



Formation Audit Conseil

QUALITE

MANAGER PAR LES PROCESSUS

DUREE :
8 jours

PUBLIC :
Responsable,
correspondant Qualité,
Toute personne ayant à
piloter et faire vivre une
démarche Qualité

PREREQUIS :
Aucun

**OBJECTIFS
PEDAGOGIQUES :**
A l'issue de la
formation, le stagiaire
sera capable de :
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)

**MOYENS
PEDAGOGIQUES :**
Alternance d'apports
théoriques
(vidéoprojecteur et
papier) et d'exercices
pratiques, études de
cas issus de situations.
Moyens humains :
Formateur expert dans
le métier

**NOTRE PLUS SMV
ACADEMY :**
Notre formateur vous
accompagne avant,
pendant et après la
formation.

IDENTIFIER ET DECRIRE (2 JOURS)

- ▶ L'essentiel de l'approche processus
 - Les 4 principes clés de la démarche qualité
 - La notion de processus et de pilote de processus
 - Ce qu'implique le management par les processus
 - Identifier les processus clés de l'entreprise :
Construire la cartographie de l'entreprise :
Méthodologie, les matrices FSA pour la valider
 - La logique QCD du pilotage des processus ;
 - Les exigences de la norme ISO 9001 V 2008.
- ▶ Décrire un processus
 - Décrire les processus au travers de fiches
d'identité processus
(données d'entrée, étapes, données de sortie,
étapes clés, clients...)
 - Compléter par des procédures ou modes
opératoires au juste nécessaire
 - Partir de la finalité du processus pour formuler les
indicateurs de performances
 - Etablir un plan de surveillance du processus à
partir de l'analyse des risques
 - Intégrer les exigences du contrôle interne
 - Faire rimer qualité et rentabilité
 - Raisonner dans une logique qualité-coûts-délai
- ▶ L'écoute client : point de départ de toute démarche
Qualité
 - Ecouter les clients
 - Mettre en place une étude qualitative des
attentes des clients
 - Mesurer la qualité perçue par les clients
 - Créer une charte Qualité : l'engagement interne et
externe
 - Les clés de la communication du manager
transversal

AMELIORER LE PROCESSUS (3 JOURS)

- ▶ Faire le bilan de son processus
 - Diagnostiquer les performances du processus
 - Lister les points forts et faiblesses du processus
 - Les différents types de diagnostic
 - Evaluer le processus sur les trois angles :
Coûts- qualité- délai
 - La logique Constats- Conséquences- Causes.
- ▶ Engager l'amélioration du processus dans une
logique de satisfaction client et d'efficacité
 - Aligner les objectifs processus à la stratégie de
l'entreprise en s'appuyant sur la Balance
ScoreCard (BSC)
 - Formaliser un plan d'actions en déployant les
objectifs stratégiques
 - Raisonner efficacité
 - Repenser complètement le processus ou le faire
évoluer partiellement ?
 - Le lean management : à la recherche des
gaspillages
 - Formaliser le nouveau processus cible et le plan
d'actions associé
 - Définir ses exigences vis-à-vis de ses fournisseurs
en tant que client
 - Mettre en place le tableau de bord du processus
avec les objectifs fixés
 - Suivre l'efficacité des actions engagées

- ▶ Manager le processus : manager en transversal
 - Les responsabilités du pilote de processus
 - Comprendre les fondamentaux du management
hors hiérarchie
 - Faciliter le management transversal en
s'adaptant à l'autre
 - Développer son leadership pour motiver à
l'action
- ▶ Réaliser des revues de processus
 - Préparer la revue de direction (les données clés,
etc.)
 - Animer une revue de processus de manière
dynamique.
 - Mesurer la maturité du processus : travail sur
grille d'analyse
 - Présenter les résultats de ces revues
 - L'essentiel du management par les processus

L'AUDIT PROCESSUS (2JOURS)

- ▶ L'audit processus : enjeux et principes
 - L'audit qualité pour progresser
 - La recherche de la double conformité résultats
moyens
 - La notion de référentiel
- ▶ Préparer son audit
 - Recueillir les documents préparatoires
 - Construire son questionnaire d'audit
 - Les questions clés à poser au pilote et aux
acteurs du processus
 - Préparer ses guides d'entretiens et son planning
d'audit
- ▶ Réussir ses interviews
 - Le déroulement de la visite : réunions de
lancement et interviews
 - Poser des questions ouvertes, recueillir des
faits, prendre des notes
 - Etablir une relation gagnant-gagnant avec
l'audit
 - L'interview du pilote de processus et celui des
acteurs du processus
 - Les documents clés à recueillir, les pièges à
éviter
 - S'auto évaluer en tant qu'auditeur
- ▶ Formaliser ses conclusions
 - Être factuel dans ses conclusions : présenter ses
points forts et les axes de progrès, raisonner en
termes d'impact et de risque
 - Engager les audités dans un plan de progrès
 - Rédiger son compte rendu et suivre le plan
d'actions
 - Mesurer les progrès obtenus
 - Réussir un audit qualité

PRESENTATION DU PROJET (1 JOUR)

- Présentation par chaque participant, devant le
groupe et le consultant, du projet qu'il a mené ou
qu'il est en train de mettre en place dans son
entreprise

Evaluation de fin de formation

V1.30/8/2023