
Programme de Formation

Pilote de processus : structurer, piloter et améliorer la performance

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne amenée à piloter, coordonner ou améliorer un ou plusieurs processus de l'organisation, notamment les pilotes ou propriétaires de processus, responsables qualité ou responsables d'activité.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre et appliquer l'approche processus conformément aux exigences de la norme ISO 9001.
- Décrire un processus de manière structurée et adaptée aux enjeux de l'organisation.
- Piloter la performance d'un processus à l'aide d'indicateurs et de revues dédiées.
- Identifier les risques et opportunités afin d'engager une amélioration continue.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre et structurer l'approche processus

Finalités et principes de l'approche processus.

Positionnement du pilote de processus dans l'organisation.

Exigences de l'ISO 9001 relatives à l'approche processus.

Cartographie des processus et articulation entre processus de pilotage, de réalisation et de support.

Après-midi : Décrire et maîtriser un processus

Définir le périmètre et les interfaces d'un processus.

Identifier les activités clés, les acteurs et les flux.

Construire une fiche d'identité processus.

Identifier les risques et opportunités liés au processus.

Définir les règles de maîtrise et de surveillance.

Jour 2

Matin : Piloter la performance et les résultats

Définir des objectifs de performance cohérents.

Choisir des indicateurs pertinents.

Préparer et animer une revue de processus.

Analyser les résultats et identifier les leviers d'amélioration.

Après-midi : Rôle et posture du pilote de processus

Clarifier les responsabilités et les attendus du rôle de pilote.

Communiquer et mobiliser les acteurs du processus.
Construire un plan d'actions d'amélioration.
Mise en situation : préparation d'une revue de processus.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.