PÔLE EFFICIENCE ORGANISATION DE LA QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Nos équipes mettent leurs compétences et leurs expériences en commun pour vous accompagner dans le développement de votre performance stratégique et opérationnelle.

NOUS VOUS AIDONS À :

- Définir votre politique et votre stratégie au regard de votre contexte et vos enjeux : animation de séminaire stratégique, définition des modalités de gouvernance, élaboration de tableau de bord stratégique (balanced scorecard)…
- Faire le lien entre votre plan stratégique et son déploiement opérationnel : identification des risques et opportunités stratégiques, déploiement stratégique, système de pilotage (indicateurs et tableaux de bord)…
- Optimiser les performances de vos process : management par processus, maîtrise des risques, excellence opérationnelle et lean management…

Nous pouvons vous accompagner sur de nombreux référentiels :
ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 26000, ISO 45001...
Pour mettre en oeuvre ces systèmes de management QSE – RSE, nous mobilisons l'ensemble des compétences du pôle afin de déployer une démarche efficiente.

QR1 METTRE LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE DE VOTRE STRATÉGIE

DURÉE
2 jours (non successifs), soit 14 heures

OBJECTIFS
Permettre à la direction d'une structure ou à un responsable de service d'utiliser les concepts et outils des démarches qualité pour faciliter le déploiement de la stratégie, l'adhésion et l'implication des équipes dans sa mise en oeuvre

PUBLIC
Direction, responsable de service

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, échanges entre participants, exercices pratiques

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Revoir les contenus attendus d'un projet ou d'une politique de groupe	▶ Le cadre réglementaire ▶ Les recommandations de bonnes pratiques
	Identifier les orientations stratégiques de la structure	▶ La mission et les valeurs de la structure ▶ Réaliser un diagnostic stratégique ▶ Définir une stratégie équilibrée
	Savoir décliner les axes stratégiques en objectifs mesurables	▶ Déterminer les objectifs mesurables ▶ Identifier les risques liés à la mise en oeuvre des axes stratégiques et les actions associées
JOURNÉE 2	Déployer son projet sur les processus et les services	▶ Faire le lien entre projet/politique de groupe, approche processus et projet de service ▶ Identifier les autres outils favorisant le déploiement de la stratégie et l'implication des équipes ▶ Redéfinir le rôle de chacun des acteurs dans le déploiement de la stratégie ▶ Conduire et accompagner les équipes au changement et mettre en oeuvre une communication adaptée
	Surveiller et piloter la mise en oeuvre du projet et l'atteinte des objectifs	▶ Surveiller et piloter la mise en oeuvre du projet et l'atteinte des objectifs ▶ Favoriser la coordination de l'ensemble des instances pour surveiller l'atteinte des objectifs ▶ Utiliser les outils du système qualité pour favoriser, suivre et améliorer les performances de la structure ▶ Communiquer et valoriser ses résultats

QR2 DÉFINIR ET DÉPLOYER DE MANIÈRE EFFICACE LA POLITIQUE QUALITÉ

DURÉE
2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS
Donner du sens au pilotage par processus, en définissant une politique qualité équilibrée et en déclinant les objectifs par processus, et ainsi favoriser la compréhension des enjeux de la politique et l'implication dans la mise en oeuvre

PUBLIC
Toute personne en charge de piloter des activités ou de construire des tableaux de bord

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, échanges entre participants, exercices pratiques

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Découvrir les définitions de la performance	▶ Revue de la littérature relative à la performance
	Identifier les orientations qualité et savoir les décliner en objectifs mesurables	▶ Présentation des orientations stratégiques ▶ Définir une stratégie qualité équilibrée - Présentation du Balanced Scorecard ▶ Déterminer les objectifs mesurables ▶ Identifier les risques / opportunités à la mise en oeuvre de la politique qualité et des actions associées
	Déployer la politique sur les processus	▶ Faire le lien entre politique qualité et approche processus ▶ Identifier des indicateurs de performance adéquats pour évaluer l'atteinte des objectifs de la politique qualité
JOURNÉE 2	Rappeler les enjeux de l'approche processus et le rôle des pilotes	▶ Intérêt et concepts clés de l'approche processus ▶ Cadre normatif ▶ Gestion des interfaces ▶ Rôles et missions des pilotes de processus
	Structurer une revue de processus	▶ Éléments d'entrée et de sortie d'une revue de processus ▶ Identification des éléments saillants à communiquer ***Au cours de cette séquence, des ateliers sont organisés. Chaque participant prépare sa revue de processus au regard des données issues du système de management de la qualité.***

