

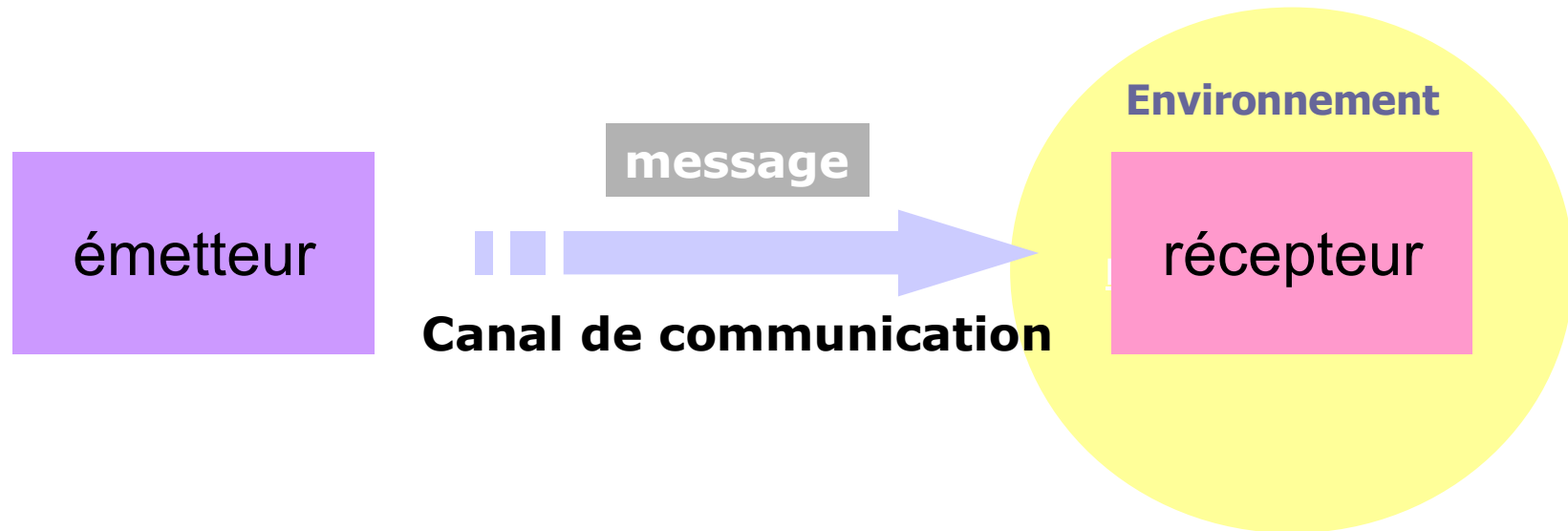
« impact de la procédure de certification sur les organisations et le management »

un levier pour l'entreprise ?

janvier 2007

Henri Parent, Bon Usage conseil

Le parallèle avec le modèle émetteur - récepteur



Dans le contexte particulier de la certification de la VM,
le seul paramètre variable est le récepteur,
cad l'organisation des laboratoires

Au delà de la finalité annoncée ...

Quels sont les effets induits par une procédure qualité sur une organisation ?

- Enrichissement, appauvrissement, ou déplacement des pratiques ?
- Renforcement ou affaiblissement de l'organisation ?
- Opportunité ou contrainte ?

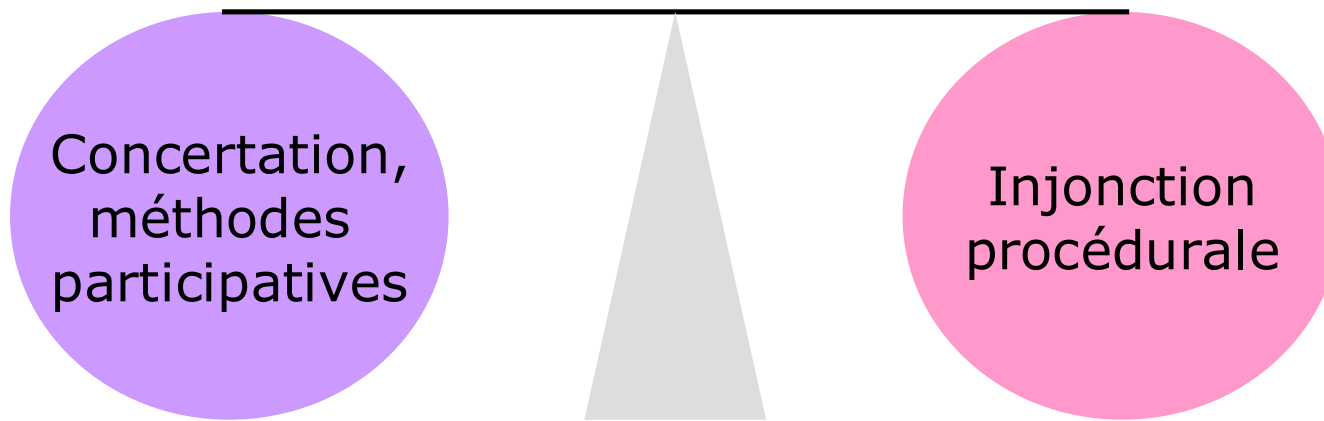
4 effets induits par la mise en œuvre du référentiel ...

