

## Programme de formation ISO 9001V2015 - APPROCHE PROCESSUS

### Objectifs :

- Maîtriser l'approche processus
- Décomposer les activités de l'entreprise en processus
- Choisir les bons outils pour manager son Système de Management et gérer ses processus
- Optimiser l'organisation d'un processus pour se préparer à une revue de processus ou à un audit de processus

### Public concerné et prérequis :

Cadres supérieurs, cadres intermédiaires, employés, responsables Qualité, pilotes de processus souhaitant optimiser leur organisation par l'utilisation d'outils simples pour intégrer une démarche qualité avec le référentiel ISO 9001.

Prérequis: Sensibilisation à la Qualité

### Qualification des intervenants :

Professionnels expérimentés en référentiels qualités ISO

### Moyens pédagogiques et techniques :

Questionnaire initial

Alternance d'exercices, de cas pratiques et de théorie

Questionnaire de fin de formation pour évaluer les connaissances acquises

### Durée :

14 heures.

### Programme :

Appréhender l'approche processus

- Définition de l'approche processus
- Lien entre approche processus et ISO 9001
- Définition d'un processus
- Enjeux et bénéfices de l'approche processus
- Engagement de la direction
- Motivation et implication des acteurs
- Conséquence de l'approche processus dans l'ISO 9001

Identifier les processus

- Types de processus
- Comment identifier les processus

- Représentation des processus : la cartographie
- Sélection des processus clés

Définir l'organisation et le mode de pilotage

- Organisation du pilotage aux différents niveaux de l'organisation
- Différents niveaux de responsabilité
- Différents modes de pilotage
- Rôles du pilote de processus

Caractériser les processus

- Caractéristique et vitalité d'un processus
- Méthode de caractérisation d'un processus
- Interactions entre les processus
- Analyse des processus

Surveiller et mesurer les processus

- Finalités de la mesure et de la surveillance
- Mesure de la satisfaction client
- Indicateurs et tableaux de bords
- Audit de processus

Analyser la performance du processus

- Revue de processus
- Analyse individuelle/collective du processus

Améliorer la performance des processus

- Définition de l'amélioration des processus
- Différentes approches possibles

### **Modalités d'évaluation des acquis :**

QCM de fin de formation

### **Sanction visée :**

Attestation de formation

### **Matériel nécessaire pour suivre la formation :**

Formation en Présentiel : Papier + Crayon  
Formation en Visio : Ordinateur + internet

### **Délais moyens pour accéder à la formation :**

Session de formation dispensée 1 fois par trimestre - sous condition de 6 stagiaires minimum

### **Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :**

Nous choisissons des salles de formation PMR, accessibles par les transports en commun et à proximité de lieux de restauration. BR2 Consulting est particulièrement sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap.

Contactez-nous afin d'étudier les possibilités de compensation disponibles.

### **Lieu**

Salle de formation Locaux BR2  
Sur site  
En distanciel – Visioconférence

### **Modalités de financement**

Que vous soyez salarié, demandeur d'emploi ou chef d'entreprise, des solutions existent pour financer vos formations (CPF, aide individuelle à la formation)

### **Tarif stagiaire en inter-entreprises:**

700,00 €