QR3 MANAGER PAR PROCESSUS

DURÉE
2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS
Comprendre le rôle et le positionnement du pilote de processus et acquérir les principes, méthodes et outils pour manager efficacement son processus

PUBLIC
Pilote de processus et tout acteur impliqué dans la démarche qualité quel que soit le référentiel appliqué

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE
Apports illustrés, présentation interactive et échanges, nombreux exercices d'application individuels, ateliers pratiques en groupe, exercice de positionnement, apports d'outils, méthodes, modèles documentaires

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Mieux appréhender l'approche processus et le rôle des pilotes	▶ L'intérêt et les concepts clés de l'approche processus ▶ Les différents cadres des normes et référentiels ▶ Les différents types de processus et la gestion des interfaces ▶ Les rôles et les missions des pilotes de processus
	Modéliser son processus	▶ Sa position dans la cartographie ▶ La carte d'identité du processus ▶ L'analyse des flux
	Maîtriser son processus	▶ L'optimisation du processus ▶ La recherche de la valeur ajoutée ▶ Les responsabilités ▶ L'analyse de risques et les parades
JOURNÉE 2	Piloter son processus	▶ Les objectifs ▶ Les indicateurs et tableaux de bord ▶ La revue de direction et la revue de processus ▶ L'amélioration continue des processus
	Préparer son plan d'action	▶ Au vu du travail amorcé lors de cette journée, chaque pilote définira son plan d'action
	Évaluer son processus	▶ La mesure de la performance du processus ▶ L'évaluation du niveau de maîtrise et de maturité du processus

QR4 METTRE EN ŒUVRE L'ANALYSE DE RISQUES

DURÉE
1 jour, soit 7 heures

OBJECTIFS
S'approprier les concepts et les méthodes de l'analyse de risques

PUBLIC
Pilote de processus et tout acteur impliqué dans une démarche d'évaluation des risques, quel que soit le référentiel appliqué

PRÉ REQUIS
Connaître les principes des démarches qualité et / ou les concepts et méthodes liés au management par processus

PÉDAGOGIE
Apports illustrés et conseils, présentation de méthodes et d'outils, étude de cas

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre les fondamentaux du management des risques	▶ Les différents cadres des normes et référentiels ▶ Les enjeux de la mise en place d'une gestion des risques
Déployer la démarche de management des risques	▶ La méthodologie de gestion des risques ▶ La définition du contexte et des échelles de cotation ▶ La définition des différents couples « produits/clients » et « données d'entrée/fournisseurs » de son processus ▶ L'identification des risques, la cotation et la hiérarchisation ▶ L'identification des actions de maîtrise et l'évaluation de leur efficacité
Mettre en oeuvre et suivre le plan d'action	▶ La définition du plan d'action ▶ Le suivi du plan d'action ▶ Le lien avec le plan de fonctionnement dégradé ou le plan de reprise d'activité, plan bleu, plan blanc...

QR5 DEVENIR AUDITEUR QUALITÉ INTERNE

DURÉE
3 jours (dont 1 jour en distanciel), soit 21 heures

OBJECTIFS
Acquérir les connaissances et outils de base pour mener des audits internes

PUBLIC
Auditeur interne et auditeur interne en devenir

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE EN BLENDED E-LEARNING
Modules e-learning, quizz, documents, observations, échanges, apports théoriques