- Procédures et outils de traçabilité
- Pratiques coopératives, partage d'information
- Méthodes et culture de l'évaluation
- Développement de compétences des DM

... qui peuvent se traduire en
4 leviers pour le management

	Procédures traçabilité	Coopération partage	évaluation	compétences DM
1.1 formation continue des DM	X			X
1.2 mise en situation des DM (contrôle du message oral)	X	X	X	X
2.1 encadrement et traçabilité accrus sur les doc. remis	X	X		
2.2 respect du DMOS	X			X
2.3 procédure de remise des échantillons	X			
2.4 procédure de suivi des phases IV	X	X		
3.1 déontologie	X		X	X
3.2 données clients / CNIL	X			X
4.1 respect de la charte, adhésion de tous	X	X		
4.2 partage avec le PR des données d'activité	X	X	X	X
4.3 mesure de la qualité des pratiques	X	X	X	X
4.4 « le a du <i>pdca</i> »	X	X		

Procédures et outils de traçabilité



trouver le juste équilibre

Pratiques coopératives, partage d'information

- Pratiques transversales, décroisonnantes
- Travail sur des informations objectives
- Conditions nécessaires à l'instauration d'un climat de confiance

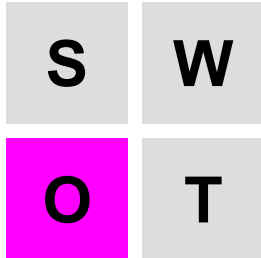
Méthodes et culture de l'évaluation

- Évaluation à visée formative
- Déculpabiliser, défaut n'est pas faute
- Fiabilisation des données d'évaluation
- Sécuriser les pratiques
- Responsabiliser les acteurs

Développement des compétences des DM

- Accélération du développement professionnel grâce à la formation et l'évaluation
- Élargissement des compétences, notamment sur l'environnement politico-réglementaire
- Développement d'une approche plus qualitative du métier de DM

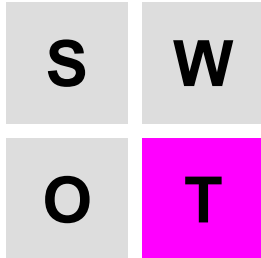
Le *SWOT analysis* de la certification



Opportunités

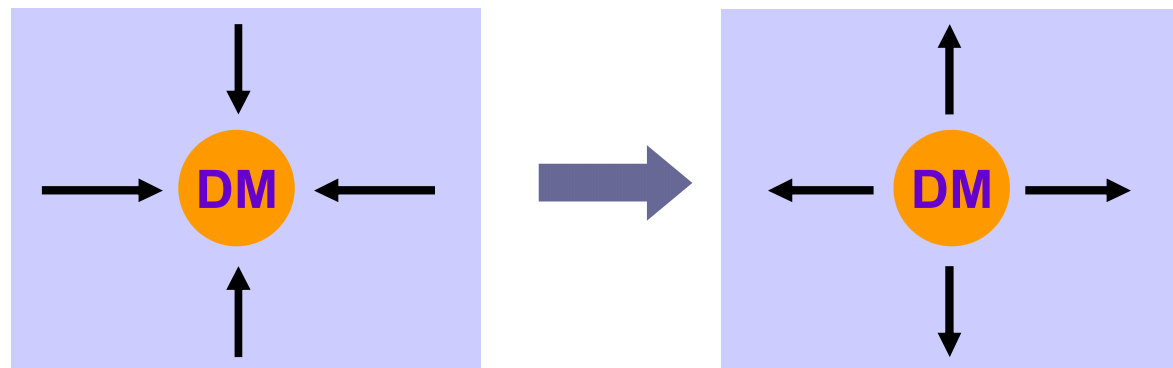
pour le management	pour le DM
<ul style="list-style-type: none">▪ Revisiter les politiques de ciblage▪ Redéfinir la performance et savoir la mesurer	<ul style="list-style-type: none">▪ Développer ses compétences▪ Engager le dialogue avec les médecins sur leurs attentes et leur niveau d'exigence (parallèle avec l'EPP)

Le *SWOT analysis* de la certification

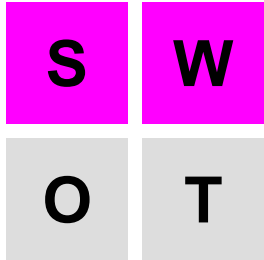


Menaces

- Avalanche de documents remis aux médecins
- Avalanche de procédures
- Tensions internes / incompréhensions
- Risque de détournement du DM de sa fonction première au profit de « clients » internes



Le *SWOT analysis* de la certification



La procédure de certification ne sera que le révélateur des **forces** et des **faiblesses** d'une organisation et de son management...

... elle peut ainsi permettre de créer une **dynamique de mobilisation** au sein des équipes commerciales...

... au prix d'une **responsabilisation** des acteurs