

Améliorer votre approche processus

Objectifs

- » Décrire de manière complète les processus,
- » Mettre en place des tableaux de bord de manière à en surveiller le fonctionnement et à en déterminer l'efficacité,
- » Réaliser des revues de processus,
- » Auditer les processus et déterminer leur efficacité en audit.

Programme :

1- Les processus

- » L'identification des processus,
- » Les interactions entre processus,
- » Différence entre surveillance et mesure.

2- Les processus de l'activité

- » Différenciation des processus en fonction de leur rôle (management, réalisation, support),
- » Les processus de réalisation,
- » Le processus de management,
- » Les processus support.

3- La description des processus (l'étude sera réalisée à partir des Fiches descriptives existantes)

- » Contenu type d'une Fiche descriptive de processus,
- » Finalité / objectifs,
- » Utilisation de la méthodologie SIPOC (Supplier / Input / Process / Output / - Customer),
- » Liens entre processus et écoute client,
- » La détermination des moyens de maîtrise et des moyens de surveillance.

4- Le tableau de bord des processus

- » Que veut-on mesurer ?,
- » La recherche des données en partant des données existantes,
- » Le choix de la bonne mesure,
- » L'aptitude à la mesure d'un indicateur,
- » La mesure de la contribution d'un processus à l'atteinte d'un objectif général.

5- Le pilotage des processus

- » Rôle du pilote de processus,
- » La revue de processus: fréquence, contenu et forme,
- » Présentation d'un outil sur Excel,
- » Lien avec la revue de direction.

6- Partie pratique : Travail sur les Fiches descriptives (par équipe)

- » Description du contenu et des interactions du processus traité à l'aide de la méthodologie SIPOC, en tenant compte des amont et aval et des besoins et attentes du client,
- » Distinction finalité et objectifs,
- » Identification des moyens de surveillance,
- » Identification des mesures d'efficacité.

7- Présentation des Fiches descriptives préparées (par équipe)

- » Présentation,
- » Explication des entrants/sortants, des mesures, etc....
- » Corrections éventuelles.

Durée	Public	Pré requis
3 jours		- Aucune

Comprendre la norme ISO 9001 V 2008

Objectifs

- » Connaître la signification, les concepts et les lignes directrices ayant trait à la gestion de la qualité,
- » Comprendre l'utilité des normes de la série ISO 9000,
- » Comprendre les exigences de la norme ISO 9001:2008,
- » Comprendre les huit principes de la gestion de la qualité,
- » Comprendre l'approche axée sur les processus,
- » Comprendre le rôle de la Direction,
- » Comprendre les avantages liés aux systèmes de gestion de la qualité,
- » Acquérir une introduction aux modèles de mise en œuvre et au processus d'enregistrement d'un système de gestion de la qualité.

Programme :

1- Généralités sur la qualité

- » Environnement actuel de l'entreprise,
- » Définitions relatives à la qualité,
- » Les normes ISO pour la qualité,
- » La certification ISO 9001 : 2008,
- » Les audits qualité.

2- Présentation la norme ISO 9001 : 2008

- » La norme ISO 9001 version 2008,
- » Les Principes de la norme,
- » Système de management de la qualité,
- » Responsabilité de la Direction,
- » Management des ressources,
- » Réalisation du service,
- » L'approche processus,
- » L'orientation client,
- » Mesures, analyse et amélioration continue.

3- Gestion documentaire

- » Diffusion et mise en application des différents documents qualité (procédures, modes opératoires et enregistrements),
- » Validation, vérification et approbation des documents,
- » Diffusion et mise en application de la documentation,
- » Modification des documents,
- » Gestion des documents.

4- Contribution des personnels dans la démarche qualité

- » Les relations clients/fournisseurs,
- » Les non-conformités et les actions correctives,
- » La qualité : un état d'esprit.

Durée	Public	Pré requis
3 jours		- Aucune

Intégrer vos trois systèmes de management qualité-sécurité environnement

Objectifs

- » Comprendre les enjeux d'un système intégré,
- » Identifier les étapes de l'intégration, les conditions de réussite associées.