DISTANCIEL : 0,5 JOUR

LES PRINCIPES ET BONNES PRATIQUES D'AUDIT (E-LEARNING)	
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Connaître les principes clés de l'audit	▶ Connaître les fondements de la démarche qualité ▶ Connaître les principes clés ▶ Différencier audit interne et audit tierce et/ou seconde partie ▶ Connaître l'approche processus ▶ Avoir un premier niveau d'information sur les référentiels qualité applicables
Mettre en œuvre les bonnes pratiques de l'audit	▶ Savoir planifier et préparer ses audits ▶ Savoir conduire une réunion d'ouverture et une réunion de clôture ▶ Savoir conduire les entretiens et la recherche d'éléments factuels sur le terrain ▶ Savoir rédiger des écarts et un rapport d'audit

PRÉSENTIEL : 1 JOUR

MISE EN PRATIQUE DE L'AUDIT INTERNE (PHASE 1)	
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Savoir préparer les audits	▶ Rédiger le plan d'audit ▶ Préparer la grille d'entretien
Réaliser les audits	▶ Réalisation d'audits à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent aux rôles d'auditeur et d'observateur) ▶ Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
Retour sur les audits	▶ Les points forts ▶ Les points à améliorer

SUPERVISION POUR LA RÉDACTION DES RAPPORTS

DISTANCIEL : 0,5 jour
Chaque auditeur devra rédiger ses rapports d'audit sous 3 semaines.
Un rendez-vous téléphonique sera organisé avec le formateur pour chaque auditeur interne.
Cet entretien permettra de valider la bonne réalisation des audits internes.

RÉALISATION DES AUDITS EN AUTONOMIE SUR SITE

Durant cette phase, les auditeurs réaliseront des audits internes en autonomie.
Le formateur ne sera pas présent.
Les auditeurs internes devront réaliser au moins un audit chacun avant le prochain rendez-vous présentiel.

PRÉSENTIEL : 1 JOUR

MISE EN PRATIQUE DE L'AUDIT INTERNE (PHASE 2)	
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Retour sur les audits réalisés en autonomie	▶ Les facilités ▶ Les difficultés ▶ Réponse aux questions
Réaliser les audits	▶ Réalisation d'audits à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent au rôle d'auditeurs et d'observateurs) ▶ Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
Retour sur les audits	▶ Les points forts ▶ Les points à améliorer

QR8 L'ISO 9001 V2015 : METTRE VOTRE SMQ AU SERVICE DE LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

DURÉE
2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS
Prendre connaissance des principes et exigences de la norme ISO 9001 afin de mettre en oeuvre un système de management au service de la performance de l'entreprise

PUBLIC
Manager, Responsable d'entité, direction qualité et gestion des risques, responsable qualité, auditeur interne, pilote de processus

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE
Apports illustrés, réflexion en groupe, partage d'outils

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Prendre connaissance des principes des systèmes de management qualité et de la norme ISO 9001	▶ Les principes des démarches qualité ▶ Les enjeux et les fondements de l'ISO 9001 : 2015 ▶ Domaine d'application et exclusions possibles
	Comprendre la structure et la logique de la norme	▶ La structure de la norme ▶ L'approche globale vers la performance
	Identifier les principales exigences liées au management et à la stratégie et leurs applications possibles	▶ Compréhension de l'organisme et de son contexte ▶ Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées ▶ Leadership / Politique et Objectifs ▶ Approche processus
JOURNÉE 2	Identifier les principales exigences liées au management par processus, à la maîtrise des ressources et à la réalisation des produits et services et leurs applications possibles	▶ Actions à mettre en oeuvre face aux risques et opportunités ▶ Planification et maîtrise des modifications ▶ Management des ressources humaines et techniques ▶ Gestion des connaissances ▶ Maîtrise des produits et services ▶ Maîtrise des prestataires externes
	Identifier les principales exigences liées à l'amélioration continue et leurs applications possibles	▶ Surveillance, mesure, analyse et évaluation de la performance (indicateurs, audits, non-conformités, satisfaction clients, revues, amélioration continue …)
	Faciliter l'intégration de son système qualité	▶ Identification des interfaces possibles entre le système de management qualité et l'organisation de l'entreprise

