

Process IA : cartographier, optimiser et structurer ses processus internes avec l'intelligence artificielle

BPM augmenté par l'IA : identifier les inefficacités, formaliser les SOPs, automatiser les décisions et déployer des processus robustes et scalables,

PUBLIC

Responsables métiers et managers opérationnels souhaitant améliorer l'efficacité de leurs processus avec l'aide de l'IA, Chefs de projet et product managers pilotant des initiatives d'optimisation organisationnelle, Responsables qualité et organisation en charge de la documentation et de la standardisation des processus, Responsables transformation digitale intégrant l'IA dans la refonte des processus internes

Consultants en organisation et performance opérationnelle souhaitant enrichir leur pratique avec l'IA

PRÉ-REQUIS

Il est fortement recommandé d'utiliser un ordinateur portable avec accès à Internet, sans pare-feu ou sécurité d'entreprise. L'accès à certains outils d'IA peut être bloqué. Prévoir un accès à des outils collaboratifs (Miro, Notion, Confluence ou équivalent), un outil d'IA générative (ChatGPT, Claude ou Gemini), ainsi que les supports imprimés utiles aux ateliers (modèles SIPOC, swimlane, BPMN simplifié, matrice de priorisation) et du matériel de prise de notes

Connaissance de base de l'organisation et des activités de l'entreprise : vision d'au moins un processus métier dans son domaine

Expérience professionnelle en environnement opérationnel d'au moins 3 ans

Notions générales en IA (non techniques) : comprendre ce que l'IA générative peut et ne peut pas faire

Aucun prérequis en développement, data science ou modélisation avancée de processus

NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

LES POINTS FORTS

Méthodes BPM éprouvées + IA : SIPOC, swimlane, BPMN simplifié,

Code
703307

Durée
1 jour / 7 heures

Tarif Inter*
920 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

Objectifs pédagogiques

- Identifier et cartographier les processus internes à partir d'une grille d'analyse structurée
- Analyser les inefficacités d'un processus et identifier les opportunités d'optimisation par l'IA
- Formaliser des processus optimisés, définir des KPI de pilotage et construire un plan d'amélioration sur 90 jours

Programme de la formation

Engagement

Avant même le début de la formation, lancez-vous dans l'expérience ! Nous vous invitons à prendre conscience de vos compétences actuelles et à clarifier vos objectifs de développement. Cette phase de préparation est essentielle pour s'engager pleinement dans sa formation.

Identifier et cartographier les processus internes à partir d'une grille d'analyse structurée

Les fondamentaux du BPM (Business Process Management)

- Pourquoi structurer ses processus est une priorité stratégique
 - ▶ L'entreprise comme système de processus : chaque valeur livrée au client passe par un processus — qu'il soit formalisé ou non
 - ▶ Le coût de l'informel : processus non documentés = dépendance aux personnes, risques de rotation, erreurs répétées, onboarding long
 - ▶ Études : les entreprises avec des processus formalisés réduisent leurs erreurs opérationnelles de 25 à 40 % et accélèrent l'onboarding de 30 %
 - ▶ L'IA ne peut pas optimiser ce qui n'est pas défini : structurer les processus est le prérequis à toute initiative IA

grille des 8 gaspillages, PDCA, enrichis par l'usage concret de l'IA

Format atelier opérationnel : chaque participant travaille sur son propre processus réel tout au long de la journée

12 prompts IA pour les processus : capturer, analyser, générer des SOPs, simuler des scénarios, détecter les anomalies

Livrable double : SOP rédigée + plan d'optimisation 90 jours, directement présentables en équipe ou en direction

Différenciation lean + IA : les 8 gaspillages appliqués au tertiaire + matrice d'opportunités IA = approche complète

Sans refonte SI : toutes les optimisations proposées sont réalisables sans projet informatique lourd

Formateurs experts en transformation organisationnelle et IA appliquée aux processus

