

Maîtriser l'approche processus

Objectifs

Compétence visée

- Piloter son processus de façon efficace

Aptitudes

- Maîtriser l'approche processus et le management par les processus
- Améliorer l'efficacité de son processus et savoir le piloter
- Mettre en œuvre les exigences de l'ISO 9001v2015 sur le pilotage des processus

Les plus de ce programme

Modalités de positionnement et d'évaluation

- Evaluation des acquis à l'entrée et en fin de la formation, par grille de positionnement

Modalités pédagogiques

- Formation collective
- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges et réflexions sur les situations concrètes rapportées par les participants
- Analyse des pratiques

Formation accessible aux professionnels en situation de handicap

Comprendre le management des processus

- Les principes de l'approche processus.
- Objectifs du management des processus
- Attendus du référentiels ISO 9001v2015
- Passer d'un raisonnement procédures à un raisonnement processus
- Passer d'une logique service (verticale) à une logique processus (transversale)
- Amélioration continue
- Les différents processus (opérationnels, supports, management)
- La cartographie des processus
- Exemples et exercices rapides

Décrire et maîtriser le déroulement d'un processus

- Décrire un processus, repérer les caractéristiques d'un processus (données entrées / sorties, clients, activités, ...), faire les liens avec les procédures et modes opératoires existants, représenter graphiquement des processus.
- Les fiches d'identité processus
- Exemples et exercices rapides
- Identifier les risques, repérer les points critiques.
- Mettre en place des actions de surveillance.
- Enregistrer pour apporter la preuve de la conformité du produit ou prestation réalisée.

Les responsabilités

- Différence entre responsable de service et pilote de processus
- Missions du pilote
- Les différents rôles (membre de l'équipe, acteur, ...)

Piloter et améliorer son processus

- Objectifs du processus
- Mesurer l'efficacité du processus (indicateurs de suivi, indicateurs de performance, différence)
- Mener sa Revue de processus
- Engager des plans d'actions. La boucle PDCA d'amélioration.
- Communiquer.
- Exemples et exercices rapides

Retours d'expérience

- Partir des expériences des participants pour réinterroger les processus : Données d'entrée et de sortie, liens procédures et modes opératoires, indicateurs, plans d'action, communication avec l'équipe

Echange de pratiques/ retour d'expériences

Public

Tout professionnel intéressé par la démarche qualité en structure sociale ou médico-sociale aucun prérequis

Durée

1 journée