

# PILOTER LES PROCESSUS QUALITE

*Le rôle de pilote de processus a parfois du mal à trouver sa place dans les organisations actuelles.*

*Faisons-les rentrer dans un quotidien opérationnel au service de l'amélioration continue !*

**DURÉE** : 14 heures

**INTERVENANT** : Didier DELALANDE



Présentiel



Accessible aux personnes en situation de handicap

**FORFAIT INTRA** : 2 400 € TTC

## OBJECTIFS

- Intégrer les pilotes de processus dans une dimension opérationnelle
- Motiver les acteurs dans un rôle primordial pour la performance de l'entreprise
- Aider les pilotes à s'approprier leur territoire dans le système de management de la qualité

## PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

- Pilote de processus qualité
- Responsable et technicien qualité
- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## PÉDAGOGIE

La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : mise en situation, jeux, partage entre les stagiaires et le formateur, ...

## PROGRAMME

### 1 Rappel sur les principes de la norme ISO 9001 et de la qualité

- Les composantes d'un système qualité
- Comprendre les origines et les exigences de cette norme et ses évolutions
- Intégrer le principe de l'approche processus et de l'amélioration continue

### 2 L'approche processus

- Analyser un processus
- Savoir traduire un métier en processus
- Décrire un processus pour animer son fonctionnement



### 3 La fonction de pilote de processus

- Découvrir la fiche de fonction
- Mettre en place les indicateurs et tableaux de bord
- Etablir et exploiter l'étude des risques et opportunités

### 4 L'animation du groupe de travail

- Mener des projets d'amélioration (type PAQ)
- Utiliser les outils de résolution de problème
- Etablir et suivre un plan d'action

## LE DEROULEMENT

N°	Séquence	Durée	Objectifs	Moyens / méthodes
1	<b>Introduction : quelques rappels sur les principes de la qualité, l'approche processus</b>	1h	Rappel des enjeux de la démarche qualité en entreprise	Face à face et échanges sur les pratiques
2	<b>Traduction des activités en cartographie générale et par processus</b>	4.5 h	Faire réfléchir à une cartographie des processus Faire rédiger des fiches de processus	Jeu, travail individuel et collectif
3	<b>Rôle du pilote de processus</b>	0.5 h	A partir du travail précédent, permettre une appropriation du rôle de pilote	Travail de synthèse en groupe (définir les grands traits d'une fiche de fonction d'un pilote de processus)
4	<b>La mesure de performance des processus (indicateurs et tableaux de bord)</b>	1 h	Travailler sur des modalités pertinentes de mesure des processus identifiés	Jeu, travail individuel et collectif sur des indicateurs
5	<b>Relecture des travaux individuels (fiche de processus + indicateurs)</b>	2 h	Accompagner et partager l'expérience	Présentation et débriefing
6	<b>L'amélioration continue</b>	3 h	Réflexion sur les modalités et outils d'amélioration	Jeu, exercice
7	<b>L'analyse des risques et opportunités</b>	1 h	Reprise du concept	Exercice et application aux processus décrits



8	<b>Les revues de processus</b>	1 h	Réflexion sur les modalités et le support utilisé	Exemple d'application
---	--------------------------------	-----	---	-----------------------

## MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de cette formation se fait à 2 niveaux :

- Durant le module, le formateur évalue l'acquisition des différents concepts par l'expérimentation et les échanges
- A l'issue du module, un QCM permet d'évaluer le niveau d'acquisition des différents concepts et fonctions abordés

## SESSIONS INTRA 2024-2025

- Si vous souhaitez organiser une formation au sein de votre entreprise, c'est avec plaisir que nous étudierons votre projet et fixerons ensemble des dates à votre convenance.