



Management
ISO/Qualité
Santé



CONSEIL - FORMATIONS - AUDITS

Sommaire

Management

Formations management	7
Manager une équipe pour la première fois	8
Le Management avancé	9
Mieux communiquer en entreprise	10
Le pilotage de projets	11
Gestion du temps et des priorités du Manager	13
La conduite de réunions efficaces	14
Coaching management	15
Coaching	16
Témoignages	17

Qualité - ISO 9001

Formations qualité	18
Le pilotage par les processus	19
Formation ISO 9001 version 2015	20
Formation Responsable Qualité	22
Formation Auditeurs Internes	26
Conseil qualité	28
Accompagnement à la certification ISO 9001	29
Audit qualité	30
Audit Interne / Audit Blanc ISO 9001	31

Santé

Formations santé	32
Pilotage des processus	33
L'audit Processus	35
Responsable Qualité en établissement de Santé	37
Conseil Santé	39
Accompagnement à la Certification HAS version 2014	40



CABINET CONSEIL DEPUIS 2008

3 missions



La Formation



Le Conseil



l'Audit

3 marques



Top-Management



Quaelis

3 domaines
d'expertise

Le Management

L'ISO 9001

La Santé

3 sites web

top-management.fr

strategik.fr

quaelis.fr



Philippe ROUX

CONSULTANT - FORMATEUR - AUDITEUR DIPLÔMÉ

Twitter : @StrategikFr

N° Formateur : 93131322213

DOMAINES D'EXPERTISES

MANAGEMENT

10 ans d'expérience

- Management d'équipes
- Management de projets

CERTIFICATIONS QUALITÉ

Consultant - Formateur - Auditeur diplômé DNV / IRCA

9 ans d'expérience

- Accompagnement des entreprises à la certification ISO 9001 : 100 % de réussite

SANTÉ

Auditeur - Formateur

5 ans d'expérience

- Thématiques Santé notamment celles mises en lumière par la HAS
- Accompagnement à la certification HAS v 2014

QUELQUES RÉFÉRENCES







Formations Management

Top-management.fr



Manager une équipe pour la première fois

OBJECTIFS

Être rapidement opérationnel et performant à votre nouveau poste
 Adopter la bonne attitude en toutes circonstances
 Maîtriser les outils et méthodes essentiels en management

DURÉE TOTALE : 3 jours

INTRODUCTION

Partir sur de bonnes bases

L'importance des premiers jours

Être connu et reconnu comme manager : mode d'emploi

La question de l'autorité : "Faire autorité", "vendre" et mettre vos compétences au service du groupe

Être digne de confiance et gagner leur confiance. Installer une bonne ambiance au quotidien

Quel manager êtes-vous ? Exercice

Avez vous identifié les différents profils de vos collaborateurs ? (profils D.I.S.C)

Obtenir des résultats: une nécessité

1

Être perçu comme un manager légitime

- Exemplarité
- Leadership
- Mesure et justesse dans les décisions

2

Capitaliser sur les méthodes et «savoir faire» essentiels

- Communiquer comme un leader [Exercice](#)
- Motiver [Exercice](#)
- Déléguer avec précision [Exercice](#)
- Faire appliquer ses décisions à tous
- Contrôler sans avoir l'air de « fliquer » [Exercice](#)
- Mesurer la performance (Indicateurs et objectifs)
- Identifier les améliorations possibles et les mettre en œuvre
- Capitaliser sur les résultats obtenus

3

Maîtriser les outils indispensables au management

- Le planning
- La conduite de réunion [Exercice](#)
- Les entretiens en tête à tête [Exercice](#)
- Le mail [Exercice](#)
- Le tableau de bord

4

Manager dans les cas particuliers :
 Comment réagir si...

- Il existe des tensions dans le groupe [Exercice](#)
- Votre autorité et/ou l'une de vos décisions est contestée [Exercice](#)
- L'un de vos collaborateurs agit « contre » vous [Exercice](#)
- Un collaborateur est démotivé [Exercice](#)
- Les résultats se font désirer [Exercice](#)

PRIX : 3000 euros HT

Le Management avancé



DURÉE TOTALE : 3 jours

OBJECTIFS

Améliorer les résultats de votre équipe, donc les vôtres
Communiquer plus efficacement
Acquérir les outils et méthodes du management avancé

INTRODUCTION

Appréhender les nouveaux enjeux du Management dans les entreprises modernes

1

Définir votre stratégie et la décliner au niveau opérationnel

- Le S.W.O.T [Exercice](#)
- Les 5 forces de Porter [Exercice](#)

