



**HAL**  
open science

# Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'amélioration des systèmes qualité des services hospitaliers: essai de vérification sur le cas de l'hôpital Hassan II d'Agadir

M'Barka Hasna Bouhouili, Lamiae Elkahri, Mustapha Amri

## ► To cite this version:

M'Barka Hasna Bouhouili, Lamiae Elkahri, Mustapha Amri. Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'amélioration des systèmes qualité des services hospitaliers: essai de vérification sur le cas de l'hôpital Hassan II d'Agadir. QUALITA2013, Mar 2013, Compiègne, France. hal-00823102v1

**HAL Id: hal-00823102**

**<https://hal.science/hal-00823102v1>**

Submitted on 16 May 2013 (v1), last revised 18 Jun 2013 (v2)

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# " Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'amélioration des systèmes qualité des services hospitaliers: Essai de vérification sur le cas de l'hôpital Hassan II d'Agadir "

**BOUHOULI M'barka**

**AMRI Mostapha**

**EL KAHRI Lamiae**

**RACHIDI Ali**

Doctorantes en Sciences et Techniques de Gestion

Enseignants chercheurs

E.N.C.G -Université IBN ZOHR

E.N.C.G -Université IBN ZOHR

AGADIR,MAROC

AGADIR,MAROC

## Résumé :

L'atteinte d'un avantage compétitif dans les services hospitaliers passe par l'amélioration de leurs systèmes qualité et ce par une meilleure utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C). Cet article étudie l'impact des T.I.C sur les systèmes qualité hospitaliers. Pour ce faire, sur la base d'une étude empirique conduite au sein de l'hôpital Hassan II d'Agadir, nous allons examiner le rôle que pourraient jouer les T.I.C dans l'amélioration des systèmes qualité des services hospitaliers.

## Mots clés :

Santé, T.I.C, système qualité, qualité des services hospitaliers.

## Summary :

The attack of a competitive advantage in the hospital services passes by the improvement of their quality systems and this by a better use of the Communication and Information Technology (C.I.T). This article studies the impact of the C.I.T on the hospital quality systems. With this intention, on the basis of empirical study led within the hospital Hassan II of Agadir, we will examine the part which could play the C.I.T in the improvement of the quality systems of the hospital services.

## Key-words:

Health, CIT, quality system, quality of the hospital services.

## Introduction :

L'hôpital est une organisation complexe en pleine mutation. Il est considéré comme un lieu de professionnalisation dans lequel

évoluent et coopèrent différents corps de métiers dont la mission est la prise en charge globale des exigences du patient<sup>1</sup>.

Pendant de nombreuses années, le domaine de la santé était peu concerné par les systèmes d'assurance qualité, alors que dans l'industrie, la qualité constituait un enjeu majeur pour le développement et la pérennité des entreprises. Actuellement, une forte pression est exercée pour développer la qualité dans les établissements hospitaliers en vue de les rendre plus efficaces et capables de répondre aux besoins de la population et des médias devenant de plus en plus exigeants en matière de prestations de qualité et de sécurité des soins. En fait, le domaine hospitalier rassemble une infinité de services qui peuvent être regroupés en deux grandes catégories, à savoir : les services administratifs et les services médicaux produisant quotidiennement une quantité énorme de données et que son optimisation ne serait possible que dans le cadre d'un meilleur stockage et traitement de l'information en temps opportun, telles actions qui ne pourraient être envisagées qu'en recourant aux Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C).

C'est dans ce sens que s'inscrit le présent travail, notre problématique s'articule au tour de la question suivante : *en quoi consiste l'importance des T.I.C dans la mise en valeur d'un système qualité dans le domaine hospitalier?*

Cette réflexion ne peut être appréhendée qu'à travers un questionnement qui prenne en compte les différents aspects de cette problématique.

### **Questions de recherche :**

Outre l'interrogation principale posée, cette étude vise, de façon spécifique, à trouver des réponses concluantes aux questions suivantes:

- Existe-il une relation étroite entre le développement des T.I.C et les systèmes qualité des services hospitalier ?
- Quelles sont les problèmes rencontrés par le personnel quant à l'utilisation des T.I.C au sein d'un hôpital ?

- Comment et dans quelle mesure les T.I.C peuvent-elles améliorer les systèmes qualité des services hospitaliers ?

- Quel rôle jouent les T.I.C dans le développement des systèmes qualité des services hospitaliers ?

C'est dans ce cadre que s'inscrit notre recherche sur la thématique intitulée : « *Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'amélioration des systèmes qualité des services hospitaliers* ».

### **Intérêt et objectifs de l'étude :**

Cette étude se propose d'analyser en quoi l'utilisation des T.I.C peut contribuer au développement des systèmes qualité des services hospitaliers à l'hôpital Hassan II d'Agadir ?