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

Taxonomie des processus

- Processus opérationnels (core business) : production, vente, livraison – créateurs directs de valeur
- Processus support : RH, finance, IT, juridique – enablers des processus opérationnels
- Processus management : planification, reporting, pilotage, amélioration continue
- Processus transverses : qui traversent plusieurs fonctions – souvent les plus difficiles à optimiser
- Les 5 caractéristiques d'un bon processus
 - ▶ Documenté : écrit, accessible, à jour
 - ▶ Mesurable : des KPI permettent d'évaluer sa performance
 - ▶ Standardisé : le même résultat quelle que soit la personne qui l'exécute
 - ▶ Améliorable : une boucle de feedback permet de l'ajuster
 - ▶ Adopté : les équipes le suivent réellement – pas seulement théoriquement

t

Cartographier un processus : méthodes et outils

- Méthode SIPOC : le cadrage macro d'un processus
 - ▶ Suppliers (Fournisseurs) : qui fournit les inputs du processus ?
 - ▶ Inputs (Entrées) : quelles informations, ressources, données déclenchent le processus ?
 - ▶ Process (Processus) : les 5 à 7 étapes macros du processus
 - ▶ Outputs (Sorties) : quel livrable ou résultat le processus produit-il ?
 - ▶ Customers (Clients) : qui reçoit et utilise cet output ?
- Swimlane (diagramme de couloirs) : visualiser les responsabilités
 - ▶ Chaque acteur (personne, rôle, système) a sa ligne
 - ▶ Les tâches et décisions sont placées dans la ligne de l'acteur responsable
 - ▶ Les flèches montrent les transferts d'information ou de responsabilité entre acteurs
 - ▶ Outil clé pour identifier les frictions inter-services : chaque flèche qui traverse une ligne est un point de friction potentiel
- BPMN simplifié : la notation standard de modélisation
 - ▶ Événements (cercles) : déclencheur et fin du processus
 - ▶ Tâches (rectangles) : chaque action réalisée par un acteur
 - ▶ Passerelles (losanges) : décisions – 'si X alors A, sinon B'
 - ▶ Flux de séquence (flèches) : l'ordre d'exécution
 - ▶ Outils de modélisation accessibles : Miro, Lucidchart, draw.io, PowerPoint formes BPMN



- ▶ A froid, 40 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- L'IA comme assistant de cartographie
 - ▶ Prompt de cartographie : 'Décris-moi les étapes typiques d'un processus de [nom du processus] dans une entreprise de [secteur]'
 - ▶ Génération de SIPOC : 'À partir de cette description de processus, génère un tableau SIPOC structuré'
 - ▶ Détection de gaps : 'Dans ce processus, quelles étapes semblent manquantes ou implicites ?'
- Atelier 1 (60 min) : chaque participant cartographie son processus cible avec la méthode swimlane – assistance IA pour les étapes manquantes – restitution et feedback en binômes

Analyser les inefficacités d'un processus et identifier les opportunités d'optimisation par l'IA

Diagnostiquer les points de friction et les inefficacités

- La grille d'analyse des 8 gaspillages (Lean adapté au tertiaire)
 - ▶ Surproduction : produire plus que nécessaire (rapports non lus, emails inutiles)
 - ▶ Attentes : temps passé à attendre une validation, une information, un accès
 - ▶ Transports inutiles : déplacements physiques ou numériques d'informations sans valeur ajoutée
 - ▶ Sur-traitement : traitement plus élaboré que nécessaire (mise en forme excessive, double validation inutile)
 - ▶ Stocks : informations en attente de traitement, brouillons jamais finalisés
 - ▶ Mouvements inutiles : aller-retours entre outils, copy-paste entre systèmes
 - ▶ Défauts : erreurs et reprises – refaire ce qui était mal fait la première fois
 - ▶ Sous-utilisation des talents : faire faire à des experts des tâches que l'IA pourrait réaliser
- Techniques d'analyse des goulots d'étranglement
 - ▶ La théorie des contraintes (ToC) appliquée : identifier l'étape qui limite le débit du processus entier
 - ▶ Value Stream Mapping (VSM) simplifié : distinguer les activités à valeur ajoutée de celles sans valeur
 - ▶ L'analyse des temps de cycle : temps de travail effectif vs temps total (lead time) – ratio souvent inférieur à 20 %
 - ▶ Interviews des parties prenantes : questions clés pour détecter les frictions cachées
- Utiliser l'IA pour analyser un processus
 - ▶ Prompt d'analyse : 'Voici la description de mon processus [X]. Identifie les 5 principaux goulots d'étranglement et les tâches sans valeur ajoutée'
 - ▶ Benchmark IA : 'Comment ce processus est-il généralement optimisé dans des entreprises similaires ?'
 - ▶ Simulation de scénarios : 'Si on supprimait l'étape [Y], quels seraient les impacts positifs et négatifs ?'

