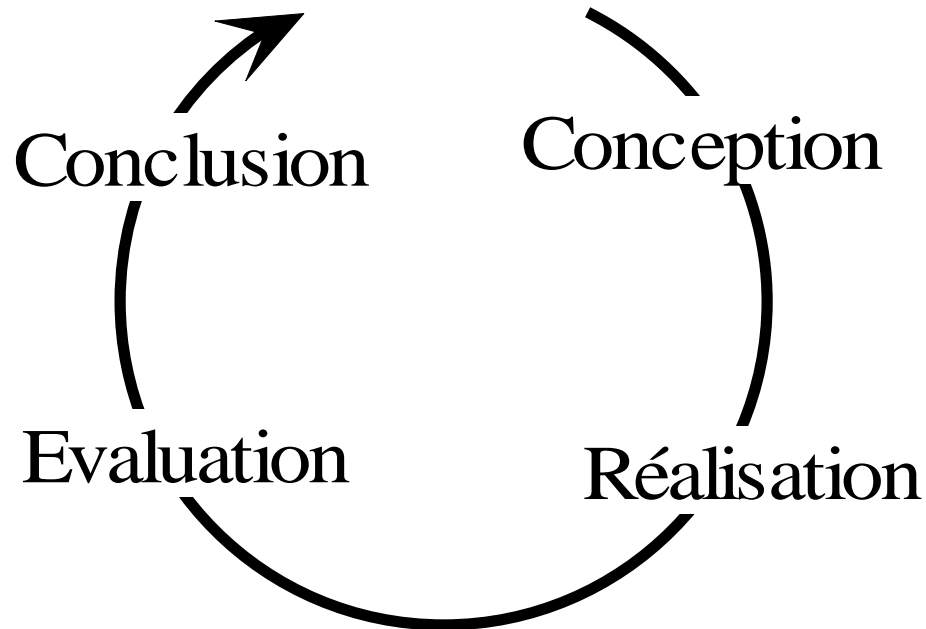


## *Notion de projet (ISO 9000)*

Processus permettant d'atteindre un objectif donné dans le cadre d'un ensemble unique et spécifique de conditions (délais, coût, ressources).

