

CPFFP®: Auditer la performance d'activités



Programme détaillé de la formation

Jour 1 / Module 1 : La démarche d'audit de performance d'activités

La définition de l'audit de performance d'activités et de ses principes

- Définition de l'audit d'activités
- Définir la fonction et la place dans la structure
- Les interactions de l'audit d'activité avec d'autres techniques d'amélioration des activités : 5S, Lean management, méthode d'analyse et de résolution de problèmes
- Le cycle de l'amélioration continue : planifier, faire, vérifier, corriger (PDCA)
- L'audit : phase de vérification et valeur ajoutée
- Le triangle de la performance

Objectifs et planification d'un audit de performance d'activités

- La vérification de la conformité des processus et activités
- L'évaluation de la performance des processus et activités
- Appréhender les différentes étapes de l'audit d'activités
- La lettre de mission, l'étude préalable, le déroulement, le rapport, le suivi

Organiser une mission d'audit de performance d'activités

- Les règles d'organisation d'une mission d'audit d'activité : les éléments déclencheurs d'une mission : audit programmé ou audit d'opportunité
- Les documents associés : la lettre de mission, le mandat d'audit
- Déterminer la faisabilité de l'audit et le speed boat
- Déterminer les objectifs, le champ et les critères d'audit

Préparer la mission d'audit de performance d'activités

- Identifier les étapes de l'audit et les conditions de réussite
- La préparation : condition de réussite de l'audit
- Les différentes étapes de préparation de l'audit
- Définition des rôles et responsabilité et constitution de l'équipe d'audit
- La charte d'audit et déontologie de la fonction
- Etablir le premier contact avec l'audité

BILAN DE LA JOURNEE ET VALIDATION DES ACQUIS VIA QCM

Jour 2 / Module 2 : Les étapes préalables à la réalisation de la mission d'audit

La revue documentaire

- Raison d'être de la revue documentaire et les objectifs poursuivis
- Le corpus documentaire à étudier
- Méthode de description de l'existant
- Les enregistrements à prendre en compte

La préparation des activités d'audit de performance d'activités sur site

- Préparer et créer un plan d'audit : qu'est-ce qu'un plan d'audit ? quelle est la différence avec un programme d'audit ? quels sont les objectifs d'un plan d'audit ? qui réalise ce plan d'audit ? à qui est-il adressé ?
- Elaboration des grilles d'entretiens et des questionnaires associées aux outils d'aide la description de l'existant : une trame pour préparer ses entretiens et faire le lien avec la revue documentaire, une trame qui peut prendre différentes formes selon l'objectif de l'audit et selon les affinités de son utilisateur
- Compléter la trame relative au questionnaire d'audit : en fonction des objectifs, du champ et des critères d'audit et en utilisant différents abords : liste des points à aborder et/ou libellé sous forme de questions. Etude des différents types et de l'articulation des questions d'audit : questions ouvertes/fermées, orientées/neutres. Notions relatives à l'interview ou à l'entretien dit « entonnoir ».
- Elaboration du questionnaire au regard des critères de performance de l'activité : examen de l'efficacité, de l'efficience et de la pertinence.
- Pratique du sondage et de l'échantillonnage

BILAN DE LA JOURNEE ET VALIDATION DES ACQUIS VIA QCM

Objectifs :

Maîtriser la démarche et les techniques d'audit de la performance d'activités. Acquérir les savoir-faire et savoir-être à chaque étape de la démarche d'audit d'activités. Attester par un processus rigoureux des compétences et connaissances liées à l'audit d'activités.

Durée

4 jours soit 28h réalisés sur 4 semaines, soit un jour de formation par semaine.

Public

La formation s'adresse à toute personne amenée à acquérir les compétences liées à l'activité d'audit d'activités ou qui souhaite perfectionner ou confirmer ses acquis.

La formation s'adresse à toute personne désireuse d'élargir son champ de compétence, ou de professionnaliser un nouveau champ de compétence dans le cadre d'une évolution professionnelle.

Prérequis

Etre titulaire à minima d'un diplôme de niveau Bac, réaliser un test d'évaluation rédactionnelle et un entretien de motivation.

Dans le cadre du parcours complet, réussite au contrôle continu et validation de chaque module pour se présenter aux épreuves de certification.

Nombre de participants

4 minimum et 10 maximum par groupe

Intervenants

Consultants-formateurs spécialisés

Modalités de formation

Intra / Intra

Prix

Formation Inter : 1800 € T.T.C

Formation Intra : 850€ T.T.C

Certification : 250 € T.T.C

Lieu et modalité d'organisation

Formation en présentiel dans les locaux d'ACS Consultants au 23 rue Vacon 13001 Marseille



acs consultants
pour réussir vos projets

Jour 3 / Module 3 : La réalisation de la mission d'audit de performance d'activités sur site :

Animer une réunion d'ouverture

- Préparer et conduire la réunion d'ouverture : identifier et recenser les éléments nécessaires et incontournables à aborder en réunion d'ouverture.
- Comprendre les objectifs de la réunion d'ouverture.
- Connaitre l'articulation de ces éléments.
- Savoir faire face à une situation imprévue. Connaitre les rôles et responsabilités de chacun.

