

Cartographie des processus-clés : piloter le pôle par les processus

MANAGEMENT

Ref : MGTP003A



Compétences visées

Développer une approche opérationnelle par les processus.

Objectifs et contenus

Comprendre le principe de l'approche-processus dans le contexte actuel des établissements de santé

- Le contexte du développement de l'approche-processus.
- L'approche-processus : ISO 9001.
- Les orientations de la certification avec les méthodes « traceurs ».
- Le concept et les différents types de processus : opérationnels, supports, de management.
- Les enjeux de l'approche-processus : transversalité et décloisonnement, focalisation vers une finalité et des résultats, structuration des principes organisationnels, nécessaire coopération des acteurs.
- Les méthodologies de l'approche-processus.

Définir et cartographier les processus structurants et la cartographie des interfaces

- Les processus qui structurent le pôle et/ou impactent sa performance.
- La cartographie représentant les flux : s'interroger sur la valeur ajoutée, la criticité, les marges de manœuvre, les marges d'amélioration escomptées, les acteurs et leur légitimité dans le pilotage.
- La cartographie des interfaces et des relations « clients-fournisseurs » : point de rencontre entre les services et déterminants de l'amélioration du service rendu, interface du pôle et interfaces institutionnelles.

Manager et améliorer les processus

- Les dysfonctionnements repérés, analyse et hiérarchisation : choix des processus prioritaires, élimination des activités redondantes, simplification...
- Les améliorations à mettre en œuvre : le *reengineering*, l'amélioration continue, le plan opérationnel d'optimisation.
- Les règles du management général des processus.
- La position d'animateur de processus. Les indicateurs de performance du processus, les objectifs d'amélioration et les outils de pilotage (tableaux de bord et indicateurs choisis), les personnes concernées.
- La communication à promouvoir.

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices
- Expérimentations
- Analyse de situations

Personnes concernées

Tout personnel utilisant les processus dans sa démarche managériale en structure de santé.

Valeur ajoutée

Cette formation s'appuie sur une démarche basée sur des exemples et des cas concrets. Elle propose une déclinaison et une adaptation au secteur de la santé de méthodes et outils issus de l'entreprise. Cette approche constitue un levier privilégié d'action préconisé par l'ANAP et la HAS.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

Mise à jour le : **27/05/2024**