2

Manager par objectif

- L'objectif est ce qui donne du sens au travail
- L'évolution nécessaire d'une gestion basée sur le contrôle à un management basé sur l'évaluation
- Coachez vos collaborateurs ! [Exercice](#)

3

Appréhender les facteurs clés stratégiques du management avancé

- La prophylaxie : anticipation ou perte de temps ?
- La surprotection : plus de moyens pour ce qui est vraiment important
- Les compétences et les polyvalences : et si vous n'embauchiez plus à tort et à travers ?
- La vision dynamique de votre organisation : anticiper «après demain»

4

Communiquer plus efficacement

- Les facteurs clés de succès d'une communication efficace [Exercice](#)
- Chaque communication doit avoir un objectif défini [Exercice](#)
- Les différents outils et méthodes de communication (l'entretien, la réunion, le mail, l'affichage...) [Exercice](#)
- Mieux communiquer avec ses collaborateurs : le profil D.I.S.C. [Exercice](#)

5

Atteindre ses objectif

- Discuter de ses objectifs avec son N+1
- Décliner ses objectifs en objectifs pour ses collaborateurs
- Définir un niveau d'objectif motivant, réaliste et en phase avec la stratégie
- Le timing : élément essentiel dans la réalisation de vos objectifs



Mieux communiquer en entreprise

OBJECTIFS

- Mieux s'exprimer en public
- Apprendre à décrypter et utiliser le langage corporel
- Adapter son discours selon l'interlocuteur et les situations

DURÉE TOTALE : 2 jours

INTRODUCTION

L'importance de la communication en Management

1

Comprendre et s'appropriier la communication non verbale et paraverbale

- Savoir observer et traduire les signes corporels de nos interlocuteurs. [Exercice](#)
- Adopter une gestuelle et une posture appropriées selon le message à véhiculer [Exercice](#)

2

Adapter sa communication à son interlocuteur pour la rendre plus efficace

- Le profil D.I.S.C. [Exercice](#)

3

Adapter sa communication à la situation

- Féliciter [Exercice](#)
- Réprimander [Exercice](#)
- Désamorcer un conflit [Exercice](#)
- Faire une annonce importante [Exercice](#)

4

Les outils de la communication

- Rédiger un mail efficace [Exercice](#)
- Animer une réunion productive
- Stimuler ses coéquipiers lors des entretiens en tête à tête (1 to 1) [Exercice](#)
- Prendre de l'information au fil de l'eau [Exercice](#)
- Échanger avec ses collaborateurs lors des entretiens professionnels ou de fin d'année

5

Coacher ses collaborateurs

- Savoir quand intervenir
- Proposer un feedback [Exercice](#)
- Encourager [Exercice](#)
- Évaluer ensemble les résultats obtenus [Exercice](#)

PRIX : 2000 euros HT

Le pilotage de projets 1/2



DURÉE TOTALE : 2 jours

OBJECTIFS

Apprendre à concevoir un projet opérationnel
Planifier les étapes et impliquer ses équipes
Bénéficier d'outils simples et performants pour maîtriser le risque

INTRODUCTION

Anti-Brainstorming : quelles sont les caractéristiques d'un mauvais chef de projet ?

- 1 Concevoir le projet**
 - Le passage des idées à la planification opérationnelle
 - Les enjeux et limites du projet pour votre entreprise
 - La maîtrise du risque
 - Les compétences critiques
- 2 Vendre l'idée à ses équipes**
 - Pourquoi un manager doit-il vendre ses idées ? [Exercice](#)
 - L'implication des équipes
- 3 Planifier**
 - Planifier le projet [Exercice](#)
 - Les facteurs clés de succès [Exercice](#)
 - La supervision du manager [Exercice](#)





Le pilotage de projets 2/2

DURÉE TOTALE : 2 jours

4

Déléguer

- Les mauvaises raisons pour ne pas déléguer
- Les enjeux d'une délégation
- Quoi déléguer ? A Qui ? Quand ? [Exercice](#)

6

Organiser le retour d'expérience et Améliorer les pratiques

- Méthode pour capitaliser un retour d'expérience [Exercice](#)

5

Mettre en application

- L'application d'instructions précises et «non interprétables» [Exercice](#)