La problématique du présent travail, consiste, surtout, à éclaircir quels sont tout d'abord, les changements du point de vue prestations de qualité qu'a connu l'hôpital depuis l'implantation des T.I.C dans son organisation.

Pour répondre à cette problématique, nous essayerons, dans un premier temps, de rappeler brièvement quelques définitions et concepts liés aux démarches qualité dans un but de faire apparaître l'importance de la composante «communication» dans ces démarches. Dans un second temps, nous tenterons d'identifier les spécificités de la démarche qualité lorsqu'on se placera dans les services, et plus particulièrement dans le domaine de la santé. Enfin, nous serons amenés à vérifier nos propos sur un cas pratique dans le domaine de la santé en prenant comme champ d'application: l'hôpital Hassan II d'Agadir (structure hospitalière publique)

### **Les hypothèses de la recherche :**

**Hypothèse 1** : L'appropriation des T.I.C est une condition indispensable (parmi d'autres) pour la mise en valeur de l'offre des services hospitaliers.

**Hypothèse 2** : L'adoption des T.I.C assure une meilleure qualité des services hospitaliers.

### **A-Quelques concepts théoriques sur la qualité:**

La mondialisation de l'économie et la globalisation des marchés, si elles ouvrent de nouveaux horizons pour l'entreprise,

---

<sup>1</sup> Chauvancy Marie-Claire, « Cadres de santé : Une crise identitaire », Décembre 2008, p.1.

elles lui imposent, en contre partie, une nouvelle forme d'organisation et de gestion dont le concept clé est le management par la qualité, qui est perçu de la part aussi bien des gouvernements que des dirigeants d'entreprises comme la démarche en matière de méthodes de gestion la plus efficace pour affronter la concurrence.

Le terme qualité est difficile à cerner du fait de la multitude des apports d'auteurs sur le quoi de ce concept. D'après le dictionnaire Larousse «La qualité signifie notamment: la manière d'être, bonne ou mauvaise, de quelque chose, état caractéristique ou supériorité, excellence en quelque chose ».

La satisfaction du client est intimement liée à la qualité. Pour ce faire, plusieurs définitions ont été proposées:

-La norme ISO 9000 propose la définition suivante : « La qualité est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences».<sup>2</sup>

-Pour l'AFNOR : « La qualité est l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent son aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites».<sup>3</sup>

De même, la notion de la qualité a été définie par de nombreux auteurs spécialisés dans le domaine. Dans ce sens, nous citons à titre d'exemples:

- Pat Townsend estime : «La qualité, c'est ce que le client perçoit quand il sent que le produit ou le service rencontre ses besoins et correspond à ses attentes».<sup>4</sup>

- De même Frédéric Lukace considère que : « La qualité est la satisfaction extrême et durable du client et une réduction systématique de tous les coûts qui n'y contribuent pas, autrement, présenter à chaque client le bien ou service qui correspond exactement à ses besoins ».<sup>5</sup>

- Et pour Jacques Dove : « La qualité est la satisfaction des utilisateurs, la satisfaction de l'entreprise et la satisfaction de l'intérêt général ».<sup>6</sup>

D'après ces définitions, présentées à titre indicatif, nous constatons que la satisfaction des clients est l'occupation de tous les spécialistes et toutes les organisations s'intéressant à la question de la qualité. L'objectif ultime de toute démarche qualité est la satisfaction exacte des besoins explicites et implicites du client pris dans le sens large. Alors qu'on est-il de la qualité dans le domaine des services ?

### B-Les spécificités de la qualité dans les services:

Le concept de la qualité des services est né petit à petit au début des années quatre vingt. Longtemps négligé pour se développer autour du matériel tangible car la plupart des caractéristiques d'un produit sont mesurables ou quantifiables, ce qui facilite le processus d'évaluation de sa qualité. La problématique de la qualité des services est très différente de celle des produits, car on ne peut contrôler la qualité des services avant que ces derniers ne se retrouvent sur le marché. L'ouverture des frontières des pays et la mondialisation de l'économie ont amené les investisseurs et les gestionnaires à rechercher des moyens organisationnels, opérationnels et théoriques pour maîtriser leur développement. C'est ainsi que la démarche qualité a eu naissance dans ce secteur.

