



## L'approche processus

### Formation professionnelle continue, DIF

#### ● Objectifs

L'approche processus est une exigence de la norme ISO 9001 et de la plupart des normes de management de la qualité. Cette formation est principalement conçue pour les pilotes de processus et les personnes chargées de mettre en place une approche processus.

#### ● Public concerné

Dirigeants et cadres, responsables qualité, personnes chargées de mettre en place une approche processus, pilotes de processus.

#### ● Programme

- **Introduction**
- **Comprendre l'approche processus :**
  - Les 8 principes de la norme ISO 9001
  - L'approche processus
  - L'approche processus selon l'ISO FDX 50-176
  - L'approche processus selon les normes
  - L'identification des processus critiques
  - La représentation et le pilotage par les indicateurs
  - La cartographie et les interactions des processus
  - Les 4 grandes familles de processus.
- **Maîtriser le déroulement d'un processus :**
  - Décrire un processus
  - Identifier les risques, repérer les points critiques
  - Mettre en place des actions de surveillance
  - Etablir une règle pour maîtriser les non-conformités
  - Enregistrer pour apporter la preuve
- **Etablir le management par les processus :**
  - La méthodologie
  - Les représentations
  - Le pilotage
  - L'amélioration
- **Les responsabilités du pilote de processus :**
  - Etre garant de la prise en compte des besoins clients ;
  - Assurer l'amélioration permanente du processus ;
  - Communiquer sur les résultats et les actions ;
  - Animer, donner envie d'agir pour s'améliorer
- **Piloter et améliorer la performance du processus :**
  - Définir les informations nécessaires pour piloter un processus
  - La mesure et l'analyse du fonctionnement
  - La conduite d'une revue des processus
  - La mise en œuvre de plan d'amélioration

#### ● Méthodes pédagogiques

La pédagogie est interactive et progressive, basée sur :

- Les apports théoriques synthétiques, les exemples
- Les échanges d'expériences et de pratiques, l'analyse de cas et jeux de rôles

Salle équipée de video-projecteur, paper-board, salles informatiques.

Des supports de formation actualisés seront distribués par le formateur.

#### ● Modalités de la formation

**Durée** totale : 1 jour (7 h)

**Formule** : intra ou inter au sein de Sully Formation

**Effectif** : 8 à 10 participants maximum.

#### Renseignements et inscriptions :

Pierre-Yves ARRICELLI : 04 91 94 57 48 ou 44  
06 14 57 59 84

Mail : [parricelli@sully-educ.fr](mailto:parricelli@sully-educ.fr)

#### Prix :

450 € TTC (organisme de formation non soumis à TVA)