7

Évènements et Incidents : Savoir communiquer dans ces moments là

- Le contrôle [Exercice](#)
- La réunion de travail (groupe)
- L'entretien individuel [Exercice](#)
- Le management des évènements, incidents et communications associées [Exercice](#)

Gestion du Temps et des Priorités du Manager



DURÉE TOTALE : 3 jours

OBJECTIFS

Acquérir une méthode pour optimiser son temps
Savoir déléguer efficacement en gagnant du temps
Obtenir des réponses concrètes à vos problématiques

INTRODUCTION

Mieux se représenter les notions de temps et de priorité

Priorités : La méthode Eisenhower : Comprendre, s'exercer, maîtriser

Temps : Mieux se représenter l'optimisation grâce à une représentation visuelle :
"Le bocal, le sable et les galets"

1

Optimiser Le temps ou plutôt "les temps du manager" (méthodes)

- Mieux manager le temps consacré à votre organisation
- Optimiser le temps de vos collaborateurs
- Améliorer les articulations entre votre temps et ceux de vos équipes

2

Utiliser au quotidien les outils simples et performants pour la gestion du temps

- "Less is more"* : Les outils les plus simples sont les plus performants pour l'opérationnel
- L'analyse de l'expérience terrain et l'amélioration continue

3

S'exercer : Exercices pratiques et mises en situation

- Cas d'école
- Vos problématiques
- Gérer les difficultés (Exemples : Le refus d'un collaborateur d'utiliser les outils proposés ou le cas où un collaborateur aurait des difficultés à utiliser l'outil)

4

Mettre en place auprès de vos équipes les outils et méthodes apprises en formation

- La planification opérationnelle
- Les facteurs clés de succès pour une acceptation du changement

PRIX : 3000 euros HT



La conduite de réunions efficaces

OBJECTIFS

- Acquérir une méthode de conduite de réunion efficace
- Savoir éviter le piège de la « réunionite »
- Impulser une culture du plan d'action avec résultats évalués d'une réunion à l'autre
- Savoir positionner la réunion dans une action de management d'ensemble en créant du « liant » entre les différents sujets de réunion

INTRODUCTION

Avantages et Inconvénients de la réunion

Avantages :

- Un outil indispensable pour faire le point
- Le partage d'idées
- La vue d'ensemble
- Mieux faire passer un message de groupe

Inconvénients :

- Un format chronophage et couteux
- La réunionite: Apprendre comment se réunir sans perdre son temps et celui de vos collaborateurs
- La tendance à la passivité des participants: Une méthode de management en 3 points pour ne pas laisser cela s'installer

1

Préparer la réunion

- L'objectif de la réunion
- L'ordre du jour
- La planification

3

Clôre efficacement une réunion

- Récapituler rapidement les décisions prises
- Formaliser rapidement un mini plan d'action
- Annoncer les prochaines étapes (suivi de réunion, prochaine réunion, retours aux participants...)

2

Animer une réunion

- Introduire l'objectif et les sujets qui seront traités
- Eveiller l'intérêt de vos collaborateurs pour le/les sujets du jour
- La maîtrise du temps et du tempo
- La distribution de la parole

4

Créer du "liant" entre vos réunions

- Situer les sujets traités en réunion dans la stratégie globale
- Faire verbaliser aux participants le positionnement de cette réunion par rapports aux anciennes et formations à venir



Coaching Management

Top-management.fr

Philippe ROUX
06 10 65 47 77
philippe.roux@strategik.fr



Coaching



Notre mission: «Réussir à vous faire réussir»

Bénéficier d'un coaching c'est :

- ① Augmenter sa zone de confort
- ② Trouver des solutions aux points bloquants que vous avez détectés
- ③ Découvrir grâce à un regard extérieur les points prioritaires à améliorer dans votre management
- ④ Progresser plus vite

Pourquoi nous choisir ?

- Une écoute attentive et empathique pour analyser et comprendre vos problématiques et vos besoins
- Une mise en application, en toute discrétion sur le terrain, à vos côtés, des solutions préconisées avec validation des résultats obtenus
- Un coach qui reste joignable bien après son départ, pour suivre vos progrès et répondre à vos questions concernant les situations nouvelles que vous rencontrerez

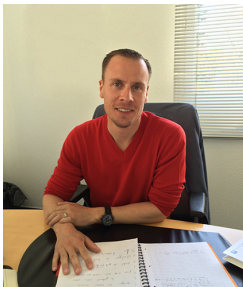


TÉMOIGNAGES



Rémi BALLOT
Coordinateur Général - Ballot-Flurin

“Je recommande les formations de Philippe ROUX à tout chef d’entreprise ou manager qui souhaite avoir un réel impact positif et de long terme sur son organisation”



Anatole BOEGLY
Directeur - A. BOEGLY & Associés

“Je remercie Philippe ROUX pour avoir affronté la météo Alsacienne afin de m’apporter une nouvelle vision du monde de l’entreprise, de nouvelles perspectives, des méthodes efficaces et surtout du PLAISIR au travail !”

