

# Piloter et manager les processus

## Objectifs :

S'approprier la logique processus  
Pratiquer des outils pour piloter un processus et l'animer pour en améliorer la performance  
Positionner le rôle du pilote et identifier ses responsabilités parmi les acteurs qualité

## Programme :

### **Comprendre l'approche processus et les enjeux associés**

- ✓ Les processus : outil de management et de performance de l'entreprise
- ✓ Notions relatives aux éléments entrants et sortants
- ✓ Position du client
- ✓ Notion d'activité
- ✓ Identification des ressources et des méthodes
- ✓ Norme ISO 9001

### **Comprendre ce qu'est un processus**

- ✓ Définitions de base
- ✓ Représentations d'un processus
- ✓ Les avantages et les inconvénients du raisonnement en processus
- ✓ Les différents types de processus

### **Pilote de processus : un rôle clef dans le management de la qualité**

- ✓ Assurer la mise en cohérence avec la politique qualité
- ✓ Être garant de la prise en compte des besoins clients (internes ou externes)
- ✓ Définir les contributions individuelles et collectives, communiquer sur les résultats et les actions
- ✓ Animer, donner envie d'agir
- ✓ Améliorer les performances du processus
- ✓ Identifier les pièges à éviter pour le pilote de processus

### **Mettre en œuvre la démarche processus**

- ✓ L'engagement de la direction
- ✓ La détermination du modèle
- ✓ Les bénéfices attendus
- ✓ La mobilisation autour de la notion de processus

### **Identifier les processus**

- ✓ Les principaux processus de l'entreprise
- ✓ Les outils d'identification
- ✓ Les interactions
- ✓ Les cartographies : outil de visualisation

### **Caractériser et documenter les processus**

- ✓ Les 5M
- ✓ Les méthodes
- ✓ Les acteurs
- ✓ Les fiches processus

### **Améliorer un processus**

**Code :** A053

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

## Liste des dates :

25 au 26 mars

13 au 14 juin

07 au 08 octobre

16 au 17 décembre

**En distanciel :**

Nous contacter

## Public concerné :

Direction,  
encadrement,  
responsabilité qualité,  
chefs de projets ou toute personne participant à l'organisation de l'entreprise

## Intervenants :

Spécialiste du management de la qualité

## Pré-requis :

Aucun

## Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique.  
Etudes de cas d'entreprise.  
Exercices individuels et collectifs.  
Jeux de rôles.  
Mise en situation.  
Retour d'expériences.

<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Définir les informations nécessaires pour piloter un processus</li><li>✓ Mesurer la performance du processus dans une optique "qualité-coût-délai", choisir des indicateurs pertinents, fixer des objectifs de progrès en cohérence avec la politique qualité et les décliner aux acteurs</li><li>✓ Formaliser son plan d'actions</li><li>✓ Faire la différence entre les indicateurs de performance et ceux de surveillance</li><li>✓ Préparer et organiser des revues de processus : l'ordre du jour, les décisions à prendre</li><li>✓ Promouvoir une logique d'amélioration continue</li></ul>	
--	--