



HAL
open science

Définir la performance de l'ANAP – Analyse comparative de la performance en santé et en industrie

Troskah Farnia, Camille Jean, Julie Stal-Le Cardinal, Marija Jankovic, Bruna Alves de Rezende, Aude Schindler, Frédéric Dugué

► To cite this version:

Troskah Farnia, Camille Jean, Julie Stal-Le Cardinal, Marija Jankovic, Bruna Alves de Rezende, et al..
Définir la performance de l'ANAP – Analyse comparative de la performance en santé et en industrie.
Université d'été de la performance en santé, Aug 2013, Nantes, France. hal-01359082

HAL Id: hal-01359082

<https://hal.science/hal-01359082>

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.

DÉFINIR LA PERFORMANCE DE L'ANAP

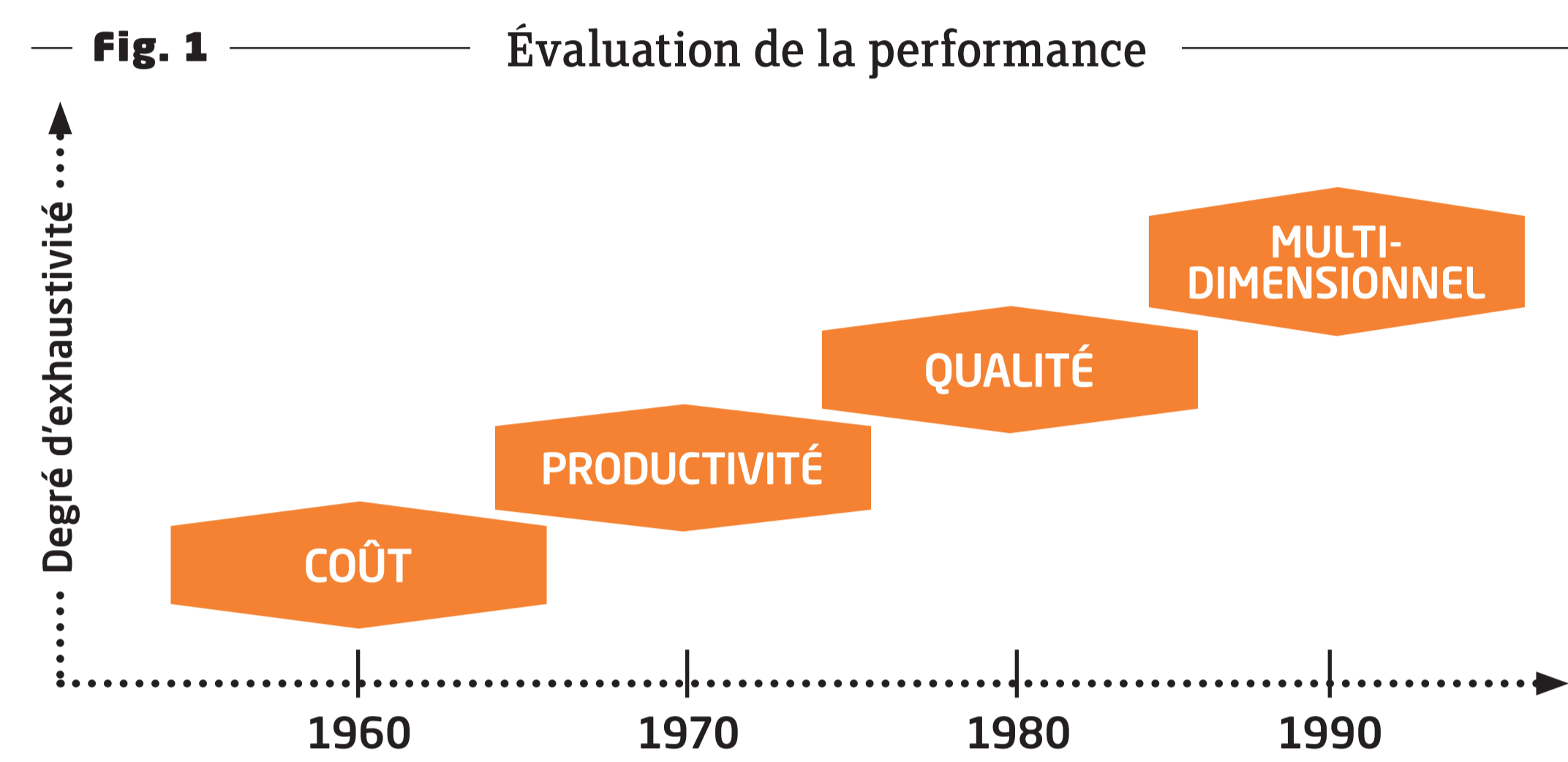
ANALYSE COMPARATIVE DE LA PERFORMANCE EN SANTÉ ET EN INDUSTRIE

MOTIVATIONS

- ▶ L'ANAP souhaite mesurer sa performance en tant qu'organisation pour objectiver sa capacité à remplir ses missions dans le système de santé.
- ▶ Du fait de son rôle d'appui aux structures sanitaires et médico-sociales, la définition de la performance de l'ANAP en tant qu'organisation pourrait être enrichie par la prise en compte des spécificités de la performance en santé.
- ▶ La comparaison des définitions de la performance en industrie et en santé nous permettra d'identifier les points de rapprochement, de complémentarité et de divergence, et ainsi de proposer une définition enrichie de la performance de l'ANAP.

DÉFINITION DE LA PERFORMANCE

- ▶ En génie industriel: la mesure de la performance est définie comme le processus qui quantifie l'efficacité et l'efficience des actions (figure 1).
- ▶ En santé: la performance suppose la clarification et la quantification des objectifs des systèmes et organisations de santé. Il s'agit d'améliorer ses résultats et l'allocation des ressources disponibles.



POINTS DE RAPPROCHEMENT

Vision systémique de la performance

Prise en compte des attentes de l'ensemble des parties prenantes (clients, actionnaires, fournisseurs, humanité...)

En santé

Importance accrue de l'intérêt général et des politiques de santé (qualité et sécurité de la prise en charge, conditions de travail...)

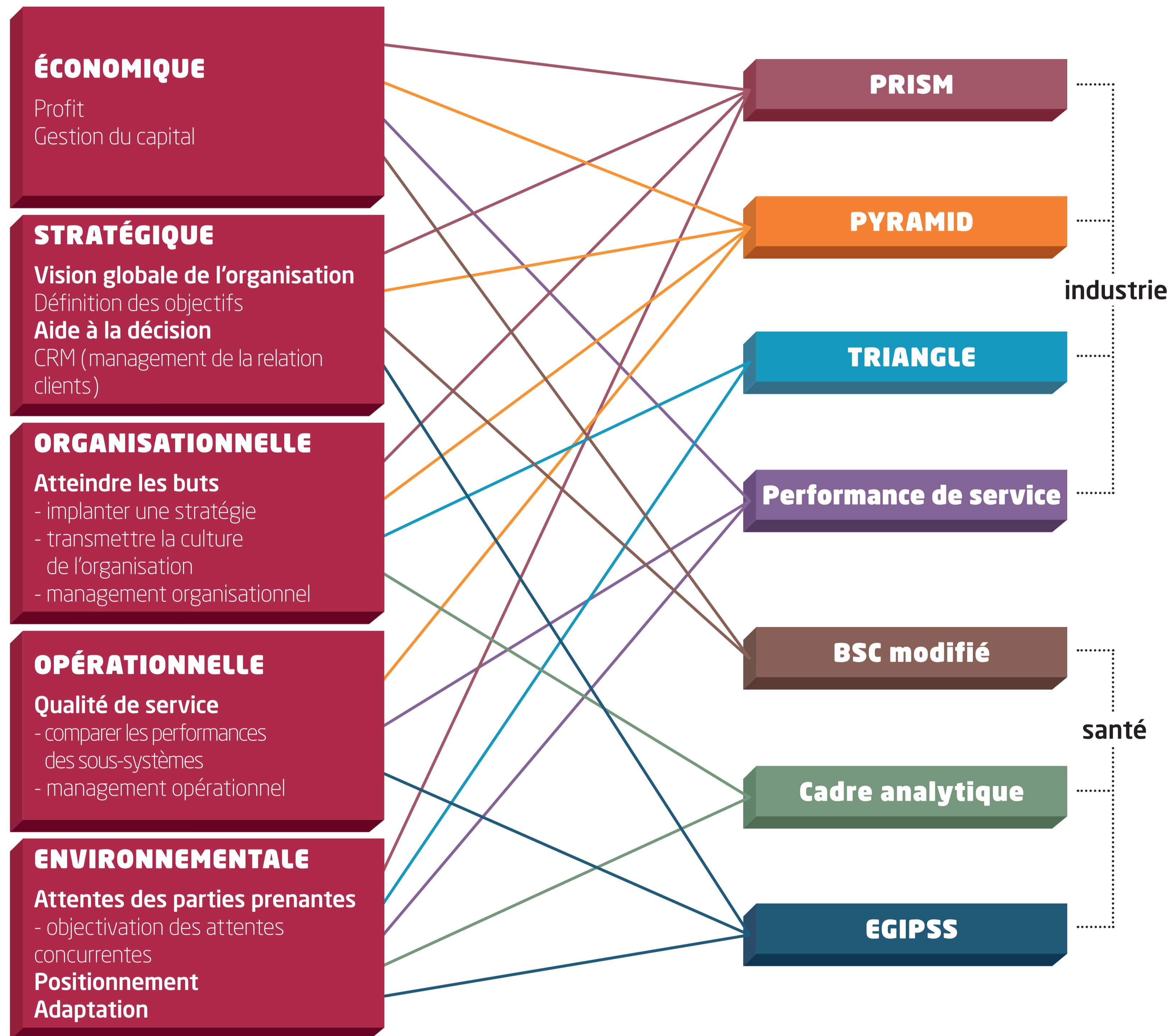
En industrie

Importance accrue des actionnaires (efficacité, image de marque...)

COMPLÉMENTARITÉS ET DIFFÉRENCES

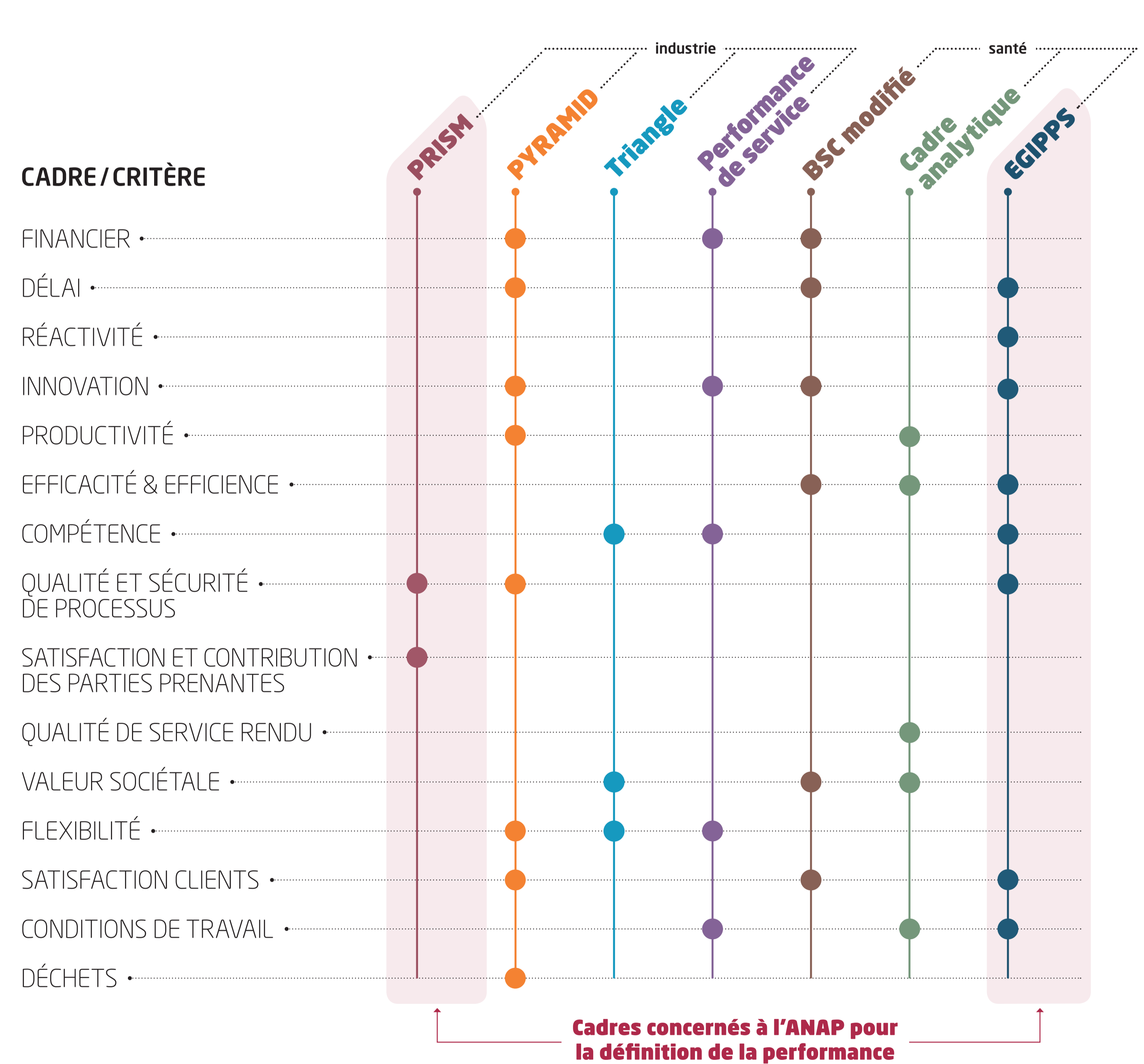
- ▶ Établir les finalités de la mesure de la performance permet d'identifier des cadres conceptuels multiples qui s'y associent dans chaque discipline (figure 2).
- ▶ Chaque cadre comprend des critères spécifiques de définition de la performance.
- ▶ Le choix des cadres à utiliser identifie les critères de performance qui seront adoptés.

