

Ref0502 : Maîtrise des processus par les pilotes : décrire, surveiller, mesurer et améliorer un processus

>> Objectifs de la formation

- Comprendre les responsabilités et tâches du pilote de processus
- Acquérir des techniques de mesurage et de surveillance des processus
- Apprendre à construire et piloter une boucle d'amélioration continue du processus
- Comprendre et apprendre à satisfaire aux exigences d'ISO 9001 en matière de surveillance et de mesurage des processus

Référence : Réf. 0502

Prix : 1600 € HT

Durée : 5 jours

>> Participants

- Pilotes de processus, directeurs techniques ou qualité, responsables qualité, ingénieurs qualité

Les points forts de la formation

- De nombreux outils et techniques réutilisables et applicables à différents référentiels.

>> Prérequis

- Sensibilisation à la qualité

>> Contenu de la formation

- Processus : définition, structuration, typologie et déploiement
- Méthode de définition accélérée des processus : KPACK®
- Méthodes de déploiement : pilote, éventail, coaching, TAP®
- Processus : du déploiement à la surveillance
- Responsabilités du pilote de processus
- Besoins en surveillance et mesurage
 - o Objectifs du processus et objectifs de déploiement : conformité, assimilation et efficacité
 - o Métrologie du processus
 - o Objectifs et indicateurs de performance : satisfaction client, pilotage stratégique, amélioration continue
 - o Construction du plan de mesurage et de surveillance
- Base de données de capitalisation
- Alimentation des tableaux de bord opérationnels et fonctionnels
- Techniques de surveillance et de mesurage
 - o Techniques d'analyse
 - o Analyse de données : explication des performances
 - o Maîtrise statistique des procédés
- Amélioration continue du processus
 - o Boucle d'amélioration
 - o Revue de processus
 - o Gestion des plans d'action
 - o Construction et gestion des plans de progrès.
- Application : exigences de la norme ISO 9001