APPROCHE PAR LES PROCESSUS ET CERTIFICATION ISO 9001

Pilote de processus : décrire, piloter les indicateurs et améliorer

Être nommé pilote de processus laisse souvent sans mode d'emploi : une fiche à tenir à jour, des indicateurs hérités que personne ne regarde et une autorité limitée sur des acteurs qui ne dépendent pas de soi. Le processus fonctionne par habitude, les dysfonctionnements se règlent entre deux portes et la revue annuelle se prépare la veille. Deux jours pour installer la fonction : périmètre et interfaces du processus, données d'entrée et de sortie, choix d'indicateurs qui déclenchent des décisions, conduite de la revue de processus et traitement des écarts. Chaque participant travaille sur le processus dont il a la charge.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Pilotes de processus nouvellement nommés ainsi que responsables de service et responsables qualité qui accompagnent la mise en place de l'approche processus.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Délimiter le périmètre d'un processus et ses interfaces avec les autres processus
- Formaliser les données d'entrée les activités et les livrables attendus
- Construire un jeu d'indicateurs restreint relié aux objectifs du processus
- Animer une revue de processus et en formaliser les décisions
- Traiter les écarts détectés et suivre les actions d'amélioration

03 Programme détaillé

M1 La fonction de pilote

- Un rôle transverse sans lien hiérarchique
- Situer le pilote parmi les acteurs de la démarche qualité
- Distinguer pilote de processus et responsable de service
- Clarifier son mandat et ses marges de décision
- Obtenir la contribution d'acteurs qui ne dépendent pas de soi
- À retenir : L'autorité du pilote vient de la maîtrise des données du processus et non de la position hiérarchique.

M2 Décrire le processus

- Mettre à plat ce qui se fait réellement
- Délimiter le début et la fin du processus
- Recenser les données d'entrée et les livrables
- Identifier les clients internes et leurs attentes
- Représenter le déroulement sans entrer dans le détail des modes opératoires
- Repérer les interfaces sensibles avec les autres processus
- Atelier : Chaque participant établit la description de son processus puis la confronte au regard d'un binôme extérieur au service.

M3 Piloter par les indicateurs

- Peu d'indicateurs mais des indicateurs qui servent
- Relier les indicateurs aux objectifs du processus
- Distinguer indicateurs de résultat et indicateurs de fonctionnement
- Définir la source la fréquence et le responsable de chaque mesure
- Fixer des seuils de déclenchement d'action
- Présenter les résultats sous une forme lisible
- Cas pratique : Sélection et mise en forme de trois indicateurs pour un processus proposé en séance avec justification de chaque choix.

M4 Animer et améliorer

- Faire vivre le processus entre deux revues
- Préparer la revue de processus et son support
- Conduire la revue et formaliser les décisions
- Analyser les écarts et les dysfonctionnements remontés
- Choisir les actions et suivre leur efficacité
- Rendre compte à la direction
- Mise en situation : Animation d'une revue de processus à partir d'un tableau de bord dégradé avec arbitrage des actions à engager.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 550 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr