

Module 2 ' Faire vivre, piloter et améliorer son processus (Cnam)

Mis à jour le 06/07/2026

A qui s'adresse la formation ?

Nouveau collaborateur

Durée

2 jours

Prix de la formation

Tarif inter : 1 100 €

Tarif intra : nous contacter

Lieu(x) des sessions

À distance

En présentiel à Paris

Objectifs

- Comprendre l'environnement et l'architecture du SMS,
- Avoir la capacité d'évaluer le niveau de maîtrise de son processus,
- Savoir identifier les outils et les méthodes au service de l'amélioration,
- Savoir réaliser une revue de performance de processus à valeur ajoutée,
- Être capable d'associer les équipes dans une dynamique d'amélioration des performances.

Pré-requis

Agents de la branche maladie.

Nouveaux pilotes de processus et nouvelles fonctions d'appui (formation complémentaire au Module 1) et pilotes de processus déjà en poste et voulant parfaire leurs connaissances (découverte SMP/SMS/RNP, modalités de pilotage de la performances, outils d'amélioration, organisation de revue de performance et communication)

Programme

Cette formation s'adresse aux pilotes locaux de processus et référents locaux SMS nouvellement nommés ou ayant un peu d'expérience qui souhaitent s'approprier les déterminants de la performance, garantir la mise en oeuvre des attendus du RNP et savoir diagnostiquer la performance de leur processus et/ou simplement confronter leurs pratiques pour optimiser leur rôle.

Présentation du SMS et des enjeux actuels

- Définition du SMS, le champ et le périmètre de la démarche
- L'historique et les enjeux de performance du SMS (les 30 ans)
- La cartographie 2022 des processus de l'Assurance Maladie
- Le SMS de l'Assurance Maladie : objectifs, réalisations et nouvel écosystème

L'évaluation du niveau de maîtrise de son processus

- Définition de la maîtrise d'un processus et du pilotage
- Les dispositifs et outils de maîtrise et de pilotage de processus (référencés dans le RNP)
- Identification des modalités de maîtrise et de pilotage des processus selon exemples

Les principes et enjeux du pilotage de la performance au quotidien et de l'amélioration continue

- Les principes et enjeux de l'amélioration continue
- Les 3 boucles du système d'amélioration PDCA et leurs interactions
- Les interactions acteurs / instances (étude de cas)



Branche et réseaux (Réservé)

Module 2 ' Faire vivre, piloter et améliorer son processus (Cnam)

Mis à jour le 06/07/2026

- Les données à analyser et à traiter (voix du terrain, voix du client, indicateurs, risques) et les outils / méthodes associées (dispositif pour recueillir les données)

Les méthodes dynamiques pour améliorer la performance / illustrations et exercices

- Les outils et méthodes au service de l'amélioration
- Les objectifs et conditions d'utilisation des outils de MRP (méthodes de résolution de problèmes) au service de l'amélioration (ZOOM sur 2 outils) et l'usage des outils locaux dans la résolution de problème : mise en situation

La conduite d'une revue de performance à valeur ajoutée

- La revue de performance du processus o Les modalités de préparation et d'animation ' étude de cas
- La dynamique de pilotage
- L'articulation avec les autres instances

La communication, facteur de mobilisation des équipes

- Éléments de langage pour donner du sens
- La gestion des résistances au déploiement de la démarche
- La mobilisation des équipes dans la maîtrise des processus
- La stratégie des alliés

Méthodes pédagogiques

- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement
- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers

Modalités pédagogiques

Se former en inter-organismes

Formation en présentiel et à distance

- 2 jours
- Des dates ont été planifiées pour suivre des sessions inter-organismes (inscription en ligne ci-contre)
- Nombre de stagiaires par module : 7-12 stagiaires
- **Merci de vous munir d'un ordinateur portable**

Tarif

- 1 100 € par stagiaire

Les formations SMS modules 1, 2, 3 sont prises en charge sur le plan complémentaire.

Évaluation

- Evaluation à chaud de la satisfaction

Compétences renforcées

- Piloter la performance



Branche et réseaux (Réservé)

Module 2 ' Faire vivre, piloter et améliorer son processus (Cnam)

Mis à jour le 06/07/2026

Les prochaines sessions

CNAM SMS- Module 2-Faire vivre, piloter et améliorer son processus

📅 Du 2 novembre 2026 · 09h30 au 3 novembre 2026 · 17h30

CNAM SMS-Module 2-Faire vivre, piloter et améliorer son processus

📅 Du 23 novembre 2026 · 09h30 au 24 novembre 2026 · 17h30

Contacts

Pour toute information, contactez en priorité nos assistant(e)s
Pour du sur-mesure ou des intras contacter les chefs de projets



THIZY Stéphanie
Assistante de Formation

☎ 04 77 81 15 18
✉ sthizy@en3s.fr



MAISSE Laure-Anne
Chef de Projets

☎ 04 77 81 15 38
✉ lmaisse@en3s.fr