SOLOMON et SURPRENANT, donnent au personnel un rôle prépondérant dans la perception de la qualité d'un service, pour eux, la réussite de la prestation dépend grandement de la performance des employés au cours de la rencontre avec le client.<sup>7</sup>

GRONROOS quant à lui, la qualité de service peut comporter deux volets : la qualité technique, qui correspond au contenu même du service, et la qualité fonctionnelle qui, elle, est associée à la manière dont le service est rendu. Pour lui, c'est la qualité fonctionnelle qui prime dans les perceptions du client.<sup>8</sup>

<sup>2</sup> ISO 9000

<sup>3</sup>Imane RAJI, « Mise en place d'une démarche qualité dans un établissement de santé : cas de l'hôpital préfectoral d'inezgane », Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de DESS en Management de la qualité, Université IBN ZOHR, ENSA D'AGADIR, 2007, P.17.

<sup>4</sup> Mohamed DAHDAH, «Satisfaction de la clientèle, cas Amendis Tanger », Thèse professionnelle ISCAE, Novembre 2007,p.30.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Mohamed DAHDAH, op.cit., P.53.

<sup>8</sup> Nha NGUYEN, « Gestion de la qualité », Edition sylvain ménard, de la chenelière inc, 2006, P.8.

- La qualité de service, ce n'est pas ce qui est luxueux, c'est ce qui est conforme à des engagements de service, autrement dit, c'est une réponse exacte, pas plus et pas moins;
- La qualité dans le domaine des services, par comparaison au secteur industriel, est relativement complexe dans le sens où sa production et sa consommation se font de manière simultanée, ce qui rendra difficile toute éventuelle opération de correction. L'action préventive est donc indispensable dans toute démarche qualité dans les services.

Ceci étant, existent-elles des spécificités dans la qualité des services par secteur comme celui de la santé et particulièrement dans sa composante hospitalière ?

### C-La qualité de service dans le secteur hospitalier :

De nos jours, s'il y a un sujet qui suscite un vif débat dans les établissements de santé, c'est bien celui de la qualité des services fournis. En effet, les mutations technologiques obligent un endroit de soins de plus en plus performant. Pour mener à bien ses missions et afin d'assurer un service conforme, l'hôpital doit faire face à plusieurs défis, notamment en termes de maîtrise des coûts, d'efficacité, de compétence de son personnel, etc., en vue de fournir à ses patients un service de qualité.

La qualité des soins dans les établissements sanitaires ne constitue pas un fait de mode, bien au contraire, c'est une des priorités que s'est fixée le ministère de la santé marocain afin de rehausser la promotion de la santé des citoyens. Par ailleurs, la qualité des soins au niveau des hôpitaux marocains s'inscrit dans une profonde approche novatrice<sup>9</sup>. Dans ce sens, on pourrait noter l'entrée en vigueur, récemment, du RAMEL<sup>10</sup>, de la mise en place de l'AMO<sup>11</sup> et l'externalisation de certaines activités (gardiennage, jardinage hôtellerie, buanderie, entretien et service après vente,...) ainsi que la modernisation des outils de gestion tel l'exemple de l'outil informatique et les T.I.C dans les structures hospitalières.

<sup>9</sup> Ouadirhi Abdelaziz, « Qualité des prestations hospitalières : L'hôpital face aux défis de la compétitivité », Journal Albayane, 18/04/2012.

<sup>10</sup> Régime d'assistance médicale.

<sup>11</sup> Assurance maladie obligatoire.

Pour un service comme dans le secteur de la santé, ces caractéristiques qualité devront tenir compte des aspects relationnels (accueil, dialogue,...), des conditions d'ambiance et de confort, des aspects liés au temps (respect des horaires), des dispositions propres à faciliter la tâche de l'utilisateur (formulaires simples, notices claires,...)<sup>12</sup>.

La notion de la qualité dans le domaine hospitalier fait appel à plusieurs définitions et principes comme ceux liés aux notions d'évaluation, d'accréditation, d'audit, de normes et référentiels, d'efficacité et d'excellence. C'est dans ce sens que le concept qualité dans le domaine de la santé a fait l'objet de nombreuses définitions allant toutes dans la vision de celle retenue par l'OMS qui considère que la qualité de toute prestation hospitalière consiste à : « Délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiqués et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».<sup>13</sup>

Ceci étant, alors quelle serait la place des T.I.C dans une démarche qualité appliquée au secteur hospitalier ?

### D- La place des TIC dans les démarches qualité:

Après avoir analysé les concepts Technologie, information et communication, **Josianne Basque**<sup>14</sup> a pu en conclure une définition sur les T.I.C: Les Technologies de l'Information et de la Communication renvoient à un ensemble de technologies fondées sur l'informatique, la microélectronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel, qui, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images fixes, images vidéo).

<sup>12</sup> Kossi TARKPESSI, « Mise en place de la démarche qualité dans les établissements hospitaliers du Togo à partir de l'expérience française », Mémoire de Master en développement, spécialité, santé internationale, Université Senghor d'Alexandrie, 2007, P.14.

<sup>13</sup> Iman RAJI, op.cit., P.19.

