

Audit des processus



Description

Gestion et audit des processus

L'examen de la performance des processus des entreprises consiste désormais en l'évaluation rigoureuse des objectifs stratégiques de la direction. Cette formation permettra donc l'analyse de toutes les facettes constituant l'audit des processus menant sur la voie de l'amélioration continue. Les audits peuvent constituer un excellent moyen d'identifier des opportunités d'amélioration et contribuer de façon significative au processus d'amélioration.

Or, compte tenu du temps et des effectifs alloués aux audits, les résultats ne sont pas toujours à la hauteur : souvent, la résultante se limite à une liste de non-conformités ponctuelles sans qu'un véritable portrait d'ensemble ne soit dressé...

Ceci est dû en partie au fait que le processus lui-même pourrait être amélioré, mais aussi que beaucoup d'auditeurs se sentent démunis lorsqu'il s'agit d'examiner des processus et d'en évaluer l'efficacité. Ce cours vise justement à combler ces lacunes et à aider les auditeurs à mieux accomplir leur travail.

Public cible

Responsables qualité, responsables des audits et auditeurs internes pour les systèmes ISO 9000, 14000...

Plan de cours

Jour 1

- Se familiariser avec les principes de base de la gestion des processus;
- Notions de biens livrables, intrants, extrants, monitoring, systèmes de mesure de la performance, responsabilités....
- Identifier les éléments clés à vérifier, et comment les auditer, lorsqu'on a à auditer un processus.

Jour 2

- Maîtriser l'utilisation d'un outil de base permettant de bien auditer les processus et développer la capacité à faire évoluer et adapter l'outil en fonction des besoins propres de chacun;
- Apprendre à « distinguer l'arbre de la forêt », autrement dit, en matière d'audit, à distinguer les symptômes spécifiques de dysfonctionnement... des tendances et causes profondes afin de pouvoir contribuer efficacement au processus d'amélioration continue.

Objectifs

Mettre en pratique une méthodologie efficace d'audit de toutes les cartographies des processus de l'entreprise et établir un tableau synchronique des processus d'affaires de leur entreprise et ainsi orienter l'amélioration continue des processus d'affaires.

Durée

2 jours.