

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les missions et rôles du pilote de processus.
- Comprendre l'approche processus, principes et intérêts.
- Acquérir les outils pour décrire et piloter efficacement un processus.

Public concerné :

- Pilote, propriétaire de processus.
- Responsable Qualité, responsable d'activités.

Pré requis :

- Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Utilisation d'auxiliaire visuel (vidéo projection),
- Présentation, débats avec les stagiaires, travail en groupe pour étudier les exigences.

Modalités d'évaluation :

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire intégrant des mises en situation.

Validation :

- Attestation de formation

Durée :

- 2 jours (14h)

Tarif :

- Nous consulter

Calendrier :

- Selon les dates convenues avec le client

Lieu :

- En intra

N'hésitez pas à nous signaler, au plus tôt, vos besoins d'adaptation aux situations de handicap

Programme :

1- L'approche processus pour découpler l'entreprise

- Les principes de l'approche processus.
- Les exigences de la norme ISO 9001 V2015.
- La cartographie des processus.

2 - Décrire et maîtriser le déroulement d'un processus en raisonnant risque

- Décrire un processus : viser le juste nécessaire, repérer les caractéristiques d'un processus, faire les liens avec les procédures et modes opératoires existants, représenter graphiquement des processus.
- La fiche d'identité processus : ce qu'elle doit contenir comme rubriques.
- Identifier et réduire les risques liés.
- Mettre en place des actions de surveillance adaptées.
- Établir une règle pour maîtriser les non-conformités.

3 - Piloter et améliorer un processus

- Mesurer la performance du processus dans une optique "qualité-coût-délai".
- Faire la différence entre indicateurs de performance et de surveillance.
- Faire le bilan du processus, fixer les objectifs de progrès, formaliser son plan d'actions.
- Préparer et organiser des revues de processus.
- Savoir identifier les opportunités.

4 - Les responsabilités du pilote de processus

- Exemple de fiche de mission.
- Définir les contributions du pilote et les résultats attendus.
- Savoir communiquer, animer, donner envie d'agir.