

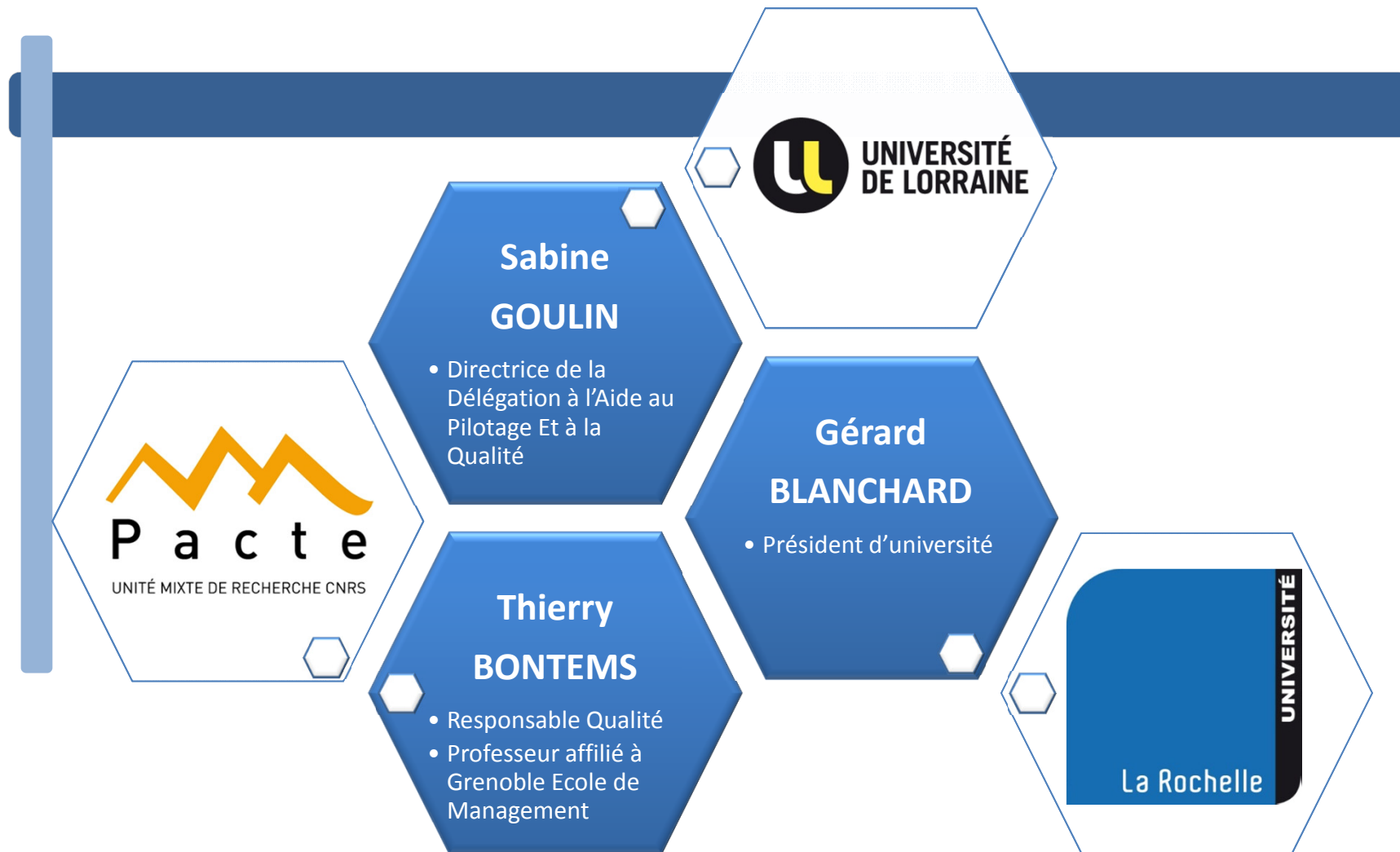


ATELIER 3

LA QUALITÉ DES OUTILS AU SERVICE DE LA GOUVERNANCE

SABINE GOULIN - THIERRY BONTEMS - GÉRARD BLANCHARD

QUI SOMMES NOUS ?



