

L'APPROCHE PROCESSUS selon l'ISO 9001 / 9004

Aujourd'hui l'ISO 9001 demande de maîtriser ce que l'on fait et de s'améliorer
Le fonctionnement en processus permet de mieux maîtriser les valeurs ajoutées
de chaque entité

Module :
MQ 106

Profil des participants:

- Niveau encadrement, futurs pilotes de processus, personnel des services qualité

Objectifs :

- Être capable de décrire, de piloter, d'optimiser les processus d'un service, d'une entreprise
- Comprendre les enjeux économiques et stratégiques du pilotage par la qualité

Durée :
2 jours

Programme

1er jour

- **L'APPROCHE PROCESSUS selon ISO 9001/9004 et vision EFQM**
 - L'évolution des différents référentiels
 - L'approche processus dans le cadre de la norme ISO 9001 Version 2000
 - Exigence de la norme
 - Les définitions
 - Pourquoi faire ?
 - La schématisation
 - Les composants d'un processus
 - Le pilotage du processus
 - Le pilotage de l'entreprise par les processus
 - Le management par la qualité
 - Les différents fascicules de documentation liés à l'ISO 9001 et aux processus
 - Le choix des processus
 - Définitions pratiques
 - Les différentes typologies de processus
 - Exercice
 - Identifier et définir le nombre

- **CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS**

- Intérêt, limites, composantes
- Démarche pour élaborer la cartographie
- Comment l'établir ; quels outils utiliser

Exemples

- **LA REPRÉSENTATION DES PROCESSUS**

- Les composantes d'un processus correctement décrit
- Décrire et documenter les processus
- Les caractéristiques du processus
- Les outils pour décrire
- Système documentaire : liens entre cartographies/ processus/ activités / organigramme/ descriptions de postes/ modes opératoires...
- Exemples / Exercice

Coût dates et lieux:
Voir documentation
générale

Animateur :
Jean-Marc COEVOET

Jean-Marc COEVOET
JMC – CAVIN développement
11 rue d'Echenans
70 400 CHAGEY
06 74 12 33 50
jmc@jmccd-conseil.fr
www.jmccd-conseil.fr

L'APPROCHE PROCESSUS selon l'ISO 9001 / 9004 (suite)

Programme

2ème jour

• RAPPELS

- Résumé des principales notions de la première journée

• ETUDE DE CAS

- Cas réel
- PILOTER
- Exigences de la norme
- En matière de pilotage des processus
- Définir les objectifs
- Mesurer l'efficacité
- Indicateurs et tableaux de bord
- Analyse des risques
- Revue de processus
- Le contrôle des non-conformités
- Le rôle du pilote de processus

Exemples
Exercice

• L'AMELIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

- Le choix des processus et des activités à optimiser
- Grille de décision
- Plans d'action et suivi
- Exemples
- Revue de direction/ indicateurs de performances des processus/
outils de pilotage
- Les audits processus

Exercice
Exemple

• TIRER PROFIT DE L'APPROCHE PROCESSUS

- Mettre en place le plan de mise en œuvre

• CONDUIRE ET ANIMER LA DEMARCHE

- Identifier
- Décrire
- Mettre en œuvre le pilotage
- Valider le pilotage

• CONSOLIDATION ET VALIDATION DES ACQUIS

Pré requis :

- Aucune notion qualité requise

Approche pédagogique :

- Cours et exemples en vidéo projection

Les + de cette formation :

- Une vision claire de l'approche par processus
- Une méthodologie pour décrire les processus en toute autonomie
- L'élargissement du concept à la valeur ajoutée et à l'optimisation de fonctionnement de l'entreprise

Module :

MQ 106

Durée :

2 jours

Coût dates et lieux :

Voir documentation
générale

Animateur :

Jean-Marc COEVOET

Jean-Marc COEVOET
JMC – CAVIN développement
11 rue d'Echenans
70 400 CHAGEY
06 74 12 33 50
jmc@jmccd-conseil.fr
www.jmccd-conseil.fr

