

## MANAGEMENT MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

V2-SEPTEMBRE 2025



### DU PILOTAGE DE LA QUALITE VERS UN MANAGEMENT PAR QUALITÉ : se préparer à la certification des établissements de santé et pérenniser une dynamique d'amélioration

#### ■ CONTEXTE

Tout en conservant les acquis des précédentes certification, la nouvelle démarche de certification est axée sur 4 enjeux : le travail en équipe, l'expérience patient, la culture du résultat et de la pertinence et l'adaptation aux évolutions du système de santé.

Afin de répondre à ces enjeux et aux attendus du nouveau manuel de certification, dont notamment les critères impératifs, la mise en œuvre d'un management par la qualité au sein des établissements de santé est désormais nécessaire.

#### ■ OBJECTIFS

- Comprendre la démarche de certification et ses nouveaux enjeux
- Connaitre les différentes méthodes d'évaluation (audits système, patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé, observations)
- Comprendre les enjeux en lien avec les critères impératifs
- Anticiper l'impact sur le management par la qualité
- Comprendre les attendus et la mise en œuvre des audits systèmes
- Comprendre le rôle du management pour la mise en place d'une dynamique d'amélioration intégrée

#### ■ PUBLIC VISÉ

Gouvernance (Direction, Direction des soins, Président de la CME), encadrement de proximité, responsable qualité et gestionnaire des risques, professionnels impliqués dans la démarche qualité

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

##### Approche pédagogique :

Concrète et pragmatique basée sur des méthodes de pédagogie actives : alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et démonstratives. Vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme.

##### Supports pédagogiques :

Support de formation en format power point-cas pratiques

##### Évaluation :

Évaluation de la satisfaction et des réactions sur la base d'un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant et évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences sur la base de questionnaires pré-tests et post-tests.

**Modalités d'organisation :**  
Formation en présentiel

**Durée : 10 jour (70 heures)**

##### Profil du formateur :

Formateur disposant d'une expérience dans la formation continue, d'une expertise dans le domaine de la gestion des risques et de management en établissement de santé.

##### Accessibilité :

Nous contacter afin de prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné

##### Modalités et délais d'accès :

Formation ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Dates à définir après étude de vos besoins et en fonction de votre calendrier et des disponibilités des intervenants. Délais moyens pour débiter la formation dépendant de la période souhaitée. Possibilité de débiter votre formation au plus tard sous 30 jours ouvrés suite au premier contact.

#### TARIFS INTRA ÉTABLISSEMENTS

**14000 €** pour 10 jours de formation

*Pour 4 participants inscrits, le 5ème est gratuit*

*Possibilité d'étude de tarif préférentiel  
selon la fidélité*

# MANAGEMENT

## MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

### DU PILOTAGE DE LA QUALITE VERS UN MANAGEMENT PAR QUALITÉ : se préparer à la certification des établissements de santé et pérenniser une dynamique d'amélioration

#### ■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

##### MODULE 1 (2 jours)

#### LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION, VERS UN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

##### INTRODUCTION

###### Comprendre la démarche de certification

- Les attendus de la nouvelle démarche de certification
- Les nouveaux enjeux
  - Travail en équipe
  - Expérience patient
  - Culture du résultat et de la pertinence
  - Adaptation aux évolutions du système de santé
- Le manuel de certification

###### L'organisation de la démarche de certification

- Les échéances de la certification et l'outil Calista
- Le déroulement de la visite et les méthodes d'évaluation
- Le processus décisionnel
- Les résultats de certification : retour d'expérience

###### Manager par la qualité et se préparer à la certification

- Du pilotage de la qualité au management par la qualité
- La stratégie de préparation et de communication
- Identification des éléments à identifier dans le rétroplanning

###### Cas pratique

##### CONCLUSION

## MODULE 2 (2 jours)

### SAVOIR METTRE EN OEUVRE LES MÉTHODES DES TRACEURS DÉPLOYÉES DANS LA DÉMARCHÉ DE CERTIFICATION ET COMPRENDRE LEUR COMPLÉMENTARITÉ, PATIENT TRACEUR, PARCOURS TRACEUR, TRACEUR CIBLÉ

