

Formation trimestre 2 : Démarche Qualité Déployer l'approche processus

Toulouse

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

18 juin, 19 juin (nombre d'heures total de formation : 14)

Public cible

Direction et/ ou référent qualité d'office de tourisme

Objectifs

Dépasser le cadre du référentiel qualité Tourisme et aller vers un « futur volet 2 » de la marque, c'est commencer à travailler sur les bases de la norme ISO et plus précisément dans le management par les processus. Cette approche favorise la transversalité et l'écoute du client, elle induit des modifications en termes de management de la qualité et de partage de responsabilités. Elle permet aussi plus de personnalisation et s'oriente sur de grands engagements et des objectifs plutôt que sur des critères précis : c'est à l'Office de Tourisme de réfléchir lui-même aux moyens d'atteindre ces engagements

(définir sa propre méthode, ses propres outils, et ses propres indicateurs...).

Cette formation vous donne les clés pour démarrer ce challenge en identifiant les étapes de construction de votre cartographie des processus.

Objectifs :

Comprendre les enjeux et principes du management par les processus.

Acquérir la méthode pour identifier les processus de son entreprise et construire la cartographie des processus

Pré-requis

Avoir obtenu la marque qualité tourisme volet 1

Un ordinateur est à envisager

Intervenants

Audrey ASSEMAT, Authentis

Accompagne depuis 2007 les offices de tourisme dans la mise en place de leur process qualité. Plus de 350 OTSI accompagnés et plus de 1500 personnes formés à la qualité

Contenu de la formation

1 – L'ÉVOLUTION DE LA FONCTION QUALITÉ

? les 7 principes de la Qualité

2- L'ESSENTIEL DE L'APPROCHE PROCESSUS

? La notion de processus, les enjeux du management par les processus, ses bénéfices, ses limites.

? Le choix des pilotes et la notion de management transversal associé.

? De l'identification des processus au pilotage : les étapes clés, ce que cela change vraiment en terme de management.

3- CONSTRUIRE LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE L'ENTREPRISE

? Comprendre l'objectif.

? Appliquer une méthode structurée

pour identifier ses processus métiers, supports et managériaux.

? Représenter visuellement l'ensemble des processus : notion de cartographie.

? Les matrices FSA (fonctions-stratégie et attentes) pour valider la cartographie et identifier les processus stratégiques.

? Les pièges à éviter.

? Présentation d'exemples de cartographie de processus d'entreprise.

- **Nombre de personnes** : 12

- **Code action** : 22001-2