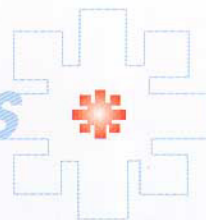


Formation

l'approche

**Tirer profit de
processus**



Construire ou améliorer son système de management en bénéficiant de l'approche processus.

Objectifs pédagogiques :

- Clarifier les processus de l'entreprise, leurs interactions et les produits et services rendus.
- Définir les critères de performance, les niveaux actuels et les niveaux attendus.
- Estimer le juste niveau d'indicateurs utiles au business de l'entreprise et au système de management.
- Communiquer efficacement sur la démarche.

Contenu de la formation :

Clarifier les processus mis en œuvre et le système de management en relation :

- Identifier les processus et les activités mis en œuvre.
- Repérer les interactions entre processus et les échanges nécessaires et suffisants.
- Matérialiser l'approche processus mise en œuvre.

Apprécier les niveaux de performance attendus aux regards des exigences internes et externes :

- Repérer les critères clés par processus et les niveaux de performance attendus.
- Identifier les actions leviers pour l'amélioration des performances.
- Repérer les responsabilités associées.

Construire un tableau de bord pertinent et vivant :

- Identifier les indicateurs liés à la performance des processus et utiles pour le business de l'entreprise.
- Construire le tableau de bord global direction et les modalités de mise à jour.
- Préparer les actions de communication et de suivi du tableau de bord.

Communiquer efficacement sur la démarche :

- Clarifier les éléments à communiquer et les vecteurs de communication.
- Construire un plan de communication adapté et pertinent.
- Organiser les retours d'expériences pour mesurer l'efficacité des actions de communication.

Données de sorties :

- A l'issue de la formation, l'équipe aura clarifié l'approche processus à mettre en œuvre, les bénéfices à en tirer et revisiter le tableau de bord de l'entreprise.

Durée et Déroulement :

- D'une durée de 2 jours, cette formation se réalisera idéalement avec le comité de direction ou avec l'équipe en charge du système de management.

Public concerné :

- Direction.
- Comité de direction.
- Direction qualité.
- Equipes qualité des PME ou Groupes.