OBJECTIFS DE L'ATELIER



- **Mettre en perspective les attentes de la gouvernance par rapport aux apports de la qualité**
- **Présenter différents outils "qualité" au service de la gouvernance**

LES 5 CLEFS DE LA QUALITÉ



Dans la vraie vie :

Responsabiliser

- En théorie : La clarification des missions et de l'offre de service



Dans la vraie vie :

Donner du sens et améliorer

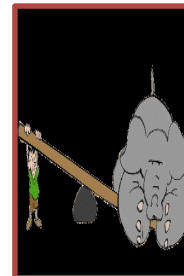
- En théorie : L'écoute des usagers et l'arbitrage entre la satisfaction de leurs attentes et la réalisation des missions d'intérêt général ou prioritaires de l'établissement



Dans la vraie vie :

Décrire, simplifier et adapter

- En théorie : L'amélioration des processus



Dans la vraie vie :

Utiliser les leviers : évaluations

- En théorie : Le développement de l'observation (mesures, indicateurs)



Dans la vraie vie :

Manager et communiquer

- En théorie : Le développement et la consolidation d'un système de management de proximité et de pilotage du changement

DES OUTILS ... DES CHANTIERS... DES NOTIONS...



Des outils au service de la gouvernance

Tableaux de bord, indicateurs

Accompagnement du changement

Description des processus

Gestion des flux d'informations

Analyse de risque

Des grands chantiers au service du pilotage

Projet stratégique

Evaluation externe (IGAENR, CAC, AERES)

