

# Animateur / Correspondant Qualité / Pilote de Processus

## PERSONNES CONCERNEES



Responsables de l'animation qualité, chargés de mise en place et maintien d'un SMQ

## PEDAGOGIE



Apport théorique  
Application : Travail en groupe

## DOCUMENTATION



Synthèse du diaporama présenté

## DUREE

2 jours



## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

**A l'issue de cette formation les participants seront capables :**

- ☉ d'identifier les rôles et responsabilités des pilotes de processus ;
- ☉ de mettre en œuvre et piloter un processus dans un objectif d'amélioration continue
- ☉ d'identifier les enjeux d'une revue de processus en vue de l'animer

## CONTENU DE LA FORMATION

- ☉ **Approche Processus :**
  - Exigences de la norme ISO 9001 : 2000
  - Cartographie des processus dans l'entreprise
  - Comment favoriser la transversalité, passer d'un raisonnement procédures à un raisonnement processus avec la notion d'interactions
  - Faire correspondre son processus avec les exigences ISO 9001 : 2000 / Exemple de matrices
- ☉ **Maîtriser le déroulement d'un Processus :**
  - Décrire un processus et le représenter graphiquement
  - Analyse des risques : Identifier les risques - Repérer les points critiques
  - Mettre en place des actions de surveillance
  - Maîtriser les non conformités
- ☉ **Management d'un Processus :**
  - Piloter et améliorer un processus
  - Définir les informations nécessaires pour piloter un processus : mesure de performance dans une optique QCD / Triptyque Qualité-Coût-Délais, choix des indicateurs, fixer des objectifs de progrès et les décliner aux acteurs, formaliser son plan d'actions
  - Préparer et organiser des revues de processus : ordre du jour, décisions à prendre ...
  - Promouvoir une logique d'amélioration continue
  - Norme FD X 50-176
- ☉ **Responsabilités du Pilote de Processus**
  - Être garant de la prise en compte des besoins clients (internes et/ou externes)
  - Assurer l'amélioration permanente du processus : savoir le faire évoluer, adapter les ressources
  - Sensibiliser chacun à son rôle au sein du processus
  - Propriétaire du processus : Exemple de fiche de fonction
  - Communiquer sur les résultats et les actions
  - Animer, donner envie d'agir pour s'améliorer