Identifier les opportunités d'optimisation par l'IA

- Cartographier les apports de l'IA par type de tâche
 - ▶ Tâches de classification/qualification : décisions binaires ou multi-critères répétitives (tri de dossiers, qualification de demandes, priorisation de tickets)
 - ▶ Tâches de génération de contenu structuré : rédaction de comptes-rendus, de réponses standardisées, de rapports récurrents
 - ▶ Tâches d'extraction et de synthèse : analyser des documents entrants, en extraire les informations clés
 - ▶ Tâches de détection d'anomalies : identifier les écarts par rapport à la norme dans des flux de données
 - ▶ Tâches de recommandation : suggérer la prochaine action optimale selon le contexte
- La matrice d'opportunités IA pour les processus
 - ▶ Axe X – Maturité de l'IA pour cette tâche : de 'peu adapté' à 'très bien résolu par l'IA'
 - ▶ Axe Y – Impact business si optimisé : de 'marginal' à 'critique'
 - ▶ Axe Z (taille de la bulle) – Volume / Fréquence de la tâche
 - ▶ Quadrant prioritaire : fort impact + IA mature + volume élevé = quick win à lancer en premier
- Cas d'usage d'IA dans les processus par domaine
 - ▶ RH : screening de CV, réponses aux questions des collaborateurs, génération de fiches de poste, analyse des enquêtes de satisfaction
 - ▶ Finance : rapprochement bancaire assisté, détection d'anomalies de facturation, génération de commentaires sur les écarts budgétaires
 - ▶ Juridique : analyse de contrats, vérification de conformité, synthèse de textes réglementaires
 - ▶ Support client : qualification automatique des demandes, génération de réponses, détection de l'urgence
 - ▶ Achats : analyse des offres fournisseurs, extraction des conditions clés, benchmark automatique
- Atelier 2 (45 min) : chaque participant analyse son processus cible avec la grille des 8 gaspillages et la matrice IA – identification des 3 opportunités prioritaires + validation en plénière

Formaliser des processus optimisés, définir des KPI de pilotage et construire un plan d'amélioration sur 90 jours

