



## Système de Management de la Qualité

### Pilote de processus

La certification ISO 9001 est devenue la référence internationale des exigences en matière de management de la qualité dans les relations interentreprises, c'est donc un très bon moyen, pour une entreprise, de se développer.

La formation proposée vous garantit une véritable approche terrain, pendant la formation vous apprenez ce que fait un pilote de processus, quel est son rôle et sa mission au sein de l'entreprise.

#### Objectifs :

A l'issue de la formation les stagiaires pourront :

- ✓ Définir clairement le rôle d'un pilote de processus
- ✓ Construire un fiche processus.
- ✓ Construire, récupérer et analyser des indicateurs de processus.
- ✓ Communiquer aisément autour de leur processus et comprendre les interactions avec les autres processus du système.
- ✓ Participer à la mise en œuvre et l'application du SMQ.

#### Tarif :

450€ par jour/participant hors frais de déplacement  
Inter / Intra ou à distance

#### Sociétés concernées :

Cette formation s'adresse aux TPE/PME, entreprises industrielles ou de service souhaitant dans le cadre d'une démarche qualité, former les personnes en charge des processus dans sa structure.

#### Méthodes mobilisées :

- ✓ Formatrice certifiée
- ✓ La formation alterne la lecture de la norme et des exercices d'application adaptés à l'entreprise
- ✓ Un support de formation sera remis aux participants
- ✓ Attestation de formation remise sous condition d'assiduité et de réussite au test d'évaluation.

#### Public et prérequis :

Cette formation est destinée aux personnes pilotes de processus dans le cadre de la mise en œuvre d'un SMQ. Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### Intervenante :

Cathie MONBILLARD ou Ambre MESTDAGH auditrice / consultante ISO 9001

### PROGRAMME DE FORMATION SUR 1 JOUR

#### Introduction

- ✓ Qu'est-ce que la norme ISO 9001 ? Quels sont les enjeux de la certification ? Quels sont les avantages d'un tel système ? Etc.....
- ✓ Connaissance entre les participants

#### Qu'est-ce qu'un processus

- ✓ Les définitions : de l'assurance qualité au management, le cycle PDCA, ...
- ✓ Définition des données d'entrées, de sorties, documents applicable et indicateur de suivi

#### Qu'est-ce qu'un pilote de processus

- ✓ L'approche processus : identifier, décrire et améliorer mes processus clés de l'entreprise. Rôle des pilotes.
- ✓ Le rôle de la communication et du suivi

#### Le déploiement des indicateurs et revue de processus

- ✓ Construction d'une revue de processus et déploiement
- ✓ Les indicateurs et le tableau de bord

#### Modalités d'évaluation / Validation :

A la fin de la formation, un questionnaire à choix multiple permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

#### Attestation de formation / Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.