

# MANAGEMENT DES PROCESSUS



## OBJECTIFS

- Etre capable d'aider un organisme à identifier ses processus de manière à répondre aux exigences de la norme ISO 9001
- Etre capable de décrire les processus
- Etre capable d'organiser le management des processus
- Etre capable de mesurer les performances des processus en matière d'efficacité et d'efficience



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation interactive
- Travail à partir de situations vécues par les stagiaires



## PRÉ-REQUIS

- Introduction à la qualité



## RECONNAISSANCE

- Attestation de capacités



## MODALITÉS PRATIQUES

- Durée : 10h30
- 3 séances de 3h30

## QUALITÉ – SÉCURITÉ – ENVIRONNEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE



## PROGRAMME

### Phase Théorique

- Qu'est-ce qu'un processus
- Pourquoi une démarche processus, le contexte,
- La typologie des processus
- La cartographie des processus
- La description des processus
- Le management et le pilotage des processus (niveau de progrès et indicateurs de performance)



## CONTACT

Saint-Etienne :

Sophie JOUENNE – Tél : 04 77 92 89 90

E-mail : [sjouenne@citedesentreprises.org](mailto:sjouenne@citedesentreprises.org)

Roanne :

Gaëlle ALIX – Tél : 04 77 68 49 69

E-mail : [galix@citedesentreprises.org](mailto:galix@citedesentreprises.org)