



# FORMATION SUR MESURE

## Plan de formation

1,4 UEC

*Approche client et gestion de l'innovation*

---

### Description

La formation permet de clarifier la notion de performance et de développer une vision globale et opérationnelle. Eut égard à la recherche de l'excellence pour des organismes de service à la population.

### Objectifs

Au terme de la formation, les participants:

- Auront une vision systémique de l'amélioration de la performance
- Disposeront d'outils pratiques d'amélioration
- Connaîtront leur espace de manœuvre afin d'agir sur la performance
- Feront des liens concrets entre les principes du Lean management et leurs responsabilités de gestionnaire

### Contenu

- Croyance en regard de la performance
- Les assises de l'organisation performante
- L'évaluation de la performance par le ministère « cadre de référence »
- Gestion intégrée de la qualité, le point de départ chez vous
- ADN corporatif
- Qualité/sécurité/gestion des risques en réseau
- L'amélioration continue pour la recherche de l'excellence
- Le processus d'agrément comme valeur ajoutée
- Approche et outils d'amélioration
- Modèle d'évaluation dans les réseaux locaux de santé et services sociaux
- Le Lean management comme nouveau savoir-faire organisationnel
- Les 14 principes Lean appliqués à la gestion d'un établissement public

### Clientèle visée

- Les cadres intermédiaires, cadres intérimaires, relève cadres et chefs d'équipe.



### **Note**

#### **Attestation de participation**

Pour chaque formation suivie, une attestation correspondant au nombre d'heures de participation sera émise par le Centre du savoir sur mesure de l'Université du Québec à Chicoutimi à chacun des apprenants.

Une (1) unité d'éducation continue (UEC) est attribuée pour dix (10) heures de participation à une activité d'éducation continue. Un seuil minimal de 80 % du nombre d'heures de participation par activité concernée doit être suivi pour recevoir une attestation de participation.

#### **Contrôle des présences**

Les activités sont offertes de telle façon que le CESAM contrôle la présence physique continue de chaque participant, tout au long de l'activité.