

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