# *Le cycle de vie d'un projet*

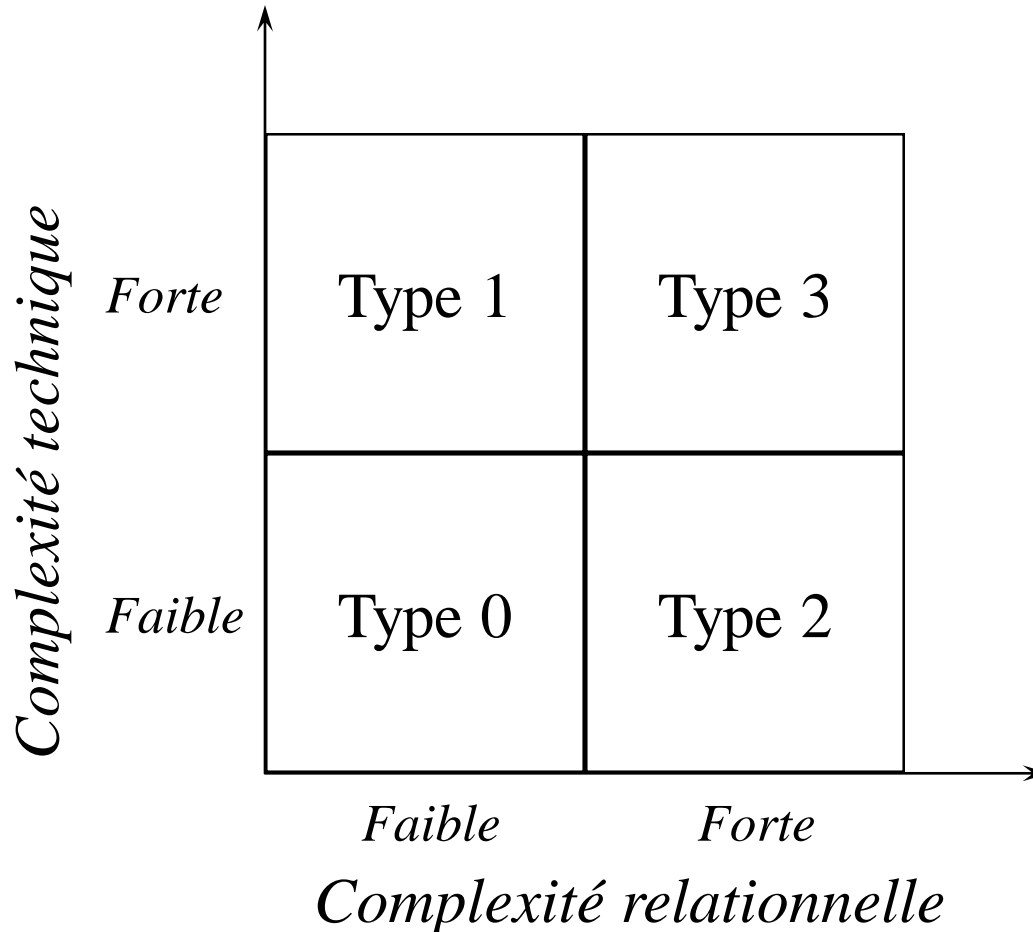


## *La fiche projet*

- Nom du projet
- Objectifs
- Indicateurs
- Moyens
- Dictionnaire des tâches
- Planning de Gantt



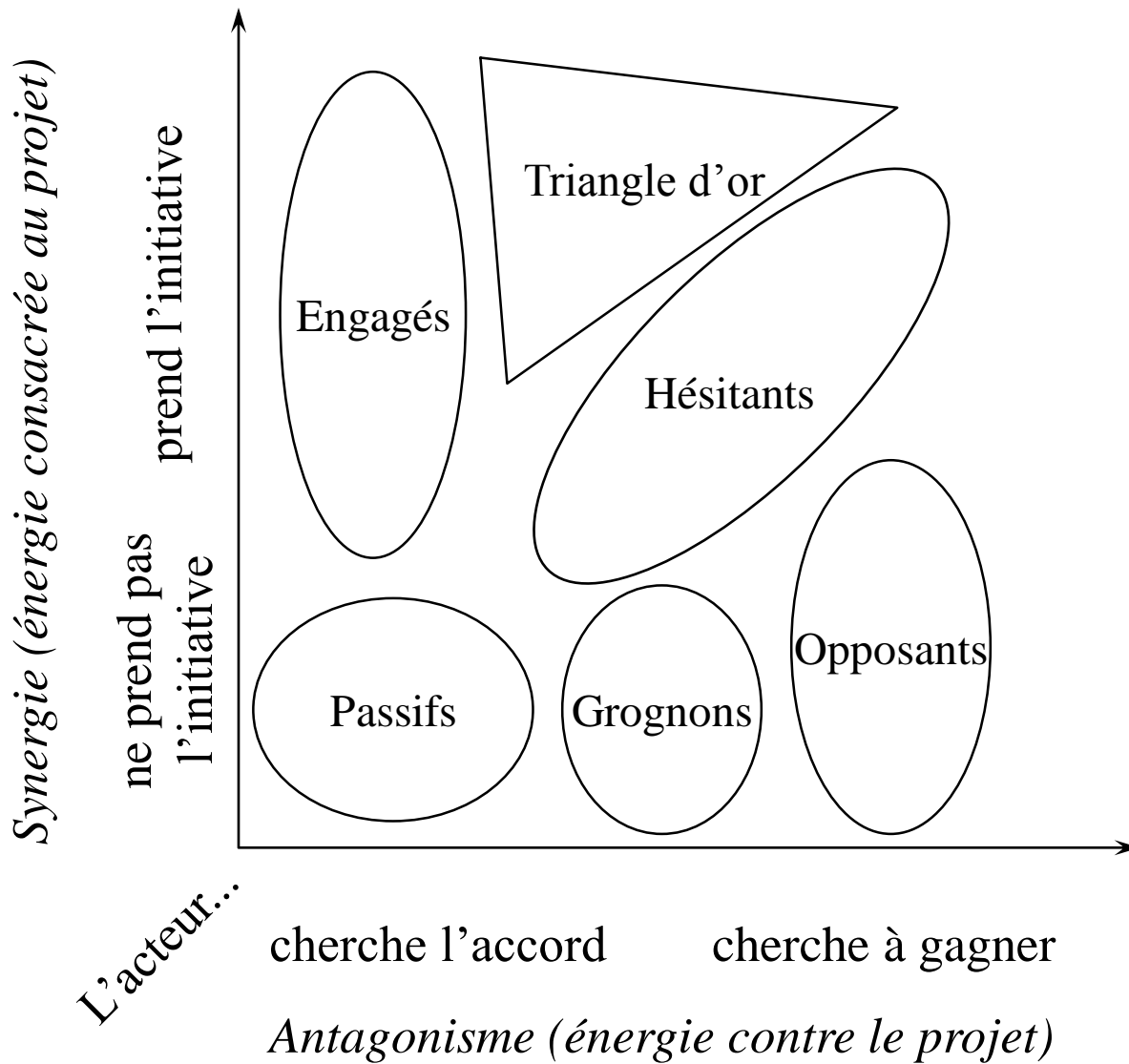
# *La typologie des projets (la stratégie du projet latéral* *- Dunod 1996)*



## *Quelle attitude adopter ?*

- Type 0 :
- Type 1 : stratégie directe.  
Le maître d'ouvrage a le pouvoir, le personnel suit.  
Les facteurs de succès sont : définition claire des responsabilités, tâches et objectifs, planification et organisation.
- Type 2 : stratégie indirecte  
Limiter les affrontements, éviter les personnes refractaires, gérer les relations, attention portée sur les tâches et non sur les acteurs.
- Type 3 : projet latéral

# Typologie des acteurs, la sociodynamique



## *Les indicateurs dans le guide Anaes*

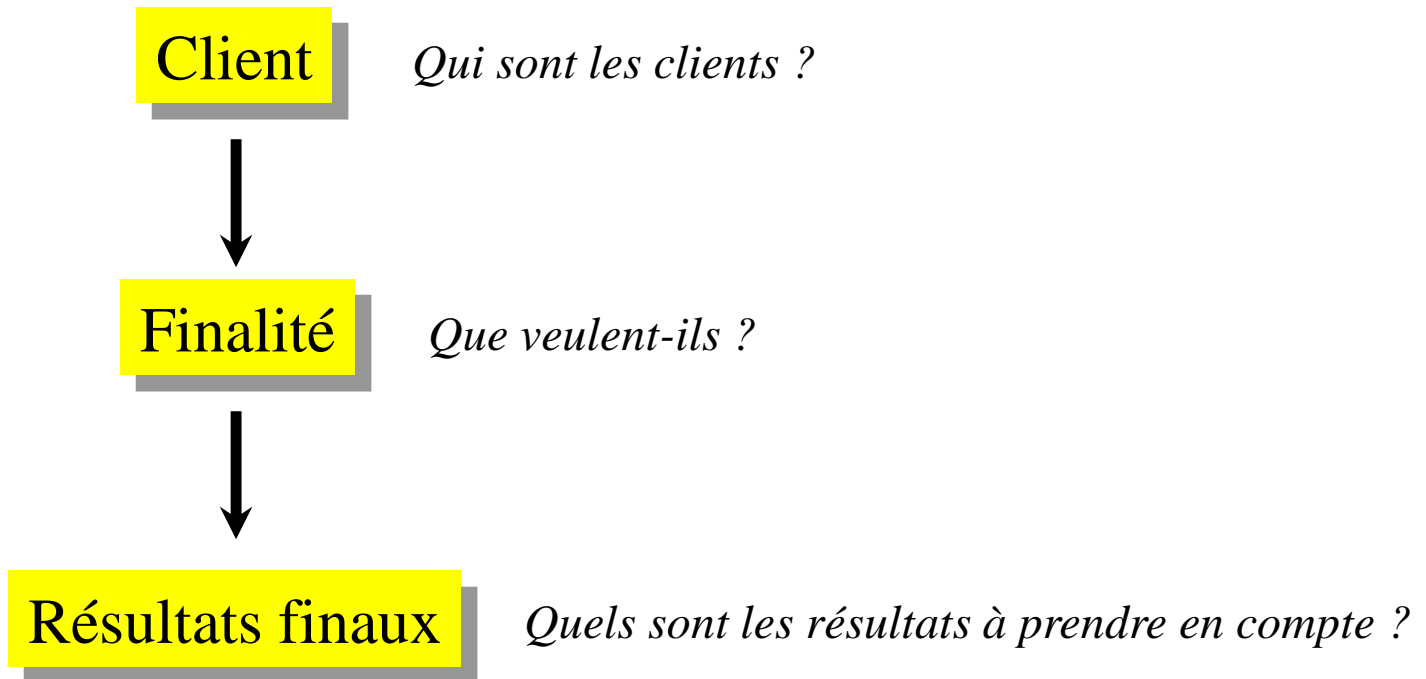
- **Indicateur d'activité**
- **Indicateur de structure**
- **Indicateur de processus**  
**Evaluation des pratiques professionnelles**
- **Indicateur de résultats**  
**Evaluation des résultats intermédiaires  
et finaux**