Évaluations interne

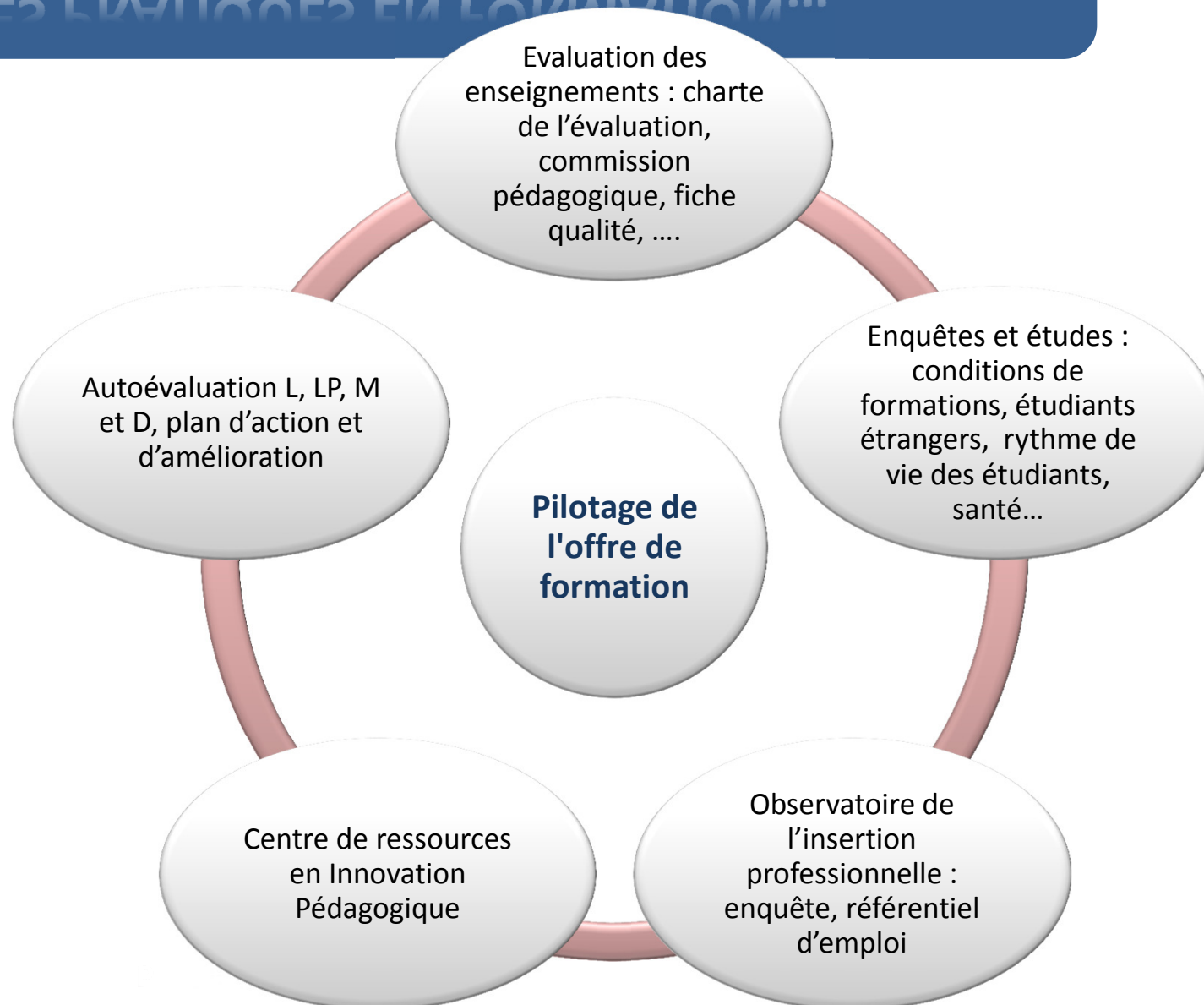
Des notions à garder en mémoire

Efficacité vs efficacité

