

LE PILOTAGE DES PROCESSUS

SESSION DE FORMATION INTERENTREPRISES

OBJECTIFS

- Être capable d'identifier les processus de l'organisme,
- Être capable de modéliser un processus,
- Savoir mesurer l'efficacité d'un processus,
- Savoir mener une revue de processus.

PUBLIC

Cette formation a pour objet de sensibiliser les pilotes de processus, dans le cadre général de l'approche processus définie par l'ISO 9001, à leur fonction, aux responsabilités et aux autorités qui en découlent.

CETTE FORMATION

- 1 jour, 500 € nets de taxes par participant¹.
- Quand et où : Nous consulter.

PRÉINSCRIPTION

Pour recevoir une offre et vous préinscrire², adressez-nous vos coordonnées par mail à formation@iddes.fr.

¹) Hors frais de vie et de déplacement.

²) Cf. conditions générales.

1^{ère} PARTIE : LE PILOTAGE DES PROCESSUS

INTRODUCTION :

- Définitions et généralités.

COMPRENDRE L'APPROCHE PROCESSUS :

- Les 8 principes de la qualité ;
- L'approche processus ;
- Découvrir et comprendre l'approche processus au travers de l'ISO FDX 50-176 :
 - L'approche processus selon les normes ;
 - L'identification des processus critiques ;
 - La représentation et le pilotage par les indicateurs ;
 - La cartographie et les interactions des processus.
- Les 4 grandes familles de processus :
 - Les processus de management ;
 - Les processus de réalisation ;
 - Les processus support ;
 - Les processus de mesure, d'analyse et d'amélioration.

ÉTABLIR LE MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS :

- La méthodologie ;
- Les représentations ;
- Le pilotage ;
- L'amélioration.

2^{ème} PARTIE : LE PILOTAGE DES PROCESSUS

MAÎTRISER LE DÉROULEMENT D'UN PROCESSUS

- Décrire un processus ;
- Identifier les risques, repérer les points critiques ;
- Mettre en place des actions de surveillance ;
- Établir une règle pour maîtriser les non-conformités ;
- Enregistrer pour apporter la preuve de la conformité du produit ou de la prestation réalisée.

LES RESPONSABILITÉS DU PILOTE DE PROCESSUS

- Être garant de la prise en compte des besoins clients ;
- Assurer l'amélioration permanente du processus ;
- Communiquer sur les résultats et les actions ;
- Animer, donner envie d'agir pour s'améliorer.

PILOTER ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU PROCESSUS :

- Définir les informations nécessaires pour piloter un processus ;
- La mesure et l'analyse du fonctionnement ;
- La conduite d'une revue des processus ;
- La mise en œuvre de plan d'amélioration ;
- La reconfiguration des processus.

LES EXERCICES D'APPLICATION :

- Travaux de compréhension d'exemples d'entreprises.

