

PILOTE DE PROCESSUS : OUTILS ET MÉTHODES

QA60

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

Comprendre la notion de processus et les intérêts de la démarche • Définir une cartographie de ses processus • S'approprier les outils et les méthodes adéquats pour décrire et piloter efficacement un processus • Être acteur du processus

Profil Stagiaire(s)

futurs pilotes de processus ou récents dans la fonction

Pré-requis

connaître les bases de la qualité (concepts, vocabulaire) et les normes ISO 9000

Profil Animateur(s)

cette formation Qualité est assurée par un consultant, spécialisé en qualité

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr



PROGRAMME

Faire le lien entre démarche qualité et processus

Rappeler les principales évolutions de la notion de qualité
Illustrer le management de la qualité
Organiser le management par les processus

Définir un processus

Préciser les entrées et les sorties
Identifier les ressources, les intervenants, les moyens
Compléter par des informations et des documents
Formaliser les liaisons entre processus et transversalité
Repérer les relations client/fournisseur

Rappeler les différents types de processus

Réaliser (le produit ou la prestation) : les processus opérationnels ou métiers
Soutenir : les processus supports (processus de services soutenant les processus opérationnels)
Manager : les processus de pilotage

Cartographier les processus

Définir le champ et les paramètres de chaque processus
Choisir le mode de représentation graphique des processus
Distinguer les interfaces et liaisons entre processus
Mettre en place la documentation " juste nécessaire " au bon fonctionnement des processus
Déterminer les indicateurs associés à chaque processus
Identifier le pilote de chaque processus

Piloter et améliorer un processus

Sensibiliser chacun à son rôle au sein du processus
Organiser des revues de processus : l'ordre du jour, les décisions à prendre
Communiquer sur les résultats et les actions
Fixer des objectifs de progrès et décliner ses objectifs aux acteurs du processus
Appréhender les processus d'analyse des dysfonctionnements et d'amélioration continue des processus
Utiliser la Relation Client-Fournisseur (RCF) interne comme un outil de progrès

PILOTE DE PROCESSUS : OUTILS ET MÉTHODES

QA60

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.