

## MANAGEMENT DE LA QUALITÉ LE PILOTAGE PAR PROCESSUS

 140 heures  12 personnes

Durée

1 jour

Code

QPROCES

Lieu

Intra-Inter

### Objectif

Comprendre la mission du pilote de processus.

### Public concerné

- Avoir les connaissances de base de ISO 9001:2008



## PROGRAMME

### POURQUOI UN PILOTAGE PAR PROCESSUS ?

Rappel des principes 4 et 5 de la qualité

### QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS ?

- Définition d'un processus
- La classification des différents types de processus (opérationnels, support, pilotage...)
- La position d'un processus dans une organisation ; Relations entre les notions de processus - service - fonction – procédure
- Les supports pour identifier et formaliser les processus

### INTERACTIONS ENTRE LES PROCESSUS

- L'interaction entre les processus
- L'utilisation d'une cartographie des processus

### LE PILOTAGE DES PROCESSUS

- La mission du pilote, ses responsabilités
- Les outils de pilotage du processus
  - ✓ Politique qualité et objectifs qualité
  - ✓ Indicateurs
- Les pièges à éviter