QR9 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

INTRODUCTION À LA NORME ISO 26000

DURÉE
2 jour, soit 14 heures

OBJECTIFS
Prendre connaissance des principes et exigences de la norme ISO 26000 afin de mettre en œuvre un système de management au service de la performance de l'entreprise

PUBLIC
Direction qualité et gestion des risques, responsable qualité, auditeur interne, pilote de processus

PRÉ REQUIS
Connaissance des systèmes de management appréciée, mais non obligatoire

PÉDAGOGIE
Apports illustrés et conseils, exercices, échanges

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Connaître les concepts et les définitions liés au développement durable et à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	▶ Présentation du concept : définitions, principes, historique ▶ Les principaux enjeux planétaires : économiques, environnementaux, sociaux ▶ Les référentiels nationaux : Loi NRE, agenda 21, Le guide SD21000 ▶ Les référentiels internationaux : A3D, Sigma, Global compact, AA1000, ECS2000, IIP, SA8000, GRI, ISO 9001, ISO14001, ISO 45001
	Connaître la norme ISO 26000	▶ Son origine, ses enjeux ▶ La définition du concept de Responsabilité Sociétale au coeur du développement durable ▶ L'ISO 26000 et les autres textes fondateurs ▶ Le contenu global, l'articulation générale de l'ISO 26000 ▶ Le vocabulaire associé pour bien s'approprier les exigences ▶ Les 7 principes de base à respecter pour toute démarche de Responsabilité Sociétale
JOURNÉE 2	Identifier les enjeux RSE au travers des 7 questions centrales de l'ISO 26000	▶ Comprendre et identifier les moyens de s'engager sur les grands thèmes centraux de la RSE : la gouvernance de l'organisation, les droits de l'homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les communautés et le développement local
	Appréhender les grandes étapes de mise en oeuvre de l'ISO 26000 au coeur de l'organisation	▶ Diagnostic ISO 26000 : → Déploiement (comprendre, identifier les moyens de déployer la démarche de RSE et les implications concrètes, créer son plan d'action) → Rendre compte et faire reconnaître : posture à adopter, moyens et ressources clés ; assurer la crédibilité
	Construire le reporting	▶ Analyse du reporting sociétal ▶ Méthodes diverses de reporting ▶ Le contrôle des informations ▶ La publication des informations ▶ Le choix des indicateurs traités ▶ Intérêt du reporting sociétal

QR10 INTÉGRER L'APPROCHE ENVIRONNEMENTALE A VOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT
LES EXIGENCES DE L'ISO 14001

DURÉE
1 jour, soit 7 heures

OBJECTIFS
Appréhender les exigences de l'ISO 14001 et leurs impacts sur le système de management environnemental (ou SMI) de votre structure

PUBLIC
Responsable environnement, QSE, référent, auditeur interne, pilote de processus, dirigeant ...

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE
Présentation de chaque exigence de manière illustrée et didactique, réflexion en groupe, partage d'outils, échange d'expériences

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Prendre connaissance des principes de l'ISO 14001	▶ Les enjeux et les fondements ▶ Le cadre de cohérence avec la HSL (High Level Structure)
Évaluer les impacts environnementaux et les dispositions de maîtrise à mettre en oeuvre	▶ Relations entre le SME et la stratégie de l'organisation ▶ Identification des risques et des opportunités, hiérarchisation de ses impacts environnementaux ▶ Renforcement de l'écoute et de la prise en compte des parties prenantes ▶ Amélioration de la transparence et systématisation de la communication externe ▶ Prise en compte des impacts environnementaux tout au long du cycle de vie des produits/services ▶ Exigences liées aux achats et intégration de l'évaluation fournisseurs ▶ Réalisation d'une auto-évaluation rapide de son système ▶ Identification des principales actions à mener ▶ Gestion des situations d'urgence
Découvrir des outils pour faciliter l'intégration des exigences	▶ Prise en main d'outils et méthodes ▶ Comment intégrer efficacement vos différents systèmes ?

QR11 METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE MANAGEMENT SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL (ISO 45001)

DURÉE
1 jour, soit 7 heures

OBJECTIFS
Connaître les principales évolutions de la norme ISO 45001 par rapport à l'OHSAS 18001

PUBLIC
Responsable Qualité, Responsable SST, Animateur Qualité, Animateur Sécurité ...