<sup>14</sup> Josianne Basque, « Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire », Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2005, p.34.

L'utilisation de plus en plus abondante des T.I.C a eu un impact fort sur les structures et les fonctions des différents secteurs d'activités. Le domaine de la santé n'échappe pas aux évolutions communes à l'ensemble de la société de l'information, en effet, les hôpitaux rassemblent les services médicaux et administratifs, dans lesquels l'utilisation des T.I.C paraît indispensable pour une meilleure production des soins aux patients, notamment avec les volumes importants de données et d'informations que produit chaque service dans son fonctionnement quotidien. Les T.I.C leur offrent dans ce sens de nouveaux modes d'organisation, et permettent une gestion d'activités en temps réel et une flexibilité accrue.

Un grand nombre de techniques avancées pour l'amélioration des services sanitaires a été mis en place aujourd'hui, dans le but de répondre aux besoins accrus des patients en matière de soins et de prestations médicales. Nous en citons dans le cadre de ce travail l'e-santé et la télémédecine qui sont considérés comme un bon exemple de l'apport des T.I.C dans le domaine de la Santé. L'e-santé est l'application de ces technologies à l'ensemble des activités en rapport avec la santé".<sup>15</sup> La télémédecine concerne "l'ensemble des T.I.C qui permettent facilement l'exercice de la médecine à distance "<sup>16</sup>.

Dans le point suivant, nous essayerons de présenter les impacts des T.I.C sur les activités de services et la qualité de leurs services.

### E -La qualité des services et les T.I.C:

Le recours des administrations publiques aux TIC est aujourd'hui généralisé dans de nombreux pays. En France, la circulaire du 16 septembre 1996 avait déjà spécifié que les systèmes d'information et de télécommunication ministériels devaient viser « l'amélioration de la qualité et de l'efficacité du service public ainsi que la simplification des relations avec les usagers »<sup>17</sup>,

L'administration, en fonctionnant en réseau et en mettant en ligne les informations utiles pour les clients, pourrait simplifier les

procédures administratives, et donc tout (l'intégration des T.I.C dans l'administration la rendra plus efficace dans l'écoute et la satisfaction des besoins des clients : rapprochement et disponibilité de l'information en temps réel.

En tenant compte de la définition de la qualité proposée par la norme ISO (9000), et la définition proposée par l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (O.C.D.E) en 1993, qui définit l'administration électronique comme « l'usage des (T.I.C) et en particulier de l'Internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité envers les citoyens »<sup>18</sup>, on pourrait dire que l'administration électronique est un outil visant à rendre toute organisation, comme l'administration publique, plus souple en termes d'écoute et de réactivité pour satisfaire au mieux les besoins explicites, implicites de ses usagers<sup>19</sup>. Ce genre de structure constitue, aussi un gage de qualité par son amélioration de ses services internes (exemple : automatisation des tâches monotones et répétées, maîtrise des contraintes géographiques qui se posaient entre les services et entre les services et le client externe,...).

Dans ce sens, Laëtitia Roux-Morin, a conclu dans son article *Administration électronique et qualité du service public* qu'en somme, les T.I.C permettent de « fournir de meilleurs services adaptés aux besoins des citoyens à un coût inférieur en mettant des systèmes interopérables accessibles à tous ». "<sup>20</sup>

Toutefois, Dorsaf Omrane et Jean-Luc Bouillon ont mis le point, dans leur article intitulé « *T.I.C et relations de services dans une économie globalisée* », sur quelques inconvénients relatifs à l'appropriation des T.I.C dans les services et la manière dont elles peuvent être perçues par les clients. Pour eux les technologies modifient les processus de fabrication du service et donc ont une influence directe sur le rôle, les expertises et la confiance qu'a le personnel en contact vis-à-vis de l'organisation et du client. En outre, cette qualité du service, envisagée dans l'administration électronique, dépendra aussi de la compétence du client dans

<sup>15</sup> Gérard Comyn, " Les dossiers européens: la e-santé en Europe", Mai-Juin 2009, n°17, P.4.

<sup>16</sup> Gilbert Hottois, Jean-Noël Missa, "Nouvelle encyclopédie de bioéthique: Médecine - Environnement - Biotechnologie", éd DE Boeck Université, 2001, P.315

<sup>17</sup> Laëtitia Roux, « L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? », Informations sociales N° 158, P.4.

<sup>18</sup> Laëtitia Roux, op.cit.,p.21.

<sup>19</sup> Ibid.

<sup>20</sup> Id., Laëtitia Roux-Morin, « Administration électronique et qualité du service public, L'exemple des caisses d'Allocations familiales », Recherches et Prévisions, n° 86 - décembre 2006, Dossier Organisation/Gestion/Métiers, Paris, P.33.



l'usage des T.I.C (sa volonté d'accepter et de s'approprier des nouvelles formes de servuction sans contacts interpersonnels"<sup>21</sup>).