Réaliser les entretiens d'audit de performance d'activités

- Conduire les entretiens d'audit : introduction aux notions de base de la communication, du langage corporel et de l'écoute active. Rôles et responsabilités des guides et observateurs.
- Compétences de l'auditeur : principes à appliquer aux auditeurs. Auditeur I.M.P.E.C.C.A.B.L.E.. Savoir être avant l'entretien. Savoir être pendant l'entretien. Savoir être après l'entretien. Attitudes de l'auditeur face aux potentiels comportements des audités : étude de la stature à adopter lorsque l'on est confronté à un audité « parleur », « timide », « colérique », « spécialiste métier », « demandeur de conseil », etc.
- Recueil et vérification des informations : qu'est-ce qu'une preuve d'audit ? quel est le processus de recueil d'information ? comment enregistrer les preuves d'audit ?

Evaluer la performance de l'activité

- Interroger la performance de l'activité à partir de la constatation des effets de la pratique décrite lors des entretiens, des observations et de la consultation des documents et enregistrements :
- L'activité est-elle conforme au regard des exigences des bénéficiaires / clients de l'activité et des parties prenantes ?
- L'activité est-elle efficiente au regard du relevé des irritants, des dysfonctionnements et des incidents en lien avec les retours des parties prenantes ?
- L'activité est-elle pertinente au regard de sa valeur ajoutée dans la mission de l'entreprise / organisme et de son niveau de complexité et de la recherche de simplification ?

BILAN DE LA JOURNEE ET VALIDATION DES ACQUIS VIA QCM

Jour 4 / Module 4 : Clôture et suivi de la mission d'audit de performance d'activités

Faire la synthèse des constats d'audit

- Préparation des conclusions d'audit et mener la réunion de synthèse : de la preuve au constat.
- Formulation des constats via l'application d'un processus dédié.
- Faire la synthèse des constats.
- Attribuer un niveau de gradation à chaque constat.
- Formuler des constats et des préconisations associées : le constat, les axes de progrès, et les améliorations pouvant être attendues sous l'angle de la recherche de la performance : améliorer l'efficacité, l'efficience et la pertinence.
- Comprendre l'utilité et les objectifs de la réunion de synthèse.
- Mener une réunion de synthèse.

Mener la réunion de clôture

- La valorisation du meeting final : le plan du meeting final, restitution orale
- Conduire la réunion de clôture : savoir préparer sa réunion de clôture : qui, quoi, ou, quand, comment ? Réaliser la réunion de clôture en tenant compte des objectifs de celle-ci. Connaitre l'attitude à adopter face à certaines situations. Préparer les prochaines étapes

Conclure la mission : le rapport d'audit

- Comprendre quel est l'objet du rapport d'audit : identifier les objectifs du rapport d'audit. Comprendre, au travers d'exemple, l'ossature que celui-ci doit avoir. Préparer la rédaction du rapport d'audit en ayant en tête la finalité du rapport d'audit.
- Formaliser les constats et rédiger le rapport d'audit
- Rédiger les différents types de rapport (rédigé, synthétique, lettre de management)
- Formaliser les constats et rédiger le rapport d'audit : méthodes et bonnes pratiques
- Diffuser le rapport d'audit : qui diffuse le rapport ? à qui est-il remis ? sous quel délai ? par quel canal ?

Faire le suivi de la mission d'audit de performance d'activités

- Plan d'actions d'amélioration : méthodes et bonnes pratiques : structure, support et contenu
- Passer du constat à l'action : le tableau AC/AP (actions correctives et actions préventives)

BILAN DE LA JOURNEE ET VALIDATION DES ACQUIS VIA QCM

Accessibilité au public

Accessible aux personnes en situation de handicap.

Méthodes d'évaluation

Dans le cadre du parcours complet (formation + certification), épreuve écrite compte pour 60% de la note, épreuve orale pour 30% et implication dans la formation pour 10%

Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques, études de cas, échanges sur situation réelle de travail

Les avantages de la certification CPFFP



« Reconnue dans le monde des entreprises privées et publiques, la certification professionnelle de la Fédération de la Formation Professionnelle (nouvellement renommée Les Acteurs de la Compétences) permet de valider les compétences et connaissances acquises durant le parcours de formation. Elle atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier et accroît votre crédibilité professionnelle »

Testez votre éligibilité



Ne laissez pas vos questions sans réponse, Contactez-nous