PRÉ REQUIS
Connaissance et/ou expérience des enjeux de la santé au travail dans une structure

PÉDAGOGIE
Apports théoriques, lecture et interprétation d'une partie des textes, réflexion en sous-groupe, travail individuel et collectif, observation de risques via des diaporamas, étude de cas

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Connaître le cadre du passage à l'ISO 45001	Enjeux, principes de l'ISO 45001. ▶ Les 10 chapitres (cohérence et différence avec ISO 9001 et 14001) ▶ Le vocabulaire associé ▶ Le domaine couvert : santé physique, psychologique et mentale ▶ Norme VS Réglementation : la position de la normalisation européenne
Appréhender les nouveautés de la norme en cohérence avec le système en place	Les éléments clés du système ▶ Les nouveautés par rapport à l'OHSAS 18001 en lien avec le système QSE existant : → Contexte et enjeux , Parties intéressées → Politique / objectifs / plan d'action….
Identifier les nouveautés et leurs déclinaisons possibles dans le système de management actuel	Intégration des exigences du SMSST dans les processus métiers ▶ Culture SST, du droit à l'erreur et du signalement ▶ Participation et consultation des salariés et de leurs représentants ▶ Notion d'effectivité ▶ Pilotage du changement
Planifier l'évolution du système	Élaboration du plan d'action

QR20 AUDIT QUALITÉ INTERNE EN ÉTABLISSEMENT DE SOINS : APPROCHE PROCESSUS ET APPROCHE TRACEURS

SANTÉ

DURÉE
3,5 jours (dont 1,5 jour en distanciel), soit 24 heures 30

OBJECTIFS
Acquérir les connaissances et outils de base pour mener des audits internes en établissement de soins, appréhender les articulations et complémentarités entre audit de processus, patient traceur et traceur système

PUBLIC
Auditeur interne, auditeur interne en devenir, cadre de proximité, médecin, ingénieur qualité, pilote de processus

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE EN BLENDED E-LEARNING
Modules e-learning, quizz, apports théoriques, mises en situation

	LES PRINCIPES ET BONNES PRATIQUES D'AUDIT (E-LEARNING)	
	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
DISTANCIEL : 0,5 JOUR	Re situer l'audit interne dans le contexte des démarches d'amélioration en Santé	▶ Les principales exigences qualité et gestion des risques dans le contexte hospitalier ▶ La place de l'audit dans la démarche qualité ▶ L'enjeu et la complémentarité des traceurs dans la certification HAS
	Connaître les principes clés de l'audit interne	▶ Qu'est-ce que l'audit interne? ▶ Connaître les principes clés ▶ Connaître l'approche processus ▶ Découvrir les fondamentaux des traceurs (méthode patient traceur et traceur système) et leur articulation avec l'approche processus ▶ Identifier les facteurs de succès d'un audit interne
	Appréhender la stratégie de déploiement des audits internes et des traceurs	▶ Intérêts et enjeux ▶ Identification et priorisation des thématiques d'audits et traceurs
	Acquérir les méthodes et outils pour auditer	▶ Savoir planifier et préparer ses audits ▶ Savoir conduire une réunion d'ouverture et une réunion de clôture ▶ Savoir conduire les entretiens et la recherche d'éléments factuels sur le terrain ▶ Savoir rédiger des écarts et un rapport d'audit
	Adopter le meilleur comportement	▶ Connaitre ses comportements préférentiels et repérer ceux des autres pour s'affirmer et s'adapter efficacement en audit ▶ Rôle et posture de l'animateur MPT

QR20 AUDIT QUALITÉ INTERNE EN ÉTABLISSEMENT DE SOINS : APPROCHE PROCESSUS ET APPROCHE TRACEURS (SUITE)