“Philippe ROUX a su booster nos équipes et leurs résultats en alliant techniques de management et communication sans jamais oublier la dimension humaine”



Guillaume MAURER
Responsable Organisation - Thurmelec

Formations Qualité

Strategik.fr

Le pilotage par les processus

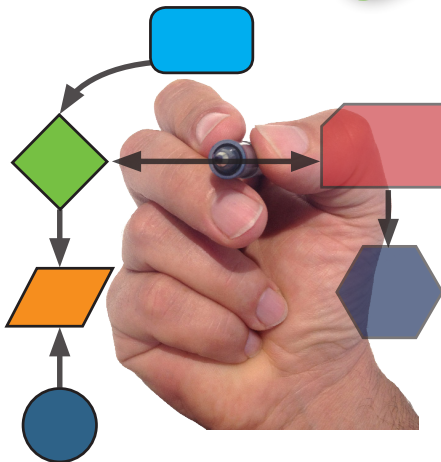
DURÉE TOTALE : 2 jours

OBJECTIFS

Apprendre à modéliser ou optimiser sa cartographie des processus
Faire de l'approche processus une méthode de progrès durables
Apprendre à utiliser des outils simples et performants pour évaluer et améliorer vos processus

1 Comprendre l'approche processus et déterminer comment la mettre en pratique dans votre entreprise

2 Créer / optimiser sa cartographie des processus *Exercice*



3 Maîtriser les risques : l'AMDEC simplifiée *Exercice*

4 Fixer les objectifs et les indicateurs de vos processus

5 Documenter ses processus *Exercice*

6 Choisir et former les pilotes

7 Mettre en place les actions nécessaires au pilotage par les processus

8 Surveiller la conformité et la performance de vos processus *Exercice*

9 Améliorer en continu les pratiques de votre entreprise

Formation ISO 9001 version 2015

DURÉE TOTALE : 3 jours

OBJECTIFS

Être capable de certifier votre entreprise en toute autonomie
 Maîtriser les méthodes qui ont fait leurs preuves
 Passer de la version 2008 à la version 2015 rapidement et simplement

1

Comprendre la norme ISO 9001 : 2015

Qu'est-ce que l'ISO 9001 : 2015 ?

Qu'y a-t-il de nouveau dans l'ISO 9001 : 2015 ?

- L'esprit de la nouvelle norme
- Les nouveaux enjeux et la valeur ajoutée de la nouvelle version
- Les nouveaux facteurs clés de succès selon l'ISO 9001 : 2015

Quid des notions passées ?

- La documentation
- L'approche processus
- Les objectifs
- Les fournisseurs et sous-traitants
- La responsabilité de la Direction
- Les clients

2

S'approprier les nouvelles méthodes nécessaires à l'application de la norme ISO 9001 version 2015

- Comprendre l'évolution de son marché
- Définir sa stratégie
- Déterminer les parties intéressées stratégiques pour l'entreprise [Exercice](#)
- Identifier les opportunités
- Maîtriser les risques majeurs [Exercice](#)
- « l'AMDEC simplifiée » : une méthode rapide et efficace pour la maîtrise du risque
- Mieux communiquer en entreprise [Exercice](#)
- Les autres notions nouvelles secondaires

DURÉE TOTALE : 3 jours

A blue eye-shaped icon containing the number 3.

