



Mettre en œuvre une approche processus conforme aux exigences de l'ISO 9001 V 2015

L'approche processus est l'un des 8 principes de base du management de la qualité. Elle est intégrée à l'ISO 9001 dès la version 2000. Aujourd'hui, la version 2015 de la norme ISO 9001 vient la conforter en mettant l'accent sur la mise en place d'une démarche processus prenant en compte le contexte et les enjeux de l'organisme, permettant ainsi de renforcer le lien entre la démarche qualité et la stratégie de l'organisation.

Bien menée, la mise en œuvre de l'approche processus permet d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise en :

- Traquant la valeur ajoutée,
- Gérant et optimisant les interfaces entre les processus
- Clarifiant les rôles et les responsabilités
- Identifiant les processus prioritaires à améliorer

C'est un outil de management au service de la stratégie.

OBJECTIFS

- ☞ Construire la cartographie des processus
- ☞ Identifier les processus contributeurs des orientations stratégiques
- ☞ Elaborer la carte d'identité des processus
- ☞ Analyser les risques du processus
- ☞ Maîtriser les outils de pilotage des processus
- ☞ Préparer et mener une revue de processus

PROGRAMME

Origines et enjeux de l'approche processus

Approche processus et démarches qualité
Pourquoi mettre en œuvre une démarche processus ?
Qu'est-ce qu'un processus ?

Cartographie des processus

Les différents types de processus
Identification des processus
Elaboration de la cartographie

Choix, structure et planification des processus clés

Pourquoi se focaliser sur les processus clés ?
Méthode et démarche
Elaboration de la carte d'identité du processus
L'analyse de risque du processus

Déploiement des objectifs sur les processus clés

Principes
Méthode et démarche

Pilotage des processus

L'alignement des processus
Le rôle du pilote de processus
Les indicateurs de pilotage
Le tableau de bord
La revue des processus

Amélioration continue des processus

L'autoévaluation
Les autres opportunités d'amélioration
Le principe d'amélioration continue (le PDCA)

Communication sur les processus

Pourquoi communiquer ?
Communication sur la politique et les objectifs
Communication sur les performances

DUREE

2 jours

PUBLIC

Direction, manager,
responsable qualité,
pilote de processus

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Alternance de théorie et d'exercices pratiques.
Mises en situation pour l'élaboration de la cartographie, de la carte d'identité des processus, l'identification des processus clés, la définition des indicateurs de performance, etc...

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

En INTRA
2.300 € net à payer pour un groupe ≤ 2 stagiaires puis +50€ par stagiaire supplémentaire + déplacement selon lieu
Dates à convenir en commun

En INTER
Voir notre calendrier pour les dates et les tarifs des sessions

Vidéo de présentation

