



LE PILOTAGE DES PROCESSUS

Contexte

L'approche processus est l'identification et le pilotage méthodiques des processus utilisés dans l'organisation, et plus particulièrement les interactions entre ces processus. Les outils et les méthodes de pilotage vous permettront de caractériser les processus afin de mieux comprendre leur fonctionnement, développer des indicateurs de performance en lien avec les enjeux, maîtriser et améliorer vos processus en prenant en compte les risques. Chaque notion abordée sera illustrée par des exemples et des études de cas concrets

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les outils essentiels pour piloter efficacement les processus.

Public visé

- Toute personne ayant en charge le pilotage d'un processus.

Prérequis : aucun.

FORMATION

DURÉE :
2 jours
(12 heures de formation)

DATES :
du 08/09/2020
au 09/09/2020
(9h-12h et 14h-17h)

LIEU :
IAMM
MONTPELLIER (34)

TARIFS :
650 €
600 € (adhérents)

INTERVENANTS :
Christine BAUDASSÉ
CIRAD
Nicolas DELELIGNE
QuaRES

Association loi 1901
www.quares.fr

Siret 49805817100014
APE 9994Z
N° d'organisme de formation :
91340638034

Siège :
Association QuaRES
CIHEAM / IAMM
3191 route de Mende
34093 Montpellier cedex 5

Tél. 04 67 04 31 85
Fax 04 67 54 25 27
contact@quares.fr

PROGRAMME DETAILLÉ



INTERVENANTS

Christine BAUDASSÉ, *Chargée de mission qualité et développement durable - CIRAD*

Nicolas DELELIGNE, *Consultant, formateur, auditeur - QuaRES*

PREMIÈRE JOURNÉE

L'approche processus

- Les principes et les enjeux de l'approche processus,
- La modélisation des processus,
- Les finalités et les caractéristiques d'un processus,
- Les éléments d'entrée et de sortie,
- Les ressources, les acteurs, les moyens,
- Le management par les processus,
- Les relations client/fournisseur,
- Le management des risques,
- Les interfaces entre processus.

DEUXIÈME JOURNÉE

Piloter et améliorer les processus

- Les rôles et les responsabilités du pilote.
- Les indicateurs et les tableaux de bord,
- L'écoute client,
- Mesurer le fonctionnement, la performance et la maturité du processus,
- Les revues de processus,
- Mettre en œuvre l'amélioration continue du processus,
- Communiquer sur les résultats et les actions.

Conclusion

Evaluation de la formation