Après avoir étudié les apports des T.I.C dans l'amplification de la qualité des services, nous essayerons dans ce qui suit, d'étudier la relation tripartite liant les T.I.C, les systèmes qualité et les services de santé.

### F-Relation tripartite: Système qualité, T.I.C et Services de santé

Plusieurs recherches récentes se sont orientées vers l'étude des opportunités offertes par les T.I.C aux activités des services de santé, et leur rôle dans l'amélioration des systèmes qualité et de la satisfaction des clients dans ce domaine en perpétuels changements. Ces changements exigent la mise en commun d'informations entre tous les acteurs du système de santé et le patient afin de mieux améliorer sa prise en charge. Le développement récent des T.I.C permet aujourd'hui de tels échanges.

L'accès à l'information s'impose comme un enjeu déterminant dans l'évolution du système de soins. En effet, le développement massif des T.I.C permet d'envisager un accès et une diffusion plus large de l'information sanitaire (conseils sur des questions de santé, publications et collecte de données relatives à la santé, etc.), et un partage des connaissances et d'expériences plus efficace entre professionnels de la santé et usagers<sup>22</sup>.

L'information des établissements hospitaliers apparaît aussi comme une nécessité pour améliorer leur gestion, et offrir les meilleurs services. Elle concerne particulièrement et progressivement l'information des tâches de gestion, le développement de base de données médicales et l'établissement pour chaque patient d'un dossier informatique qui facilitera son suivi médical. Les T.I.C permettent, de même, une réduction de la durée du séjour hospitalier, les temps d'attente des résultats et les duplications d'examens.

Certaines études ont bien confirmé ces propos en considérant que depuis « le début des années 1970, les T.I.C en santé ont

acquis une importance stratégique et économique croissante, en particulier après la publication d'études mettant en évidence leur rôle possible dans l'amélioration de la qualité des soins et la réduction des erreurs médicales. Au 21<sup>ème</sup> siècle, les systèmes d'information hospitaliers (SIH) sont devenus si intriqués dans le quotidien des soignants qu'il est presque devenu impossible de prendre une décision sans en tenir compte »<sup>23</sup>.

Aujourd'hui, les citoyens sont devenus conscients de l'importance de la santé, et en demandent de plus en plus d'informations les concernant (accès plus large aux informations de leurs dossiers médicaux). C'est dans ce sens que dans la relation médecin-malade, la généralisation de la dématérialisation des données médicales ouvre de nouvelles possibilités pour le partage des données et rend, ainsi, l'échange à la fois plus interactif et mieux documenté.

En traitant le rôle des T.I.C dans l'amélioration des systèmes qualité hospitaliers, Hamani Kargne<sup>24</sup> présume que "Les technologies de type Internet / Intranet peuvent constituer pour les organismes de santé, la plate-forme idéale pour répondre à la fois à des besoins de communication, de partage de données pour la gestion courante et l'aide à la décision". Cette idée est partagée par d'autres chercheurs comme le Jackson Hole Group<sup>25</sup>, qui défend, aujourd'hui, l'idée que la solution pour améliorer significativement la qualité des soins, passe par les échanges d'informations médicales entre les professionnels et les patients. Ces échanges devront être favorisés<sup>26</sup>. D'autres recherches récentes confirment dans le même sens de réflexion que «les hôpitaux qui ont choisi de mettre en oeuvre des solutions utilisant intensivement les T.I.C contrôlent mieux leurs dépenses et ont une meilleure productivité que les hôpitaux qui n'ont pas eu cette stratégie"<sup>27</sup>.

---

<sup>23</sup> Marius Fieschi, Pascal Staccini, Omar Bouhaddou, Christian Lovis, « Risques, technologies de l'information pour les pratiques médicales », éd Springer-Verlag France, Paris, 2009, P.3.

<sup>24</sup> Hamani KARGNE, « TIC, décentralisation administrative et bonne gouvernance », Projet d'appui des volontaires des Nations Unies à la décentralisation, Mali, 2004, P.69.

<sup>25</sup> Groupe influent sur la politique de santé des USA qui a été à l'origine des HMO Health Maintenance Organization.

<sup>26</sup> Id., Marius Fieschi, « Les données du patient partagées : la culture du partage et de la qualité des informations pour améliorer la qualité des soins », Rapport au ministre de la santé de la famille et des personnes handicapées, Janvier 2003, P.12.

<sup>27</sup> Solovy A, «The big payback: 2001 survey shows a healthy return on investment for into tech», *Hospitals & Health Networks*, July 2001, P.40.

---

<sup>21</sup> Dorsaf Omrane, Jean-Luc Bouillon, « TIC et relations de services dans une économie globalisée », LERASS - Université Paul Sabatier Toulouse 3, P.4.

<sup>22</sup> Carine Péribois, CARTA/CNRS - UMR ESO 6590, « Santé et Accessibilité : des outils au service d'espaces de qualité et de bien-être pour les citoyens-usagers ? » Espaces et Sociétés - UMR 6590, Universités d'Angers TIC, P.17.

L'investissement dans les TIC paraît, donc, nécessaire pour obtenir un retour sur les efforts fournis dans le développement des systèmes qualité hospitaliers.

**Méthodologie de travail:**

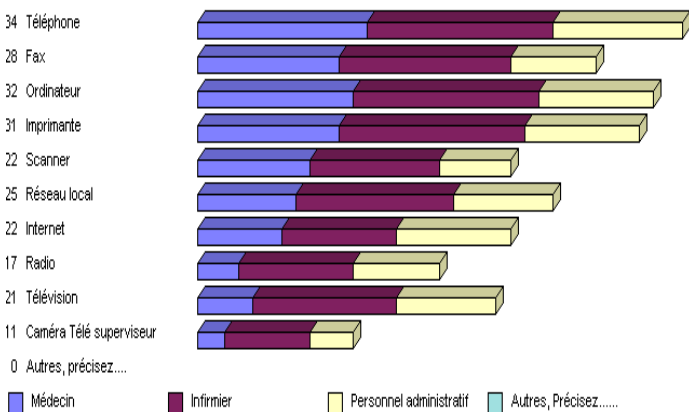
Dans cette partie nous présentons les résultats d'une étude menée durant le mois de septembre 2012 auprès d'un échantillon de 34 personnes dont 12 médecins, 13 infirmiers et 9 fonctionnaires de l'hôpital Hassan II d'Agadir.

Pour cela, nous avons préparé un questionnaire de 9 questions qui a été remis directement au sondés.

Nous présentons, ci-après, les principaux résultats de l'enquête : ils concernent particulièrement les réponses relatives à l'appropriation des T.I.C, leur rôle dans l'amélioration de la qualité des services ainsi que les compétences des interviewés et l'appréciation de ces derniers en ce qui concerne le développement des T.I.C dans leur structure.

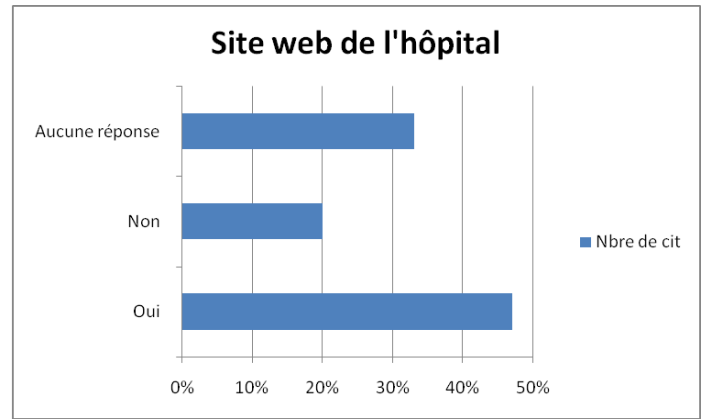
**Analyse des résultats :**

**- Utilisation des T.I.C par catégorie professionnelle**



L'hôpital dispose d'un arsenal technologique relativement important pour son fonctionnement quotidien. Il concerne principalement les téléphones, les ordinateurs et les imprimantes. La fréquence d'utilisation des autres technologies varie selon les catégories professionnelles des sondés. Les résultats montrent une mauvaise exploitation de ces technologies due, surtout, aux pannes répétées, au manque d'assistance technique, ainsi qu'à la résistance au changement que prouvent certains fonctionnaires.

**- Site web de l'hôpital :**

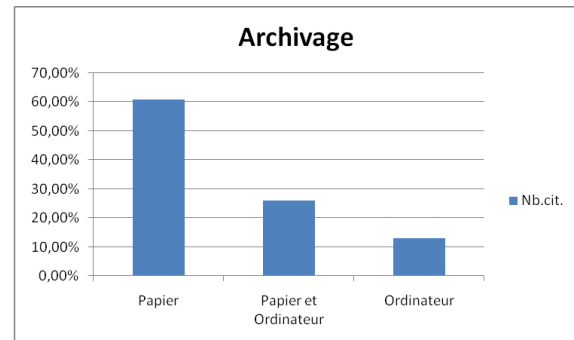


Un taux de 33% des interviewés ont déclaré ignorer la disposition de l'hôpital d'un site web (marqué par « non réponse »), alors que 47% confirment l'existence dudit site web.

