

## FORMATION : Gestion des processus

### Public concerné

Biologistes médicaux, techniciens de laboratoire, cadres de santé assurant les fonctions de responsable qualité ou référent qualité.

### Objectif

Appréhender et comprendre la gestion des processus au niveau d'un Laboratoire de Biologie Médicale  
Savoir et connaître les différentes étapes de gestion des processus  
Utiliser les outils documentaires de la gestion des processus

### Durée

1 journée (7H)  
9H00 – 13H00 – 14H00 – 17H00

### Programme

#### Approche processus (Introduction)

- Principe du Management de la Qualité : pourquoi l'approche processus
- Définition de l'approche processus

#### Approche processus

- ✓ Etablissement d'une cartographie des processus
- ✓ Identification et description des processus (*Typologie des processus, établissement des fiches identités des processus, matrice d'interaction des processus*)
- ✓ Détermination des pilotes de processus et fiche de fonction « *pilote de processus* »
- ✓ Caractérisation des processus
- ✓ Matrice procédures processus
- ✓ Identification des risques
- ✓ Pilotage des processus (outils de pilotage)
- ✓ Indicateurs de performances et objectifs mesurables quantifiables associés
- ✓ Revue des processus
- ✓ Tableaux de bord : suivi des résultats de performances des processus
- ✓ Audit processus (*grille de d'audit processus mesure de la conformité*)
- ✓ Audit processus (*grille de d'audit processus mesure de l'efficacité*)
- ✓ Rapport d'audit processus et bilan des audits processus
- ✓ Audit processus (*grille d'audit processus selon la méthode de la tortue de CROSBY*)
- ✓ Evaluation de la maturité des processus
- ✓ Détermination des processus moteurs, stratégiques et transversaux
- ✓ Détermination des processus cruciaux et plan de gestion opérationnel de ces processus



### Evaluation

Validation des acquis sous forme de QCM

### Profil de l'intervenant

La formation est réalisée par un manager de la société VISKALI

### Support et communication

Viskali met à la disposition des stagiaires les supports de cours et équipements audiovisuels