

## **Fiche Action : Plan de Développement des Compétences 2023**

### **Axe 1 : Garantir la qualité de nos prestations**

## **A1.5 – Piloter la démarche qualité L'approche processus**

#### **Objectif professionnel :**

- Maîtriser les processus et leurs outils
- Outiller les indicateurs 1 à 6 EDUFORM

#### **Objectifs pédagogiques :**

##### **L'approche processus et son contexte**

- Définir la politique qualité de l'organisme en lien avec la stratégie de développement
- Communiquer la politique qualité : vendre en interne, communiquer, organiser
- Déployer des objectifs mesurables
- Déterminer les processus de l'OF
- Définir les activités et les séquences des processus

##### **Le pilotage et l'animation des processus**

- Définir les responsabilités et le pilotage des processus
- Définir la documentation des processus
- Connaître les différents outils possibles/termes dans le système qualité
- Définir les activités de surveillance et de mesure des processus / mesurer et améliorer les performances

##### **La mise en œuvre**

- Mettre en œuvre les preuves de l'efficacité de la démarche mise en œuvre
- Analyser et réfléchir sur les documents de sa structure

#### **Contenu de la formation :**

##### **L'approche processus et son contexte**

- La politique qualité de l'organisme en lien avec la stratégie de développement
- Accord sur les enjeux
- La définition des rôles et des responsabilités (réfèrent et animateur, autres acteurs)
- Utiliser le visuel
- Méthode SMART, ASMAC, pour les indicateurs et les objectifs
- Tableau de bord croisé entre politique qualité et processus
- L'approche par les processus
- La FIP d'un processus

##### **Le pilotage et l'animation des processus**

- Profil et missions des pilotes
- Les différents outils possibles/termes dans le système qualité
  - Processus
  - Procédure
  - Tâches
  - Documents
  - Enregistrements
- Surveiller un processus, revue de processus
- Revue de direction

##### **La mise en œuvre**

- Les outils de base pour les indicateurs 1 à 6 d'EDUFORM, critère 8 Certif Région
- La cartographie, les processus de sa structure

**Public concerné :** Pilotes et copilotes de processus ; référents et animateurs qualité –  
**10 participants maximum par session**

**Prérequis :** Aucun

**Intervenants :** Equipe département "Qualité et Labels" DRAFPICA

**Modalités pédagogiques :**

Module réalisable en présentiel et/ou en distanciel

Animation en intra (**constitution d'un groupe de 6 participants à minima**) et adaptation des modalités de formation avec la structure commanditaire

**Equipements et supports :** si option "à distance"

- Un ordinateur portable - caméra intégrée (ou ordinateur fixe avec Webcam) ; un casque audio avec micro

**Modalités de reconnaissance des acquis et/ou d'évaluation :**

Certificat de réalisation - Enquête de satisfaction en ligne

**Lieu :** si présentiel, à déterminer en fonction de la localisation des participants

**Dates :** à définir avec la structure commanditaire

**Durée :** à définir en fonction du programme établi

**Horaires :** à définir

**Modalités d'inscription :**

- Intra : Inscription collective à la demande de la structure (contacter Olivier STRUB, chef du département qualité et labels [olivier.strub@ac-montpellier.fr](mailto:olivier.strub@ac-montpellier.fr), avec copie à Martine GARCIA [nmartine.garcia@ac-montpellier.fr](mailto:nmartine.garcia@ac-montpellier.fr))