

# Principes généraux de la planification

Planification sanitaire

# Concepts généraux: Définition et intérêt

- Planifier, c'est tracer le déroulement de l'action dans le futur
- Déterminer d'avance ce qui doit être fait et comment cela doit être fait
- Cerner les problèmes et décider les changements à opérer
- Est un effort organisé, conscient et continu, dont le but est de choisir les moyens les meilleurs pour atteindre les objectifs soigneusement précisés (Albert Waterson)

# Concepts généraux: Définition et intérêt

- La planification est un processus continu de prévision de ressources et de services requis pour atteindre des objectifs déterminés selon un ordre de priorité établi, permettant de choisir la ou les solutions optimales parmi plusieurs alternatives ; ces choix prennent en considération le contexte de contraintes internes et externes, connues actuellement ou prévisibles dans le futur (Raynald Pineault et coll.)

# Concepts généraux: Définition et intérêt

Planifier c'est un processus qui amène à décider,

- Quoi faire?
- Pourquoi le faire?
- Comment le faire?
- Par qui le faire?
- Avec quoi le faire?
- Quand le faire?
- Comment évaluer ce qui sera fait et quand l'évaluer?

Tout ceci couché dans un document appelé plan

# Cadre logique de planification

Les aspects essentiels de tout cadre logique de planification sont :

- l'objectif,
- les résultats,
- les stratégies/activités,
- les indicateurs de progrès
- et leurs sources de vérification

# Éléments caractéristiques de la planification

- **Caractère prospectif**
- **Caractère logique**
- **Caractère lié à l'action**
- **Caractère continu et dynamique**
- **Caractère réaliste**
- **Caractère multidisciplinaire**

## Éléments caractéristiques de la planification (suite)

### ➤ **Caractère prospectif :**

La planification concerne l'avenir.

Satisfaction des besoins existants et ceux du futur

### ➤ **Caractère logique:**

Il existe une relation de causalité entre l'action entreprise et les résultats escomptés.



# Éléments caractéristiques de la planification (suite)

## ➤ **Caractère lié à l'action**

Le but de la planification est l'action, le changement. Un plan qui n'aboutit pas à l'action est inutile et peut être une source de frustration pour les différents intervenants dans la planification

## ➤ **Caractère continu et dynamique**

La planification est un processus continu et dynamique constituée essentiellement de huit (8) étapes chronologiques, dépendantes et interactives.

## Éléments caractéristiques de la planification (suite)

### ➤ **Caractère réaliste**

La planification est intimement liée au contexte sociopolitique dans lequel elle s'applique afin de répondre mieux aux besoins des bénéficiaires

# Éléments caractéristiques de la planification (suite & fin)

## ➤ **Caractère multidisciplinaire**

La planification implique des économistes, des administrateurs, des politiciens qui s'intéressent au processus de décision.

Au niveau des établissements de santé, elle doit impliquer tous les acteurs de développement de l'action sanitaire : les représentants de la communauté, les agents de santé, les administrateurs, les représentants des autres ministères, les ONG, les associations, les politiciens etc.

# CONCEPTS GENERAUX EN PLANIFICATION SANITAIRE

## **Les niveaux de base de la planification:**

1. Planification politique ou normative
2. Planification stratégique
3. Planification sanitaire opérationnelle

# Planification politique ou normative

Centrée sur des objectifs politiques.

Trace les grandes orientations basées

sur des principes directeurs et des valeurs

sur lesquels on s'appuie pour définir les

objectifs sanitaires et fixer l'ordre de priorité

de ces objectifs.

Porte plus sur le long terme que sur le court terme.

Exemple :PQ, PSN du Burkina Faso, I.B, S.S.P

# Planification stratégique

- Planification des décisions importantes basées sur les problèmes sanitaires, les objectifs sanitaires et les stratégies sanitaires.
- A ce niveau, décisions les priorités d'action et le choix entre orientations qui seront prises dans le futur.
- C'est une planification à moyen terme.

