

## PILOTE DE PROCESSUS

### OBJECTIFS

- ✓ Construire la cartographie des processus
- ✓ Identifier les processus contributeurs des orientations stratégiques
- ✓ Elaborer la carte d'identité des processus
- ✓ Analyser les risques de processus
- ✓ Maîtriser les outils de pilotage des processus
- ✓ Préparer et mener une revue de processus

### MODALITÉS GÉNÉRALES



**PUBLIC CONCERNÉ :** Direction, responsable, coordinateur ou animateur Qualité, manager, pilote de processus



**PRÉ REQUIS :** Aucun



**DURÉE :** 7 heures / 1 jour



**LIEUX :** En intra-entreprise.



**DÉLAI D'ACCÈS :** Nous consulter



**DATES ET TARIFS :** Nous consulter



**VALIDATION :** Attestation individuelle de formation

**Situation de handicap :** Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de participation à cette formation.

### PROGRAMME

#### Origines et enjeux de l'approche processus

- › Approche processus et démarches qualité
- › Pourquoi mettre en œuvre une démarche processus ?
- › Qu'est-ce qu'un processus ?

#### Cartographie des processus

- › Les différents types de processus
- › Identification des processus
- › Élaboration de la cartographie

#### Choix, structure et planification des processus clés

- › Pourquoi se focaliser sur les processus clés ?
- › Méthode et démarche
- › Élaboration de la carte d'identité du processus
- › L'analyse de risque du processus

#### Déploiement des objectifs sur les processus clés

- › Principes
- › Méthode et démarche

#### Pilotage des processus

- › L'alignement des processus
- › Le rôle du pilote de processus
- › Les indicateurs de pilotage
- › Le tableau de bord
- › La revue des processus

#### Amélioration continue des processus

- › L'autoévaluation
- › Les autres opportunités d'amélioration
- › Le principe d'amélioration continue (le PDCA)
- › Communication sur les processus

#### Pourquoi communiquer ?

- › Communication sur la politique et les objectifs
- › Communication sur les performances

## **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

▸ **Outils pédagogiques**

- ⊗ Norme ISO 9001,
- ⊗ Diaporama, support de formation,
- ⊗ Exercices,
- ⊗ Modèle de processus, procédures, enregistrements, procédure de maîtrise de la documentation.

▸ **Matériels**

- ⊗ Ordinateur portable.
- ⊗ Vidéoprojecteur, paperboard ou tableau blanc.

▸ **Modalités d'évaluation des acquis pédagogiques**

- ⊗ Evaluation en continue durant la formation.
- ⊗ Questionnement, Tour de table final, autoévaluation.