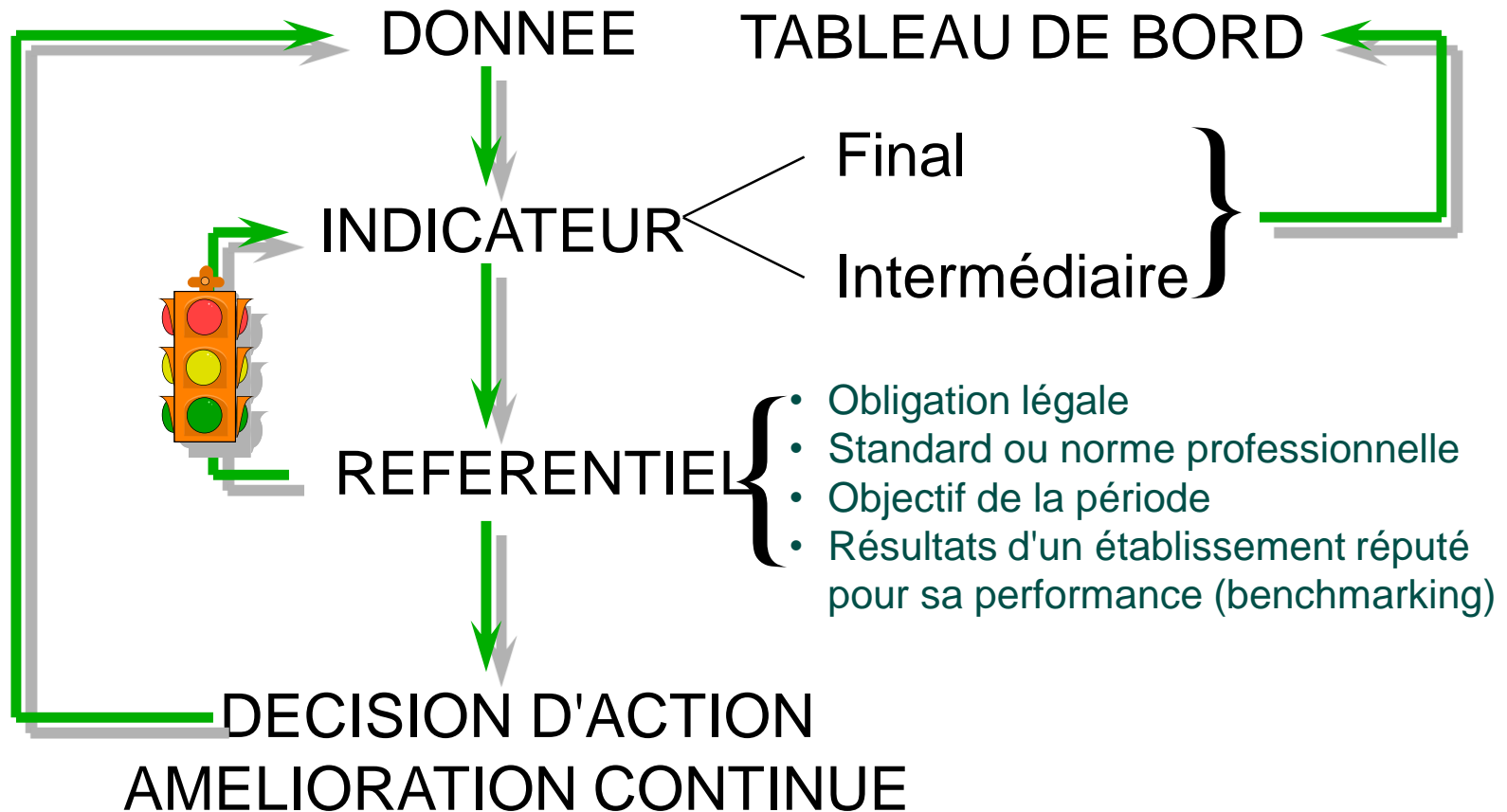
## *Les indicateurs dans le manuel d'accréditation*

