



Flash Qualité



Aout 2020



Le pilote de processus s'assure de la conformité et de la cohérence du processus par rapport aux exigences internes (le système de management) et aux exigences clients.

Il est garant de l'efficacité et de l'efficience du processus qu'il pilote.

Le pilote a trois (3) grandes missions:

1° Mission: Participer à la description du processus :

- Décrire les différentes étapes de réalisation du processus
- Analyser les risques du processus & décrire les actions à mettre en œuvre pour parer aux risques identifiés
- Proposer la mise en place d'indicateurs de surveillance, de suivi, d'efficacité et d'objectifs opérationnels

2° Mission: Surveiller le fonctionnement du processus :

- Mesurer en permanence l'atteinte des objectifs assignés et indicateurs associés
- Analyser la satisfaction (ou pas) des clients du processus (interne et final)
- Ré-analyser les risques du processus

3° Mission: Améliorer le fonctionnement des processus :

- Identifier et analyser les dysfonctionnements & Non Conformités
- Analyser les audits réalisés sur le processus
- Proposer des actions préventives et d'amélioration & mettre en place des plan d'action

Moi, pilote de processus
Acteur du changement !

Processus	Pilote
Gérer le portefeuille Particulier	HAJAR
Gérer le portefeuille Entreprise	HAJAR
Développer le portefeuille Particulier	CHAIME
Développer le portefeuille Entreprise	YASMINE
Gérer les sinistres	ADIL
Gérer les Ressources Humaines	RAJA
Gérer les achats	RAJA
Gérer le SMQ	RAJA



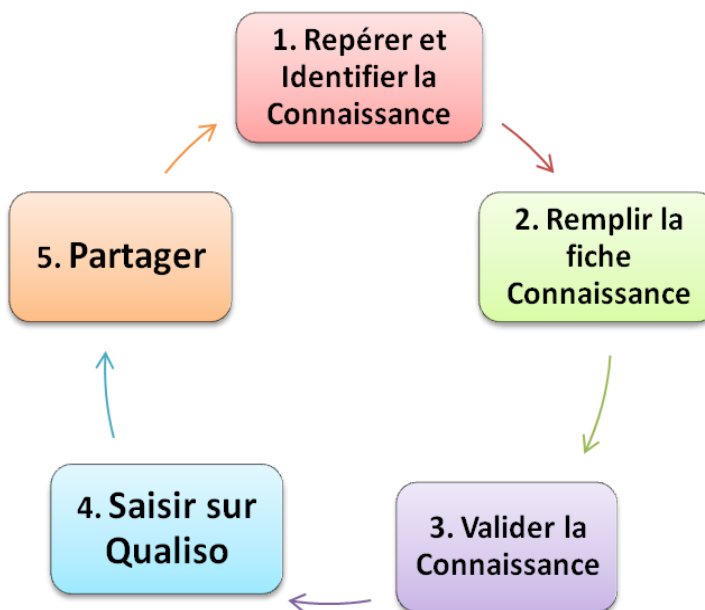
Le pilote de processus est un champion du traitement de l'information.

Lorsqu'un chiffre intéressant ou inquiétant lui est communiqué, une réaction en chaîne s'opère, il diffuse l'information, réunit les acteurs concernés, corrige la non conformité, met en place un plan d'amélioration...

Schéma du système de la gestion des connaissances :

OBJECTIF 2018

Il a été décidé que chaque département s'engage à produire au moins deux connaissances par mois, une récompense spéciale DG sera attribuée au salarié ayant produit et partagé plus de connaissances.



FICHE CONNAISSANCE



FICHE CONNAISSANCES

Identification

Sujet :

Processus :

Produite Par : Nom Fonction

Catégorie : Sous catégorie :

Mot clé :

Description de la Connaissance :

Valider par

Signature



Partager



« Passer de l'intelligence individuelle à l'intelligence collective »