

## OBJECTIFS

Connaître les principes de base intégrés et pris en compte dans les normes ISO 9000 : 2000 relatifs aux processus.

Acquérir la connaissance et l'interprétation approfondies des exigences de l'ISO 9001 : 2000 relatives à la détermination, la surveillance, la mesure et la maîtrise des processus.

Savoir établir la cartographie des processus avec leurs séquences et interactions.

Etre en mesure de choisir les méthodes adaptées pour vérifier la maîtrise, la mise sous surveillance et l'amélioration des processus.

## PERSONNES CONCERNEES

Représentant de la direction, Responsable qualité, ingénieur qualité, assistant qualité, auditeur qualité, correspondant qualité, consultant qualité, responsable d'activités opérationnelles et fonctionnelles.

## POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous vous trouvez en situation de handicap, faites-le nous savoir. Nous en informerons votre formateur. Nous serons également particulièrement attentifs à vous accueillir, à vous orienter et à vous accompagner jusqu'à votre salle de formation. Nous prévoyons les aménagements et le matériel adaptés

## PRE-REQUIS :

Connaître le fonctionnement de son entreprise.

## PEDAGOGIE

La formation est animée par un ingénieur expert en système qualité et en management par la qualité qui :

- possède l'expérience du terrain en tant qu'opérationnel et en tant que consultant,
- est auditeur certifié.

Pédagogie inter active basée sur une alternance entre :

- l'étude approfondie des exigences, des exemples d'application tirées de l'entreprise,
- le partage de l'expérience des participants,
- des études de cas applicables à l'entreprise.

## DOCUMENTATION

Une documentation complète et détaillée est remise à chaque participant.

## ORGANISATION PRATIQUE

8 personnes maximum ; inter ou intra entreprise.

**DUREE** : 1 jour - 7 heures.

## CONTENU

### Généralités.

- Regroupement et cohérence.



### Approche processus : principes essentiels et vocabulaire de l'ISO 9000 : 2000

- Développement des principes du management.
- Vision pyramidale et transversale.
- Notions associées aux processus.
- Les trois familles de processus.
- Vocabulaire applicable.

### Exigences de l'ISO 9001 en matière de processus

- Objectif.
- Vocabulaire.
- Modifications.
- Exigences documentaires.
- Dispositions possibles : outil, exemples, ...

### Description des processus

- Méthode d'identification des processus.
- Méthodes de description des processus : cartographie, logigramme, ...
- Documentation associée nécessaire et suffisante.
- Exemples, et application sur cas réels.

### Surveillance et maîtrise des processus :

- Surveillance et mesure des processus.
- 10 critères qui caractérisent un processus maîtrisé.
- Analyse d'un processus.
- Indicateurs d'efficacité.
- Méthodes et outils applicables.

### Conclusions

- Synthèse de la journée.
- Evaluation de la formation.
- Debriefing.