- Un indicateur est une donnée objective qui décrit une situation d'un point de vue quantitatif.
- Un indicateur n'a de réelle signification que s'il permet de caractériser une situation et d'effectuer des comparaisons dans le temps ou dans l'espace.
- Ces indicateurs sont exprimés majoritairement sous forme de ratio.

# *Démarche méthodologique de création des tableaux de bord (2/2)*

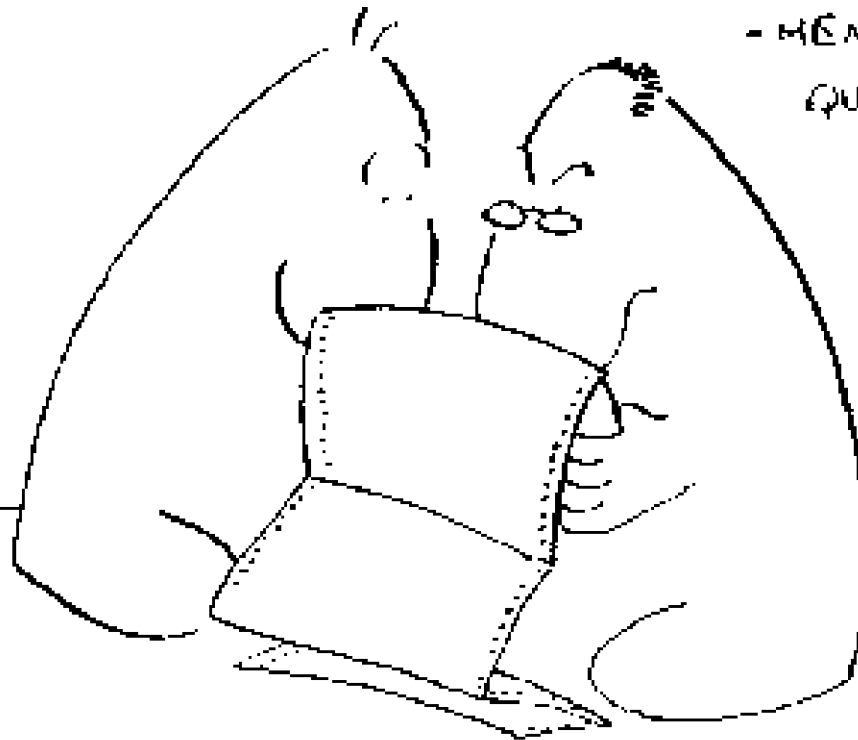


# *Le rôle des indicateurs dans la démarche d'amélioration*



# *On ne mesure pas n'importe quoi !!!*

C'EST BIEN CE QUE JE  
DISAIS ! IL Y A SIGNIFICATIVE-  
-MENT PLUS DE FEMMES  
QUE D'HOMMES EN  
GYNÉCOLOGIE !...



TOURNAI-S-CAUET

# *Le tableau de bord*

<b>Tableau de bord du processus X</b>			
<b>Indicateur</b>	<b>Signification</b>	<b>Source et modalité</b>	<b>Pistes d'analyse</b>
donnée A <hr/> donnée B	Qu'est ce que l'indicateur mesure ? éventuellement qu'est ce qu'il ne mesure pas ?	Où sont collectées les données servant à construire l'indicateur ? Qui mesure ? Quand ? A quelle fréquence ? Pendant combien de temps ? Dans quelles circonstances ?	Comment peuvent être interprétées les variations de l'indicateur ?

# *Données et indicateurs*

## **Données :**

- données mesurées
- données comptées
- Dépenses médicales et pharmaceutiques gérées par la pharmacie
- nombre d'entrées

## **Indicateur :**

(sources : CNAM)

Dépenses médicales et pharmaceutiques

Nombre d'entrées

# *Critères de qualité d'un indicateur*

- Validité / Pertinence
- Fiabilité
- Facilité d'utilisation

(Pierre Candau, L'audit social, Vuibert Gestion 1985)