

Évaluation des processus (8)

L'heure de la synthèse a sonné...

À la suite de l'évaluation de la conformité et de l'efficacité des processus mis en place et conduits par les pilotes, il convient d'en faire le bilan. C'est le premier thème de cet article. Nous envisagerons ensuite le thème de la maturité puis celui de l'amélioration continue. Il est probable qu'il y aura une suite au présent article afin de ne pas laisser le lecteur d'une lecture trop abondante...

Bilan conformité / efficacité

Les lecteurs assidus reconnaîtront la grille utilisée dans nos précédents articles. Il suffit pour chaque colonne « conformité » et « efficacité » de transférer les résultats obtenus lors des audits de chacune des évaluations (*voir encadré 1*).

La tabulation des données de synthèse est ensuite exploitée à l'aide de diagrammes « radar », comme indiqué dans l'encadré correspondant (*voir encadré 2*).

Le lecteur aura compris que ces évaluations, régulièrement effectuées (par exemple annuellement), constituent la trace de sa démarche d'amélioration continue et finalement, la preuve de l'atteinte de la maturité de ses processus.

Encadré 1 - Compilation des résultats sur la mesure de l'efficacité et conformité.

COMPILATION DES RÉSULTATS SUR LA MESURE DE L'EFFICACITÉ ET CONFORMITÉ				
Processus concerné	Indice de conformité	% de conformité	% d'efficacité	Indice d'efficacité
Contrats de prestations				
Exigences réglementaires				
Prestation de conseils				
Organisation et confidentialité				
Communication				
Engagement et politique				
Gestion des risques				
Évaluation SMQ et audits internes				
Gestion des dysfonctionnements				
Amélioration continue				
Organisation et management				
Système de management de la qualité				
Urgence				
Transmission des examens aux LBM sous-traitants				
Pré-analytique				
Analytique				
Post-analytique				
Ressources humaines				
Gestion documentaire				
Gestion du système d'information				
Hygiène et sécurité				
Matériel du laboratoire				
Gestion fournisseurs et stocks				
MOYENNE DES PROCESSUS	0,00	0,00%	0,00%	0,00
MOYENNE des processus pilotage	0,00	0,00%	0,00%	0,00
MOYENNE des processus réalisation	0,00	0,00%	0,00%	0,00
MOYENNE des processus support	0,00	0,00%	0,00%	0,00
Moyenne % de conformité et % d'efficacité:	0,00%		ÉTAT DU SMQ	

Légende:

