

Manager par les processus qualité



QST-81 2 Jours (14 Heures)

Description

Cours axé sur le pilotage et la communication en management transversal des différentes typologies de processus Qualité, en relation avec la norme ISO 9001. Etude de leurs environnements et des interactions, élaboration de méthodes de création, de suivi et d'optimisation, gestion des priorités.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsable qualité, pilote de processus, animateur qualité, auditeur interne.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Les objectifs de la formation

- Comprendre le concept de l'approche processus dans l'organisation de l'entreprise
- Savoir identifier et décrire les processus
- Piloter les processus de l'entreprise à l'aide d'indicateurs pertinents
- Appréhender le pilotage transverse (pilote de processus)
- Être en mesure d'optimiser les processus en créant de la valeur

Programme de la formation

Comprendre l'approche processus

- Partager la compréhension des organisations et des modes de management.
- Appréhender le concept de l'approche processus, découplage de l'entreprise.
- Identifier les typologies de processus et en représenter la cartographie.
- Modéliser les interrelations et développer la relation client / fournisseur interne.
- Travaux pratiques En sous-groupes : Elaborer la cartographie de processus d'une entreprise type et identifier les interrelations.

Créer des processus

- Définir un processus et délimiter son périmètre.
- Déterminer les flux et analyser les interrelations.
- Identifier et représenter les activités du processus : logigramme, carte d'identité.
- Appliquer le principe de l'analyse fonctionnelle pour structurer et décrire le processus.
- Définir les rôles et responsabilités des intervenants : méthode RACI.
- Se donner des points de mesure pour piloter sereinement.
- Travaux pratiques En sous-groupes : Formaliser un processus type de l'entreprise, définir les interactions et renseigner le RACI.

Manager par le processus (management transversal)

- Percevoir les fondamentaux du management et repérer les styles de manager.
- Identifier les différences entre le management hiérarchique et transverse.
- Partager et définir le rôle de pilote de processus, la mission, responsabilité, autorité, savoir être.
- Déterminer les actions clés pour réussir le pilotage : mener des revues de processus, construire une grille de maturité.
- Travaux pratiques En sous-groupes : partager des situations vécues dans l'entreprise.

Optimiser les processus

- Ancrer la méthode de résolution de problèmes dans le fonctionnement du processus (méthode PDCA).
- Structurer un plan d'action pour suivre l'avancement et évaluer l'efficacité.
- Intégrer la gestion des opportunités et des risques dans les processus (matrice SWOT).
- Déterminer la criticité du processus pour mieux anticiper.
- Créer les conditions pour innover et améliorer la performance.
- Travaux pratiques En sous-groupe : identifier les opportunités et risques d'un processus.