Programme :

1- Pourquoi créer un système intégré ?

- » Les avantages, les limites, le périmètre,
- » Les fonctions du système intégré QSE,
- » Introduction au concept de Développement Durable.

2- Rappels des 3 référentiels ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001

- » Les enjeux de chaque référentiel pour l'entreprise,
- » Les concepts et principales exigences de chaque norme.

3- Présentation des similitudes et des différences des systèmes à intégrer

- » L'approche systémique,
- » Les liens conceptuels entre les 3 systèmes (engagement politique, communication, amélioration permanente, cycle PDCA, les procédures communes...),
- » Les outils utilisés (analyse des risques, audits, écoute...) : complémentaires,
- » Les différences et similitudes des exigences des référentiels et des "clients" ou parties intéressées.

4- Mettre en œuvre une démarche d'intégration

- » Choisir son niveau d'intégration, fixer les limites,
- » Faire le bilan de l'existant,
- » Choisir une stratégie et modéliser : les étapes incontournables,
- » Simuler en vraie grandeur : établir son plan d'actions, repérer les phases incontournables, les jalons clés,
- » Agir en anticipant la résistance au changement,
- » Évaluer les résultats : les indicateurs de réussite.

5- Les facteurs de réussite

- » Une démarche structurée, la définition des objectifs communs,
- » Le manuel QSE pour formaliser le système intégré,
- » L'approche processus comme mode de management,
- » Une organisation claire et synthétique grâce à un système documentaire approprié.

6- Piloter et améliorer son système intégré

- » Redéfinir les responsabilités et les nouvelles compétences requises,
- » La planification des objectifs QSE cohérents,
- » Le tableau de bord commun QSE.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	- Responsables QSE, responsables qualité, Sécurité ou environnement ayant un projet d'intégration de systèmes QSE.	- Aucune

Maitriser les exigences de la norme ISO 9001 V-2008

Objectifs

- » Identifier comment répondre de façon concrète aux exigences de la norme ISO 9001 V2008
- » Repérer les étapes à parcourir pour obtenir et conserver la certification.

Programme :

1- Introduction management Qualité

- » Connaître le vocabulaire et les principes du management Qualité, le cycle PDCA,
- » La certification : ses règles du jeu, ses apports.

2- Comprendre les exigences de la norme 9001 V2008

- » L'approche processus : cartographie des processus clés ; description des processus, rôle des pilotes ; pilotage des processus pour améliorer leurs performances,
- » Travaux d'analyse des 5 chapitres de la norme (système de management qualité, responsabilité de la direction, management des ressources, réalisation du produit, mesure-analyse -amélioration) :
- » identification des moyens pour y répondre en termes de documents, d'organisation, de responsabilités, d'intérêt pour l'entreprise ; autodiagnostic individuel pour repérer chapitre par chapitre les actions à mettre en place dans son entreprise pour répondre aux exigences,
- » Construire et maîtriser son système documentaire.

3- Utiliser les principaux outils de l'ISO 9001 V2008

- » Le déploiement d'une politique Qualité par processus, le plan d'actions Qualité pour planifier les actions, les revues de processus et de direction,
- » Les indicateurs et le tableau de bord Qualité pour mesurer l'efficacité du système qualité,
- » Les actions correctives pour s'améliorer de façon continue. Les actions préventives pour anticiper. L'audit interne : outil de pérennité d'un système Qualité,
- » L'écoute client : identifier les attentes, mesurer la satisfaction, traiter les réclamations,
- » La gestion des compétences...

4- Réussir son projet

- » Formaliser les étapes de votre projet (application à votre projet à partir d'un autodiagnostic). Les responsabilités de la direction, des managers, collaborateurs,
- » L'audit de certification : les organismes certificateurs, le déroulement de l'audit.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	- Responsables, correspondants, Qualité ou Assurance Qualité, Responsables du projet de certification de sociétés industrielles.	- Aucune

Passer d'un système qualité à un système QSE

Objectifs

- » Comprendre le principe des systèmes "santé-sécurité au travail" et "environnement",
- » Identifier les clés pour enrichir votre approche processus dans une logique d'intégration et de prévention des risques QSE,
- » Repérer les facteurs de réussite pour piloter ce nouveau système de management QSE.

