Dispenser la formation S 6

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de support |
| finalité | augmenter les compétences du personnel et améliorer :   * la motivation * la sensibilisation * la responsabilisation |
| pilote | responsable relations humaines / responsable qualité |
| risques | * ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise * ne pas comprendre les exigences des parties intéressées * ne pas prendre en compte les risques identifiés * ne pas disposer des compétences nécessaires * ne pas disposer du budget nécessaire * ne pas planifier et respecter le programme de formation * ne pas évaluer l’efficacité des formations * ne pas respecter les contraintes réglementaires |
| processus amont | * planifier le SMQ * acquérir les ressources * établir la politique * faire face aux risques * maintenir les équipements * concevoir et développer |
| processus aval | * produire * auditer * réaliser la revue de direction * prévenir les situations d'urgence |
| éléments d'entrée | * besoins * niveau de connaissances prérequis * risques identifiés * exigences réglementaires * ressources financières * liste du personnel * modules de formation * liste des formateurs |
| activités  (sous-processus) | * identifier les compétences nécessaires * identifier les besoins en formation * valider les besoins * évaluer les ressources * vérifier les prérequis * planifier les besoins réels (programme de formation) * sensibiliser le personnel à la qualité * obtenir les financements * évaluer l’efficacité des formations * respecter les exigences réglementaires |
| éléments de sortie | * programme de formation * connaissances acquises * personnel responsabilisé * évaluation de l’efficacité des formations * matrice de compétence * descriptions de fonction |
| ressources | le personnel de l’entreprise, les formateurs, les modules de formation, budget annuel, règles internes |
| indicateurs | * taux de respect du programme de formation (personnes à former) * taux de polyvalence * taux d’efficacité des formations * satisfaction des participants * compétences acquises |
| procédures / documents | maîtrise des documents, revue de direction, formations, amélioration continue / descriptions de fonction, programme de formation, attestation de présence, évaluation d'une formation, suivi d'une formation, matrice de compétences, entretien annuel |
| clients | l’ensemble du personnel |

Glossaire : SMQ – système de management de la qualité

responsable relations humaines / responsable qualité

augmenter les compétences du personnel et améliorer :

* la motivation
* la sensibilisation
* la responsabilisation

dispenser la formation

/ S 6

titre / codification

finalité

pilote

processus amont

* planifier le SMQ
* établir la politique
* acquérir les ressources
* faire face aux risques
* maintenir les équipements
* concevoir et développer

processus aval

* produire
* auditer
* réaliser la revue de direction
* prévenir les situations d'urgence

risques

* ne pas prendre en compte le contexte de l’entreprise
* ne pas comprendre les exigences des parties intéressées
* ne pas prendre en compte les risques identifiés
* ne pas disposer des compétences nécessaires
* ne pas disposer du budget nécessaire
* ne pas planifier et respecter le programme de formation
* ne pas évaluer l’efficacité des formations
* ne pas respecter les contraintes réglementaires

activités

éléments de sortie

éléments d'entrée

* programme de formation
* connaissances acquises
* personnel responsabilisé
* évaluation de l’efficacité des formations
* matrice de compétence
* descriptions de fonction
* identifier les compétences nécessaires
* identifier les besoins en formation
* valider les besoins
* évaluer les ressources
* vérifier les prérequis
* planifier les besoins réels
* sensibiliser le personnel à la qualité
* obtenir les financements
* évaluer l’efficacité des formations
* respecter les exigences réglementaires
* besoins
* niveau de connaissances prérequis
* risques identifiés
* exigences réglementaires
* ressources financières
* modules de formation
* liste du personnel
* liste des formateurs

indicateurs

procédures / documents

clients

ressources

taux de respect du programme de formation, satisfaction des participants, compétences acquises, taux de polyvalence, taux d’efficacité des formations

maîtrise des documents, revue de direction, formations, amélioration continue / descriptions de fonction, programme de formation, attestation de présence, évaluation d'une formation, suivi d'une formation, matrice de compétences, entretien annuel

l'ensemble du personnel

le personnel de l’entreprise, les formateurs, les modules de formation, budget annuel, règles internes