



HAL
open science

Evaluation de la performance à l'ANAP : 1ère étape – Des attentes de ses parties prenantes aux valeurs à créer par l'Agence

Frédéric Dugué, Bruna Alves de Rezende, Aude Schindler, Camille Jean,
Troskah Farnia, Ayden Tajahmady

► To cite this version:

Frédéric Dugué, Bruna Alves de Rezende, Aude Schindler, Camille Jean, Troskah Farnia, et al..
Evaluation de la performance à l'ANAP : 1ère étape – Des attentes de ses parties prenantes aux
valeurs à créer par l'Agence. Université d'été de la performance en santé, Aug 2013, Nantes, France.
hal-01359067

HAL Id: hal-01359067

<https://hal.science/hal-01359067>

Submitted on 1 Sep 2016

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.

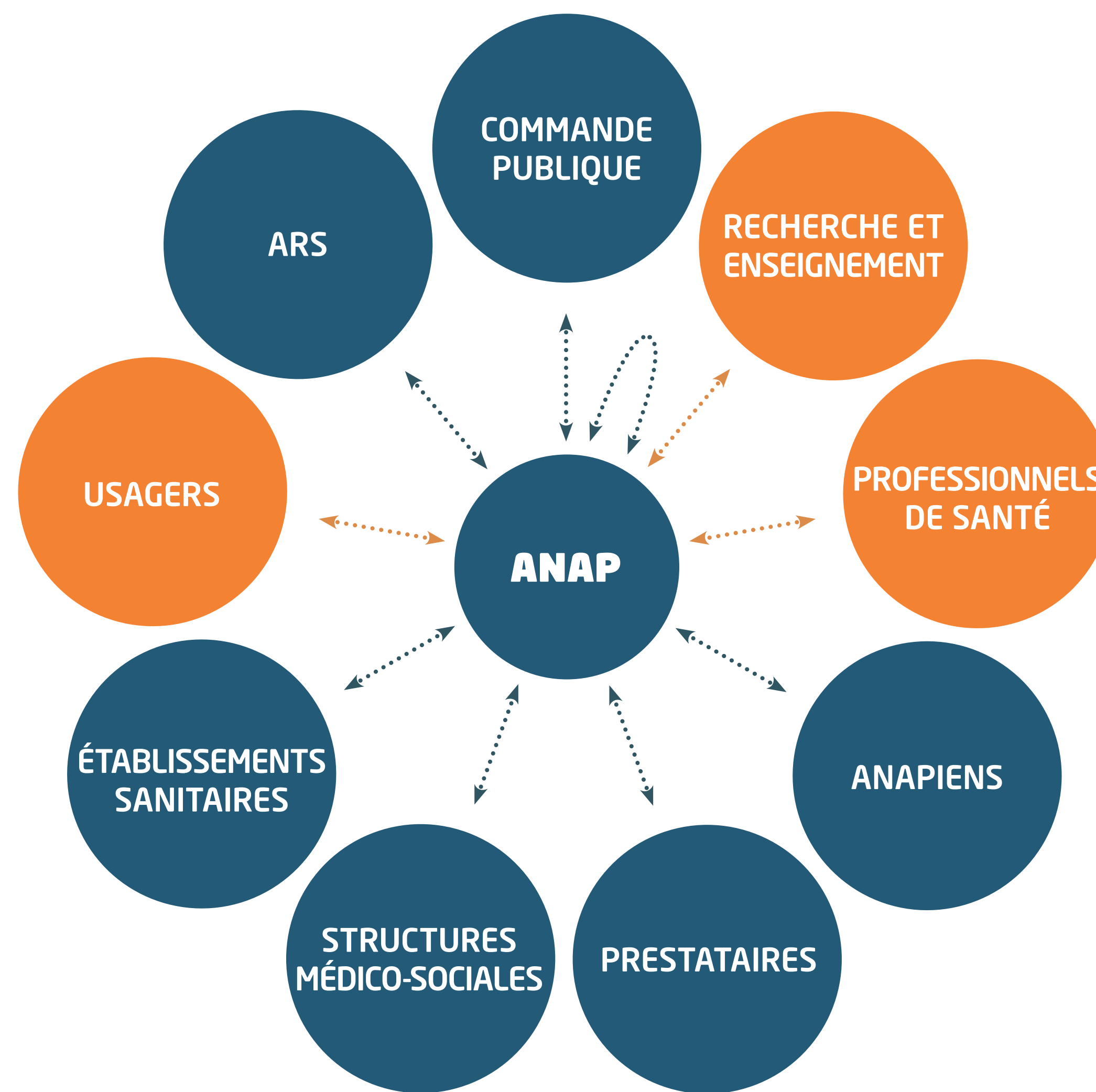
L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'ANAP : 1^{RE} ÉTAPE DES ATTENTES DE SES PARTIES PRENANTES AUX VALEURS À CRÉER PAR L'AGENCE

IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES DE L'ANAP

Collaboration LGI de l'École Centrale Paris / ANAP :
définition de la performance de l'agence
- multidimensionnelle ;
- fondée sur sa capacité à répondre aux attentes de ses parties prenantes.

Les parties prenantes de l'ANAP sont l'ensemble des acteurs, internes ou externes, ayant un lien ou un intérêt quelconque avec l'agence, et concernés par son fonctionnement.



Description des parties prenantes selon une approche systémique

- Identification à partir de documents institutionnels
- Identification complétée lors du recueil des attentes

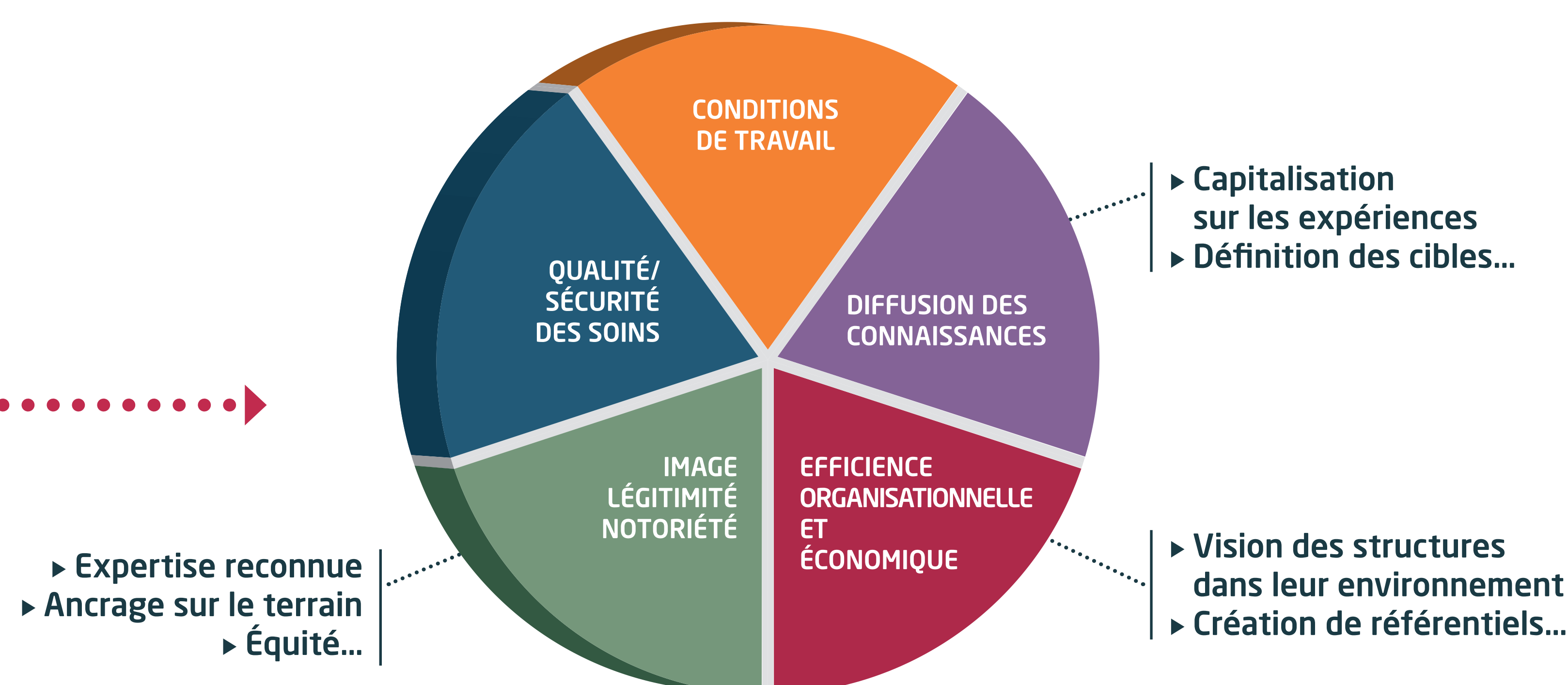
- Recueil des attentes par entretiens semi-directifs auprès de :
- salariés de l'ANAP ;
- représentants institutionnels.
- Enrichissement progressif et interactif des données recueillies.
- Double analyse : structurée par une grille de lecture et inductive.
- Formalisation : fiches de synthèse.
- Classification : enjeux, intérêts, réponses attendues, critères et livrables.