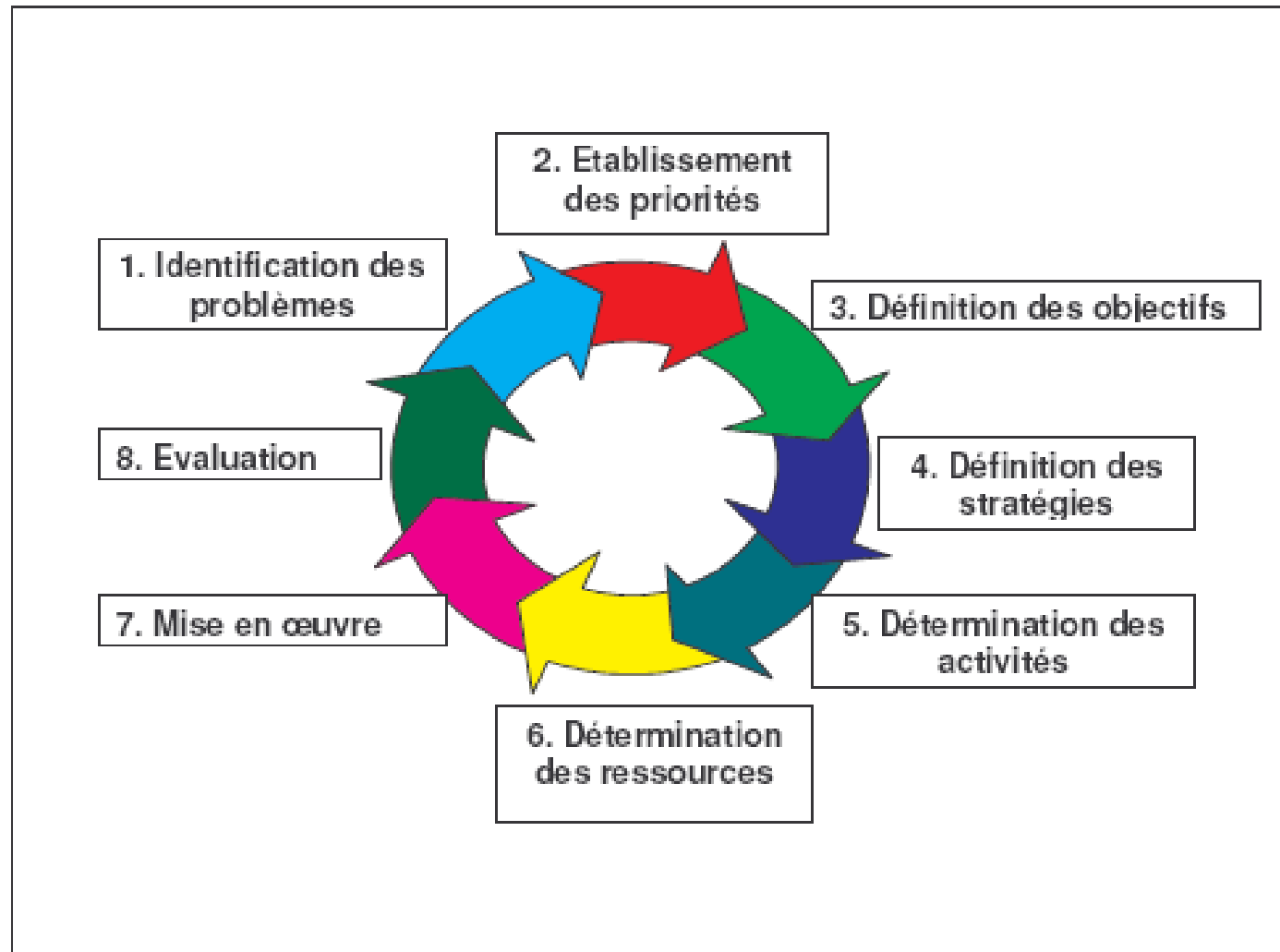
Exemple : PNDS, PDSD.

# Planification sanitaire opérationnelle

On se fixe des objectifs opérationnels pour la mise en œuvre du plan de développement sanitaire de district. Il s'agit d'objectifs à court terme concernant le déroulement des activités, le calendrier d'exécution et la gestion des ressources.

