ASSO QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE	# Fiche technique ## *Approche processus*	
Rédacteur initial (2014) : Paulette MANGA Directrice des soins ES (36)	**Groupe Relecture (2018) :** • Jérémy LE DREVO - UGECAM • Dr Olessya LAURENT – CH George-Sand • Pierrick CODJIA CH Issoudun • Ingrid THOMAS – CH Chateauroux • Ariane PALMOWSKI – HAD Val de Loire • Equipe opérationnelle Qualiris	**Réf.** SRA MQR FTC 2014.007 V2 **Mise à jour :** Octobre 2018

Références

- MEAH – Hôpital 2007 : Guide pratique « décrire et analyser un processus de prise en charge ».
- REQUA janvier 2014 : Guide « aide à la mise en place de l'analyse des processus ».
- HAS Janvier 2018 : Manuel utilisateurs des établissements de santé « compte qualité dans SARA ».
- HAS Février 2018: Guide méthodologique à destination des établissements de santé certification V2014.

Qui ?

- Le ou les pilote(s) du processus
- Un ou des professionnels impliqués dans le processus
- Le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- Le qualiticien

Quoi ?

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

Définition extraite de la Norme ISO 9000

C'est donc une méthode de description ou de modélisation des activités d'une structure ou d'un établissement, qui analyse ces activités par rapport à la valeur ajoutée qu'elles apportent vis-à-vis du but à atteindre.

« **Une approche** destinée à définir, redéfinir ou ajuster les chaînes d'actions au sein d'une organisation pour les mettre plus efficacement au service de ses clients internes/externes »

Michel CATTAN (AFNOR)

Processus : est défini comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Entrées : éléments entrants ou produits, consommés par le processus, nécessaires à l'élaboration du produit, et sortant d'un processus amont.

Sorties : éléments sortants ou produits issus du processus.

Définition extraite de la Norme ISO 9000

C'est le passage d'un état initial à un état final différent de l'état initial par le biais de valeurs ajoutées. Les processus sont mesurables, stables et reproductibles

Comment ?

L'approche processus s'applique à différents niveaux d'analyse.

Quatre niveaux d'analyse

1. Les macro-processus correspondant à la cartographie de niveau 1
2. Les processus élémentaires correspondant à la cartographie de niveau 2
3. Les sous-processus correspondant à la cartographie de niveau 3
4. Les activités correspondant au diagramme des tâches (dans la « Fiche processus » ou dans une procédure

La fonction de chaque niveau cartographie :

Cartographie de niveau 1 = macro-processus

- Présente la finalité de l'entreprise de façon schématique.
- Décrit en un seul schéma les différentes familles d'activités. Dans une organisation multi-activité il peut y avoir plusieurs microprocessus.
- Présente un enchaînement de processus élémentaires qui transforme la demande d'un client en un produit ou service qui satisfait cette demande.
- Indique l'interaction entre les trois types de processus (processus de réalisation, de pilotage, et de support).

Cartographie de niveau 2 = processus élémentaires

- Présente un enchaînement de sous-processus qui concoure à la réalisation d'un produit ou d'un service pour un client.

Cartographie de niveau 3 = sous - processus

- Présente un enchaînement d'activités.

Le niveau 4 = diagramme des tâches

- Description opérationnelle du processus. (Cette description correspond souvent à ce que l'on trouve dans une *procédure*).

Trois catégories de processus

1. **Processus de réalisation ou opérationnel :**
   Ils ont pour but de participer à la réalisation d'un produit ou d'un service pour un client.
   Ils sont composés d'un enchaînement d'activités ou d'ensembles d'activités, alimentés par des entrées, consommant des ressources pour créer des sorties en y apportant une valeur ajoutée.
   Exemples *:* la prise en charge du patient, consultation externe, le circuit du médicament ….

2. **Processus support (ou de soutien) :**

Toute entreprise a besoin de moyens pour fonctionner. Ils fournissent les moyens nécessaires à tous les autres processus.
Exemples *:* les ressources humaines, le biomédical, la lingerie, la restauration….
NB : Les entrées des processus supports sont généralement constituées de besoins ou de demandes de moyens formulés par les autres processus. Les sorties sont constituées par les moyens attribués.

3. **Processus de pilotage (ou de management, ou de direction) :**
Les processus de réalisation et de support ont besoin d'être pilotés pour bien fonctionner.
Ces activités de pilotage peuvent être décrites comme un processus traitant des informations pour donner des directives en y apportant une valeur ajoutée.
Exemple : le projet d'établissement

NB : Les entrées des processus de pilotage proviennent:
- des processus de réalisation (indicateurs, TB, résultats financiers…
- de l'extérieur notamment les clients, les parties prenantes.

Les sorties peuvent avoir des formes multiples: objectifs, plans d'actions…

Deux typologies de processus

1. **Processus stratégiques (ou processus clés) :**

Parmi les trois catégories de processus, « certains sont stratégiques lorsqu'ils contribuent majoritairement aux objectifs que la direction s'est fixés comme stratégiques ».

Norme FD X 50 – 176 Juin 2000

2. **Processus critiques :**

Parmi les trois catégories de processus, «certains sont critiques car ils possèdent le potentiel de causer un préjudice pour le personnel, les équipements, les structures ou le produit / service en cas d'échec non contrôlé».

Quand ?

- Mise en oeuvre de l'approche processus
- Cartographie des processus de l'établissement
- Cartographie des risques