Adapter les méthodes connues aux exigences de la version 2015

- L'approche processus [Exercice](#)
- La gestion des informations documentées (documents et enregistrements) [Exercice](#)
- Les compétences et connaissances
- La maîtrise des prestataires externes [Exercice](#)
- Les autres notions et méthodes déjà présentes dans la précédente version

An orange eye-shaped icon containing the number 4.Établir un état des lieux précis du SMQ afin de le faire évoluer vers la version 2015 [Exercice](#)A purple eye-shaped icon containing the number 5.Animer des ateliers avec les pilotes pour la mise en place spécifique processus par processus [Exercice](#)A green eye-shaped icon containing the number 6.Réaliser un plan d'action détaillé pour le déploiement des prochaines étapes [Exercice](#)

Formation Responsable Qualité

DURÉE TOTALE : 5 jours

OBJECTIFS

- Être opérationnel au poste de responsable Qualité le jour qui suit la formation
- Être en capacité de conduire son entreprise à la certification
- Réaliser des audits internes en toute autonomie

INTRODUCTION

Implémenter un Système de Management par la Qualité performant dans son entreprise

Le Management de la Qualité (Jours 1 et 2)

1

Introduction au Management de la Qualité

Appréhender le métier de Responsable Qualité

- Comprendre ce que la direction attend d'un Responsable Qualité
- Les facteurs clés de succès d'une certification

Comprendre le rôle des acteurs clés d'un Système de Management de la Qualité

- La Direction
- Les pilotes
- Les «opérationnels»
- Les sous-traitants
- Les parties intéressées

Organiser votre travail efficacement

- La planification des phases les plus importantes (le rétroplanning)
- Organiser la formation des acteurs de l'entreprise
- Centraliser les informations et les analyser fréquemment
- Rendre compte à la direction régulièrement

Éviter méthodiquement les écueils les plus fréquents rencontrés par un RQ

- Éviter que la Direction se «débarrasse» de la Qualité : Responsabiliser la Direction et en faire une alliée [Exercice](#)
- Éviter d'être la seule personne en charge de la Qualité : Déléguez aux fonctions appropriées !
- Éviter de vous noyer dans un verre d'eau : planifiez vos principales actions et gérez les urgences [Exercice](#)
- Éviter de rédiger des procédures qui prendront la poussière: Faites court, simple et en phase avec la culture de l'entreprise [Exercice](#)

DURÉE TOTALE : 5 jours

2

Comprendre et maîtriser les notions clés de votre Système de Management de la Qualité

Définir, formaliser et communiquer la stratégie, les objectifs et la politique Qualité

- Aider la direction à préciser et formaliser sa stratégie (nouvelle notion de la norme ISO 9001 version 2015) [Exercice](#)
- Établir la politique Qualité
- Fixer des objectifs stratégiques opérationnels [Exercice](#)

Mettre en place l'approche processus

- Apprendre à modéliser / Optimiser une cartographie des processus [Exercice](#)
- Déterminer les interactions et valeurs ajoutées des processus [Exercice](#)
- Trouver des indicateurs pertinents pour ses processus [Exercice](#)
- Établir des modes de surveillance efficaces pour ses processus [Exercice](#)

Implémenter les éléments nécessaires au tableau de bord pour piloter votre SMQ

- Le suivi et la communication des indicateurs [Exercice](#)
- Monitorer l'avancée des actions (incluant l'avancement du traitement des non-conformités) [Exercice](#)
- Les autres données importantes à suivre

Simplifier votre gestion documentaire:

- Comprendre l'utilité des informations documentées
- Réaliser sa première procédure [Exercice](#)
- Les astuces pour réaliser des procédures adaptées à votre entreprise

Établir une surveillance efficace

- Au fil de l'eau
- La revue de processus : mode d'emploi
- Les audits internes
- Le traitement des non conformités [Exercice](#)

suite

Le Management de la Qualité (Jours 1 et 2) suite



... Comprendre et maîtriser les notions clés de votre Système de Management de la Qualité (suite)

Déployer une méthode efficace pour la maîtrise des risques

- . Identifier les risques les plus importants pour l'entreprise [Exercice](#)
- . Prioriser les risques (indice de criticité) [Exercice](#)
- . Choisir quels risques traiter [Exercice](#)
- . Fixer un objectif précis pour chaque risque à traiter [Exercice](#)
- . Traiter le risque [Exercice](#)
- . Vérifier la baisse de la criticité [Exercice](#)

Prendre en compte la satisfaction des clients et des autres parties intéressées, ainsi que leurs réclamations

- . Outils
- . Réaliser sa première enquête satisfaction [Exercice](#)
- . Interpréter une enquête de satisfaction client [Exercice](#)
- . Les autres méthodes d'analyse de la satisfaction client [Exercice](#)

Améliorer en continu

- . Récapitulatif des moments clés d'un Système de Management de la Qualité
- . La cartographie des processus
- . La planification des activités
- . Analyser les résultats obtenus lors de la période passée et fixer de nouveaux objectifs

Formation auditeur interne du responsable qualité (Jours 3,4 et 5 /5)



