

L'approche processus dans les Systèmes de management de la qualité

Titre	L'approche processus dans les SMQ
Durée	Trois jours
Intérêt majeur de la formation	Bien qu'introduite il y a plus de 20 ans dans la norme ISO 9001 :2000, l'approche processus est encore très mal comprise et ne produit pas toujours les améliorations escomptées en termes d'efficacité et d'efficience. Cette formation a pour but d'en faire un véritable outil de progrès au sein de l'entreprise.
Axes essentiels de la formation	La formation aborde les deux éléments clés de la réussite de l'approche processus : leur définition (cartographie, fiche descriptive), et leur pilotage (rôle des pilotes).
Objectifs de la formation	Etre capable de redéfinir et de piloter des processus pour en faire des leviers de l'amélioration continue
Intra ou inter-entreprises	L'un ou l'autre
Pour qui	En inter-entreprises : Dirigeants de PME, responsables qualité, pilotes de processus En intra-entreprise : groupe constitué par la direction et les responsables des principales fonctions de l'entreprise.
Pré-requis	Connaissance générale des principes des SMQ
Programme de la formation	Les principes de l'approche processus La relation client fournisseur interne La cartographie des processus : - les identifier et identifier leurs interactions ; - les erreurs fréquentes La définition d'un processus - début et fin, entrées et sorties, activités, moyens de maîtrise, mesure et surveillance, Le rôle du pilote d'un processus
Ressources techniques et pédagogiques	Les apports théoriques (20%) sont illustrés d'exemples pratiques issus de l'expérience du formateur. Les exercices pratiques (80%) sont basés sur les cas concrets amenés par les participants.
Capacité d'accueil :	4 à 8 personnes