SANTÉ

	MISE EN PRATIQUE : APPROCHE PROCESSUS ET TRACEUR SYSTÈME 1 AUDIT PAR DEMI-JOURNÉE	
	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
PRÉSENTIEL : 1 JOUR	Savoir préparer les audits	▶ Prise en compte des exigences et référentiels d'audit ▶ Identification des points clés des activités à auditer, et des interactions d'activités sensibles ▶ Prise en compte du contexte et des particularités de l'entité auditée ▶ Rédaction d'un plan d'audit ▶ Préparation / appropriation de la grille d'entretien
	Réaliser les audits	▶ Réalisation d'audits à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent aux rôles d'auditeur et d'observateur) Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
	Rédiger les rapports d'audits	▶ Identification et formulation des points forts et points à améliorer ▶ Evaluation du degré de maturité (grille maturité HAS ▶ Communication et suivi

SUPERVISION POUR LA RÉDACTION DES RAPPORTS (DISTANCIEL) 0,5 JOUR

Chaque auditeur devra rédiger ses rapports d'audit sous 3 semaines.
Un rendez-vous téléphonique sera organisé avec le formateur pour chaque auditeur interne.
Cet entretien permettra de valider la bonne réalisation des audits internes.

RÉALISATION DES AUDITS EN AUTONOMIE SUR SITE

Durant cette phase, les auditeurs réaliseront des audits internes en autonomie.
Le formateur ne sera pas présent.
Les auditeurs internes devront réaliser au moins un audit chacun avant le prochain rendez-vous présentiel.

	MISE EN PRATIQUE : PATIENT TRACEUR 1 PATIENT TRACEUR PAR DEMI-JOURNÉE	
	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
PRÉSENTIEL : 1 JOUR	Retour sur les audits réalisés en autonomie	▶ Les facilités ▶ Les difficultés ▶ Réponse aux questions
	Réaliser les patients traceurs	▶ Déployer la méthode patient traceur au sein d'un service : prise de connaissance du dossier, rencontre de l'équipe, rencontre du patient, synthèse Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
	Rédiger les rapports d'audits	▶ Identification et formulation des points forts et points à améliorer ▶ Communication et suivi

SUPERVISION POUR LA RÉDACTION DES RAPPORTS (DISTANCIEL) 0,5 JOUR

Chaque auditeur devra rédiger ses rapports d'audit sous 3 semaines.
Un rendez-vous téléphonique sera organisé avec le formateur pour chaque patient traceur.
Cet entretien permettra de valider la bonne réalisation des patients traceurs.

QR27 FORMATION AUDITEUR QUALITÉ INTERNE ISO 15189

SANTÉ

DURÉE
3 jours, soit 21 heures

OBJECTIFS
Former le personnel à la réalisation de l'audit qualité par une mise en pratique sur le terrain

PUBLIC
Tout personnel du laboratoire en charge de réaliser des audits internes (formation limitée : 3 à 9 personnes)

PRÉ REQUIS
Connaissance des bases du système qualité du laboratoire et des exigences ISO 15189

PÉDAGOGIE
Exercice sur le positionnement d'auditeur, exercice de prise de conscience, apports illustrés, exercices de mise en pratique et rédactionnels, analyse documentaire, conseils pratiques, mise en situation réelle supervisée par le formateur

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Revoir les principales exigences de la norme ISO 15189 dans une logique d'audit	▶ Le processus d'accréditation ▶ Les principales exigences applicables
	Connaître les principes clés de l'audit interne	▶ Les règles de base de l'audit interne ▶ Les exigences normatives ▶ Comment auditer efficacement son système qualité ? ▶ Mise en main d'outils pratiques ▶ Les règles comportementales
JOURNÉE 2	Préparer un audit	▶ Préparation de l'audit « terrain » avec analyse du système qualité du laboratoire ▶ Identification des étapes clés des processus à auditer ▶ Définition du cadre de référence ▶ Rédaction des plans d'audit et des guides d'entretien ▶ Information auprès de l'entité auditée
	Réaliser des audits processus	▶ Réalisation d'audits sur le site du LBM à partir de son SMQ (les stagiaires s'exercent au rôle d'auditeurs et d'observateurs) ▶ Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
JOURNÉE 3	Réaliser des audits processus	▶ IDEM journée 2
	Réaliser un retour d'expérience	▶ Capitalisation des bonnes pratiques ▶ Analyse des difficultés rencontrées
	Rédiger un rapport d'audit	▶ Rédaction des constats et écarts ▶ Le plan d'amélioration et le suivi des audits

QR28 FORMATION AUDITEUR QUALITÉ INTERNE LABELIX

SANTÉ

DURÉE
3 jours, soit 21 heures

OBJECTIFS
Former le personnel à la réalisation de l'audit qualité par une mise en pratique sur le terrain

PUBLIC
Tout personnel du cabinet en charge de réaliser des audits internes (formation limitée : 4 à 8 personnes)

PRÉ REQUIS
Connaissance de base des exigences réglementaires et du référentiel Labelix préférable mais non indispensable

PÉDAGOGIE
Exercice sur le positionnement d'auditeur, apports illustrés, exemples, outils et méthodes, présentation du guide de lecture de Labelix, mise en pratique, mise en situation réelle supervisée par le formateur

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Rappeler les principales exigences de LABELIX	▶ Le processus de labellisation ▶ Les principales exigences de LABELIX ▶ Les exigences réglementaires et les dispositions internes à observer en audit
	Connaître les principes clés de l'audit interne	▶ Les règles de base de l'audit interne ▶ Comment auditer efficacement son système qualité ? ▶ Qu'est-ce qu'un audit documentaire ? ▶ Mise en main d'outils pratiques pour la planification, la programmation, la réalisation et le suivi des audits qualité internes
	Adopter la posture d'auditeur	▶ L'écoute active efficace ▶ L'assertivité ▶ Le comportement à adopter pour rendre l'audit fluide et constructif
JOURNÉE 2	Préparer les audits terrain	▶ Préparation accompagnée d'un audit à réaliser selon le référentiel Labelix ▶ Collecte et analyse de documents utiles ▶ Préparation des guides d'audit
	Réaliser des audits	▶ Réalisation d'audits croisés sur le site à partir de son SMQ ▶ Assistance du formateur lors de la réalisation des audits pour ajustement sur la technique d'entretien et de recueil des preuves d'audit
JOURNÉE 3	Réaliser des audits	▶ IDEM journée 2
	Rédiger les rapports d'audits	▶ Rédaction des constats et écarts ▶ Le plan d'amélioration et le suivi des audits
	Réaliser un retour d'expérience	▶ Capitalisation des bonnes pratiques ▶ Analyse des difficultés rencontrées

QR30 METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE QUALITÉ DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

SANTÉ

DURÉE
2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS
S'approprier les concepts clés d'une démarche qualité et ses applications dans le secteur médico-social

PUBLIC
Directeur, responsable qualité, responsable de service

PRÉ REQUIS
Aucun

PÉDAGOGIE
Rappel des textes, brainstorming, retour d'expérience avec EVI et EVE, apports illustrés, échanges en groupe, analyse des pratiques existantes, présentation d'outils

	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
JOURNÉE 1	Comprendre les enjeux, objectifs et concepts clés d'une démarche qualité	▶ Contexte réglementaire et enjeux ▶ Les fondamentaux : PDCA, l'approche processus…
	Identifier les facteurs de réussite d'une démarche qualité	▶ Nécessité de l'implication de la Direction ▶ Positionnement et rôle du responsable qualité et des pilotes ▶ Conduite du changement : communication et sensibilisation
	Connaître les bases du système qualité	▶ Politique et objectifs ▶ Cartographie des processus ▶ Indicateurs de performance et de surveillance ▶ Rôles, responsabilités et compétences
JOURNÉE 2	Animer le système de management de la qualité et utiliser les outils appropriés	▶ La gestion documentaire, la traçabilité et l'archivage ▶ La gestion des événements indésirables et doléances, l'enquête de satisfaction ▶ Les actions correctives et préventives, les tableaux de bord ▶ Les évaluations
	Contribuer à l'amélioration continue	▶ Le CVS et l'implication des résidents ou des usagers ▶ Le rapport médical / Le rapport annuel d'activité / La revue de direction ▶ Le plan d'amélioration continue