Devenir auditeur : une valeur ajoutée importante pour les Responsables Qualité

- . Introduction à l'audit interne
- . Préparer l'audit [Exercice](#)
- . Auditer [Exercice](#)
- . Restituer et écrire le rapport d'audit [Exercice](#)
- . Clôturer l'audit [Exercice](#)
- . Phase de préparation de l'exercice d'audit
- . Audits coachés par le formateur [Exercice](#)
- . Restitution orale des conclusions d'audit aux personnes auditées [Exercice](#)
- . Feedback sur les points forts et points à améliorer des équipes d'auditeurs
- . Écriture du rapport d'audit [Exercice](#)
- . Le plan d'action et la levée des écarts [Exercice](#)



Formation Auditeurs Internes

DURÉE TOTALE : 3 jours

OBJECTIFS

- Être capable de conduire des audits internes en toute autonomie
- Dégager des pistes d'amélioration pertinentes pour votre entreprise
- Disposer d'une attestation professionnelle validant les acquis de la formation

Jour 1 : Formation interactive

1

Comprendre les notions nécessaires à un audit interne à forte valeur ajoutée

- Quelques définitions
- "Anti-Brainstorming": quelles sont les caractéristiques d'un audit à faible valeur ajoutée ? [Exercice](#)
- Qu'est-ce qu'un audit à forte valeur ajoutée ?
- Comment auditer la norme ISO 9001 version 2015
- Quel est le rôle de l'auditeur ? [Exercice](#)
- Durant l'audit: Qui fait quoi ?
- Les limites de l'exercice

2

Préparer l'audit

- Le temps, votre meilleur ennemi
- Auditer les 5 notions les plus importantes [Exercice](#) :
 - L'approche processus
 - Les indicateurs / Objectifs
 - Le traitement des non-conformités
 - La maîtrise des risques
 - La satisfaction des clients et autres parties prenantes
- Où trouver les informations pour préparer l'audit ?
- Planifier l'audit et informer les audités

3

Auditer

- Quid de la méthode d'audit [Exercice](#)
- L'éthique, le comportement et l'attitude de l'auditeur
- Vos questions et leurs réponses
- Points forts, les opportunités et les écarts constatés (non-conformités) et leur gradation

4

Restituer et écrire le rapport d'audit

- La restitution orale [Exercice](#)
- Écrire le rapport d'audit et le communiquer [Exercice](#)

5

Clôturer l'audit

DURÉE TOTALE : 3 jours

Jours 2 et 3 : Exercices d'audit en situation réelle

- 6 Phase de préparation de l'exercice d'audit [Exercice](#)
- 7 Audits coachés par le formateur [Exercice](#)
- 8 Restitution orale des conclusions d'audit aux personnes auditées
- 9 Feedback sur les points forts et points à améliorer des équipes d'auditeurs [Exercice](#)
- 10 Écriture du rapport d'audit [Exercice](#)
- 11 Le plan d'action et la levée des écarts [Exercice](#)

Conseil Qualité

ISO / Certification

Strategik.fr

Philippe ROUX est consultant ISO 9001
Formateur et auditeur diplômé DNV / IRCA.
Contactez Philippe ROUX
06 10 65 47 77
philippe.roux@strategik.fr

Accompagnement à la certification ISO 9001



Notre mission

Faire certifier votre entreprise pour améliorer son organisation et intéresser plus de clients

Pourquoi nous choisir ?

- 100% de réussite à la certification !
- Nous vous accompagnons du premier au dernier jour
- Nous faisons progresser significativement l'organisation de votre entreprise
- Vous bénéficierez d'outils et supports Qualité ergonomiques, efficaces et gratuits !

100%



Témoignages



"Strategik, un accélérateur de progrès !"

Philippe DHALMANN
PDG du groupe Massilia



"Philippe ROUX nous a permis de faire progresser notre organisation de manière radicale."

Rémi BALLOT
Co-Gérant Abeilles et Santé



"Strategik en quelques interventions a su simplifier drastiquement notre vieux système Qualité."

Jean Noël MONIER
DG du groupe Capremib

Audit Qualité

Strategik.fr

Philippe ROUX est consultant ISO 9001
Formateur et auditeur diplômé DNV / IRCA.
Contactez Philippe ROUX
06 10 65 47 77
philippe.roux@strategik.fr



Notre mission

Identifier et corriger les écarts avant votre audit de certification

Pourquoi nous choisir ?