Programme :

1- Les trois dimensions d'un système intégré

- » Les enjeux d'un système intégré, la notion de parties intéressées,
- » Pour qui, pourquoi un système intégré ?,
- » Similitudes et spécificités des référentiels ISO 14001 et OHSAS 18001 avec la norme ISO 9001 V2008.

2- Les points clés d'un système de management Environnement

- » L'essentiel de la réglementation environnementale,
- » L'analyse environnementale : base de la démarche. Préparer une analyse initiale et la réaliser pour identifier les aspects environnementaux significatifs.

3- Les points clés d'un système de management Santé-Sécurité au travail

- » Les textes réglementaires incontournables,
- » L'analyse de risques au poste de travail, le document unique pour construire son plan de prévention.

4- Élargir concrètement son système Qualité

- » Une approche processus à trois dimensions Qualité-Sécurité-Environnement,
- » Raisonner à la fois satisfaction, prévention, conformité réglementaire et amélioration de performances,
- » Faire évoluer son système qualité et parallèlement son système documentaire : un nouveau manuel QSE, des fiches d'identité processus complétées, des procédures étoffées...
- » De la politique au plan d'actions QSE : repenser votre système de manière intégrée.

5- Piloter son nouveau système de management QSE

- » Un tableau de bord pour suivre, agir et communiquer sur 3 dimensions,
- » Des revues QSE condensées,
- » Un plan d'animation à penser "Qualité Sécurité Environnement".

Durée	Public	Pré requis
3 jours	- Directeurs, responsables Qualité désirant donner une nouvelle dimension à leur système de management.	- Aucune

Piloter les processus (Conformément a la norme ISO 9001 V2008)

Objectifs

- » Comprendre l'approche processus, principes et intérêts,
- » Assimiler les facteurs clés qui en favorisent la réussite,
- » Acquérir les outils et les méthodes pour décrire et piloter efficacement un processus.

Programme :

1- Comprendre l'approche processus

- » Les principes de l'approche processus,
- » Les exigences de la norme ISO 9001 version 2008,
- » La cartographie des processus dans l'entreprise : comment la créer ?,
- » Comment favoriser la transversalité, passer d'un raisonnement procédures à un raisonnement processus.

2- Maîtriser le déroulement d'un processus

- » Décrire un processus : viser le juste nécessaire, repérer les caractéristiques d'un processus, faire les liens avec les procédures et modes opératoires existants, représenter graphiquement des processus. Les fiches d'identité processus,
- » Identifier les risques, repérer les points critiques,
- » Mettre en place des actions de surveillance,
- » Établir une règle pour maîtriser les non-conformités,
- » Enregistrer pour apporter la preuve de la conformité du produit ou prestation réalisée.

3- Le processus : Pilotage et logique d'amélioration continu

- » Définir les informations nécessaires pour piloter un processus,
- » Mesure la performance du processus dans une optique "qualité-coût-délai", choix des indicateurs, fixer des objectifs de progrès en cohérence avec la politique qualité et les décliner aux acteurs,
- » Formaliser son plan d'actions,
- » Faire la différence entre les indicateurs de performance et ceux de surveillance,
- » Préparer et organiser des revues de processus : l'ordre du jour, les décisions à prendre,
- » Promouvoir une logique d'amélioration continue.

4- Les responsabilités du pilote de processus

- » Être garant de la prise en compte des besoins clients (internes ou externes),
- » Assurer l'amélioration permanente du processus, définir les contributions individuelles et collectives, communiquer sur les résultats et les actions. Animer, donner envie d'agir pour s'améliorer. Identifier les pièges à éviter pour le pilote de processus.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	- Pilotes de processus, - Responsables Qualité, responsables d'activités.	- Aucune



Contact & inscription : Samia GAOUA

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Pratiquer l'audit qualité interne

Objectifs

- » Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits Qualité, internes.
- » Assimiler les attitudes comportementales qui favorisent la réussite de l'audit.

