

## Q11 - Devenir Pilote de Processus

Q11

1 jour  
(7 h)

### Objectifs

- Connaître le rôle et les missions d'un pilote de processus
- Comprendre les enjeux liés à la fonction de pilote de processus



### Public visé

Personnel des laboratoires d'étalonnage, d'analyses ou d'essais : responsable qualité, responsable technique, techniciens, pilote de processus, etc...



### Programme

- Rappels sur l'approche processus
  - Définition et description d'un processus
  - Les différents types de processus : réalisation, support et de management
  - Les intérêts de l'approche processus et les pièges à éviter
- La fonction de pilote de processus
  - Le rôle et les responsabilités d'un pilote de processus
  - Les missions du pilote de processus définies dans l'accord normalisé AC X50-178
  - Définition des missions du pilote de processus sur le principe du cycle PDCA
- Les actions du pilote de processus :
  - Définir et mettre à jour sa fiche processus en lien avec la politique qualité et les objectifs qualité de son organisme.
  - Planifier, surveiller et mesurer les résultats des activités de son processus,
  - Veiller à l'amélioration permanente de son processus,
  - Optimiser l'emploi des ressources de son processus,
  - Mettre en œuvre les exigences normatives qui concernent son processus.
  - Préparer et conduire une revue de processus
- PRATIQUE :
  - Travail sur des exemples de fiches descriptives de processus,
  - Choix des indicateurs pertinents associés aux différents processus,
  - Exemples de tableau de bord de suivi des indicateurs,
  - Mises en situation de préparation et conduite d'une revue de processus



### Acquis en fin de formation

A l'issue de cette formation, le participant connaîtra le rôle et les missions d'un pilote de processus et maîtrisera les enjeux liés à la fonction de pilote de processus



### Moyens pédagogiques

Supports de formation



Description pratique des activités d'un pilote de processus.

**Pour aller plus loin** : Approche processus (Q5)