- Une méthode d'audit strictement identique à celle de l'audit de certification
- Un audit réalisé par un auditeur expérimenté (diplômé IRCA/DNV en 2009)
- Une restitution des conclusions d'audit pédagogique et détaillée
- Une aide post-audit incluse pour réaliser un éventuel plan d'action correctif



Formations santé

Quaelis.fr

Contactez Philippe ROUX
06 10 65 47 77
philippe.roux@strategik.fr

Pilotage des processus

DURÉE TOTALE : 3 jours

OBJECTIFS

Être capable de conduire des audits internes en toute autonomie
Dégager des pistes d'amélioration pertinentes pour votre établissement de santé
Disposer d'une attestation professionnelle validant les acquis de la formation

INTRODUCTION

Faire connaissance avec l'approche Processus adaptée au monde de la Santé

Rappel : Les exigences de la HAS dans la démarche

La valeur ajoutée de l'approche processus pour un établissement de Santé. L'approche processus orientée patient

Réaliser / Optimiser sa première cartographie de processus [Exercice](#)

Décrire la finalité de chaque processus [Exercice](#)

Préciser les autorités et responsabilités pour l'approche processus

Traiter les risques critiques

Surveiller, Mesurer, Évaluer et Améliorer ses pratiques et son organisation

1

Appréhender le rôle du pilote de processus

- La mission du pilote : être le garant de l'efficacité du processus
- Former et informer [Exercice](#)
- Faciliter la mise en place des bonnes pratiques
- Surveiller, corriger et améliorer en continu

2

Mettre en place l'approche par les risques dans son établissement

- Identifier les risques pour chaque processus (selon la liste des thématiques fournie par la HAS) [Exercice](#)
- Prioriser les risques les plus importants pour l'établissement de santé [Exercice](#)
- Choisir les risques à traiter [Exercice](#)
- Fixer un objectif précis à atteindre pour le traitement de chaque effet indésirable [Exercice](#)
- Traiter le risque (établir un plan d'action efficace et le suivre jusqu'à l'évaluation effective de son efficacité) [Exercice](#)
- Vérifier la baisse de la criticité escomptée ou réorienter son plan d'action [Exercice](#)

3

Choisir ses indicateurs et objectifs

- Qu'est-ce qu'un bon indicateur ? (indicateurs SMARTER)
- Choisir ses indicateurs de performance (conseils et astuces pour intégrer des indicateurs « automatiques ») [Exercice](#)
- Fixer un objectif réaliste et motivant
- Formaliser et communiquer à propos des résultats obtenus
- Analyser et affiner ses indicateurs et objectifs dans le temps [Exercice](#)

4

Améliorer en continu

- Qu'est-ce que l'amélioration continue pour votre établissement de santé ?
- Traiter les non conformités (écarts et dysfonctionnements): mode d'emploi [Exercice](#)
- Analyser en équipe et décider des actions adéquates pour capitaliser sur l'expérience [Exercice](#)

L'audit Processus (aussi appelé audit interne ou audit blanc)

DURÉE TOTALE : 3 jours

OBJECTIFS

Être capable de conduire des audits internes en toute autonomie
Dégager des pistes d'amélioration pertinentes pour votre établissement de santé
Disposer d'une attestation professionnelle validant les acquis de la formation

INTRODUCTION

Comprendre l'audit de processus dans les établissements de Santé

L'objectif de l'audit

Comment conduire un audit à forte valeur ajoutée pour votre établissement de santé ? [Exercice](#)

Les exigences de la HAS et les autres critères d'audit [Exercice](#)

Le rôle de l'auditeur. La mission d'audit

La déontologie et l'impartialité. Les preuves d'audit

1

Préparer l'audit

- Rassembler les documents et informations nécessaires à la conduite de l'audit
- Se familiariser avec une méthode structurée pour préparer son audit
- Lister ses questions et préparer ses supports [Exercice](#)
- Informer les futurs audités de la date et autres modalités de l'audit

2

Réaliser l'audit

- La réunion d'ouverture [Exercice](#)
- L'enquête sur les lieux de travail [Exercice](#)
- Le recueil des preuves d'audit [Exercice](#)
- La communication avec les audités [Exercice](#)

L'audit Processus

(aussi appelé audit interne ou audit blanc)

DURÉE TOTALE : 3 jours

3

Procéder à la réunion de clôture

- La présentation orale des conclusions d'audit [Exercice](#)
- Les questions des audités [Exercice](#)

