

L'approche processus est une exigence de l'ISO 9001 et de la plupart des normes de management de la qualité. Cette formation est principalement conçue pour les pilotes de processus et les personnes chargées de mettre en place une approche processus.

OBJECTIFS

- Etre capable d'identifier les processus de l'organisme,
- Etre capable de les modéliser,
- Savoir mesurer l'efficacité d'un processus,
- Savoir mener une revue de processus.

PUBLIC

- Dirigeant & cadre ;
- Responsable Qualité ;
- Personnes chargées de mettre en place une approche processus ;
- Pilotes de processus.

MODALITES PRATIQUES ET COMMERCIALES

- Durée : 1 jour ;
- Nombre de participant : de 1 à 8 personnes ;
- Où : Sur site.
- Coût* : 850 € HT ;

() Hors frais de vie et de déplacement*

PROGRAMME

INTRODUCTION

COMPRENDRE L'APPROCHE PROCESSUS :

- Les 8 principes de la norme ISO 9001 ;
- L'approche processus ;
- Découvrir et comprendre l'approche processus (ISO FDX 50-176) :
 - L'approche processus selon les normes ;
 - L'identification des processus critiques ;
 - La représentation et le pilotage par les indicateurs ;
 - La cartographie et les interactions des processus.

- Les 4 grandes familles de processus :
 - Les processus de management ;
 - Les processus de réalisation ;
 - Les processus support ;
 - Les processus de mesure, d'analyse et d'amélioration.

ETABLIR LE MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS :

- La méthodologie ;
- Les représentations ;
- Le pilotage ;
- L'amélioration.

MAITRISER LE DEROULEMENT D'UN PROCESSUS :

- Décrire un processus ;
- Identifier les risques, repérer les points critiques ;
- Mettre en place des actions de surveillance ;
- Etablir une règle pour maîtriser les non-conformités ;
- Enregistrer pour apporter la preuve de la conformité du produit ou de la prestation réalisée.

LES RESPONSABILITES DU PILOTE DE PROCESSUS :

- Etre garant de la prise en compte des besoins clients ;
- Assurer l'amélioration permanente du processus ;
- Communiquer sur les résultats et les actions ;
- Animer, donner envie d'agir pour s'améliorer.

PILOTER ET AMELIORER LA PERFORMANCE DU PROCESSUS :

- Définir les informations nécessaires pour piloter un processus ;
- La mesure et l'analyse du fonctionnement ;
- La conduite d'une revue des processus ;
- La mise en œuvre de plan d'amélioration ;
- La reconfiguration des processus.

LES EXERCICES D'APPLICATION :

- Travaux de compréhension d'exemples d'entreprises.