



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

## Formation Manager par les processus qualité

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Cours axé sur le pilotage et la communication en management transversal des différentes typologies de processus qualité, en relation avec la norme ISO 9001. Etude de leurs environnements et des interactions, élaboration de méthodes de création, de suivi et d'optimisation, gestion des priorités.

### Objectifs

- | Identifier 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)
- | Être en mesure d'optimiser les processus en créant de la valeur

### Public

- | Responsables qualité,
- | pilotes de processus,
- | animateurs qualité,
- | auditeurs interne.

### Prérequis

- | Connaissances de base de la norme ISO 9001.

### Programme de la formation

#### Comprendre l'approche processus

- | Partager la compréhension des organisations et des modes de management.
- | Appréhender le concept de l'approche processus, décloisonnement de l'entreprise.
- | Identifier les typologies de processus et en représenter la cartographie.
- | Modéliser les interrelations et développer la relation client/fournisseur interne.

#### Créer des processus

- | Définir un processus et délimiter son périmètre.
- | Déterminer les flux et analyser les interrelations.
- | Identifier et représenter les activités du processus : logigramme, carte d'identité.
- | Appliquer le principe de l'analyse fonctionnelle pour structurer et décrire le processus.
- | Définir les rôles et responsabilités des intervenants : méthode RACI.
- | Se donner des points de mesure pour piloter sereinement.

#### Manager par le processus (management transversal)

- | Percevoir les fondamentaux du management et repérer les styles de manager.
- | Identifier les différences entre le management hiérarchique et transverse.
- | Partager et définir le rôle de pilote de processus, la mission, responsabilité, autorité, savoir être.
- | Déterminer les actions clés pour réussir le pilotage : mener des revues de processus, construire une grille de maturité.

Référence	MPQ
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 410 €HT
Repas	repas inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

- du 13 au 14 mai 2024
- du 18 au 19 juillet 2024
- du 7 au 8 novembre 2024

#### PARIS

- du 11 au 12 juillet 2024
- du 24 au 25 octobre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

## Optimiser les processus

- | Ancrer la méthode de résolution de problèmes dans le fonctionnement du processus (méthode PDCA).
- | Structurer un plan d'action pour suivre l'avancement et évaluer l'efficacité.
- | Intégrer la gestion des opportunités et des risques dans les processus (matrice SWOT).
- | Déterminer la criticité du processus pour mieux anticiper.
- | Créer les conditions pour innover et améliorer la performance.

## Méthode pédagogique

- | Echanges. Mise en pratique en sous-groupes. Réflexions collectives. Mises en situation.
- | En sous-groupes : Elaborer la cartographie de processus d'une entreprise type et identifier les interrelations.
- | En sous-groupes : formaliser un processus type de l'entreprise, définir les interactions et renseigner le RACI.
- | En sous-groupes : partager des situations vécues dans l'entreprise.
- | En sous-groupes : identifier les opportunités et risques d'un processus.

## Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

---

## Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.