

## Formation : Cartographier les processus

### 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 concernées

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

### Prérequis

Connaître le fonctionnement de l'entreprise.

### Pédagogie

La formation est animée par des ingénieurs experts en qualité possédant une solide d'expérience industrielle et dans les services.

Pédagogie inter active en traitant des cas concrets de l'entreprise.

Evaluation des acquis en fin de formation avec corrections et dernières mises au point (Bouclage).

### Documentation

Une documentation complète et détaillée est remise à chaque participant.

### Organisation pratique

6 à 10 participants maximum ; inter ou intra entreprise.

### Durée

1 ou 2 jours

### Contenu

#### Généralités.

Regroupement et cohérence.

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

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 de performance et contribution.

Méthodes et outils applicables.

#### Conclusions

Synthèse de la journée.

Evaluation de la formation.

Débriefing.

### Evaluation des acquis

Les évaluations se font principalement au cours et en fin de formation, afin de vérifier que les objectifs sont atteints. Elles sont réalisées à l'aide de QCM, tour de table, exercices individuels ou en groupe.