

# Formation-Action EO-04 – Cartographier un processus clé Fluidifier les interfaces et améliorer la performance globale



Acteurs de l'Amélioration Continue,  
Services supports, Equipes  
opérationnelles



Aucun prérequis



**Intra-entreprise présentiel**

14 heures (2 journées)

2 960 € HT / groupe (4 à 8 pers.)\*

Contenu et durée  
adaptés à vos besoins

\*Frais de déplacement inclus jusqu'à 30 km



Pour renforcer l'ancrage des  
apprentissages, pensez à  
l'[accompagnement AA-01](#)



Cartographier de bout en bout permet de rendre visibles les interfaces, les boucles de retour, les temps d'attente, les pertes d'informations et les points de friction entre les différentes fonctions.



## Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'intérêt de la cartographie d'un processus clé
- Visualiser un flux de bout en bout, de la demande client à la livraison
- Identifier les pertes et irritants dans les interfaces entre services
- Construire un plan d'actions concret pour fiabiliser le processus



## Compétences visées

- Choisir un processus clé et en définir le périmètre, les étapes, les acteurs et les livrables
- Représenter un flux transverse impliquant plusieurs métiers ou services
- Observer un processus réel et identifier les dysfonctionnements majeurs
- Construire une cartographie exploitable
- Lire une cartographie pour en tirer des axes de progrès concrets
- Animer un atelier collectif pour partager un constat et faire émerger une feuille de route



## Programme

### Comprendre ce qu'est un processus clé

Définition d'un processus clé et intérêt d'une vision transverse. Différence entre approche par service et approche par flux de valeur.

### Choisir et cadrer le processus à cartographier

Définir le début et la fin du processus. Identifier les acteurs concernés et les grandes étapes. Choisir le bon niveau de détail selon le besoin.

### Cartographier le fonctionnement réel

Recueillir les étapes réelles avec les personnes concernées. Mettre en évidence les échanges d'informations, validations et transmissions. Représenter visuellement le flux.

### Analyser les sources de non-performance

Rechercher les irritants et les pertes. Identifier les interfaces sensibles entre services. Lire collectivement les impacts sur le délai, la qualité de service, la charge interne et la satisfaction client

### Faire émerger la cible et les priorités d'action

Clarifier les rôles et les jalons du processus. Identifier les besoins de standardisation. Prioriser les premières actions selon impact et faisabilité. Esquisser une version plus fluide du processus cible

### Mise en pratique sur un cas réel

Réalisation d'une cartographie sur un processus clé de l'entreprise. Partage des constats avec les parties prenantes. Construction d'un premier plan d'actions court et moyen terme.



## Les plus de l'intervention

- Une lecture transversale de la performance, au-delà de la seule production
- Une formation-action centrée sur un processus réel de l'entreprise, donc directement utile
- Une approche particulièrement adaptée aux PME, où les pertes se nichent dans les interfaces
- Un outil puissant pour relier terrain et bureau et mieux coordonner les fonctions
- Une excellente porte d'entrée pour fiabiliser les flux, clarifier les jalons et lancer des améliorations ciblées



## Evaluation des acquis

En fin de formation sous forme de questionnaire



**Fabien Genetier** (cliquer sur le lien pour accéder au CV)



Renseignements et inscription :  
[contact@com-hom.com](mailto:contact@com-hom.com)

Coordonnées des consultants :  
[www.com-hom.com](http://www.com-hom.com)