



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.

