

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du management par la qualité
- Modéliser les processus
- Piloter un service en s'appuyant sur l'optimisation des processus

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Public : Responsables de service, managers

Niveau de connaissance préalable requis : Avoir une expérience dans le management d'un service

CONTENU

MODULE 1 : COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA DEMARCHE QUALITE

- Définition et concepts fondateurs
- Principes du management qualité

MODULE 2 : L'APPROCHE PROCESSUS : IDENTIFIER ET CARTOGRAPHIER LES PROCESSUS

- Identifier les processus opérationnels de l'entreprise
- Délimiter les processus
- Représenter une cartographie des processus

MODULE 3 : REPRESENTATION DES PROCESSUS

- Décrire les processus : activités, parties prenantes, responsabilités, interrelations, données d'entrée et de sortie
- Inventorier les tâches et les regrouper
- Formaliser l'enchaînement logique des tâches (fiche de description)
- Identifier les risques et les situations particulières
- Définir les actions correctives
- Représentation graphique à travers le logigramme

MODULE 4 : PILOTER ET OPTIMISER LES PROCESSUS

- Déterminer les objectifs et les indicateurs de performance
- Déterminer les actions pour réussir le pilotage : revues de processus
- Identifier les freins, les risques et les opportunités
- Faire évoluer les processus pour améliorer la performance

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

Supports et matériels utilisés :

- Supports en format powerpoint
- Travaux pratiques , mises en situation, études de cas, simulation
- Supports d'évaluation

Documents remis : supports de formation, bilan de positionnement, bilan des acquis, attestation de formation

Apport du cabinet :

- Apports théoriques et méthodologiques

- Aide à l'analyse des situations
- Repérage des points forts et des progrès déjà réalisés
- Repérage des blocages et des lacunes
- Une pédagogie axée sur l'alternance d'apports théoriques, de mises en situation, d'exemples concrets et d'échanges entre les participants
- Facilitation des échanges et aide à la formulation
- Techniques d'animation

DUREE ET SEQUENCEMENT

Durée de la formation : 2 jours (7 heures)

Organisation de la formation : 4 séquences d'1/2 journée

Organisation prévisionnelle de chaque séquence :

Alternance d'apports méthodologiques et de cas pratiques et mise en situation reposant sur les situations de travail réelles

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Evaluation des besoins de formation de l'entreprise

Proposition d'une offre de formation adaptée et d'un devis

Mise en place d'une convention de formation entre Cabinet 2A et l'entreprise définissant les modalités d'organisation et les coûts de la formation en intra

TARIF

Voir les conditions tarifaires

METHODES MOBILISEES

Formation organisée sous la forme d'apports méthodologiques, de mise en situation et de retour sur expérience

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

Positionnement initial en préalable à la formation

Evaluation in itinere sur la base de cas pratiques

Evaluation à l'issue de la formation : évaluation à chaud en fin de formation / évaluation à froid à 3 mois

Remise d'une attestation de formation à l'issue de la prestation

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Le cabinet n'organise que des sessions de formation en intra.

Pour les formations se déroulant au sein de l'entreprise, le cabinet prend en compte les modalités d'accès propres à l'entreprise.

Pour les formations se déroulant en dehors de l'entreprise, le cabinet sélectionne des salles de formation répondant aux conditions d'accessibilité aux personnes handicapées

CONTACTS – REFERENTS PEDAGOGIQUES ET ADMINISTRATIFS

Abdelaali ABOU-OUAKIL – a.abououakil@cabinet2a.com

Véronique DUREL – v.durel@cabinet2a.com