#### INTRODUCTION

##### Les différents traceurs et leur complémentarité

- Les différents traceurs et leur complémentarité
- Le patient traceur
- Le parcours traceur
- Les traceurs ciblés

##### Mettre en œuvre les traceurs dans le cadre de sa stratégie d'évaluation

- La stratégie de mise en place des traceurs

##### Cas pratique sur la définition de la stratégie

- La préparation

##### Cas pratiques sur l'adaptation des grilles Calista :

- Patient traceur
- Parcours traceur
- Traceurs ciblés
- La mise en œuvre des traceurs
- La synthèse et la communication
- Le suivi de la mise en œuvre des traceurs

#### CONCLUSION

## MODULE 3 (2 jours)

### COMPRENDRE LES CRITERES IMPÉRATIFS DU MANUEL DE CERTIFICATION V2026 ET SAVOIR IDENTIFIER LES PRIORITÉS D'AMÉLIORATION POUR RÉPONDRE AUX ATTENDUS

#### INTRODUCTION

##### Les critères impératifs dans la démarche de certification

- Le manuel de certification et les différents critères
- Le processus décisionnel

##### Comprendre les exigences des critères impératifs et savoir réaliser le diagnostic de son établissement pour identifier les priorités d'amélioration

- Les critères impératifs génériques :

##### Cas pratiques : diagnostic et identification des priorités d'amélioration

- Les critères impératifs spécifiques :

##### Cas pratiques : diagnostic et identification des priorités d'amélioration

- Savoir identifier les priorités d'amélioration

#### CONCLUSION

## MODULE 4 (2 jours)

### COMPRENDRE LES ATTENDUS DES AUDITS SYSTEMES RÉALISÉS LORS DE LA CERTIFICATION v2026 ET SAVOIR IDENTIFIER LES PRIORITÉS D'AMÉLIORATION

#### INTRODUCTION

##### Connaitre les différents audits systèmes réalisés et les modalités de mise en œuvre

- Audits système à destination de la gouvernance
- Audit système : rencontre avec les représentants des usagers
- Audit système : rencontre avec les professionnels

##### Comprendre les exigences de chacun des audits systèmes et savoir identifier les priorités d'amélioration

- Comprendre les exigences des audits systèmes à destination de la gouvernance
  - Maitrise des risques et dynamique d'amélioration  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
  - Coordination territoriale et engagement patient  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
  - Qualité de vie au travail, leadership et travail en équipe  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
  - Gestion des risques numériques et système d'information  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Comprendre les exigences de l'audit système : rencontre avec les représentants des usagers  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Comprendre les exigences des audits systèmes : rencontres avec les professionnels  
**Cas pratique : Diagnostic et identification des priorités d'amélioration**
- Savoir identifier les priorités d'amélioration pour son processus

#### CONCLUSION

## MODULE 5 (2 jours)

### MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ : DU PILOTAGE DE LA QUALITÉ VERS UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION INTÉGRÉE AU MANAGEMENT

#### INTRODUCTION

##### Le contexte et les exigences normatives

##### Le management par la qualité

- Définitions et représentations  
**Cas pratique**
- Les principes du management par la qualité
- L'organisation de la démarche et les outils de pilotage en place au niveau de l'établissement

##### La place de chacun dans la dynamique d'amélioration continue

- Rôle de chacun et coordination

##### Les outils de mise en œuvre d'un management par la qualité

- La formalisation d'une stratégie
- La coordination des équipes managériales
- La Communication comme outil de management  
**Cas pratiques** sur la construction d'outils de management par la qualité et de stratégie de déploiement (charte de management par la qualité, Check list de conformité des secteurs et des bonnes pratiques, Check list de complétude des dossiers patients, Outils de communication et d'implication des équipes)

#### CONCLUSION