

# La démarche qualité, un outil au service de la stratégie et de son pilotage



## RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE



La formation est assurée par un consultant formateur du cabinet ABAQ Conseil en Management.

Le cabinet intervient depuis 1995 auprès de nombreux organismes gestionnaires, sur des thématiques en lien avec la qualité, la stratégie, l'organisation, la gouvernance, ...

## INFORMATIONS PRATIQUES

### PARTICIPANTS

Directeurs, Directeurs Généraux, Directeurs ou responsables qualité associatifs, directeurs adjoints, chefs de service.

Groupe : de 8 à 15 personnes

Prérequis : Connaissance de la démarche d'évaluation

### DATES DES SESSIONS

- Durée 1 jour (6,5 heures de face à face pédagogique)
- Horaire : 9h30 - 17h30
- Mardi 20 Novembre 2018
- Mardi 19 mars 2019

### LIEUX DES SESSIONS

- Créteil (locaux FACE PEP)
- En vos locaux pour vos équipes nous contacter

**TARIF** 280 € / personne

## LES +

À l'heure où le secteur médico social connaît nombre de bouleversements et évolutions (notion de parcours, de plateforme de services, contraintes sur les moyens, CPOM, réforme de la tarification et mise en place des nomenclatures SERAFIN-PH,...) il apparaît nécessaire d'articuler entre eux les différents projets et démarches. Au-delà de la réponse aux obligations d'évaluation, la démarche qualité et le pilotage des processus apparaît comme un outil de structuration et de pilotage stratégique.

Une approche individualisée : la mise en perspective de l'ensemble des enjeux et réformes en cours sont abordés au regard de la situation propre de chaque participant.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les participants seront en capacité de :

- Appréhender la démarche qualité comme un outil de pilotage stratégique.
- Identifier sa place et ses apports dans les évolutions en cours.
- S'approprier la démarche processus dans toutes ses composantes.

## PROGRAMME

### Programme de la formation

- **Introduction** : la démarche qualité et l'approche processus : outils de pilotage stratégique :
  - Le Projet Associatif, socle de la démarche qualité et éléments structurants des processus
- **L'identification et la description des processus** :
  - la cartographie des processus : présentation synthétique et globale de l'organisation,
  - le guide documentaire : document de référence pour le pilotage des processus,
  - la matrice des risques liés aux processus.
- **Lien avec les objectifs d'amélioration et d'évolution issus des projets d'établissement, des évaluations, du CPOM, ...**
  - S'appuyer sur les fiches actions CPOM.
  - S'appuyer sur les indicateurs ANAP pour piloter les processus d'accompagnement et processus supports.
  - L'évaluation (interne/externe) : une photographie à un instant T de la mise en œuvre de ces processus.
  - S'appuyer sur Sérafin PH pour évaluer les besoins et la réponse apportée par les processus d'accompagnement.
- **Piloter et évaluer les processus d'accompagnement et les processus supports**
  - Manager par les processus : implication et responsabilisation des acteurs.
  - Assigner à chaque pilote de processus les objectifs issus du projet institutionnel, projet d'établissement, CPOM, ...
  - La revue des processus en réunion de direction.
  - Le lien avec le contrôle de gestion.

### Outils et méthodes pédagogiques

- Les apports théoriques sont couplés à l'analyse de cas pratiques et la réalisation de travaux de groupes.

### Évaluation

- En complément du bilan oral réalisé par le formateur en cours de formation, un questionnaire de satisfaction sera remis aux participants en fin de formation.
- Dans les 6 mois suivants, un questionnaire à froid sera envoyé au commanditaire et aux stagiaires pour évaluer l'impact de la formation sur les pratiques professionnelles.