Programme :

1- L'importance de l'audit dans l'organisation Qualité

- » Identifier les différents concepts Qualité (Management de la qualité, Assurance qualité, système, manuel, processus, procédures...).
- » L'audit qualité : ça sert à quoi ? ça sert à qui ?
- » Identifier les différents types d'audit : système et processus. Les spécificités de l'audit processus.
- » Points clés de la norme ISO 19011 "lignes directrices pour conduire un audit".

2- Mettre en place un programme d'audits qualité interne et préparer la visite d'audit

- » Élaborer le planning d'audits qualité.
- » Sélectionner et suivre une équipe d'auditeurs. Définir leur qualification.
- » Les points clés de la procédure d'audit qualité interne.
- » Constituer l'équipe d'audits, préparer les audités.
- » Élaborer un questionnaire d'audit système et/ou processus à partir de la norme ISO 9001 Version 2008.
- » Construire son plan d'audit.

3- Réaliser la visite d'audit

- » Animer la réunion de lancement.
- » Maîtriser le questionnement dans les interviews :
- » Ecouter, favoriser les suggestions et s'adapter aux audités.
- » Obtenir des réponses concrètes : recueillir et analyser des documents, réaliser des observations et prendre des notes.
- » Communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture.

4- L'après d'audit : Les actions de progrès

- » Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions de la réunion de clôture.
- » Obtenir des audités un plan d'actions échéancé et justifié, raisonner en valeur ajoutée pour l'entreprise et/ou le client.
- » Suivre l'application du plan d'actions et son efficacité, mesurer les progrès.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Auditeurs qualité internes, chargés de missions ponctuelles d'audit système ou processus. - Audités devant se préparer à vivre un audit. 	- Aucune



Contact & inscription : Samia GAOUA

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com

Sensibilisation a une démarche d'amélioration du management par la qualité

Objectifs

- » Faire comprendre aux cadres dirigeants le lien entre la mise en œuvre de la stratégie et sa mise sous contrôle par une démarche certifiante,
- » Comprendre l'intérêt d'une démarche qualité pour optimiser l'organisation de l'entreprise,
- » Appréhender les étapes de la certification et sa gestion en projet.

Programme :

1- D'une vision d'entreprise à sa traduction en plan stratégique

- » L'utilité d'une démarche qualité pour déployer la stratégie de l'entreprise,
- » Les outils stratégiques tels que la matrice SWOT au service de l'amélioration continue,

2- Passer du plan stratégique à sa mise en œuvre opérationnelle

- » La balanced scorecard outil pour traduire les axes stratégiques et suivre leur réalisation,
- » L'identification des facteurs clefs de succès et leur mise sous contrôle.

3- L'engineering de l'organisation passerelle entre la stratégie et l'opérationnalité

- » La mise en œuvre, le suivi des plans d'action et la réalisation de la réduction des écarts,
- » Le positionnement de l'organisation au regard de la réalisation des objectifs stratégiques.

4- L'approche processus outil privilégié de l'engineering de l'organisation et l'approche RVB (ressources / compétences)

- » La cartographie des processus et son utilité pour l'identification des - missions, ressources et compétences,
- » Le tableau de pilotage des processus outil d'optimisation de l'organisation et de sa mise sous contrôle qualité.

5- La mise en œuvre d'une démarche de certification pour ancrer le principe d'amélioration continue dans l'organisation

- » La mise en œuvre de la démarche et la définition d'objectifs partagés,
- » La mise en cohérence entre processus, procédures et les modes opératoires (rédaction et partage),
- » La mise en œuvre et le suivi de tableaux de bord efficaces orientés clients,
- » La mise sous contrôle du système et de l'organisation par la réalisation de revues de Direction et d'audits.

Durée	Public	Pré requis
3 jours	- Cadres dirigeants	- Aucune

► **Contact & inscription : Samia GAOUA**

Tél. : 021 364 163 | 021 364 165 / Poste 13 E-mail : s.gaoua@mdi-alger.com

Lieu : Campus MDI - ALGER 19, Boulevard Mohamed BOUDIAF, Chéraga, 16 002, Alger

www.mdi-alger.com