








« ProTrain – Formation à l’approche par processus pour comprendre, modéliser et optimiser les processus des entreprises »

Module 2 – Mesure & Evaluation des Processus DIAPORAMA

Ce module a été développé par :



déroulement général du programme

- | | | |
|----------|--|---|
| 1 | Définition du projet :
Terminologie, Objectifs, Champ d'action |  |
| 2 | Mesure et Evaluation des Processus :
Valeur Ajoutée, Gaspillage, Calcul d'Indicateurs |  |
| 3 | Maîtrise Statistique des Processus :
Contrôle de Processus, Données Statistiques, Courbes |  |
| 4 | Évaluation Subjective des Processus :
Techniques et Outils d'Entretien et d'Observation |  |
| 5 | Collecte des Données et Cartographie des Processus :
Organigrammes, Logigrammes & Diagrammes de Gantt |  |
| 6 | Présentation des Résultats :
Rapports d'Analyse et Présentations |  |
| 7 | Transfert des Résultats pour l'Optimisation :
Évaluation et Recommandations, Propositions de Solutions |  |

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus ★★★★★★

Pro TRAIN objectifs du module

- ...Identifier un processus
- ...Comprendre les objectifs de l'évaluation et de la mesure des processus
- ...Identifier les activités d'un processus
- ...Déterminer la valeur ajoutée des activités & supprimer le gaspillage
- ...Calculer des indicateurs de mesure et d'évaluation des processus

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus ★★★★★★

Pro TRAIN identifier un processus – le parcours du produit / service

► Comprendre un processus revient à **se mettre à la place** d'un produit ou d'un service en retraçant l'ensemble des activités qu'il va subir pour atteindre son état final.

The diagram illustrates a process flow within a grey rectangular frame. At the top center, the word "processus" is written. Below it, a central orange circle contains the text "série d'activités" and an illustration of a person sitting at a desk with a computer monitor, keyboard, and papers. To the left of the circle, a pink arrow points from the text "entrées / input" towards the circle. To the right of the circle, a purple arrow points from the circle towards the text "sorties / output". At the bottom center of the frame, the text "parcours du produit / service" is written.

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus

Pro TRAIN identifier un processus – les 4 éléments clé

un processus est toujours caractérisé par **4 éléments** :

1. Un **nom** ;
2. Des **entrées** ou **inputs** (éléments sur lesquels va intervenir le processus et qui vont être transformés par le processus) et leur **provenance** ;
3. Une **finalité** : suite d'opérations qui transforment les entrées en sorties. Cette finalité est décrite par un **verbe d'action** et une **phrase courte** ;
4. Des **sorties** ou **outputs** (produites par le processus) et leur **destination**.

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus

Pro TRAIN identifier un processus - exemple

Exemple d'un atelier fabricant des **joints de portes automobiles** pour mesurer et évaluer le processus de fabrication :

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus ★★★★★★★★

Pro TRAIN identifier un processus - exemple

Les **4 éléments clé** de la fabrication des joints de portes automobiles sont les suivants :

Entrées / input :

- Fournisseur** → Matières premières (rouleaux de caoutchouc)
- Méthodes** → Ordres de fabrication
- Qualité** → Dossiers de fabrication
- Méthodes** → Plannings

Fabrication
Fabriquer des joints de portes automobiles

Sorties / output :

- Logistique** → Joints de portes automobiles emballés
- Poubelle** → Joints de portes automobiles défectueux
- Qualité** → Dossier de fabrication renseigné

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus ★★★★★★★★

Pro TRAIN identifier un processus - objectif

A quoi sert l'identification d'un processus ?

Ce travail d'identification a permis de définir :

- La provenance des inputs à savoir les **fournisseurs** externes ou internes à l'entreprise ;
- Les **entrées** ou **inputs** associés à chaque fournisseur ;
- Le **processus** lui même c'est à dire l'action permettant de transformer les inputs en outputs ;
- Les **sorties** ou **outputs** associés aux activités du processus ;
- La destination des outputs à savoir les **clients** externes ou internes à l'entreprise.

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus ★★★★★★★★

Pro TRAIN identifier un processus - objectif

A quoi sert l'identification d'un processus ?

Connaître le **processus** et ses **composants** (ressources / activités / origine etc.)

Permet de :

- ...comprendre ce qui se passe et être en capacité de **repérer** les **zones** d'améliorations possibles.
- ...disposer d'une **vision commune** et **partagée** du processus.

▶ **L'identification du processus permet son **amélioration****

Module 2 – Mesure et Evaluation des Processus ★★★★★★★★

Pro TRAIN identifier un processus – la Fiche Descriptive de Processus

▶ **un outil au service de l'identification : la Fiche Descriptive de Processus**

La **Fiche Descriptive de Processus** décrit les éléments nécessaires à la maîtrise du processus.

Elle définit, outre les caractéristiques clé du processus, les **exigences** de chacun, les **responsabilités**, ou encore les **moyens**.

Fiche Descr. de Processus - Fiche de description de processus pour comprendre, maîtriser et optimiser le processus par entreprise. Modèle et tableau à remplir (processus)

File Descr. de Processus Color

Informations de base	
Nom du processus	Révisé le
Version	Page
Client	Responsable
Bénéficiaire	
Responsables	
Régimes de processus	
Processus	
Moyens	
Matériel	
Humain	