

## Devenir pilote de processus

### Objectifs professionnels :

- Comprendre les principes fondamentaux d'une démarche qualité
- Identifier les principales exigences de la norme ISO 9001 vis-à-vis des pilotes de processus
- Faire le lien entre les exigences de la norme et le système de management de la qualité de son organisme
- S'approprier le rôle de pilote de processus
- Améliorer le pilotage, la performance et l'animation de son processus au quotidien

**Public ciblé :** Pilotes de processus et futurs pilotes

**Prérequis :** Avoir connaissance de l'organisation interne

### Programme :

- Rappels :
  - Qu'appelle-t-on « qualité » ?
  - Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?
  - C'est quoi l'ISO 9001 ?
  - Quelles sont les principales exigences ?
  - Comment chacun contribue-t-il à la démarche ?
- Les outils et documents à connaître
- Rôle et responsabilités du pilote de processus dans la norme ISO 9001
- Les outils du pilote de processus :
  - La gestion des réclamations : enregistrement, analyses des causes, restitution
  - La mise en œuvre et le suivi des actions d'amélioration
  - La mise à jour et l'analyse des indicateurs du processus : relevés, synthèse, restitution
  - Préparation et animation de la revue de processus
- La répartition des rôles entre les pilotes et la coordinatrice Qualité
- Préparation de l'audit de certification ISO 9001 : attendus de l'auditeur, comportement à adopter
- Quiz individuel

### Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

- Formation dispensée par Helene Thisse, formatrice et consultante en démarche qualité depuis 2014, fondatrice du cabinet HELIS CONSEIL.
- Salle de formation classique
- Projection d'un diaporama, remise d'un support PDF et de fiches exercices

**Méthode pédagogique :**

- Apport de connaissances théoriques
- Réflexion collective
- Etude de documents internes

**Modalité de contrôle des connaissances :** Quizz individuel

**Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :** Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires et contresignées par le formateur

**Nature de l'action (article L.6313-1 du code du travail) :** Action de formation

**Durée :** 10,5 heures

A l'issue de la formation, un **certificat de réalisation** sera délivré au stagiaire.