

# Approche processus

1 j (7 heures)

Ref : PROC

## Public

Responsables et assistants qualité, chefs de services

## Pré-requis

Connaitre la norme ISO 9001

## Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Questionnaire préalable de positionnement  
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif  
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs

- Comprendre les intérêts d'une approche processus
- Dresser la cartographie des processus de l'entreprise
- Connaître les types de description de processus
- Piloter et mesurer la performance des processus

## Programme détaillé

### **PRESENTATION DES OBJECTIFS DE LA FORMATION**

---

### **TERMES & DEFINITIONS**

---

## **ENJEUX D'UNE APPROCHE PROCESSUS**

---

**IDENTIFIER ET DEFINIR LE NOMBRE ET LA PERTINENCE DES PROCESSUS AU SEIN DE L'ENTREPRISE**

---

**DECRIRE ET DOCUMENTER LES PROCESSUS**

---

**DEFINIR LES ROLES ET FONCTIONS DES PILOTES**

---

**ETUDE DE CAS**

---