



Sylvette DACHE

Audit - Conseil – Formation QUALITÉ & RH

www.oneperformance.fr

Formation PILOTAGE D'UN PROCESSUS

Manager un processus avec efficacité

Prérequis : aucun

Public concerné : pilote de processus,
responsable qualité, manager

Délais : 2 semaines dès la signature du devis

Modalités : dans vos locaux

Nombre de participants maxi : 8 personnes

Durée : 2 jours soit 14 heures

Tarif : 1900 € net de taxe

Objectifs pédagogiques :

A l'issu de la formation vous serez capable de :
- piloter un processus en autonomie
- planifier et suivre les actions à mener
- impliquer les équipes

Méthodes mobilisées

Support power point, documents, exercices, partage d'expériences et de bonnes pratiques.

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis par un questionnaire
- Enquêtes satisfaction stagiaires et entreprise
- Feuilles d'émargement
- Attestation de formation individuelle

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : si vous êtes porteur d'un handicap, contactez-moi pour étudier les possibilités d'adaptation de la formation

Formatrice : Sylvette Dache, consultante et formatrice en organisation du travail et développement des ressources humaines, maîtrise du Référentiel National Qualité - Qualiopi, normes ISO 9001, ISO 26000, EFQM expérience de responsable Qualité et RH, management d'équipe, pilotage de processus.

Contact/référent handicap :

Sylvette DACHE – 06 48 80 96 41
sdache@oneperformance.fr

Programme

1. Introduction

- rappel des principes du management de la qualité

2. Le contexte du processus

- sa contribution à la stratégie de l'établissement et sa valeur ajoutée
- les risques et opportunités liés aux processus
- les parties prenantes, les interactions, les exigences, les réponses, la satisfaction
- les moyens humains et matériels, la documentation

3. La performance du processus

- piloter un processus réactif et efficient
- les outils et méthodes de pilotage
- les objectifs
- les actions menées et le suivi
- les indicateurs et l'analyse des résultats
- le traitement des dysfonctionnements et réclamations
- les améliorations et les changements à intégrer
- les bilans de performance du processus

4. Rôle et responsabilité du pilote de processus

- consacrer du temps au pilotage de son processus
- homogénéiser les pratiques
- animer les réunions d'équipe (revue de processus)
- préparer et participer à la revue de direction
- le management transversal adapté aux personnes et aux situations
- l'importance de la communication interne et externe
- donner du sens à l'équipe et inspirer l'envie de s'impliquer

18/10/2023