



#### POURQUOI CETTE FORMATION ?

L'approche processus (issue de la certification ISO 9001) est initialement une méthodologie de déploiement d'une démarche Qualité qui a fait ses preuves en matière de résultats et de management depuis plus de 15 ans. Elle peut tout à fait aussi être utilisée en dehors d'un cadre de labellisation Qualité : c'est avant tout un outil de pilotage et d'amélioration continue de l'organisation. Cette approche peut s'avérer très utile dans des démarches de regroupements/fusion d'OT. De fait, la formation s'adresse à des offices de tourisme en démarche Qualité (labellisés ou non) qui souhaitent dynamiser leur démarche mais aussi à des Directions intéressées par cet outil de management.

#### DATES

Les 4 & 5 octobre 2018

#### LIEU

Pontivy

#### INTERVENANT

E. L'HERMITTE/AVEIS

#### PUBLIC

Directeur, Responsable, Responsable intermédiaire/de pôle/de proximité, Animateur Qualité

#### PRÉ-REQUIS

Aucun - Un point sera réalisé en amont de la formation pour adapter le contenu au profil des participants et à leurs attentes.

#### MÉTHODOLOGIE

Dans l'animation, le formateur s'attache à adopter une approche pragmatique et interactive. Ceci pouvant passer par des conceptions collectives, études de cas, échanges de pratiques, exemples issus d'expériences précédentes, mises en situations, travaux pratiques.

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

12

#### A SAVOIR

Formatrice ayant 15 ans d'expérience dans la certification ISO 9001 et l'approche processus

# Directeurs et responsables de pôle : piloter sa structure et orienter sa stratégie par le biais du processus

## OBJECTIFS

- Comprendre et déployer une démarche processus.
- S'approprier les méthodologies (identification et fonctionnement des processus).
- Piloter, évaluer les processus.
- Tendre vers l'optimisation des processus.
- Assurer la cohérence de la démarche avec le mode de management (stratégique et opérationnel).

## CONTENU

### Contexte et stratégie

- Préalable : la stratégie d'entreprise.
- Enjeux externes et internes - Atelier pratique.
- Repérage des conditions de réussite, risques et opportunités - Atelier pratique.
- Lien politique Qualité et stratégie.

### Approche processus

- Principes généraux : Concepts Qualité et approche hiérarchique et transversale
- Typologie des processus et représentation (cartographie) - Exemples OT et atelier pratique.
- Mise à plat des processus - Exemples OT et atelier pratique.

- Parties intéressées internes / externes.
- Relations avec les partenaires et prestataires.
- Données d'entrée et interactions.
- Veille et gestion des connaissances.
- Organisation et repérage des besoins d'amélioration.
- Système documentaire.

- Risques par processus - Atelier collectif
- Evaluation des processus – indicateurs - Atelier individuel.

- Choix, pertinence des indicateurs.
- Analyse.
- Formalisation, communication.
- Evolution.

### Pilote de processus

- Responsabilités et missions.
- Savoir-être.
- Participation à l'analyse des données.

- Utilisation de l'approche processus dans le cas de regroupements/fusions d'OT

### Outils d'amélioration

- Travailler sur la non Qualité, les dysfonctionnements - Atelier « Analyse des causes » et atelier « Erreur humaine ».
- Suivi des partenaires/prestataires
- Mettre en place un dispositif d'audits internes et/ou clients mystères
- Suivi des plans d'amélioration – outils pratiques.