En consultant la direction informatique de l'hôpital, nous avons eu une confirmation officielle sur la non existence de site web pour l'hôpital, chose qui a été approuvée seulement par 20% des interviewés.

Cette ignorance de la non disponibilité de site web de l'hôpital est dûe principalement au fait que les interviewés aient une confusion entre l'intranet (dont dispose vraiment l'hôpital) et le site web, ou au fait qu'ils ne soient pas intéressés par cette existence.

**- Archivage :**

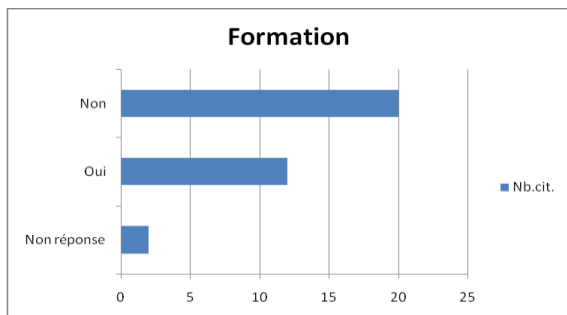


Source : Hôpital Hassan II

Les résultats concernant les moyens utilisés pour effectuer les archives, reflètent toujours la mauvaise exploitation des technologies, du fait que, plus que 61% des questionnés optent pour des registres ou des fiches (papier) dans l'archivage, environ 26% utilisent à la fois l'ordinateur et les fiches papier comme outil, alors que seulement un taux de 12,9% à savoir 4 personnes des interviewés font leurs archives par ordinateur.



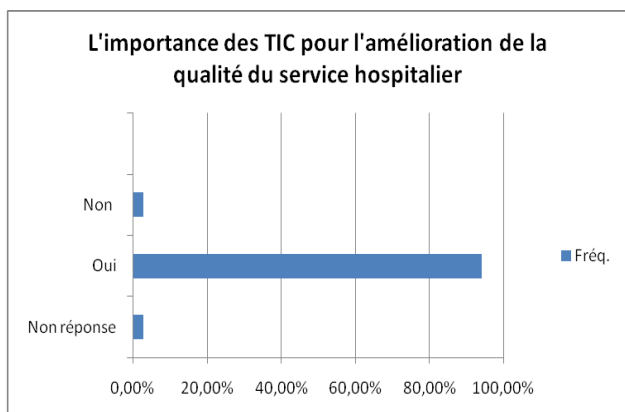
- **Formation en T.I.C :**



Source : Hôpital Hassan II

La majorité des sondés n'ont jamais bénéficié d'une formation en matière de T.I.C (seuls 35,3% d'entre eux qui ont déclaré avoir bénéficié, durant leur parcours professionnel, d'une formation basique portant sur la bureautique<sup>28</sup> et le progiciel kewan<sup>29</sup>). En outre, les résultats montrent que la fréquence de cette formation reste très faible lorsqu'on la compare avec le nombre d'années de travail (nous citons l'exemple d'une infirmière principale qui a travaillé 38 ans et n'a pu bénéficier que d'une seule formation en 2005, ou encore le cas d'un médecin qui était recruté depuis 10 ans, et qui n'a bénéficié que de deux formations).

- **La relation entre les T.I.C et la qualité du service hospitalier :**



Source : Hôpital Hassan II

La majorité des interviewés, à savoir 94%, sont pour le développement des T.I.C existantes au sein de l'hôpital, voire l'intégration d'autres techniques pour accompagner les mutations de l'environnement hospitalier. Pour eux, les T.I.C leur facilitent

l'accès aux données, réduisent la charge du travail, permettent une bonne communication inter-service et une meilleure gestion du temps, et par conséquent elles améliorent la qualité du service offert au patient.

Parmi les sondés, 2,9% déclarent qu'ils sont contre l'amélioration et le développement des T.I.C au sein de l'hôpital, car d'après eux, en cas de toute éventuelle panne, cette technologie T.I.C deviendrait une source de lenteur du travail.

**Conclusion :**

Dans les années à venir, une augmentation de la demande de services hospitalier est prévisible, ceci est dû à la prise de conscience des citoyens de l'importance de la santé notamment avec l'apparition de nombreuses maladies chroniques qui touchent une grande partie de la population. De même, la maîtrise des coûts des tâches de gestion et médicales et l'accès à l'expertise par les professionnels de la santé ont rendu les établissements hospitaliers plus accessibles qu'avant. Le secteur de la santé subira donc d'importantes mutations afin de répondre aux besoins accrus des patients et des professionnels.

Dans ces mutations, l'offre du marché des T.I.C et de ses services a fait également croître les demandes en services (télé-diagnostic, télé-formation) et amplifier l'offre de soins.

