

NOTE D'EXPERTISE

MISSION N° 06	COACHING DES DIRIGEANTS ET MANAGERS dans l'appropriation par l'encadrement des fondamentaux du Pilotage des Performances & du Management par les processus selon – ISO 9001 : 2015
Références Normatives ou Réf. Qualité associées	○ Principes de management de la qualité ISO 9000 ○ ISO 9001 : 2015
RÉFÉRENCE INTERNE : OPC - M.6 & Contexte	Cette mission consiste à accompagner les Dirigeants et Managers dans la compréhension, l'appropriation et l'intégration des principes fondamentaux de l'ISO 9001 : 2015 afin de Renforcer leurs compétences managériales, leur permettre de piloter efficacement la performance, mobiliser leurs équipes et instaurer une culture durable d'amélioration continue dans leur organisation.
Problématiques auxquelles répond la prestation	▪ Faible culture qualité et performance ▪ Faible appropriation des leviers de la performance durable • Leadership insuffisamment affirmé, insuffisant pour mobiliser les équipes • Faible culture et maîtrise des processus métiers • Difficulté à mobiliser les équipes • Faible culture du Data-Driven (Pilotage par les données) • Manque de routines de pilotage • Difficulté à intégrer une culture qualité et performance • Faible réactivité face aux non-conformités et aux dysfonctionnements • Non maîtrise des risques opérationnels et financiers
Enjeux	Développer des dirigeants et managers capables de piloter la performance par les données, d'animer une démarche qualité efficace et de conduire leurs équipes vers des résultats durables.
Objectifs	• Comprendre les enjeux actuels des organisations • Renforcer les capacités et les compétences en pilotage des performances • Maîtriser les indicateurs (KPI) de performances • Comprendre les principes du management de la qualité • Développer les pratiques d'amélioration continue • Favoriser une culture de responsabilisation des équipes
Livrables remis	▪ Support de coaching et de formation ▪ Outils de pilotage personnalisés ▪ Plan de progrès individuels ▪ Evaluation des acquis ▪ Attestation de participation

Bénéfices attendus	• Compréhension claire des principes de l'ISO 9001 et de leur utilité réelle • Leadership renforcé et plus impactant • Managers plus autonomes dans le pilotage • Maîtrise de l'approche processus et du pilotage de la performance • Meilleure exploitation des indicateurs et mobilisation des équipes • Culture qualité renforcée • Capacité à instaurer des routines de pilotage (revue, analyses, actions)
Public cible	▪ Dirigeants de PME/PMI • Directeurs généraux • Responsables de départements ou d'unités opérationnelles • Chefs de services • Managers opérationnels • Superviseurs • Coordinateurs • Responsable de processus
Niveau d'accompagnement du Coaching	▪ 1 . La Formule SENSIBILISATION (Demi-journée / 3 à 4 heures) • 2 . La Formule STANDARD (une journée complète) • 3 . La Formule APPROFONDIE (2à 3 jours)
Facteurs influençant les coûts d'accompagnement	• Le niveau de personnalisation • Le nombre de participants • Le lieu de réalisation • Les livrables attendus • Le niveau d'accompagnement souhaité (Voir rubrique ci-dessus mentionnée)

DIRECTION
Objectif Performance
Conseil

