

## OBJECTIFS

- Comprendre les principes de l'approche processus selon la norme ISO 9001:2015.
- Identifier, cartographier et analyser les processus d'une organisation.
- Définir des indicateurs pertinents et piloter leur performance.
- Favoriser une vision commune et transversale des activités pour améliorer la qualité et la satisfaction client.

## PROGRAMME

- **Fondamentaux de l'approche processus**
  - Définition et typologie des processus.
  - Principes clés et cycle PDCA.
- **Cartographier les processus**
  - Identification des éléments et interactions entre processus.
  - Construction d'une cartographie adaptée à l'organisation.
- **Analyser et piloter un processus**
  - Élaboration d'une fiche descriptive.
  - Choix et suivi des indicateurs de performance.
- **Ateliers pratiques**
  - Mise en situation collective et revue de processus.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## PUBLIC CONCERNÉ

- Tout professionnel souhaitant comprendre ou renforcer l'approche processus au sein de son organisation : responsables qualité, managers, pilotes de processus, chefs de projet, etc.

*Veillez nous contacter pour toute demande d'information sur les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.*

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## € TARIFS

**Formation INTER** : 820,00 € HT/participant (3 participants minimum)

**Formation INTRA** : veuillez nous contacter

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

**INTER** : l'inscription est ouverte jusqu'à deux semaines avant la date de formation.

**INTRA** : la formation peut être dispensée un mois après acceptation du devis (à titre indicatif).

## MÉTHODES MOBILISÉES

La formation s'appuie sur l'alternance d'apports théoriques, jeux, exemples et/ou cas pratiques.

Les stagiaires devront se munir d'un ordinateur portable.

Un dossier est remis en fin de session aux participants

*(contenant les principes théoriques énoncés pendant la formation et les supports d'exercices).*

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'acquisition des connaissances des stagiaires est généralement validée par un Quiz.

Elle peut aussi être évaluée suivant d'autres méthodes. *(restant à l'appréciation du formateur et/ou en accord avec le Client)*

À l'issue de la formation, une attestation est délivrée en fonction des résultats des évaluations.