Pilotage



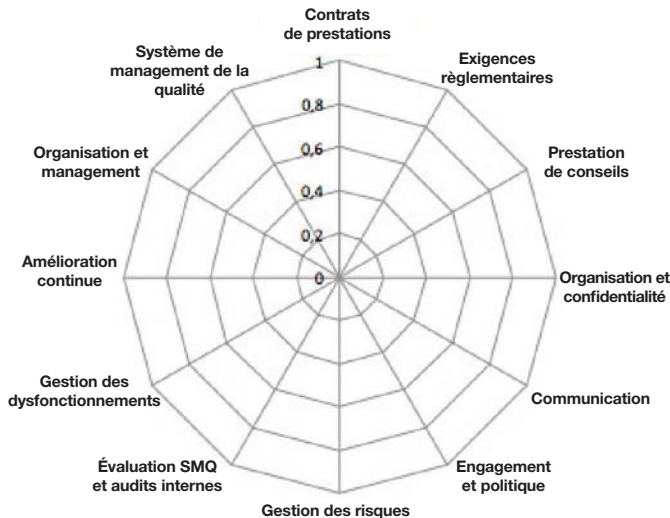
Réalisation



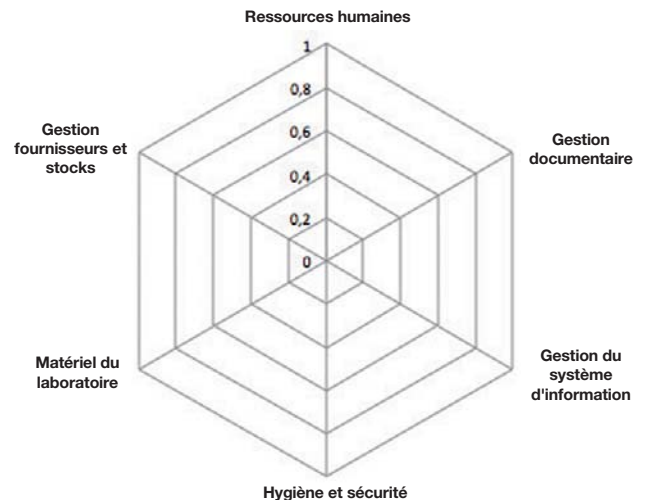
Support

Encadré 2 – Diagrammes « radar ».

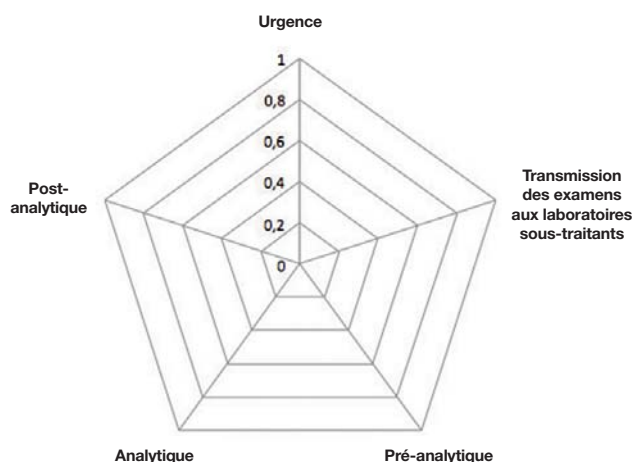
Efficacité et conformité
processus pilotage



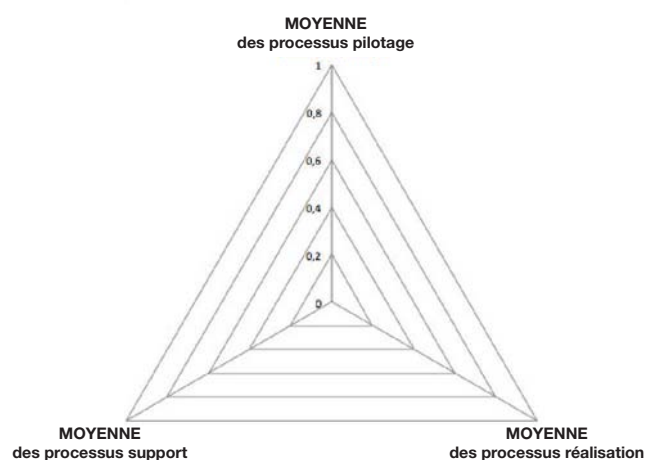
Efficacité et conformité
processus support



Efficacité et conformité
processus de réalisation



Efficacité et conformité
moyen par type de processus



— % de conformité — % d'efficacité

Maturité du SMQ

Définition

Parmi les nombreuses propositions de l'Encyclopédie Larousse, celle-ci a retenu notre attention ; nous la partageons avec nos lecteurs : « *Caractéristique d'un écosystème ayant atteint un niveau d'équilibre* ».

En négligeant le préfixe « éco », cette approche de la maturité nous semble épouser le système de management de la qualité.

Évaluation

Cette évaluation se fait au travers d'une grille que l'on construit, cette grille est souvent appelée « matrice de maturité des processus ».

Dans notre exemple, elle est établie de la manière suivante (source *Norme Afnor FDX50-276 - octobre 2005*)

(voir encadrés 3 et 4).

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7647524>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7647524>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)