



Date sur demande



2 jours (9h00-17h00)

Référence : OV26

Modalité d'intervention



Intra Devis sur demande



VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Territoires



VOUS ÊTES

Engagé(e) dans une démarche qualité ISO 9001 ou vous souhaitez engager une démarche de management par les processus



PRÉREQUIS

Vous êtes amené(e) à réaliser des audits internes.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ **Appréhender** le management par les processus.
- ✓ **Déployer** une approche processus au sein d'une collectivité ou d'un établissement.
- ✓ **Manager** les processus au quotidien.



LES PLUS

- ✓ Retours d'expérience des intervenants sur leurs missions de conseil réalisées dans les organismes publics en tenant compte des particularités de vos métiers
- ✓ Alternance d'apports théoriques et d'ateliers
- ✓ Utilisation d'exemples de documents réalisés et utilisés dans d'autres organismes du secteur public et modèles remis à l'issue de la formation



CONTACTEZ-NOUS



+33 (0)2.48.48.12.37



formation.neeria@relyens.eu



www.neeria.com



PROGRAMME

1^{er} jour

1- Concevoir une approche processus

- L'approche processus : éléments de définition
- Déterminer l'approche processus dans les normes ISO 9000
- Identifier intérêts d'une approche processus en général et pour votre organisation
- Caractériser les processus : finalité, ressources, indicateurs, acteurs...

2- Mettre en pratique

- Élaborer une cartographie de vos processus
- Rédiger des fiches processus

2^{ème} jour

1- Maîtriser le management des processus

- Mettre en œuvre une politique et des objectifs qualité
- Définir et maîtriser les objectifs : déploiement des objectifs stratégiques en objectifs opérationnels
- Assurer une surveillance et mesurer le système de management qualité (SMQ)
- Choisir des indicateurs et mettre en place des outils de décision

2- Mettre en œuvre la boucle d'amélioration continue

- Identifier les leviers d'une boucle d'amélioration continue
- Acquérir la méthodologie de mise en place de la boucle d'amélioration continue : relevés d'anomalies internes, relevés de suggestion d'amélioration, relevés de réclamations usagers, etc.
- Réaliser une revue de processus : objectifs et mise en œuvre
- Communiquer autour de la démarche

3- Cas pratiques

- Mener une réflexion sur les indicateurs des processus
- Déterminer un système de relevés
- Simuler des revues de processus