



BETSABEH PLURIEL CONSULTING

S2. LA GESTION DE PROJET BONNES PRATIQUES ET OUTILS ***PHASE AXES D'AMELIORATION PLAN DE MARCHE ET PLAN D'ACTIONS***

MF DEVILLERS – 09 03 2022



COMMENT S'APPUYER SUR LES DONNÉES CHIFFRÉES POUR OBJECTIVER LES PERCEPTIONS DU SWOT (OBJECTIVATIONS) ?

► Objectifs :

- Exploiter statistiquement les données chiffrées que vous avez recueillies pendant la phase de diagnostic (activités, effectifs, rythmes d'activité, dépenses chiffrées, délais de prise en charge d'une activité, d'un flux d'informations, flux produits, flux personnes, ect...)
- Formaliser ces données sous forme d'histogramme
- En tirez :
 - des enseignements
 - des messages clés
 - des pistes de solutions
- Formalisez vos analyses sous forme graphique, cohérente par rapport à l'objet de votre recherche : ex. si vous évaluez des rythmes d'activité, privilégier une évolution visuelle plutôt que des histogrammes. Faites parler vos graphiques

► Exemples de présentation d'un rapport chiffré avec messages clés

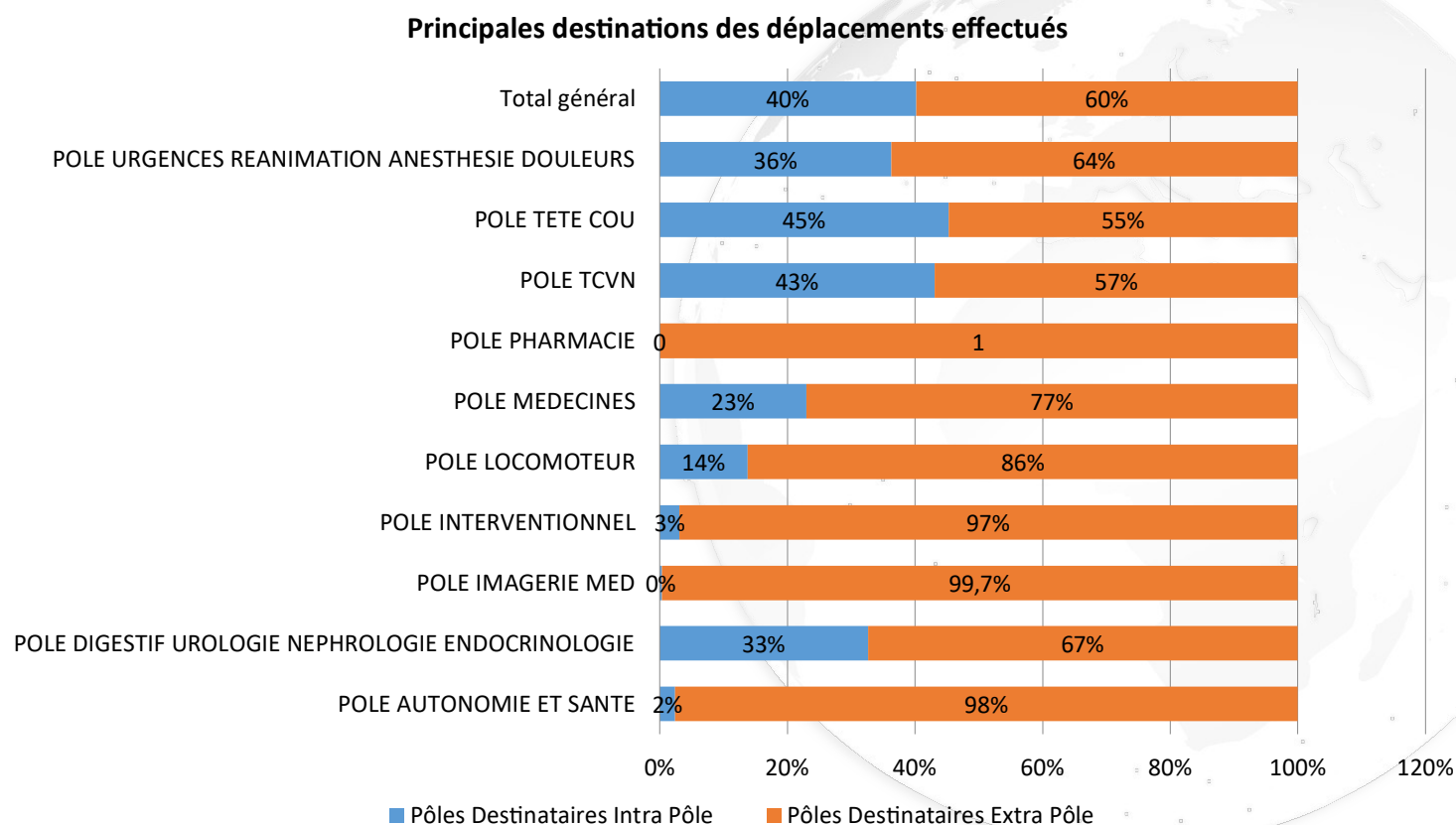
NON JOINT A CETTE PRESENTATION – DONNEES CLIENTS



COMMENT S'APPUYER SUR LES DONNÉES CHIFFRÉES POUR OBJECTIVER LES PERCEPTIONS DU SWOT (OBJECTIVATIONS) ?



