



# FORMATION QUALITE PILOTER PAR LES PROCESSUS

Un mode de fonctionnement de l'entreprise structuré par service ne donne pas toujours pleine satisfaction :

- ✓ responsabilités mal définies ou inconnues des autres services
- ✓ temps de traitement longs
- ✓ prises de décision difficiles, etc.

Le pilotage par les processus permet de remettre le client et les différentes parties prenantes au cœur des préoccupations de tous et de clarifier les circuits d'information et de décision.

## Objectif

**Comprendre l'approche processus en lien avec les exigences des normes**

**Se familiariser avec les outils de base permettant de construire, animer et suivre dans le temps les processus**

## Participants

Responsables qualité, animateurs qualité, dirigeants, membres du Comité de Direction, futurs pilotes de processus

## Pré-requis

Comprendre, lire et écrire le français

## Programme

Il sera demandé à l'entreprise que chaque participant puisse directement réfléchir à l'un des processus de l'entreprise.

- Définitions et exigences de la norme ISO 9001 :2015
- Construire la cartographie des processus de l'entreprise : méthode et exemples
- Construire la fiche d'identité d'un processus
- L'analyse des risques des processus : introduction à l'AMDEC / FFMO
- Identifier les indicateurs de performance du processus
- Piloter le processus : tableau de bord, revue de processus, amélioration continue
- Validation de la formation sous forme de QCM et pratique au fil de l'eau

## Modalités

Durée du stage : 2 journées consécutives ou non

Nombre de participants : 1 à 8 personnes maximum

Lieu du stage : dans vos locaux (salle de réunion équipée + accès aux lieux de travail)

Nota : cette formation peut être déclinée en langue anglaise