

RECONNAÎTRE	DÉFINIR	MESURER	ANALYSER	AMÉLIORER	CONTRÔLER	RÉALISER
RECONNAÎTRE LES OPPORTUNITÉS ET SÉLECTIONNER LE PROJET	DÉFINIR LE PROBLÈME AINSI QUE LA PORTÉE DU PROJET	MESURER ET COMPRENDRE LA SITUATION INITIALE	ANALYSER POUR TROUVER LES CAUSES FONDAMENTALES	AMÉLIORER POUR RÉSOUDRE LES CAUSES FONDAMENTALES DU PROBLÈME	CONTRÔLER POUR GARANTIR UNE PERFORMANCE DURABLE	GÉRER LA PERFORMANCE DU PROCESSUS
IDENTIFIER LES PROJETS POTENTIELS Gestion par processus d'affaires (GPA) Proposition de projet ÉTABLIR LA PRIORITÉ DES PROJETS Matrice effort / impact Matrice multivariables	COMPRENDRE LA VOIX DU CLIENT Processus de la voix du client Entrevues et sondages Diagramme d'affinités Arbre des variables critiques Objectifs de processus DÉVELOPPER LA CHARTE DE PROJET Charte de projet Qui Quand Quoi Comment Combien Pourquoi Où DÉFINIR LA PORTÉE DU PROJET FIPEQ Charte de projet CONNAÎTRE LES PARTIES PRENANTES Analyse des parties prenantes COMMUNIQUER Plan de communication régulière Réunion d'équipe Rapport A3	CARTOGRAPHIER LE PROCESSUS ACTUEL Cartographie de la chaîne de valeur Diagramme de flux fonctionnel Diagramme de déroulement Diagramme spaghetti BPMN COLLECTER LES DONNÉES Plan de collecte de données Plan d'échantillonnage Chronométrage Observations instantanées ÉVALUER LA PERFORMANCE ACTUELLE Analyse statistique Mesures de tendance centrale Mesures de dispersion Graphiques Pareto Histogramme Autres graphiques ÉTABLIR LES STANDARDS DE PERFORMANCE Indicateurs de performance COMMUNIQUER Plan de communication régulière Réunion d'équipe Rapport A3	ANALYSER LES GASPILLAGES Gérer la performance du processus Cartographie de la chaîne de valeur RECHERCHER LES CAUSES Remue-méninge Diagramme d'affinité Diagramme de cause à effet 5 pourquoi ANALYSER LES CAUSES Pareto Analyse de corrélation Diagramme en boîte AMDEC SÉLECTIONNER LES CAUSES Pondération par groupe nominal (10-4) Matrice de priorité ATELIER DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES Atelier structuré Réunion d'équipe Kaizen COMMUNIQUER Plan de communication régulière Plan de communication d'événement Réunion d'équipe Rapport A3	RECHERCHER LES SOLUTIONS CRÉATIVES Remue-méninge créatif 6 chapeaux Arbre à idées (mind mapping) RECHERCHER LES SOLUTIONS LEAN Approche 5S Détrompeur Théorie de la contrainte Outils du flux continu SMED SÉLECTIONNER ET PRIORISER LES SOLUTIONS Matrice effort / impact Matrice multivariables Matrice de pugh DOCUMENTER LES AMÉLIORATIONS Documenter le nouveau processus Plan d'action AMDEC ATELIER DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES Atelier structuré Réunion d'équipe Kaizen COMMUNIQUER Plan de communication régulière Plan de communication d'événement Réunion d'équipe Rapport A3	CONTRÔLER LE CHANGEMENT Contrôle statistique Indicateurs Carte de contrôle Plan de contrôle Détrompeur Tableau de bord Audit AMDEC DOCUMENTER LE CHANGEMENT Travail standard Documentation du nouveau processus FERMER LE PROJET Plan d'action de transition Dossier du projet Plan de contrôle FORMER LES USAGERS Plan de formation COMMUNIQUER Plan de communication régulière Plan de communication d'événement Présentation finale Rapport A3	TRANSFÉRER LE PROJET Évaluation post mortem GÉRER LA PERFORMANCE: Gestion participative Gestion visuelle Déploiement des objectifs de performance Gestion des écarts