Rédiger des SOPs (Standard Operating Procedures) efficaces

- L'anatomie d'une bonne SOP
 - ▶ En-tête : titre, version, date, responsable du processus, date de révision prévue
 - ▶ Objectif et périmètre : pourquoi ce processus existe, ce qu'il couvre et ce qu'il ne couvre pas
 - ▶ Déclencheur : qu'est-ce qui lance ce processus ? (événement, date, seuil, demande)
 - ▶ Étapes numérotées : description claire de chaque action, acteur responsable, outil utilisé, résultat attendu
 - ▶ Règles de décision : les critères objectifs pour les étapes comportant un choix
 - ▶ Indicateurs de performance : comment mesure-t-on que ce processus fonctionne bien ?
 - ▶ Exceptions et escalades : que faire quand quelque chose ne se passe pas comme prévu ?
- L'IA comme accélérateur de rédaction de SOPs
 - ▶ Prompt de génération : 'À partir de cette description de processus, rédige une SOP structurée avec les étapes, les acteurs, les règles de décision et les indicateurs de performance'
 - ▶ Prompt de clarification : 'Cette SOP est-elle suffisamment claire pour qu'un nouveau collaborateur puisse l'exécuter sans aide ? Identifie les points ambigus'
 - ▶ Prompt de mise à jour : 'Cette SOP a été écrite en 2022. Identifie les parties qui pourraient être obsolètes et suggère des mises à jour'
 - ▶ Prompt de traduction en langage simple : 'Réécris cette SOP technique en langage accessible pour des non-spécialistes'
- Bonnes pratiques de documentation
 - ▶ La règle du collègue absent : une SOP doit permettre à quelqu'un qui ne connaît pas le processus de l'exécuter correctement
 - ▶ Formats selon le public : flowchart pour les opérationnels, liste numérotée pour les procédures strictes, vidéo screen-recording pour les processus digitaux
 - ▶ Versioning et responsabilité : chaque SOP a un propriétaire et une date de révision — sans ça, elle devient obsolète

Déployer les processus optimisés et piloter l'amélioration continue

- Stratégie de déploiement des nouveaux processus
 - ▶ Le pilote : tester sur une équipe ou un périmètre limité avant de généraliser
 - ▶ La communication : expliquer le pourquoi du changement avant le comment — les équipes adoptent mieux ce qu'elles comprennent
 - ▶ La formation : les SOPs s'apprennent en 20 min max — au-delà, c'est trop complexe
 - ▶ La période de rodage : 2 à 4 semaines pour adapter le processus au terrain avant de le figer

- Définir les KPI de processus et piloter la performance
 - ▶ KPI de temps : lead time, temps de cycle, délai moyen de traitement
 - ▶ KPI de qualité : taux d'erreur, taux de reprise, taux de satisfaction des clients du processus
 - ▶ KPI d'adoption : taux de conformité à la SOP, fréquence d'utilisation de l'outil désigné
 - ▶ Tableau de bord de processus IA : automatiser la collecte et la visualisation des KPI avec Make/Zapier + Google Sheets
- Boucle d'amélioration continue : PDCA augmenté par l'IA
 - ▶ Plan : identifier les problèmes avec les données des KPI + analyse IA des causes racines
 - ▶ Do : mettre en place les améliorations – souvent de petites itérations plutôt que des refondations
 - ▶ Check : mesurer l'impact réel vs l'impact attendu – l'IA peut générer le comparatif automatiquement
 - ▶ Act : standardiser ce qui fonctionne, corriger ce qui ne fonctionne pas, documenter les apprentissages
- Livrable final (60 min) : rédiger la SOP du processus cible avec l'aide de l'IA – définir 3 KPI de pilotage – construire le plan d'optimisation sur 90 jours – présentation de 5 min par groupe

Transfert

Vous évaluez votre progression et l'acquisition des compétences depuis votre espace participant. Ce troisième temps vous permet de formaliser vos engagements et favorise le transfert des acquis dans votre contexte professionnel.

A noter

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

PARIS

- 22 Sep. 2026
- 16 Nov. 2026

A DISTANCE

- 22 Sep. 2026
- 16 Nov. 2026

AIX-EN-PROVENCE

- 22 Sep. 2026

BORDEAUX

- 22 Sep. 2026

CHAMBERY

- 22 Sep. 2026

GRENOBLE

- 22 Sep. 2026

LILLE

- 22 Sep. 2026

LYON

- 22 Sep. 2026

MARSEILLE

- 22 Sep. 2026

MONTPELLIER

- 22 Sep. 2026

NANTES

- 22 Sep. 2026

NICE

- 22 Sep. 2026

NIORT

- 22 Sep. 2026

PAU

- 22 Sep. 2026

RENNES

- 22 Sep. 2026

ROUEN

- 22 Sep. 2026

STRASBOURG

- 22 Sep. 2026

TOULOUSE

- 22 Sep. 2026

TOURS

- 22 Sep. 2026