Fig. 2 Les finalités de la mesure de la performance



Clés de lecture: dans la figure 2, les finalités de la mesure de la performance pour l'ANAP identifient deux cadres complémentaires: Prism et EGIPSS.

Fig. 3 Les cadres et critères de la performance



Clés de lecture: dans la figure 3, les zones rosées permettent d'identifier les critères qui définiront la performance de l'ANAP.

▶ Les cadres conceptuels associés à la performance en milieu industriel peuvent aider à améliorer et optimiser localement et globalement la performance en santé. L'objectif de l'ANAP est d'adapter les travaux issus du génie industriel au monde de la santé.

▶ La définition de la performance de l'ANAP peut bénéficier de façon complémentaire de définitions courantes en Santé et en Industrie. En particulier les cadres Prism (Industrie) et EGIPSS (Santé) présentent des complémentarités importantes.

RÉFÉRENCES

1. K.K.B. HON, Performance and Evaluation of Manufacturing Systems, Department of Engineering, University of Liverpool, Liverpool, UK, 2005.
2. Shahnaz PROOZGAR, Mohammad JAFAR TARKH and Eslem NAZEM, A review of enterprise performance Concepts and frameworks, African Journal of Business management, volume 6, number 21, 30 may 2012.
3. HANVIELLE E., SCOTTE C., CHAMPAGNE F., JEANTET M., PRÉROBERT N., CONTANAKOPOULOS AP., BOURDIL A., RICHARD C., Hospital performance: Competing or shared values? Health policy 67, 2008.
4. NERVENO D., NEIL N., Performance Measures for Health Care Systems, Commissioned Paper for the Center for Health Management Research, 2003.

AUTEURS

- Troskah FARNIA^{1,2}; Camille JEAN²; Julie LE CARDINAL²; Marija JANKOVIC²; Bruna ALVES DE REZENDE¹; Aude SCHINDLER¹; Frédéric DUGUÉ¹;
1: Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux
2: Laboratoire Génie Industriel, École Centrale Paris