7. 60% DES FLUX DE DÉPLACEMENTS SE FONT EN DEHORS DES PÔLES. CERTAINS POLES ETANT NATURELLEMENT EXCENTRES (IMAGERIE/PHARMACIE) ET D'AUTRES AUTOCENTRÉS, EN PARTICULIER LE PÔLE INTERVENTIONNEL

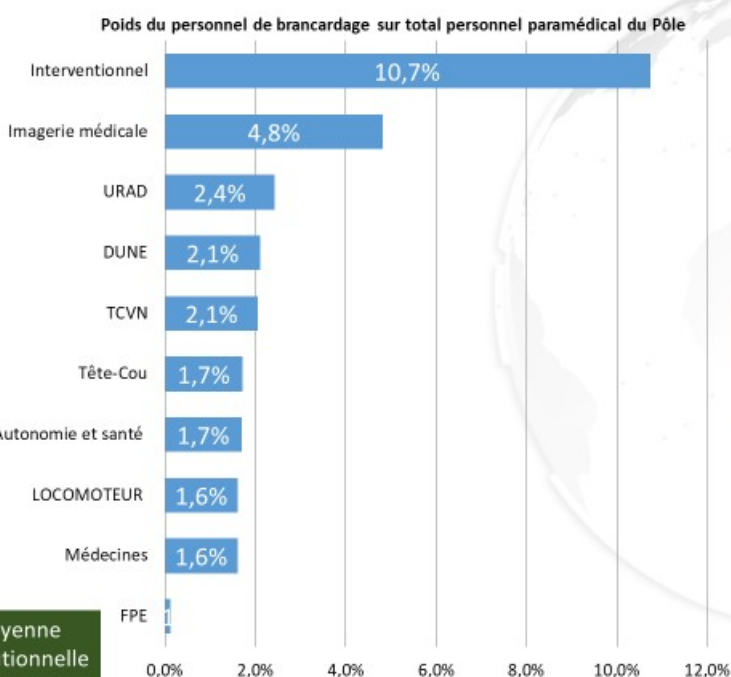


Comment s'appuyer sur les données chiffrées pour objectiver les perceptions du SWOT (Objectivations) ?

3. Rapport état des lieux



2. DANS LES FAITS, SI ON PREND EN CONSIDÉRATION LE RATIO ETP DE BRANCARDIERS SUR LES ETP PNM DU PÔLE, **ON OBSERVE UN RATIO INÉGAL D'UN PÔLE A L'AUTRE, ET CE INDÉPENDAMMENT DE TOUTES AUTRES FACTEURS** –



Dans les faits, ce ratio devrait être identique à tous les Pôles.

Certains sont en excédents :
Interventionnel, Imagerie,

A contrario **d'autres Pôles sont mal dotés** : Tête et Cou, Autonomie Santé, Locomoteur, Médecines, FPE

D'autres sont à **peu près dans la moyenne globale** : URAD, DUNE, TCVN

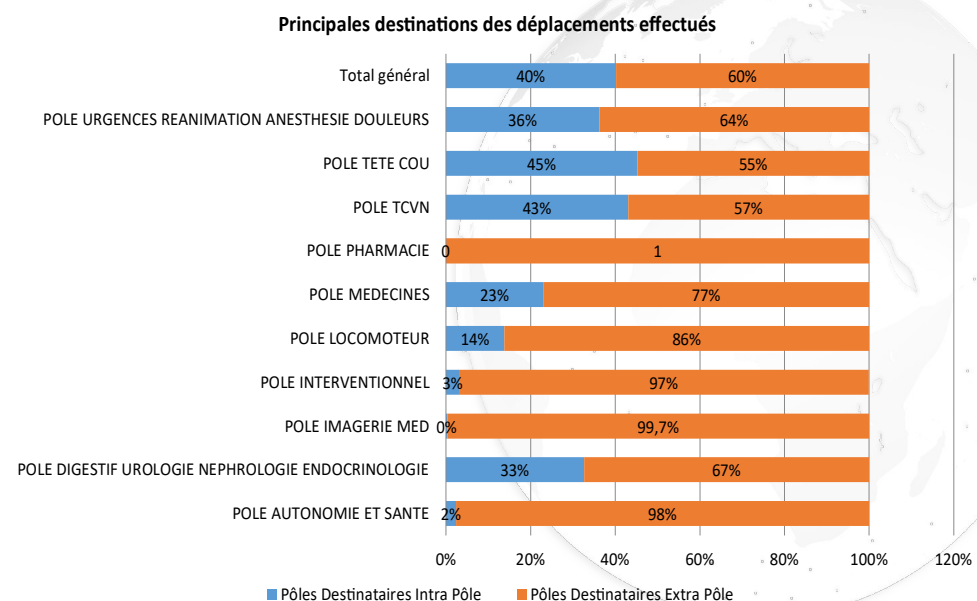
Enjeux

1. Rééquilibrer les dotations en ETP de base en prenant en compte la valeur ajoutée des professionnels
2. Opportunité à mobiliser le personnel IDE sur une activité de transports ?
3. Le Pôle est-il le périmètre pertinent d'allocation de personnel pour une fonction transport optimal ?

