



## Pilote de Processus

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**QLA22**

 CATÉGORIE  
**Management de la  
Qualité et des  
Processus**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre l'approche processus, ses principes et son intérêt dans le déploiement et l'animation du système de management
- ✓ Définir une cartographie de ses processus
- ✓ S'approprier les outils et les méthodes adéquats pour pour décrire et piloter efficacement un processus
- ✓ Identifier les missions et rôles du pilote de processus

### POUR QUI ?

- ✓ Pilote
- ✓ Propriétaire de processus
- ✓ Responsable Qualité
- ✓ Responsable d'activités



## ☰ Programme détaillé

### 1/ Faire le lien entre démarche qualité et processus

- Rappeler les principales évolutions de la notion de qualité
- Illustrer le management de la qualité
- Organiser le management par les processus

### 2/ Comprendre l'approche processus

- Le concept de processus, ses principes
- Processus et organisation
- Les exigences de la norme ISO 9001 2015
- Les principes de structuration d'une cartographie des processus

### 3/ Cartographier les processus

- Définir le champ et les paramètres de chaque processus
- Choisir le mode de représentation graphique des processus
- Distinguer les interfaces et liaisons entre processus
- Mettre en place la documentation " juste nécessaire " au bon fonctionnement des processus
- Déterminer les indicateurs associés à chaque processus
- Identifier le pilote de chaque processus

### 4/ Piloter et améliorer un processus

- Sensibiliser chacun à son rôle au sein du processus
- Mesurer la performance du processus dans une optique "qualité-coût-délai"

- Faire la différence entre indicateurs de performance et de surveillance
- Faire le bilan du processus
- Fixer des objectifs de progrès et décliner ses objectifs aux acteurs du processus
- Formaliser son plan d'actions
- Préparer et organiser des revues de processus
- Savoir identifier les opportunités

## 5/ Assurer son rôle et sa responsabilité de pilote de processus

- Exemple de fiche de mission
- Définir les contributions du pilote et les résultats attendus
- Savoir communiquer, animer, donner envie d'agir

## Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

 07 au 08 Juil. 2026

 Casablanca - Maroc

 03 au 04 Sep. 2026

 Casablanca - Maroc

 03 au 04 Nov. 2026

 Casablanca - Maroc

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

---

## 📍 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : [contact@maroc-performance.com](mailto:contact@maroc-performance.com)

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

▼  
Scannez pour accéder  
à la fiche en ligne

---

Document généré le 07/06/2026 — Réf : QLA22  
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance