

PILOTE DE PROCESSUS (ISO 9001 - ISO 14001...)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Appréhender** le management par les processus.
- **Déployer** une approche processus au sein d'une collectivité ou d'un établissement.
- **Manager** les processus au quotidien.

PROGRAMME

1er jour

1 - Concevoir une approche processus

- L'approche processus : éléments de définition
- Déterminer l'approche processus dans les normes ISO 9000
- Identifier intérêts d'une approche processus en général et pour votre organisation
- Caractériser les processus : finalité, ressources, indicateurs, acteurs...

2 – Mettre en pratique

- Élaborer une cartographie de vos processus
- Rédiger des fiches processus

2ème jour

1 - Maîtriser le management des processus

- Mettre en œuvre une politique et des objectifs qualité
- Définir et maîtriser les objectifs : déploiement des objectifs stratégiques en objectifs opérationnels
- Assurer une surveillance et mesurer le système de management qualité (SMQ)
- Choisir des indicateurs et mettre en place des outils de décision

2 – Mettre en œuvre la boucle d'amélioration continue

- Identifier les leviers d'une boucle d'amélioration continue
- Acquérir la méthodologie de mise en place de la boucle d'amélioration continue : relevés d'anomalies internes, relevés de suggestion d'amélioration, relevés de réclamations usagers, etc.
- Réaliser une revue de processus : objectifs et mise en œuvre
- Communiquer autour de la démarche

3 – Cas pratiques

- Mener une réflexion sur les indicateurs des processus
- Déterminer un système de relevés
- Simuler des revues de processus

EVALUATION

Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la bonne compréhension du contenu pédagogique par les participants.

Une évaluation de la satisfaction est adressée en fin de formation.

Tél. : 02 48 48 12 37
formation.clients@relyens.eu - www.sofaxis.com

Adresse postale : CS 80006 - 18020 Bourges Cedex
Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - 335 171 096 RCS Bourges
N° ORIAS 07 000814 - www.orias.fr

 ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001



Référence formation : OV26



Date sur demande



2 jours (09h00-17h00)

Modalité d'intervention



Intra Devis sur demande

VOUS ÊTES

Engagé(e) dans une démarche qualité ISO 9001 ou vous souhaitez engager une démarche de management par les processus.

PREREQUIS

Vous êtes amené(e) à réaliser des audits internes.

LES PLUS

Formation animée par un(e) qualifié(n)e.

Retours d'expérience des intervenants sur leurs missions de conseil réalisées dans les organismes publics en tenant compte des particularités de vos métiers

Alternance d'apports théoriques et d'ateliers

Utilisation d'exemples de documents réalisés et utilisés dans d'autres organismes du secteur public et modèles remis à l'issue de la formation



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens