

## Atelier n°2 « démarche qualité »



# Programme Atelier

## La démarche qualité et l'approche processus

*Jeudi 7 Février 2018*

*Préambule : petit rappel concernant le vocabulaire, les concepts et principes essentiels d'une démarche qualité.*

### CONSTRUCTION D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ... L'APPROCHE PROCESSUS

1. L'approche processus : qu'est-ce qu'un processus ?
2. Les grands types de processus : processus de pilotage, processus de réalisation, processus de soutien.
3. Description et modélisation des processus : de la fiche processus à la cartographie.

### INTERACTIONS ET PILOTAGE DES PROCESSUS...SURVEILLER ET MESURER

1. Le pilotage de la performance : indicateurs et tableau de bord.
2. La planification opérationnelle et par processus : Chronogramme des activités, Gantt Project, traçabilité des validations....
3. La revue de processus....pour s'améliorer.

*A suivre....Atelier n° 3 Identifier quelques outils de maîtrise des activités et de l'amélioration continue (analyse de risques, informations documentées, traitement des réclamations, audits et contrôle, revue de direction)*