OBJECTIVATION DES ATTENTES

| | INTÉRÊTS | RÉPONSES ATTENDUES DE L'ANAP | CRITÈRES |
|--|-----------------------------|---|--|
| COMMANDE PUBLIQUE STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ | GESTION | Aider les établissements dans leurs décisions de gestion par des diagnostics focalisés/ciblés sur certaines activités | - Complémentarité par rapport aux réglementations - Simplicité et caractère appropriable des indicateurs - Possibilité de se situer les uns par rapport aux autres |
| | DÉPLOIEMENT | Communiquer auprès de la communauté professionnelle sur les outils existants et créés | - Facilitation du relai auprès des fédérations - Recours à l'événementiel en complément de l'écrit |
| | COOPÉRATION ET REGROUPEMENT | Mutualiser et capitaliser des expériences | - Formalisation de bonnes pratiques - Partage des outils entre acteurs |
| | ... | Favoriser les coopérations synergiques entre structures différentes | - Outillage - Vision transversale et prise en compte de la logique territoriale |

CINQ DIMENSIONS DE LA PERFORMANCE DE L'ANAP définies à partir de la création de valeurs attendue

- Identification des attentes partagées ou en contradiction
- Relecture par les contributeurs
- Proposition de priorisation en fonction des missions stratégiques de l'agence par un groupe de travail interne
- Identification des valeurs à créer



PERSPECTIVES

- Validation par le Conseil d'Administration
- Construction d'indicateurs génériques permettant d'agréger les résultats de l'agence

RÉFÉRENCES

BODQUET J.-C., PATAY E., SCHINDLER A. et DUDEZERT A., How to build a design system and its end-product system? An original approach called SCDS, Actes de International Conference on Engineering Design ICED'07, Paris, 2007 / SCHINDLER A., Vers la multi-performance des organisations : conception et pilotage par les valeurs du centre de recherche intégré MIRcen du CEA, thèse de Doctorat de l'École Centrale Paris, 2009 / JEAN C., STAL ET GARDINIAU J., HANOVJEK N., VOGLI L.A., BODQUET J.-C., ESPINOZA P., Évaluation médico-économique et organisationnelle pour la conception d'un système de télé-médecine. Approche systémique et étude des valeurs, CIG - Conférence International de Génie Industriel, Saint Sauveur, Canada, 2011.

AUTEURS

Frédéric DUGUE¹, Bruna ALVES DE REZENDE¹, Aude SCHINDLER¹, Camille JEAN², Troskah FARNIA^{1,2}, Ayden TAJAHMADY¹
1: Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux
2: Laboratoire Génie Industriel, École Centrale Paris