4

Écrire le rapport d'audit

- Le formalisme [Exercice](#)
- Le style efficace pour un rapport objectif pédagogique et compréhensible [Exercice](#)

5

Procéder au suivi des actions correctives

- Le suivi des plans d'action correctifs [Exercice](#)
- L'évaluation de l'efficacité des actions réalisées [Exercice](#)

6

Réaliser l'audit en condition réelles (exercice pratique)

- Préparation d'un audit de processus avec documents réels [Exercice](#)
- Réalisation de l'audit coaché par un auditeur diplômé IRCA [Exercice](#)
- Réunion de restitution aux audités [Exercice](#)
- Débriefing
- Écriture du rapport d'audit [Exercice](#)

Responsable Qualité en établissement de Santé

DURÉE TOTALE : 5 jours

OBJECTIFS

Être opérationnel au poste de Responsable Qualité le jour qui suit la formation
Être en capacité d'implémenter et faire vivre une démarche qualité débouchant ou non sur une certification
Réaliser des audits internes en toute autonomie

INTRODUCTION

Appréhender les enjeux de la Qualité dans le monde de la Santé

L'importance de la «Qualité» dans le secteur de la santé

Les facteurs clés d'un Système de Management de la Qualité performant, léger et accepté par ses confrères et la Direction

Répondre efficacement aux exigences des organismes de tutelle (le ministère, la HAS etc...)

Les patients au cœur de votre SMQ

L'évolution de l'idée de Qualité au fil des différentes versions des normes

Bien utiliser les outils informatiques pour optimiser vos SMQ



Bâtir et Optimiser un SMQ performant

- Par où commencer ?
- Fixer des objectifs réalistes et motivants [Exercice](#)
- Établir un état des lieux objectif [Exercice](#)
- Activer les relais internes : La direction / Les pilotes / Les animateurs Qualité
- Mettre en place et faire vivre des indicateurs efficaces avec un minimum d'effort [Exercice](#)
- Mieux maîtriser les risques : une méthode simple et efficace [Exercice](#)
- Réaliser des plans d'action opérationnels [Exercice](#)
- Les enjeux de la traçabilité en santé : rationaliser et gérer la documentation

2

Contrôler et Améliorer son SMQ

Effectuer le suivi des indicateurs et procéder aux actions nécessaires

- Interpréter, analyser, communiquer et mobiliser les équipes pour les améliorer [Exercice](#)

Prendre en compte la parole des patients et de leur famille

- Enquête de satisfaction et réclamations des patients et de leur famille :
Créer une enquête de satisfaction efficace : mode d'emploi [Exercice](#)
- Organiser la récolte des réclamations des patients dans l'établissement [Exercice](#)
- Répondre à une réclamation / critique d'une famille

Traiter les non conformités

- La détection [Exercice](#)
- Le signalement [Exercice](#)
- Les actions à chaud [Exercice](#)
- La réflexion collégiale
- Les actions à froid [Exercice](#)
- La vérification de l'efficacité des actions réalisées [Exercice](#)

Préparer et répondre aux audits internes et externes

- Préparation de l'audit : checklist et actions à mettre en place [Exercice](#)
- Vérification des actions réalisées : conformités avérées ou pas ? [Exercice](#)
- Se faire auditer : les astuces pour que l'audit se passe « mieux » [Exercice](#)
- Répondre aux écarts relevés durant l'audit [Exercice](#)

Conseil Santé

Quaelis.fr

Philippe ROUX est consultant ISO 9001
Formateur et auditeur diplômé DNV / IRCA.

Contactez Philippe ROUX
06 10 65 47 77
philippe.roux@strategik.fr

Accompagnement à la Certification HAS version 2014



Notre mission

Faciliter et Accélérer votre certification HAS v 2014

Pourquoi nous choisir ?

Être certifié HAS version 2014 plus vite et plus simplement

- Intégrer avec plus de valeurs ajoutées les bonnes pratiques HAS dans votre établissement de santé
- Éviter les frictions en évitant les quiproquos entre les acteurs de la certification
- Bénéficier d'un regard externe favorisant l'émergence de pistes de progrès
- Utiliser les outils et supports donnés par un consultant pour plus d'efficacité
- Se faire aider pour corriger les éventuels écarts post-audit et améliorer l'organisation en conséquence



Notes



top-management.fr
Management



strategik.fr
ISO 9001

Quaelis

quaelis.fr
Santé