Exemple : le plan d'action annuel du district, le plan d'action annuel d'un CSPS, de l'hôpital

# Cycle de planification: ETAPES





Planification de la qualité

# Planification de la qualité

- La planification de la qualité est la partie du management de la qualité axée sur la **définition des objectifs qualité** et la **spécification des processus opérationnels** et des **ressources afférentes**, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité.
- C'est la traduction de la mise en œuvre de la **politique qualité**

# Planification de la qualité

La planification de la qualité recouvre :

- la planification de management et opérationnel
  - préparation de la mise en œuvre du système qualité
  - l'organisation des processus
  - le calendrier
- la planification pour un produit
  - caractéristiques relatives à la qualité
  - objectifs, exigences et contraintes

# Planification de la qualité

- l'élaboration de plans qualité
- Le suivi et l'évaluation
- la prise de décisions pour l'amélioration de la qualité
- Planifier la qualité = définir la qualité

# Planification de la qualité

- La planification de la qualité rassemble donc l'ensemble des actions coordonnées menées et organisées par la direction de l'entreprise pour mettre en œuvre sa politique et réaliser ses objectifs. Cette planification prend en compte les moyens nécessaires et possède un calendrier. Elle perdure grâce aux améliorations introduites et aux adaptations nécessaires pour tenir compte des évolutions (structure, personnel, technologies, outils etc...)
- Cet ensemble est documenté et quelqu'un est responsable de sa bonne exécution. Ce sera cet ensemble d'actions qui sera revu régulièrement par la direction pour vérifier son application et son efficacité

# Processus de la planification

## **Etape1: état des lieux**

- Analyse du contexte
- Audit diagnostic

## **Etape2 : élaboration des documents de planification**

- Politique qualité
- Plan qualité
- Processus

# Processus de la planification

## **Etape3 : cadre de mise en œuvre**

- Rôles et responsabilités
- Planification opérationnelle
- Procédures /protocoles

## **Etapas4 : suivi et évaluation**

- Indicateurs
- Audit interne/externe
- Revue de direction

# ANALYSE DU CONTEXTE

## identification des enjeux internes et externes

- Pour bien définir son système de management de la qualité, il est nécessaire de déterminer les enjeux externes et internes qui peuvent influencer l'atteinte des résultats du système
- l'organisme doit prendre conscience que les enjeux externes et internes peuvent évoluer et qu'il convient, par conséquent, de les surveiller et de les passer en revue.
- Les enjeux peuvent comprendre des facteurs positifs et négatifs ou des conditions, à prendre en considération.



# ANALYSE DU CONTEXTE

## identification des enjeux internes et externes

- La compréhension du contexte externe peut être facilitée par la prise en compte des enjeux découlant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique, qu'il soit international, national, régional ou local.
- La compréhension du contexte interne peut être facilitée par la prise en compte des enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance de l'organisme.

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des enjeux internes et externes

- Des informations sur les enjeux externes et internes peuvent être obtenues auprès de nombreuses sources, par exemple par le biais d'informations documentées et réunions internes, dans la pression nationale et internationale, sur des sites Web, dans les publications des offices nationaux de statistiques et d'autres services gouvernementaux, dans les publications professionnelles et techniques, lors de conférences et de réunions avec des agences pertinentes, lors de réunions avec des clients et des parties intéressées pertinentes et des associations professionnelles.

# ANALYSE DU CONTEXTE

**Les points pouvant être pris en compte dans la détermination des enjeux externes :**

- des facteurs économiques tels que les taux de change, la conjoncture économique, les prévisions d'inflation, l'accès au crédit;
- des facteurs sociaux tels que les taux de chômage locaux, la perception de la sécurité, les niveaux d'éducation, les jours fériés et les jours ouvrables;
- des facteurs politiques tels que la stabilité politique, les investissements publics, l'infrastructure locale, les accords commerciaux internationaux;

# ANALYSE DU CONTEXTE

## identification des enjeux internes et externes

- des facteurs technologiques tels que les nouveaux équipements, matériaux et technologies dans le secteur, les expirations de brevets, le code d'éthique professionnelle;
- des facteurs liés au marché tels que la concurrence, y compris la part de marché de l'organisme, les produits ou services similaires, les tendances des leaders du marché, les tendances de croissance de la clientèle, la stabilité du marché, les relations au sein de la chaîne d'approvisionnement;
- des facteurs légaux et réglementaires ayant une influence sur l'environnement de travail , tels que les réglementations syndicales et celles liées à un secteur industriel;

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des enjeux internes et externes

### Points pouvant être pris en compte dans la détermination des enjeux internes:

- la performance globale de l'organisme;
- des facteurs liés aux ressources, tels que l'infrastructure, l'environnement de mise en œuvre des processus, les connaissances organisationnelles;
- des aspects humains tels que les compétences des personnes, le comportement et la culture de l'organisme, les relations avec les syndicats;
- des facteurs opérationnels tels que les capacités des processus ou les capacités de production et de prestation de service, la performance du système de management de la qualité, la surveillance de la satisfaction du client;
- des facteurs liés à la gouvernance de l'organisme, tels que les règles et les procédures de prise de décision ou l'organisation.

