

obe^a



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Mettre en place des processus qualité

OBJECTIFS

- Intégrer l'approche processus dans le cadre d'une démarche qualité / certification
- Savoir identifier et décrire un processus dans le but de le maîtriser

PUBLIC

Responsables Qualité, toute personne en charge de mettre en place et de gérer une démarche qualité en secteur public/santé, animateurs des groupes de travail

PROGRAMME

1- L'approche processus : éléments de base

- Définition d'un processus, articulation des processus entre eux, processus fournisseur et processus client
- Gestion de la documentation associée aux processus, procédures écrites et autres documents
- La qualification d'un processus
- La relation client fournisseur dans le cadre de l'approche processus

2- Les différents types de processus

- Les processus de réalisation ou processus métiers, processus de production
- Les processus supports
- Les processus de management

3- Identifier et cartographier un processus

- Identifier les principaux processus à l'aide de la typologie présentée
- Définition du champ de chaque processus
- Dessiner l'articulation et les interactions entre les processus
- Identifier les zones de risques internes aux processus et en interface entre les processus

4- Le pilotage d'un processus

- Identifier le mode de pilotage et le pilote du processus
- Mettre en place la documentation qualité décrivant le processus
- Les indicateurs de suivi et de pilotage du processus
- La mise en place de tableaux de bord et leur utilisation
- Anticiper l'évaluation de la mise en oeuvre du processus
- Analyse des dysfonctionnements et mise en place d'un système de surveillance

TOUTES LES SESSIONS