Toutefois, et en tenant compte des résultats dégagés dans le cadre de notre enquête sus-citée et les propos théoriques étudiés, il ressort que les T.I.C constituent une composante stratégique dans la mise en valeur des services hospitaliers mais sous conditions de les soutenir par des mesures d'accompagnement appropriées. Parmi ces mesures, on pourrait noter :

- L'importance de la sensibilisation du personnel et de la clientèle sur le rôle important de l'information et de la communication dans la performance d'un hôpital ;
- L'adoption des plans de formation adéquats sur les T.I.C au profit de tout le personnel de l'hôpital ;
- Et la maîtrise des opérations d'entretien et de maintenance de la composante technique du système de communication et d'information mis en place, etc.

<sup>28</sup> Ensemble des techniques et des moyens tendant à automatiser les activités de bureau et principalement le traitement et la communication de la parole, de l'écrit et de l'image.

<sup>29</sup> Kewan est un progiciel de gestion du processus de soins de patient qui vise à couvrir toutes les données et les informations relatives aux dossiers médicaux et aux prescriptions du personnel soignant.

### Références bibliographiques:

- **Basque Josianne**, "Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire", Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2005 ;
- **Boérie Daniel** « Maîtriser la qualité : Tout sur la certification et la qualité totale- les nouvelles normes ISO 9001.V.2000 » 2<sup>ème</sup> Edition Maxima, Paris, 2003 ; 315P ;
- **Chauvancy Marie-Claire**, « Cadres de santé : Une crise identitaire », Décembre 2008 ;
- **Dorsaf Omrane, Jean-Luc Bouillon**, " TIC et relations de services dans une économie globalisée", LERASS - Université Paul Sabatier Toulouse 3 ;
- **DAHDAH Mohamed**, « Satisfaction de la clientèle, cas Amendis Tanger », Thèse professionnelle ISCAE, Novembre 2007 ;
- **Fieschi Marius, Pascal Staccini, Omar Bouhaddou, Christian Lovis**, « Risques, technologies de l'information pour les pratiques médicales », éd Springer-Verlag France, Paris, 2009 ;
- **Gérard Comyn**, " Les dossiers européens: la e-santé en Europe", Mai-Juin 2009, n°17 ;
- **Hottois Gilbert, Jean-Noël Missa**, "Nouvelle encyclopédie de bioéthique: Médecine - Environnement – Biotechnologie", éd DE Boeck Université, 2001 ;
- **KARGNE Hamani**, "TIC, décentralisation administrative et bonne gouvernance",Projet d'appui des volontaires des Nations Unies à la décentralisation, Mali, 2004;
- **Les hôpitaux sur le chemin de la qualité**, Economiste, Edition N°1390, du 05/11/2002 ;
- **Marie-Raphaëla, LE DESCHAULT DE MONREDON-DUPLANTER** « La qualité de service dans l'offre de transport public urbain », Thèse de doctorat, Université de Paris XII, VAL DE MARNE , 2003 ;
- **NHA NGUYEN** « gestion de la qualité », Edition, sylvain ménard, les éditions de la chenelière inc 2009 ;
- **Ouadirhi Abdelaziz** « Qualité des prestations hospitalières : L'hôpital face aux défis de la compétitivité», Albayane du 18/04/2012 ;
- **Ouadirhi Abdelaziz** « Secteur hospitalier : Les grandes mutations », Albayane du 02/07/2012 ;
- **PERIBOIS Carine**, CARTA/CNRS - UMR ESO 6590,« Santé et Accessibilité : des outils au service d'espaces de qualité et de bien-être pour les citoyens-usagers ? » Espaces et Sociétés - UMR 6590, Universités d'Angers TIC,
- **RAJI Imane**, « Mise en place d'une démarche qualité dans un établissement de santé : cas de l'hôpital préfectoral d'inezgane », Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de DESS en Management de la qualité, Université IBN ZOHR, ENSA D'AGADIR, 2007 ;
- **Roux Laetitia** « L'administration électronique : Un vecteur de qualité de service pour les usagers ? » Informations sociales N°158 ;
- **Roux-Morin Laëtitia**, " Administration électronique et qualité du service public, L'exemple des caisses d'Allocations familiales", Recherches et Prévisions, n° 86 - décembre 2006 ;
- **Solovy A.** The big payback: 2001 survey shows a healthy return on investment for into tech. Hospitals & Health Networks, July 2001;
- **TARKPESSI Koussi**, «Mise en place de la démarche qualité dans les établissements hospitaliers du Togo à partir de l'expérience française », Mémoire de master en développement, spécialité, santé internationale, Université Senghor d'Alexandrie, 2007.