16



7. 60% DES FLUX DE DÉPLACEMENTS SE FONT EN DEHORS DES PÔLES. CERTAINS PÔLES ÉTANT NATURELLEMENT EXCENTRÉS (IMAGERIE/PHARMACIE) ET D'AUTRES AUTOCENTRÉS, EN PARTICULIER LE PÔLE INTERVENTIONNEL



40



QUE FAIRE AVEC UN RECUEIL DE DONNEES CHIFFREES

1. Produire les indicateurs de mesure de base :

- **Activité : Exemple d'indicateurs**
 - nombre, volume, tendance sur une période donnée, analyse comparative sur une période de temps, évolutions, rupture dans l'évolution, baisse, hausse, régularité de rythme, recettes générées, coûts engendrés, analyses d'écart, benchmark avec une autre structure qui vous ressemble, par rapport à des concurrents, données locales, régionales, nationales, etc.....
- **Ressources humaines : Exemples d'indicateurs**
 - ETP, Personnes physiques, Masse salariale correspondante, analyse comparative sur un périmètre donné, évolution observée dans le temps, baisse/augmentation, régularité, etc..... ratio de productivité des acteurs, ratio d'efficacité, ratio coûts/efficacité
 - Taux d'absentéisme
 - Taux de formation
- **Processus/modes de fonctionnement**
 - Délais de prise en charge d'un macro processus : début/fin, activité intermédiaire,
 - Qualité et fiabilité et exhaustivité des données, criticité, sévérité, etc.....
 - Rôles et responsabilités des acteurs /équilibre de charge de travail, délais de prise de décision par phase successive
- **Etc.....**



QUE FAIRE AVEC UN RECUEIL DE DONNEES CHIFFREES

2. Analyser les données et en tirer des enseignements sur ce qui vous semble « normal/logique/cohérent » « anormal/incohérent/critiquable »

- Exemple : tendance sur une période donnée,, évolutions, rupture dans l'évolution, baisse, hausse, régularité de rythme, analyses d'écart entre le prévu et le réalisé.....

3. Comparer :

- Exemple : avec un benchmark avec une autre structure qui vous ressemble, par rapport à des concurrents, données locales, régionales, nationales, internationales etc.....
- Analyses comparatives sur une période de temps

4. Mettre en perspective problématiques de départ/données chiffrées/origine des problèmes, données recueillies et observations réalisées

5. Contrôler :

- Eternelle question du 5 Fois pourquoi.....pour approfondir la relation des causes avec leurs effets
- La fiabilité de vos raisonnements et de vos analyses



QUE FAIRE AVEC UN RECUEIL DE DONNEES CHIFFREES

6. Rédiger :

- La problématique observée
- Factuellement quels dysfonctionnements ? Quelle en est la source ? Pourquoi cela se passe ainsi ?
- La volumétrie du problème, le chiffrage et l'impact sur les organisations et le fonctionnement, la récurrence
- Attention : Est-ce problème cherche solution ou solution cherche problème

7. Enchaîner votre raisonnement en tirant sur le fil de la pelote de laine..... puis face aux constats réalisés préciser les solutions envisageables et terminer par les enjeux à faire différemment.... Et les gains associés;

8. Finaliser votre rapport d'analyse



ATELIER DE TRAVAIL N°2 . EXPLOITEZ LES DONNÉES CHIFFRÉES

► Objectifs :

- Exploiter les données chiffrées
- Présenter les sous forme de graphique
- Produire les analyses : enseignements sous forme de messages clés, idées de pistes de solutions associées

► Méthode :

- Reprendre tous les constats que vous avez faits, au travers de tous vos travaux : entretiens individuels ou collectifs, enquête chiffrée, atelier processus, R.A.C.I, DILO (Day in the life off), etc.....
- En réunion de brainstorming, proposez plusieurs pistes de solutions, soit :
 - Entre membres de l'équipe projet
 - Entre équipe projet et les équipes directement concernées (à privilégier) par le sujet
- Le cas échéant, compléter ce travail de la définition des avantages et des inconvénients et des conditions de faisabilité

► Résultats attendus :

- Pistes de solutions proposées
- Arguments permettant de choisir : avantages/inconvénients, conditions de faisabilité