Lien gouvernance vs politique

Effet papillon

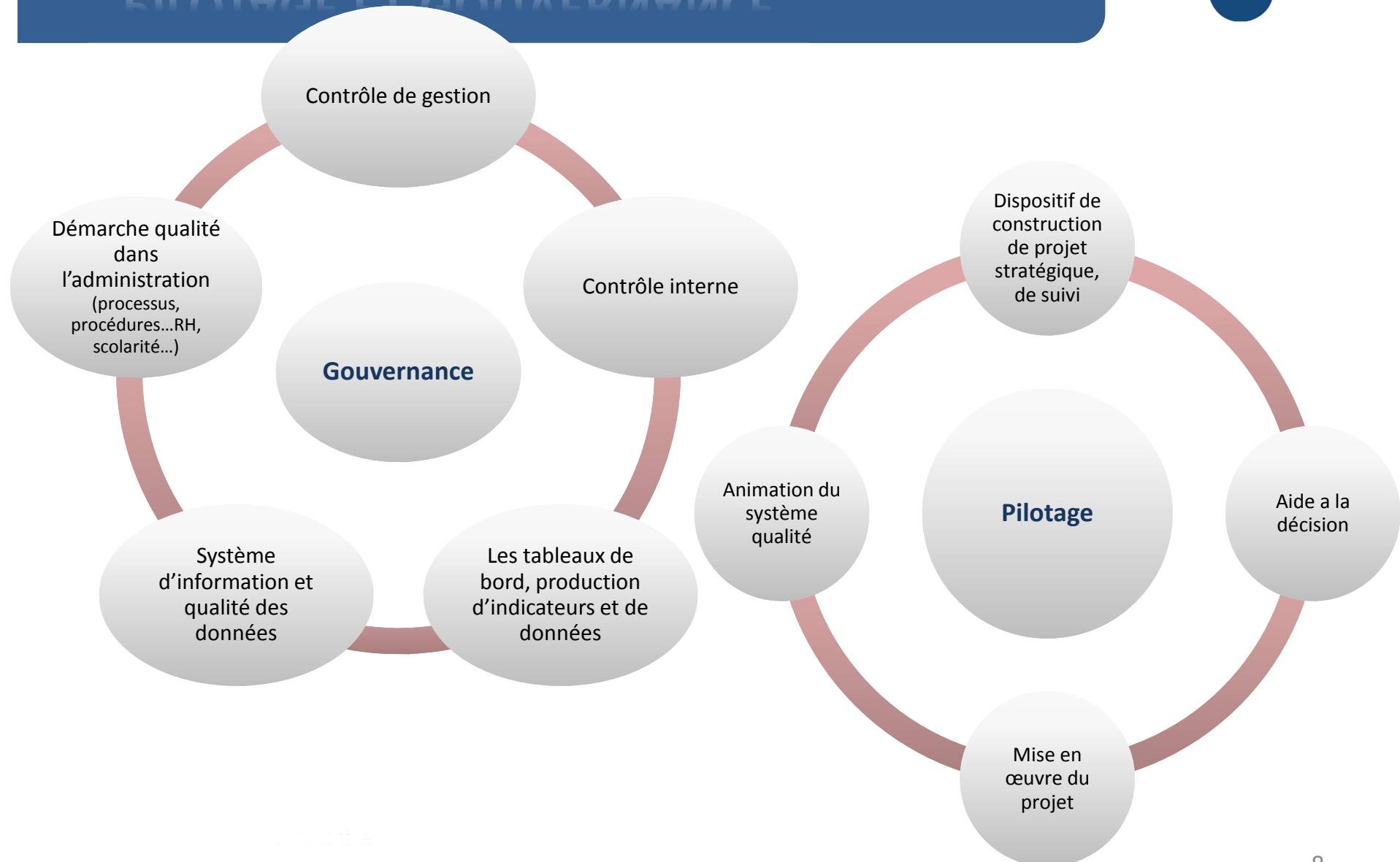
LES PRATIQUES EN FORMATION...



