

Management des processus métiers et modélisation avec BPMN 2.0 : : modéliser, cartographier, fiabiliser et optimiser les processus critiques dans le secteur bancaire

Lien : https://innov-maroc.com/formation/management-des-processus-metiers-et-modelisation-avec-bpmn-20-modeliser-cartographier-fiabiliser-et-optimiser-les-processus-critiques-dans-le-secteur-bancaire

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**GPAM03**	**BPM et Microfocus**

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre le rôle du management des processus dans la performance globale d’un établissement bancaire
- Identifier les principaux processus métier, support et de pilotage d’une banque
- Distinguer les niveaux de cartographie macro, méso et micro d’un processus
- Lire, interpréter et commenter correctement un diagramme BPMN 2.0
- Utiliser les principaux objets BPMN 2.0 de manière rigoureuse et cohérente
- Choisir les bons événements, tâches et passerelles selon la logique métier à représenter
- Modéliser les interactions entre acteurs, services, systèmes et entités de contrôle
- Traduire une procédure ou un récit métier en diagramme BPMN 2.0 clair et exploitable
- Formaliser un processus d’entrée en relation client intégrant les étapes KYC et les contrôles de conformité
- Modéliser des processus bancaires concrets tels que le crédit, les paiements, les réclamations et les traitements back-office
- Intégrer dans les modèles les points de contrôle, les validations, les exceptions et les risques opérationnels
- Repérer les dysfonctionnements, les doublons, les tâches sans valeur ajoutée et les ruptures de flux
- Définir des indicateurs de suivi pertinents tels que délais, taux de rejet, taux de conformité et qualité de service
- Proposer des pistes d’amélioration réalistes à partir d’une lecture structurée des processus existants
- Animer ou contribuer à un atelier de collecte d’informations avec les métiers et les fonctions support
- Structurer un référentiel de processus avec des règles de nommage et de gouvernance homogènes
- Utiliser la modélisation BPMN 2.0 comme base de digitalisation, de workflow ou d’automatisation
- Communiquer plus efficacement entre métiers, conformité, risques, qualité et systèmes d’information grâce à un langage commun
- Appuyer les démarches de transformation, de contrôle interne, d’audit et d’amélioration continue par une modélisation fiable
- Construire un plan d’action de déploiement du BPM dans un environnement bancaire

INOV MAROC

POUR QUI ?

- Responsables organisation et management des processus
- Process owners et pilotes de processus
- Responsables transformation et digitalisation
- Responsables qualité, excellence opérationnelle et amélioration continue
- Responsables conformité, contrôle interne et LCB-FT
- Responsables risques opérationnels
- Auditeurs internes et inspecteurs
- Managers d’agence, de back-office et de centres de services partagés
- Responsables crédits, paiements, moyens de paiement et opérations bancaires
- Responsables expérience client, réclamations et qualité de service
- Chefs de projet MOA, MOE, PMO et business analysts
- Responsables systèmes d’information, workflow, BPM, ECM ou RPA
- Cadres des directions métiers bancaires et financières

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Enjeux du management des processus dans la banque

- Situer le BPM comme levier de performance, de conformité, de maîtrise des risques et d'amélioration de l'expérience client bancaire
- Distinguer processus, procédure, mode opératoire, workflow et contrôle interne à partir d'exemples concrets de compte, crédit et paiements
- Cas pratique : repérer les processus cœur, support et de pilotage d'une banque universelle

2 / Cartographie et architecture des processus

- Construire une cartographie macro, méso et micro des processus selon une logique end-to-end
- Identifier clients internes, acteurs, interfaces, points de contrôle et irritants sur un parcours bancaire
- Cas pratique : structurer la cartographie d'un processus d'ouverture de compte du front-office au back-office

3 / Principes et notation BPMN 2.0

- Comprendre la logique BPMN 2.0 et les règles de lisibilité inspirées de BPMN Method and Style
- Maîtriser les objets de flux, les artefacts et les règles de nommage pour produire des diagrammes clairs, homogènes et exploitables
- Cas pratique : traduire une procédure bancaire textuelle en diagramme BPMN 2.0

4 / Événements, tâches et séquencement

- Utiliser correctement événements de début, intermédiaires et de fin dans un scénario bancaire
- Différencier tâches utilisateur, manuelles, de service, de réception et d'envoi dans un workflow opérationnel

INNOV MAROC

- Cas pratique : modéliser le traitement d’une demande client avec escalade, validation et clôture

5 / Passerelles, rôles et échanges interservices

- Choisir la bonne passerelle pour représenter décision, parallélisme, exception, attente ou convergence
- Modéliser pools, lanes, messages et responsabilités entre agence, conformité, risques, opérations et back-office
- Cas pratique : représenter les échanges entre conseiller clientèle, analyste KYC et responsable conformité

6 / Modélisation d’un processus KYC et entrée en relation

- Décomposer le parcours client depuis la collecte des pièces jusqu’à l’activation du compte
- Intégrer contrôles KYC, exigences LCB-FT, validation des données, gestion des rejets et traçabilité documentaire
- Cas pratique : modéliser un processus complet d’onboarding client personne physique en BPMN 2.0

7 / Modélisation de processus bancaires à forte valeur

- Cartographier un processus de crédit de la demande au déblocage avec points de décision et délais de traitement
- Modéliser un processus de virement, de paiement ou de traitement d’incident avec gestion d’exceptions et de retours
- Cas pratique : produire un diagramme BPMN d’instruction de crédit incluant analyse de risque et validation hiérarchique

8 / Analyse critique et amélioration des processus

- Détecter redondances, goulots d’étranglement, attentes, reprises, ressaisies et ruptures de charge dans un processus modélisé
- Relier la modélisation aux indicateurs de délai, qualité, conformité, productivité et satisfaction client
- Cas pratique : proposer des améliorations ciblées sur un processus de réclamation bancaire

9 / Gouvernance des processus et pilotage

INOV MAROC

- Définir les rôles de process owner, manager opérationnel, contrôle interne, conformité et sponsor de transformation
- Mettre en place référentiel de processus, règles de validation, gestion des versions et standards de modélisation
- Cas pratique : construire un dispositif simple de pilotage d'un processus critique avec KPI, SLA et comité de revue

10 / Déploiement opérationnel et atelier fil rouge

- Préparer un atelier de collecte d'informations avec les métiers et sécuriser les données d'entrée utiles à la modélisation
- Transformer un diagramme BPMN en support de digitalisation, de workflow, de formation et d'amélioration continue
- Cas pratique fil rouge : modéliser puis améliorer un processus bancaire complet et présenter le plan d'action associé

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC