

PLANIFICATION DE LA QUALITE

Elaboration et description des
processus

NANA W Félicité

Elaboration des processus

- ▶ L'organisme doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un système de management de la qualité, y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences de la présente Norme internationale.
- ▶ L'organisme doit déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme et doit:
 - ▶ a) déterminer les éléments d'entrée requis et les éléments de sortie attendus pour ces processus;

Elaboration des processus

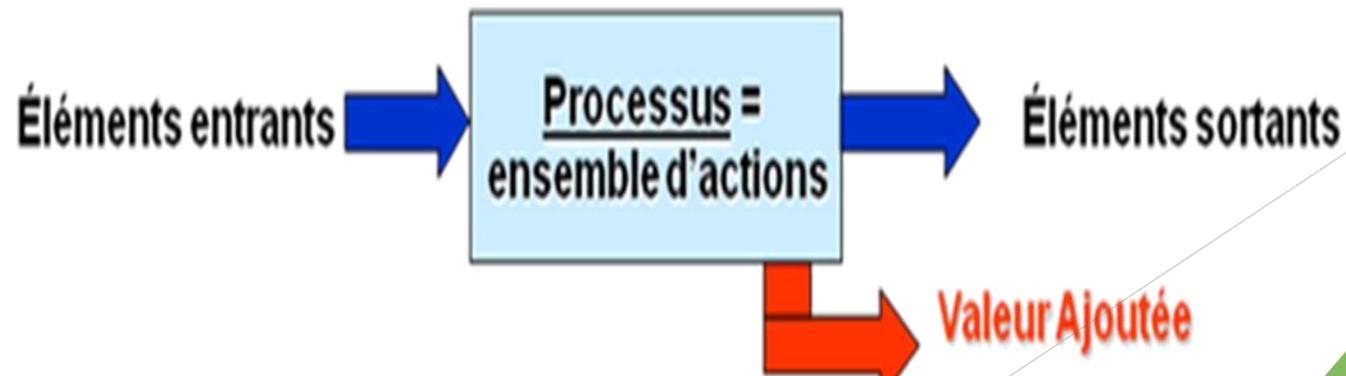
- ▶ b) déterminer la séquence et l'interaction de ces processus;
- ▶ c) déterminer et appliquer les critères et les méthodes (y compris la surveillance, les mesures et les indicateurs de performance associés) nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ces processus;
- ▶ d) déterminer les ressources nécessaires pour ces processus et s'assurer de leur disponibilité;

Elaboration des processus

- ▶ b) déterminer la séquence et l'interaction de ces processus;
- ▶ c) déterminer et appliquer les critères et les méthodes (y compris la surveillance, les mesures et les indicateurs de performance associés) nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ces processus;
- ▶ d) déterminer les ressources nécessaires pour ces processus et s'assurer de leur disponibilité;

4.Approche processus

- ▶ Le SMQ est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.
- ▶ L'approche processus consiste à gérer les activités et les ressources comme un processus pour atteindre un résultat.
- ▶ En pilotant un processus, on peut ainsi établir des responsabilités claires, utiliser efficacement les ressources, analyser les performances, les impacts, proposer des actions d'amélioration
- ▶ Un processus est un ensemble d'actions liées les unes aux autres et qui permet à des éléments entrants de sortir avec une valeur ajoutée.



4.Approche processus

Il s'agira de :

- ▶ définir systématiquement des activités nécessaires pour obtenir un résultat désiré;
- ▶ définir les autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus ;
- ▶ comprendre les capacités de l'organisme et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir;
- ▶ déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système;

4.Approche processus

- ▶ s'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble;
- ▶ gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du SMQ.

Approche processus

L'approche processus désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions, le pilotage et le management de ces processus.

Approche processus = une organisation maîtrisée

4 Etapes de l'approche processus

- Identification/classification des processus
- Formalisation/Description de chaque processus
- Adapter l'organisation
- Surveiller, Mesurer, Piloter le système, les processus

Approche processus

Etape 1: Définir le système des processus, identification des processus

L'inventaire des processus s'effectue :

1) En recensant

- Les clients et leurs attentes, les orientations de l'organisme ;
- Les produits et les exigences associées ;
- Les activités de l'organisme.

2) En identifiant les corrélations entre les activités qui participent à une finalité commune

ATTENTION AU NOMBRE DE PROCESSUS !

Approche processus

Etape1: Définir le système des processus, classification des processus

Classification : Différents types de processus

- PROCESSUS DE MANAGEMENT (DIRECTION)
- PROCESSUS DE REALISATION (OPERATIONNELS)
- PROCESSUS SUPPORT (SOUTIEN)

➤ **Processus de management**

- Appelés aussi processus de pilotage.
- Permettent de conduire l'organisme, d'améliorer les dispositifs mis en œuvre,
- de vérifier la cohérence des décisions prises vis-à-vis des objectifs poursuivis, d'anticiper ...
- La donnée de sortie est la décision

Approche processus

Etape 1: Définir le système des processus, identification des processus

➤ **Processus de réalisation**

- Appelés aussi processus opérationnel
- Contribuent directement à la réalisation du produit ou service
- depuis la détection du besoin jusqu'à l'évaluation de la satisfaction du 'client'
- La donnée de sortie est le produit ou le service

➤ **Processus support**

- Appelés aussi processus de soutien
- Contribuent à la disponibilité des moyens nécessaires aux processus de réalisation
- La donnée de sortie est la ressource

Approche processus

Parmi les résultats attendus, on peut citer en particulier :

- une vision globale du système que constitue l'organisme et la connaissance détaillée et factuelle de ses principaux rouages ;
- l'aptitude à identifier et à hiérarchiser les activités les plus contributives à l'atteinte des objectifs de l'organisme en particulier la satisfaction des clients et des autres parties intéressées ;
- la mise en évidence des interactions et des corrélations entre les activités en vue d'optimiser le résultat global ;
- l'optimisation des flux matériels et immatériels ;

Approche processus

- l'aide à la répartition optimale des ressources à disposition ;
- une meilleure maîtrise des activités externalisées qui font partie intégrante du système de processus ;

Au niveau de l'ensemble du personnel, il est possible de citer :

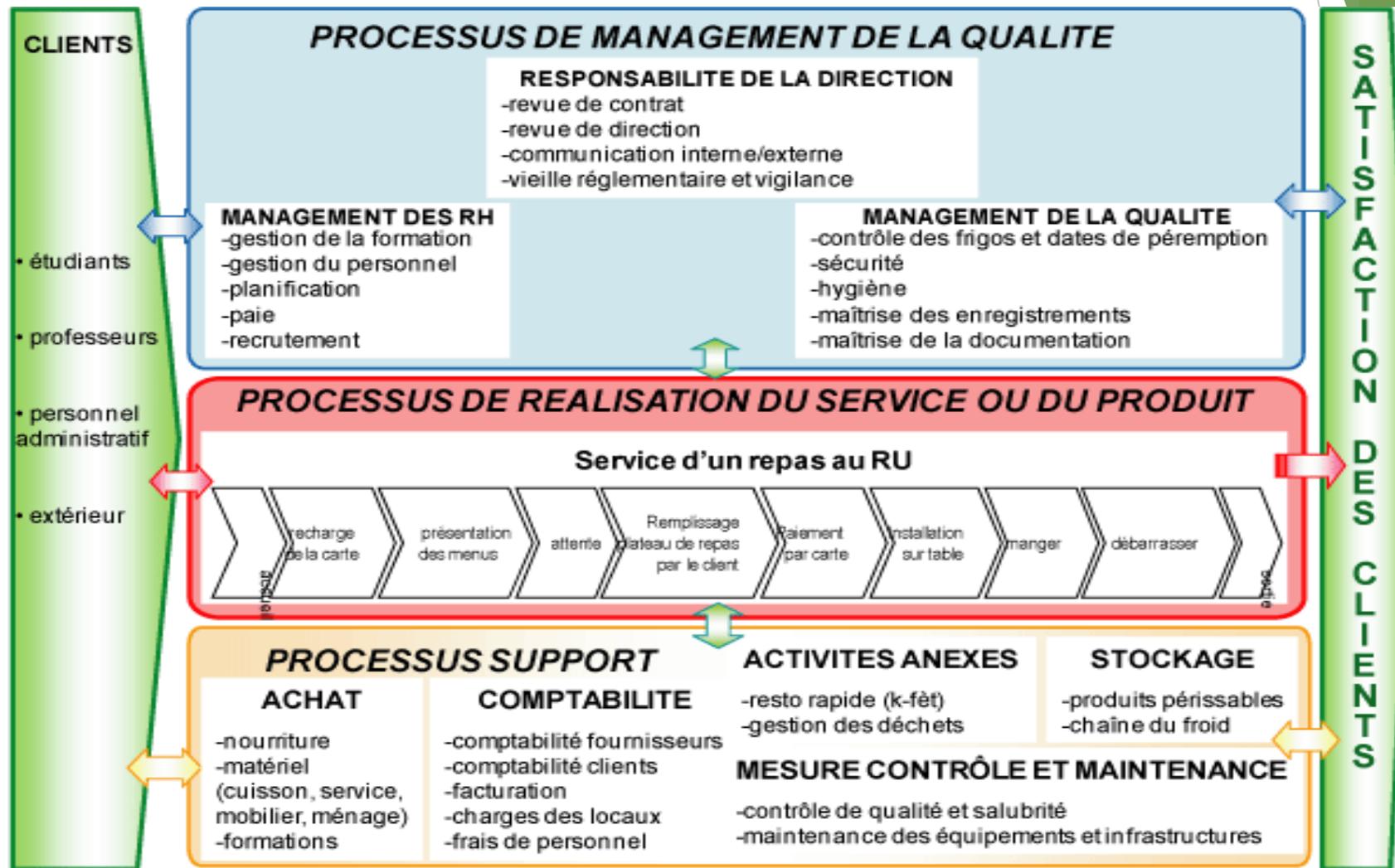
- ▶ sa plus grande implication, car il est mieux au fait des objectifs de l'organisme, de la répartition des responsabilités pour les atteindre ;
- ▶ sa contribution à l'amélioration continue des processus et donc à l'amélioration continue de la performance globale de l'organisme ;
- ▶ la réduction des tensions causées par les cloisonnements internes ;
- ▶ le développement de la communication interne et des échanges d'information au sein de l'organisme.

► Cartographie des processus

Pour fonctionner le processus de réalisation a besoin de processus support comme les achats, la comptabilité, la maintenance...

Pour assurer son fonctionnement aux niveaux plus tactique et stratégique, le processus de réalisation est en relation avec un processus de management de la qualité qui traite des données de sortie et qui peut intervenir directement sur le management des ressources (humaines, matérielles ou financières)

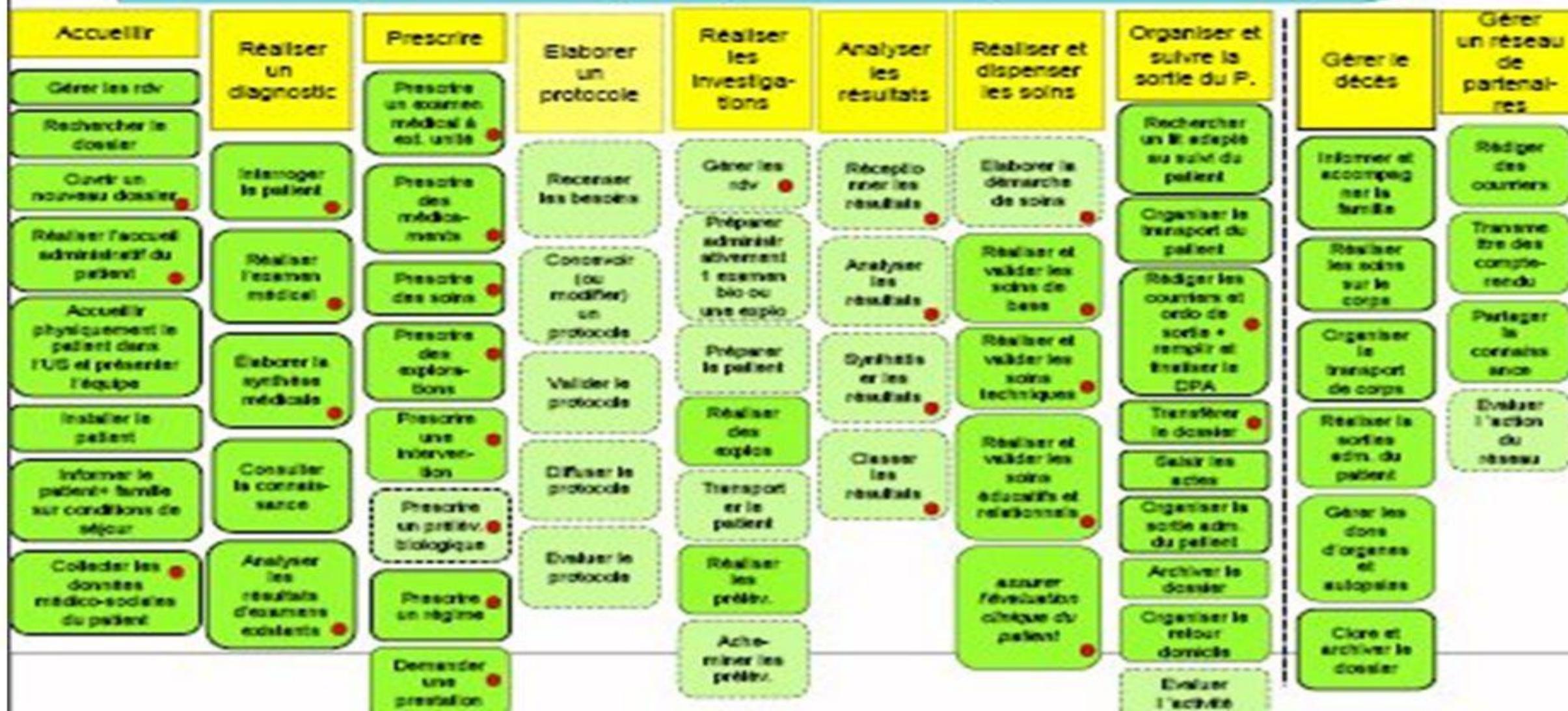
Piloter le SMQ: mettre en œuvre la qualité



Note : RH= Ressources humaines ; RU=Restaurant universitaire

Cartographie des processus

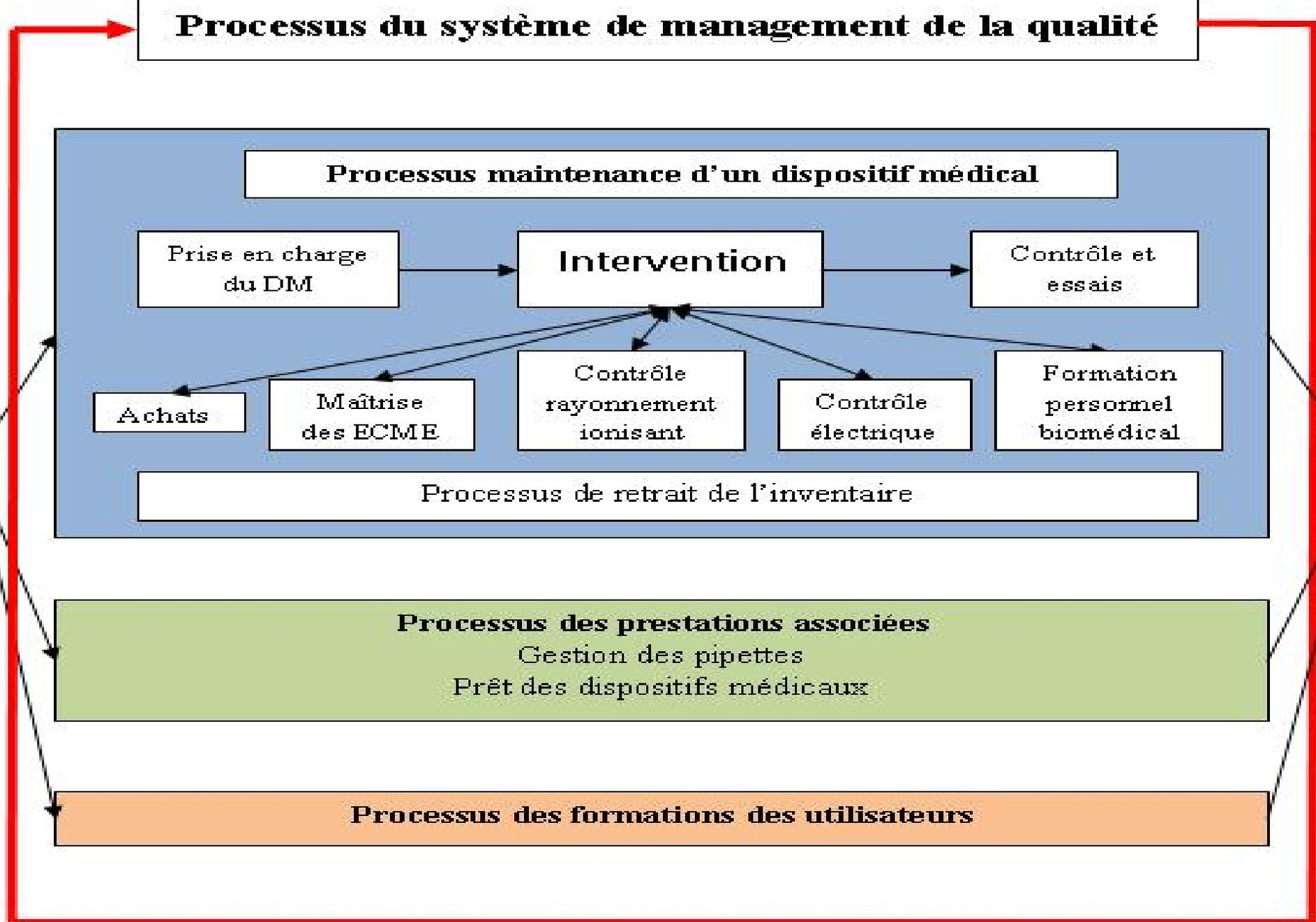
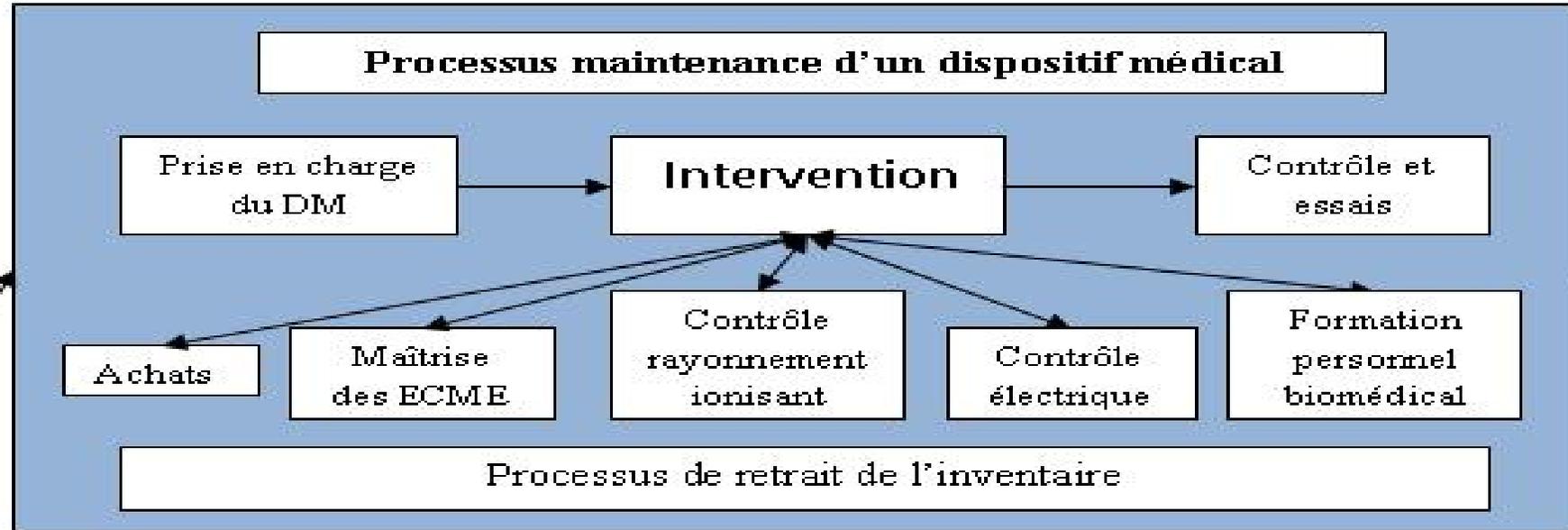
Assurer la prise en charge du patient en hospitalisation complète



Processus du système de management de la qualité

Exigences des services hospitaliers

Satisfaction des services hospitaliers



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DU LABORATOIRE ET BIOLOGIE CLINIQUE

PROCESSUS DE PILOTAGE : Analyser et améliorer le fonctionnement général

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET AMELIORATION CONTINUE

Politique Qualité
Revue de Direction – COFIL Qualité Labo – Groupe de progrès
Audits - gestion des risques

ECOUTE CLIENT

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Masse salariale,
recrutement, évaluation et
carrières, formation continue

Planification, plan de
formation, évaluation des
compétences

GESTION
DOCUMENTAIRE

CLIENTS :

CLIENTS :

PROCESSUS CŒUR DE METIER : Réalisation des analyses

PRESCRIPTEURS
PATIENTS

PRESCRIPTEURS
PATIENTS

Identifier les besoins

PRE ANALYTIQUE

ANALYTIQUE

POST ANALYTIQUE

Mesurer la
satisfaction

PROCESSUS SUPPORT : Fournir les ressources nécessaires aux processus

GESTION DES EQUIPEMENTS

Petites
fournitures
indirectes

Directs

Matériel

Consommable

MAITRISE DE
L'ENVIRONNEMENT

Sécurité

Hygiène

Déchets

GESTION DU SYSTÈME
D'INFORMATION

Gestion, exploitation
et maintenance des
équipements et
logiciels

Utilisation
des
équipements
et logiciels

Activité sous-traitée en
partie / Contrat de
service

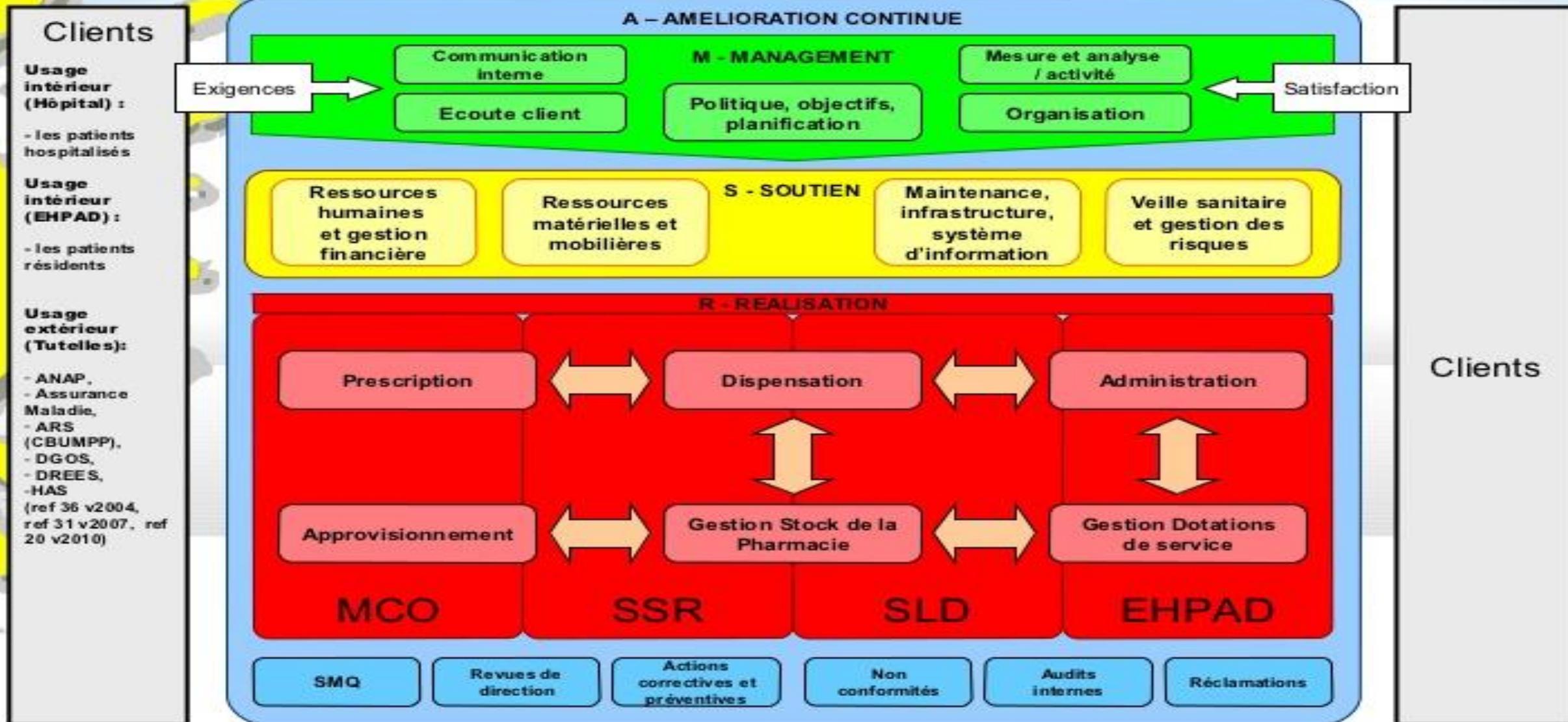
Direction des affaires générales
Direction des Ressources Humaines
Pôle Support
Direction des Soins

DAETB – services économiques
DAETB – service biomédical
DAETB – services techniques
DAETB - ECHEL

Service d'hygiène hospitalière
Client

Elaboration des processus

- ▶ Exercices
- ▶ Définir les objectifs qualité



(*) Produits de santé = Médicaments, Fluides médicaux, produits diététique(ADDFMS), Dispositifs Médicaux Stériles, Antiseptiques, Solutés massifs

USAGERS ET CLIENTS INTERNES AYANT DES ATTENTES

USAGERS ET CLIENTS INTERNES SATISFAITS

Processus de pilotage

Management <ul style="list-style-type: none">- organisation/ communication- gestion des Ressources financières- contractualisation/ relation clientèle	Amélioration de la qualité et gestion des risques <ul style="list-style-type: none">- gestion des documents et enregistrements- identification et traçabilité- gestion des NC et EI- mesures de satisfaction / Audits- actions correctives et préventives- analyse des risques à priori
---	---

Processus de réalisation

PLANIFICATION <ul style="list-style-type: none">• Recueil des demandes• Analyse : chiffrage, préconisations utilisateurs• Arbitrage	EXECUTION <ul style="list-style-type: none">• Réalisation de la prestation	SUIVI DES PRESTATIONS EXTERNALISEE <ul style="list-style-type: none">• Réalisation des contrôles qualité sur les prestations externalisées• Suivi de la mise en œuvre
--	---	---

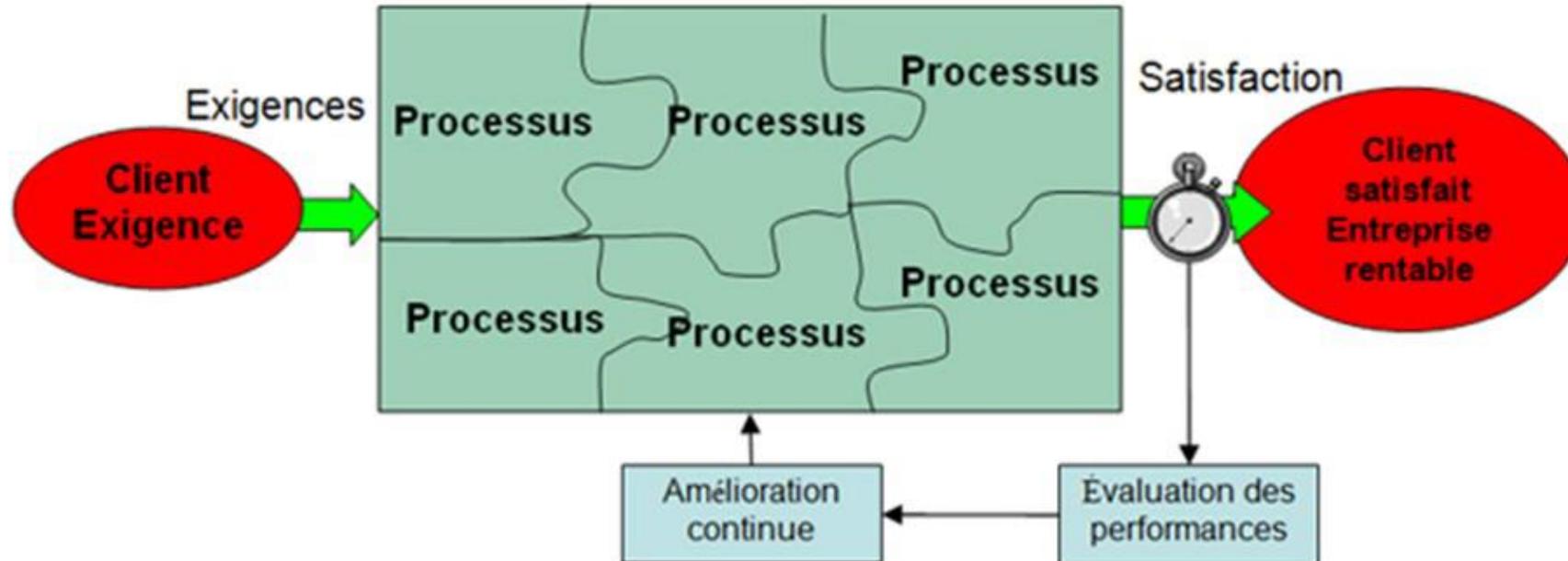
Processus support

Gestion ressources humaines <ul style="list-style-type: none">- Accueil et intégration- évaluation- Formation- gestion des plannings de présence/ absence- organisation du travail- recrutement	Approvisionnement Achats <ul style="list-style-type: none">- Achat- Approvisionnement gestion des stocks	Hygiène, sécurité et maintenance <ul style="list-style-type: none">- hygiène- maintenance métrologie- sécurité- gestion des déchets	Gestion du système d'information <ul style="list-style-type: none">- applications informatiques- sécurité du SI
---	--	---	---

Description des processus

Processus: Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Ces moyens peuvent inclure le personnel, les finances les installations, les équipements, les techniques et méthodes.

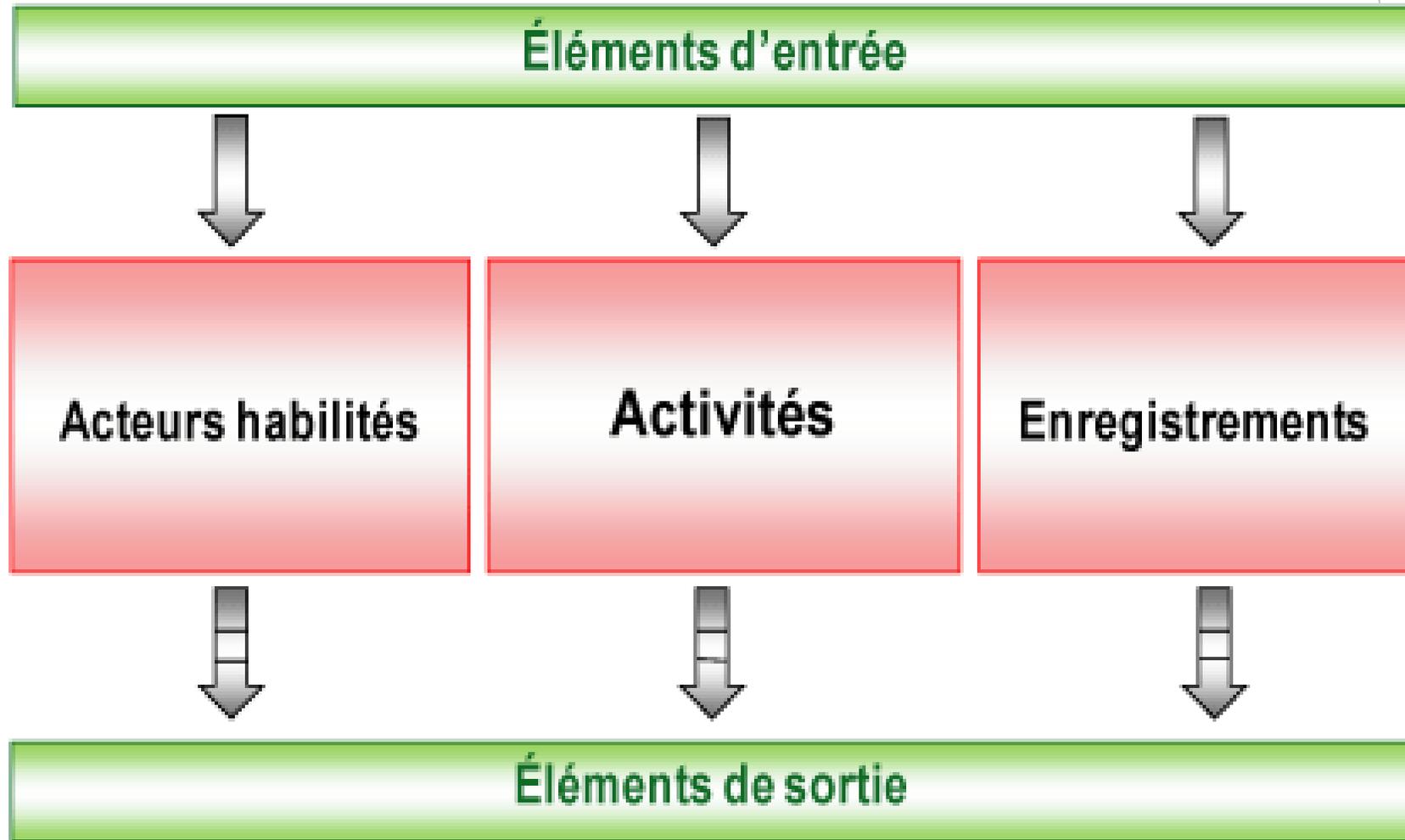


Description des processus

Un processus a pour objectif de traiter des données d'entrées pour produire des données de sortie avec une valeur ajoutée. Cette définition entrée et sortie pose la question de la limite d'un processus.

Ce traitement se réalise par une succession d'activités réalisées par des acteurs habilités (par exemple : le plombier fera de la plomberie, le médecin le diagnostic et la prescription et l'infirmier de l'administration de médicaments) lorsque le professionnel réalise cette activité du processus il doit laisser une trace « un enregistrement » en particulier pour les étapes à risques.

Description des processus

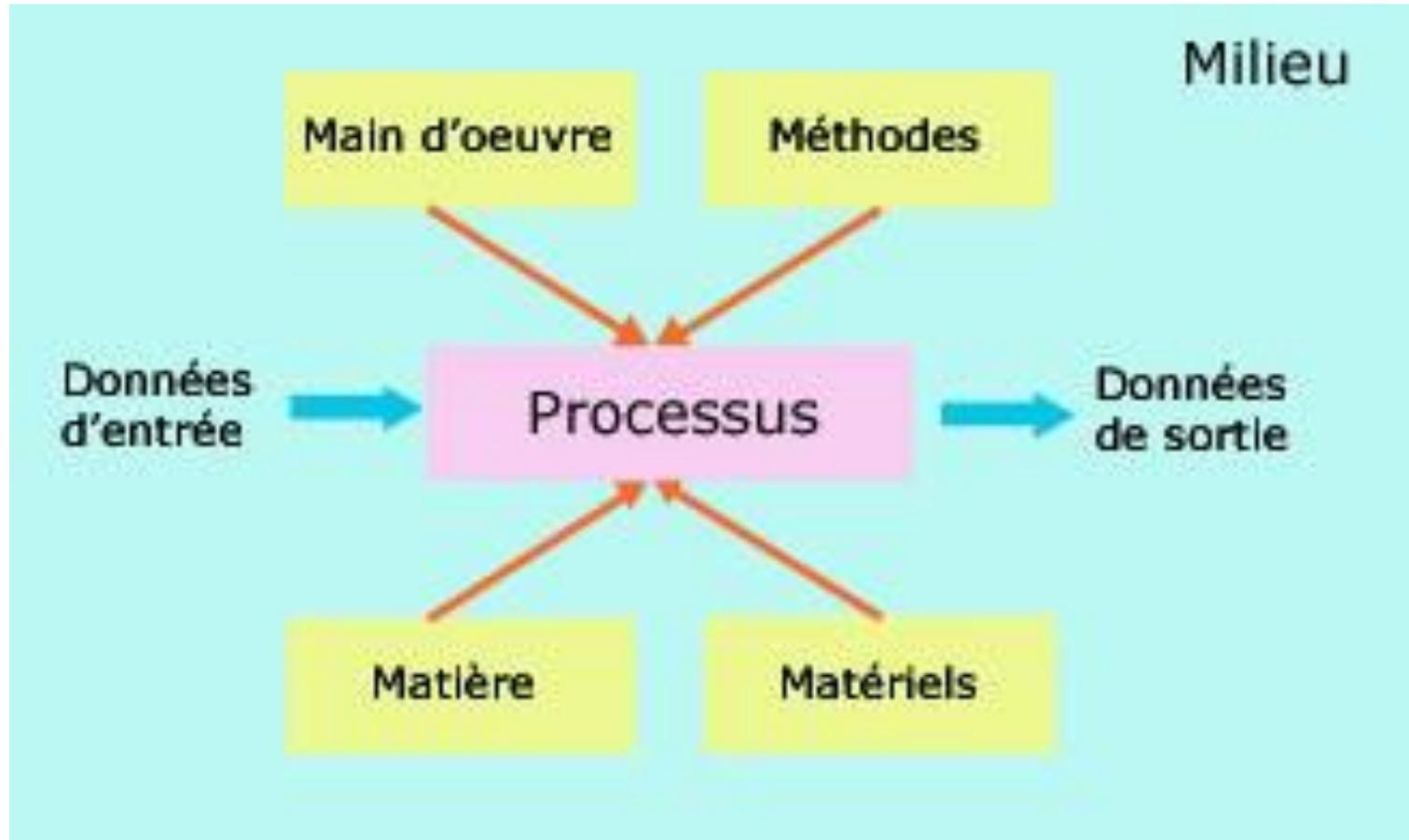


Description des processus : 5M

Tout processus peut se définir autour des 5M :

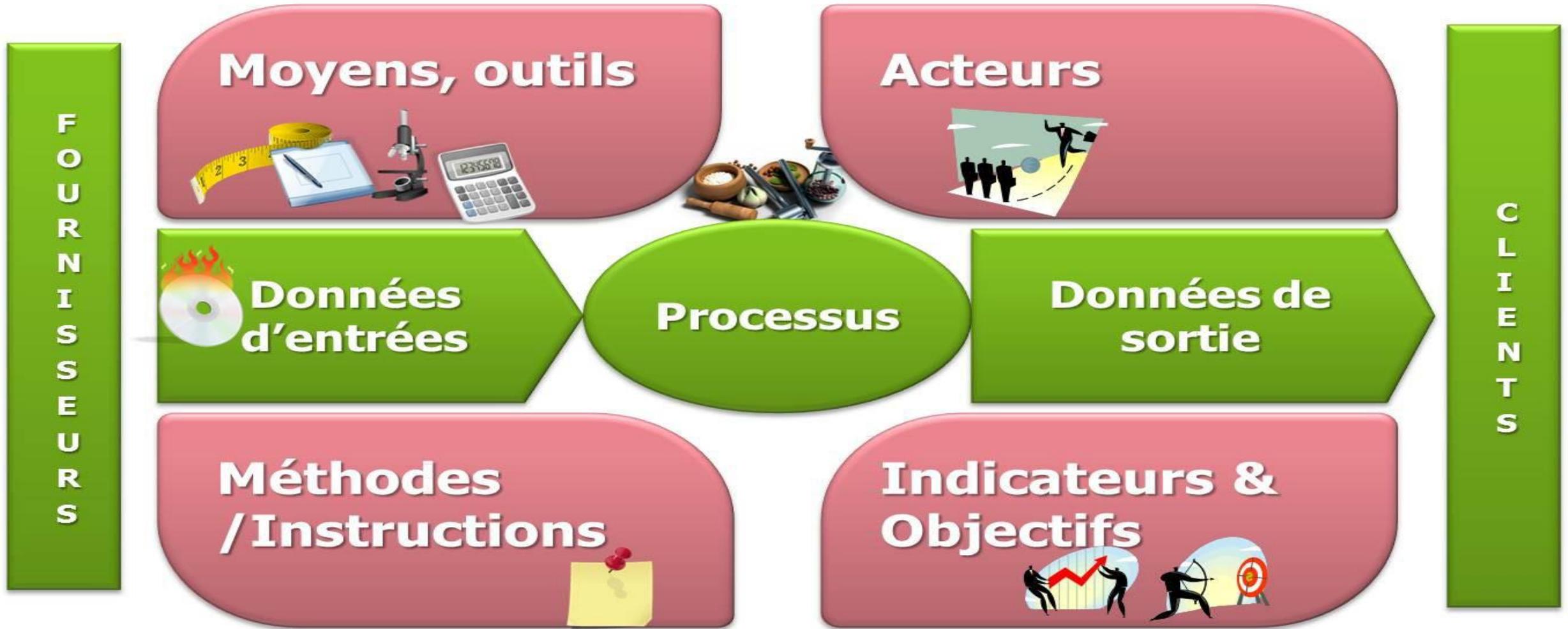
1. Main d'oeuvre : Qualification, formation, motivation, définition des missions
2. Matériel : Machine, outillage, ...
3. Matière : Matières premières, documents, données information, traçabilité ...
4. Méthodes : Règles de travail, procédures, protocoles, fiabilité des résultats,
5. Milieu : Infrastructure, espace, bruits, éclairage, prévention des risques, ...

Description des processus : 5M



Description des processus

Description du processus :
Matérialisation simplifiée du processus



Moyens, outils



Acteurs



Données d'entrées

Processus

Données de sortie

Méthodes /Instructions



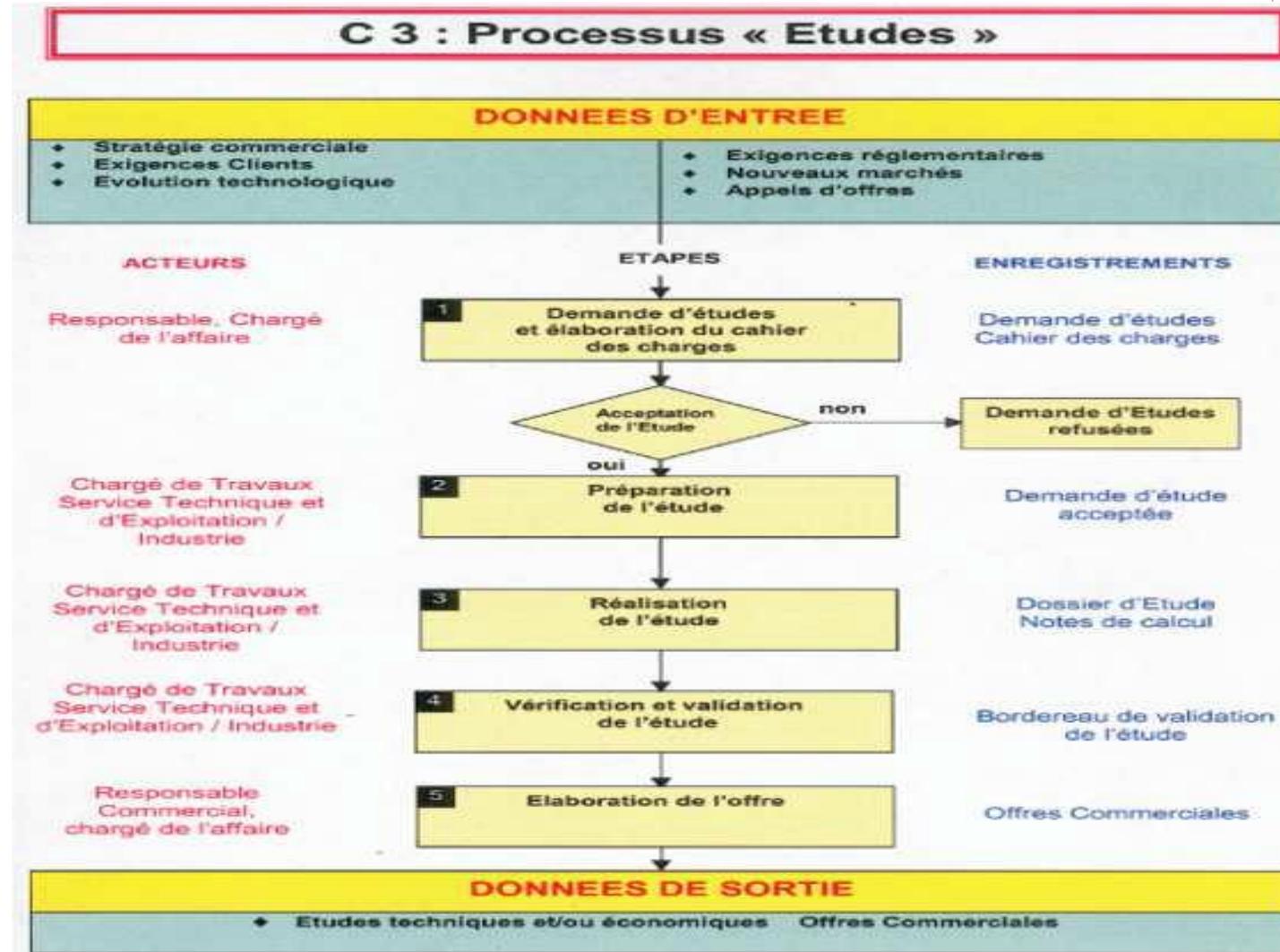
Indicateurs & Objectifs



FOURNISSEURS

CLIENTS

Description des processus



Exercice

Chacun dans son contexte:

- Identifie les processus du SMQ
- Classe chaque processus selon le type
- Elabore une cartographie de processus
- Decrit au choix un processus