LES PRATIQUES EN RECHERCHE...



PILOTAGE ET GOUVERNANCE



LE PROBLÈME DE L'ENTRÉE PAR L'ÉVALUATION



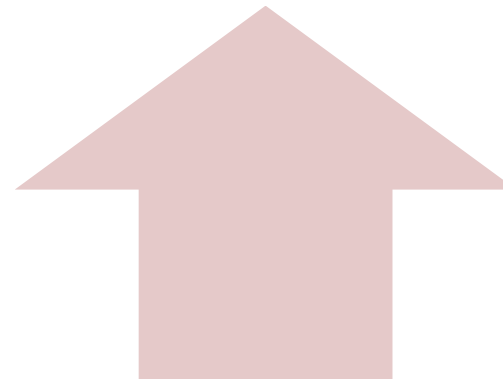
A voir de façon
bienveillante comme :

- un outil de pilotage
- un outil de perspective
- un outil de prospective

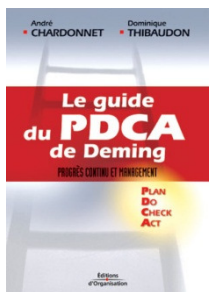
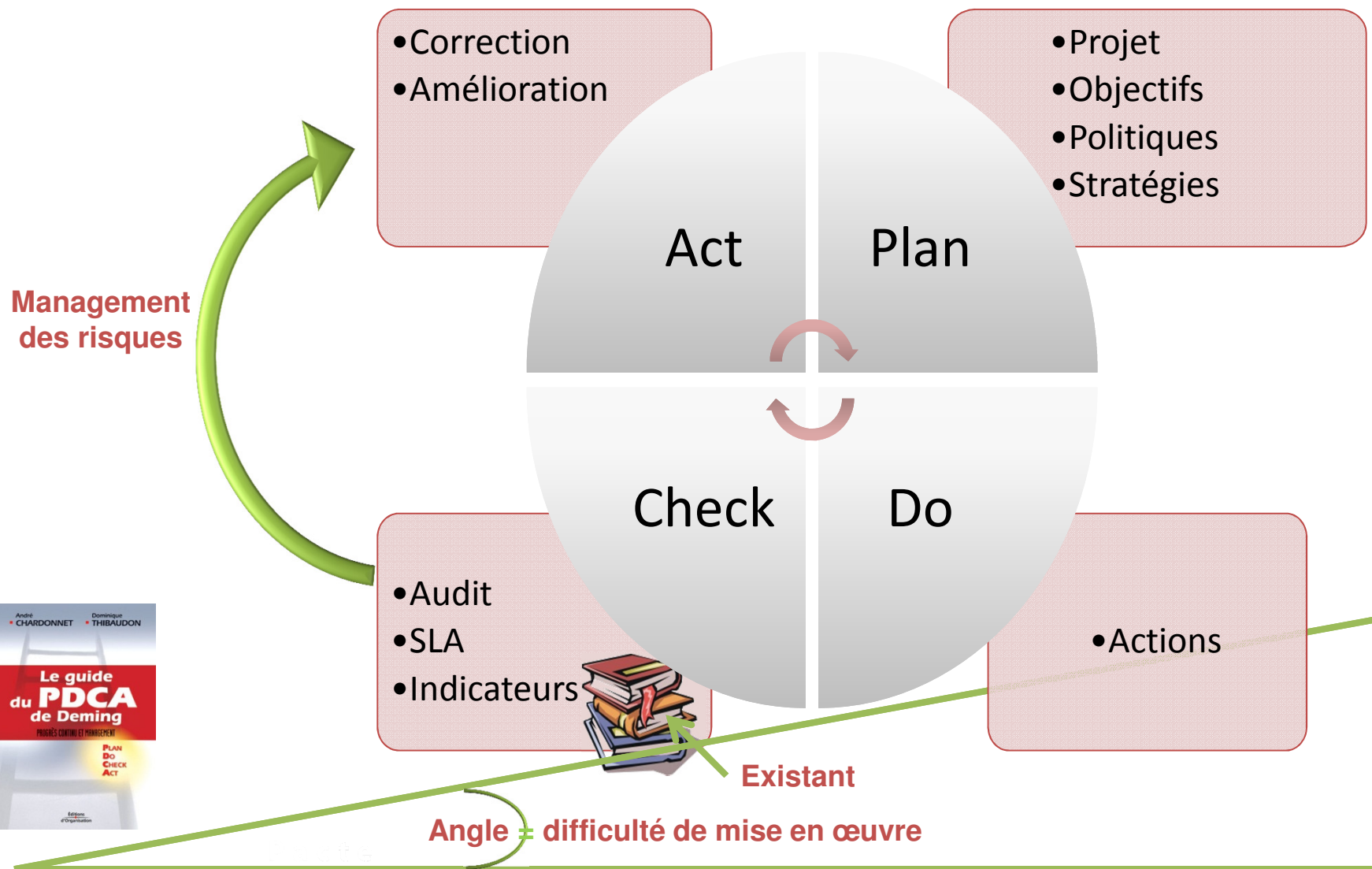


Vu sous la contrainte
comme :

- un outil de remontée
d'information
- un outil de surveillance
- un outil de contrôle



L'AMÉLIORATION CONTINUE - LE CONCEPT DE DEMING



APPLIQUÉ AU PILOTAGE

- Instances de décisions et de régulation
 - Analyse
 - Décisions
 - Suivi des améliorations

Analyse et décision

Stratégie

- Plan et projet stratégique
- Chartes et valeurs
- Schéma directeur et pilotage
- Tableaux de bord de pilotage
- Mode projet
 - Comités, groupes de travail
 - Cahier des charges
 - Missions et responsabilités
 - Planification
 - Suivi d'activité

