

SYLLABUS *SERVICE D'AMÉLIORATION CONTINUE*

SERVICE SUR MESURE

Les processus d'affaires font partie des actifs d'une entreprise. On pourrait les comparer à de la bonne machinerie puisqu'ils contribuent à augmenter l'efficacité et à diminuer les coûts.

Toute démarche d'amélioration d'une entreprise s'appuie sur la maîtrise des processus de travail.

Formations Qualitemps offre un service d'intervention sur mesure, qui combine formation et consultation, et qui vise à fournir les outils et les techniques permettant de :

- En faire plus avec moins.
- Faire bien du premier coup.
- Réduire les délais de réalisation.
- Mieux utiliser les ressources humaines.
- Mobiliser les équipes de travail.
- Étonner et fidéliser les clients.

L'objectif est de **simplifier et maximiser** les processus de travail, de façon à augmenter la performance des individus et des organisations. Les outils qui seront mis en place permettront d'identifier les meilleures pratiques de travail et contribueront à former le personnel en leur permettant de s'intéresser à la recherche de solutions.

Objectifs de la démarche :

Fournir aux entreprises la possibilité de se doter d'outils afin d'implanter les meilleures pratiques d'amélioration continue, et ce, de façon durable.

Afin d'y parvenir, Formations Qualitemps propose une vaste gamme de possibilités d'intervention parmi lesquelles l'entreprise pourra choisir, en fonction de ses objectifs.

Une approche d'intervention articulée autour des 3 grands thèmes suivants :

- Le diagnostic
- Les méthodes et outils d'amélioration et d'optimisation des processus
- Les outils de gestion

Les possibilités d'intervention sont nombreuses et permettent à l'entreprise de résoudre différents enjeux, en fonction de ses objectifs cruciaux.

Déroulement d'un mandat :

Évaluation des besoins

L'entreprise doit d'abord reconnaître les situations à améliorer et fixer les objectifs à atteindre. Pour ce faire, une rencontre est d'abord organisée entre le consultant et le ou les responsable(s) de la compagnie, afin d'établir la démarche la plus appropriée.

Cette première étape, **sans frais**, vise à cibler les meilleures **opportunités d'améliorations**. Pour faire suite à cette visite, le consultant transmettra à l'entreprise un plan d'intervention sous forme d'offre de services articulée autour de sessions de formation et/ou de consultation.

Rencontres et implantation

Il existe en effet plusieurs formats de mandats qui varient selon les situations.

L'entreprise qui déciderait de procéder à un diagnostic complet de l'organisation, donc à une démarche d'amélioration globale, aurait besoin de reconnaître toutes les occasions d'amélioration dans leur ensemble, et d'établir un plan d'action.

Dans le cas où l'on opterait plutôt pour l'optimisation d'un seul ou de quelques processus précis, l'accent serait alors mis sur l'atteinte de cet objectif. Afin d'y parvenir efficacement, une ou plusieurs méthodes d'amélioration pourraient être mises à contribution.

Notre mandat pourrait aussi consister à faire en sorte que les gestionnaires acquièrent certains outils de gestion et de contrôle, tels que des techniques de résolution de problèmes, l'établissement d'indicateurs de performances, etc.

Types d'interventions par thèmes :

Le diagnostic

Les éléments suivants visent à établir un portrait exact de la situation actuelle et dans certains cas à fournir la base de certains outils de gestion.

- Diagnostic de processus et recherche de solutions d'amélioration (consultation)
- Mise en place d'un plan d'action (consultation)
- Analyse de tâches (consultation)
- Inventaire de processus (consultation)

Les méthodes et outils d'amélioration et d'optimisation des processus

L'approche de *Formation Qualitemps* pour ces outils de gestion est de puiser parmi les meilleures pratiques et de les adapter à la réalité des entreprises, afin d'en maximiser le rendement.

- Kaizen (formation ou consultation)
- Mapping de processus (formation ou consultation)
- Rédaction de processus et procédures (formation ou consultation)
- 5S bureau ou usine (formation et/ou consultation)
- 6 Sigma (formation ou consultation)
- Production en *juste à temps*

Et les adapter afin d'en maximiser le rendement.

Les outils de gestion

Fournir et mettre en place les outils qui permettront aux gestionnaires de maintenir les pratiques d'amélioration au sein des équipes de travail.

- Techniques de prise de décision éclairée (formation)
- Techniques de résolution de problèmes (formation ou consultation)
- Conception de tableaux de bord
- Indicateurs de performance et calculs de taux de rendement (consultation)
- Analyse de données (formation ou consultation)
- Définition des objectifs par équipes ou par poste (consultation)
- Implantation de méthodes de contrôle et suivis (consultation)
- Réunions de revue de production (formation)
- Techniques d'évaluation des améliorations et suivis (formation)

Toute démarche d'amélioration d'une entreprise, qu'il s'agisse de l'atteinte d'objectifs à long terme, la conception de son plan d'affaires, ou autre, doit s'appuyer sur la maîtrise de ces processus interne.

L'ensemble des outils et des méthodes de gestion que nous vous proposons ont été développés en accord avec l'engagement fondamental de *Formations Qualitemps* :

**Fournir des outils tangibles et applicables pour plus d'efficacité
et de bien-être au travail.**