



## Piloter un processus

version du 14 02 2024



### Contexte / Besoins exprimés

**Organismes** souhaitant se doter d'une équipe de Pilotes de partageant une vision et une approche communes de l'approche processus, exigence majeure de l'ISO 9001. Basé sur le bon sens et le management, le pilotage d'un processus représente un savoir-faire qui nécessite accompagnement, notamment pour ceux n'ayant jamais tenus fonctions d'encadrement. Compte tenu des contraintes temps, la formation devra être « courte », allant à l'essentiel, avec l'objectif d'harmoniser la compréhension de ce qu'est une approche processus dans une démarche ISO et un pilotage s'appuyant sur les principes de bonne gestion organisationnelle.

**Personnes physiques** souhaitant appréhender dans un temps raisonnable et de manière pratique, les principes généraux du pilotage de processus, les spécificités à prendre en compte pour pouvoir acquérir une compétence complémentaire valorisable dans leur poste actuel ou futur.



### Objectifs recherchés

- Connaître la structure et la logique de la norme ISO 9001
- Comprendre la notion de processus
- Être acteur de la démarche d'amélioration
- S'approprier son rôle de pilote et ses missions
- Maîtriser les outils et méthodes de pilotage de son processus.



### Durées (en jours et en heures)

Inter : 3 jours – 21 heures

Intra : 2 à 3 jours – 14 à 21 heures (durées indicatives adaptables)

La présence est obligatoire sur toute la durée de la formation

Pause déjeuner d'une heure, en sus, à définir avec les stagiaires



### Qualité des participants (public concerné et prérequis)

Futurs pilotes de processus

Prérequis : Aucun prérequis, mais une expérience professionnelle de 12 mois est souhaitable. Connaissance des dispositions du SMQ en cours le cas échéant



### Évaluation des connaissances amont

Oui

Non  : auto-positionnement en début de formation



### Évaluation des connaissances aval

Oui  : évaluation synthétique par le formateur

Non



### Pédagogie

KLAXOON

Approche interactive, échanges sur chaque thématique.

Accelerated Learning Techniques.

Partage d'expérience

Études de cas et exercices de mise en situation



### Modalités et délais d'accès

Modalités variables selon le type de situation :

- **Intra** : Session à définir avec le client. Avoir renvoyé la convention signée *a minima* 5 jours ouvrés avant la session prévue.
- **Inter** : Avoir renvoyé la convention de formation et payer la totalité du montant dû *a minima* 8 jours ouvrés avant la session prévue.
- **Candidature Individuelle** : Avoir renvoyé le contrat de formation et l'acompte de 30% *a minima* 14 jours avant la session prévue.

En dehors de ces délais, l'inscription à la formation peut être refusée  
Le groupe est constitué de 15 stagiaires au maximum



### Les grandes étapes

Prise de contact / Information générale  
Programme & Convention  
Convocation  
Module de formation  
Évaluation de satisfaction



### Sanctions

Attestation de formation



### Accessibilité

La formation se déroule dans des locaux respectant les normes d'accessibilité. Pour toute autre difficulté ou handicap, merci de nous contacter sur [contact@cabqual.fr](mailto:contact@cabqual.fr) pour réaliser les adaptations possibles.



### Les grandes étapes

Prise de contact / Information générale  
Programme & Convention  
Convocation  
Module de formation  
Évaluation de satisfaction



### Tarifs & Sessions

Inter / Individuel : 1 620 €HT, 1 944 €TTC – Mixte Présentiel/Distanciel  
Frais de déplacements et d'hébergement à la charge du stagiaire  
Intra : Contactez-nous pour plus de renseignements



### Démarche Qualité Cab'qual

**Certifications** (Certificats transmis à la demande)

- **ISO 9001** pour nos activités de formation, de conseil et d'audit
- **QUALIOPI** pour nos activités de formation

**Satisfaction client Cab'qual** supérieure à 9/10 sur 2021/2022/2023.

**Évaluation** détaillée par chaque participant à l'issue de la formation

**Documentation** : support de formation, kit documentaire, évaluations et attestations de formation



## Contenu du programme

### Jour 1 :

**0 Présentations (30min)** Aspects logistiques & Sécurité  
Présentations croisées  
Recueil des besoins et attentes  
Évaluation initiale concernant la pratique de l'audit des participants

**1 Contexte de la normalisation (1h30)** Connaître le contexte de la normalisation  
Connaître les différences entre les approches (modèles et types de normes)

Questions/réponses

Mini quizz

**2 Les grandes thématiques de l'ISO 9001 (4h30)** Présenter les thèmes de l'ISO 9001 :

1. Stratégie
2. Gestion des risques
3. Client
4. Leadership
5. Processus
6. Planification
7. Informations et données
8. Ressources Humaines
9. Achats & Prestataires
10. Performances & Objectifs
11. Bilan & Amélioration
12. Communication

Quizz

**3 Bilan (30min)** Tour de table  
Questions/réponses

### Jour 2 :

**4 Debrief (30min)** Résumé des points vu en J1  
Questions/réponses éventuelles

**5 L'approche processus (1h30)** Comprendre la notion de processus  
Comprendre les principes de l'approche processus

Quizz



**6 Jeu  
(4h30)**

Travail de groupe: piloter les processus nécessaires à l'organisation d'un repas de Noël

- Réaliser le découpage par processus
- Identifier les moyens de pilotages

Restitution du travail de groupe

Débrief

**7 Bilan  
(30min)**

Tour de table  
Questions/réponses

**Jour 3 :**

**8 Debrief  
(30min)**

Résumé des points vu en J2  
Questions/réponses éventuelles

**9 Piloter un processus  
(1h30)**

Être acteur de la démarche d'amélioration  
S'approprier son rôle de pilote et ses missions  
Tour de table : retour d'expérience

**10 Les outils de pilotage  
(4h30)**

Maîtriser les outils et méthodes de pilotage de son processus :  
- Revue de processus  
- Grille d'évaluation de processus

Travail collectif :

Réaliser une maquette de revue de processus  
Élaborer une grille d'évaluation de processus

**11 Bilan  
(30min)**

Tour de table bilan  
Point sur les attentes initialement exprimées  
Attestations de fin de formation  
Évaluation de la satisfaction

Durées indicatives, des adaptations pouvant avoir lieu selon le groupe de stagiaires.  
Pause déjeuner d'une heure en sus, à définir avec les stagiaires