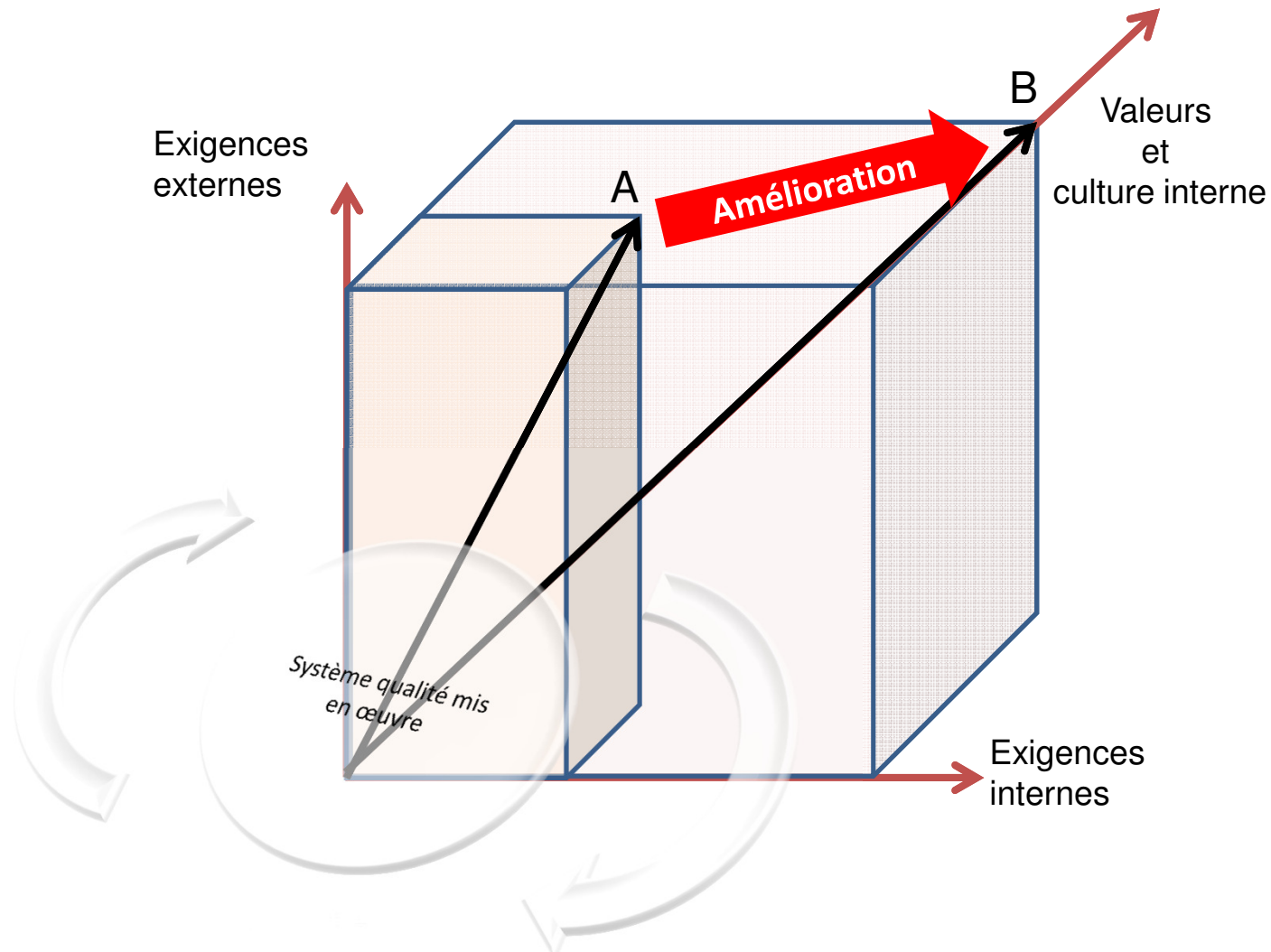
- Evaluation externe : agences , accréditation, labels....
- Evaluation interne : autoévaluation, groupe experts, audit....
- Ranking,
- Benchmarking...

Evaluation

Processus

- Cartographies des processus : Pilotage, formation, recherche, supports...
- Planification des processus
- Procédures, mode opératoires...
- Données, indicateurs et tableaux de bord
 - Maitrise des documents et (recensement)

QUALITÉ ET GOUVERNANCE : SYSTÈME EN TENSION





Parlons en !