Pilote de processus

★★★★★

QST-34 2 Jours (14 Heures)

Description

L'approche processus développée dans la norme ISO 9001 favorise le décloisonnement de l'entreprise et le déploiement de la stratégie Qualité. Cette approche induit un rôle et des responsabilités accrus pour les managers 'pilotes de processus'. Ils découvriront dans cette formation comment devenir de réels contributeurs du système Qualité et de la performance de leur entreprise en pilotant efficacement leur processus dans une logique de maîtrise des risques et d'amélioration continue.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

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

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- 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.

Programme de la formation

L'approche processus pour décloisonner l'entreprise

- Les principes de l'approche processus.
- Les exigences de la norme ISO 00 V0.
- La cartographie des processus.

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.

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.

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.

Activités à distance

- Deux vidéos "Tutoriel : Décrire un processus qualité" ; "Tutoriel : Construire le support de sa revue de processus".