

« MANAGER LA PERFORMANCE OUTILS DE PILOTAGE ET D'AMÉLIORATION CONTINUE »

1 journée

Description brève des objectifs

L'engagement dans une démarche qualité ne doit pas se limiter à la seule mise en place des exigences normatives. Cette démarche doit se révéler être un formidable levier d'amélioration et de pilotage de la performance de votre laboratoire. Manager la performance, c'est recentrer les besoins des clients au cœur de l'organisation, optimiser les processus de management, et utiliser des outils pertinents de contrôle et de décisions.

A la fin de la formation, les stagiaires seront capables de construire et mettre en œuvre les outils d'amélioration continue, d'optimiser le management de leur processus, et d'établir des tableaux de bord de pilotage.

Public concerné

Biologiste responsable, responsable qualité.

Prérequis

Avoir suivi une formation au management, ou management de la qualité, ou à la norme NF EN ISO 15189.

Moyens pédagogiques

Étude de cas, vrai / faux, méli-mélo, igsaw, brainstorming, évaluation de fin de formation, etc...

Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

Programme

→ Appréhender les notions et concepts de base

- ++ Identifier les sources de décisions
Notions, définitions, outils à disposition.

→ Exploiter les dysfonctionnements et les retours clients

- ++ Exploiter les non-conformités et réclamations
Identification des dysfonctionnements, maîtriser les actions d'amélioration.
- ++ Tirer profit des enquêtes de satisfaction
Objectif, modalités de diffusion.
Identification et exploitation des besoins des clients.

→ Évaluer ses processus

- ++ L'audit interne, un levier de progrès
Planification, réalisation et suivi.
- ++ Analyse des risques et suivi des points critiques
Suivi des processus, valeur ajoutée.

→ Construire des outils de pilotage efficace

- ++ Tableau de bord, indicateurs de performances et décisions

Construire des outils de pilotage fonctionnels et performants
Intégrer le pilotage économique.

→ Réviser, communiquer, planifier

- ++ Réunions et staffs qualité
Optimiser votre processus de communication.
- ++ Revue de direction
Bilan économique et fonctionnel, définir des objectifs d'amélioration.

Nombre de participants

se référer à la convention de formation

Document formalisant la fin de formation

Attestation de formation

Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par QCM par le formateur.

Formateur(s)

Un consultant qualité CQS.

Prix

Voir dans la convention de formation.

(*) Pas de TVA applicable aux journées de formation Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.