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des enjeux internes et externes

L'identification peut utiliser les outils d'analyse tels que FFOM ET PESTLE

Forces - faiblesses,

opportunités -Menaces

Politique

Économique

Sociale

Technologique

légale

environnementale

# ANALYSE DU CONTEXTE

## **chap4.2 ISO 9001 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées**

En raison de leur effet, réel ou potentiel, sur l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, l'organisme doit déterminer:

- a) les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du système de management de la qualité; et
- b) les exigences de ces parties intéressées dans le cadre du système de management de la qualité.

L'organisme doit surveiller et revoir les informations relatives à ces parties intéressées et à leurs exigences pertinentes.

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des parties intéressées pertinentes

l'organisme peut prendre en compte et s'appuyer sur ses enjeux externes et internes pour déterminer ses parties intéressées pertinentes. IL peut établir des critères pour déterminer les parties intéressées en tenant compte de:

- a) leur influence ou impact potentiel sur la performance ou les décisions de l'organisme;
- b) leur capacité d'engendrer des risques et des opportunités;
- c) leur influence ou impact potentiel sur le marché;
- d) leur capacité d'affecter l'organisme par leurs décisions ou leurs activités.



# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des parties intéressées pertinentes

Les parties intéressées pouvant être considérées comme pertinentes par un organisme comprennent, par exemple, sans toutefois s'y limiter:

- clients;
- utilisateurs finaux ou bénéficiaires;
- partenaires d'une coentreprise;
- détenteurs d'une propriété intellectuelle;
- associations professionnelles;
- société mère et filiales;
- propriétaires, actionnaires;
- banques; syndicats;
- prestataires externes; employés et autres personnes travaillant pour le compte de l'organisme;
- autorités légales et réglementaires (locales, régionales, nationales ou internationales);
- ONG; organismes voisins, groupes de communautés locales;
- concurrents

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des exigences des parties intéressées pertinentes

Exemples de types d'exigences des parties intéressées :

- exigences du client concernant la conformité, le prix, la disponibilité ou la livraison;
- contrats conclus avec un client ou des prestataires externes;
- codes et normes industriels/technique;
- accords avec des groupes de communautés ou des ONG;
- exigences légales et réglementaires relatives au produit ou service fourni, ainsi que celles ayant une incidence sur l'aptitude de l'organisme à fournir ce produit ou service;
- protocoles d'accord;

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des exigences des parties intéressées pertinentes

- permis, licences ou autres formes d'autorisation;
- ordonnances rendues par des organismes de régulation;
- traités, conventions et protocoles;
- accords avec les autorités publiques et les clients;
- principes ou codes de pratiques à adhésion volontaire;
- engagements volontaires en matière d'étiquetage ou d'environnement;
- obligations au titre de dispositions contractuelles avec l'organisme;
- politiques en matière de personnel.

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des exigences normatifs, légales et réglementaires

**Référentiel:** ensemble codifié de dispositions

**Référentiel réglementaires ou législative :** exigence obligatoire

**Normes :** Spécification technique établie en coopération et avec l'approbation générale de toutes les parties intéressées. Elle est fondée sur les résultats conjugués de la science, de la technologie et de l'expérience.

S'il s'agira de faire un répertoire catégorisé des textes législatifs, réglementaires et normatifs applicables

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Identification des exigences normatifs, légales et réglementaires

- Les textes légaux
- Les textes réglementaires externes/ internes
- Textes /referentiels internationaux
- Normes nationaux
- Les textes Les codes déontologiques à l'intention des professionnels de la santé
- Les documents de bonnes pratiques
- les directives cliniques
- Les directives administratives
- instructions

# ANALYSE DU CONTEXTE

Il convient que l'organisme ait conscience que les parties intéressées pertinentes et leurs exigences pertinentes peuvent être différentes pour les différents produits et services fournis et peuvent varier en raison de circonstances imprévues ou de réactions intentionnelles vis-à-vis des marchés.

Il convient que l'organisme ait mis en place des systèmes robustes pour surveiller et passer en revue les exigences pertinentes de ses parties intéressées.

# ANALYSE DU CONTEXTE

## Diagnostic qualité

Avant d'initialiser une quelconque démarche Qualité, il est intéressant de réaliser un diagnostic qualité au sein de l'entreprise concernant l'ensemble des services. L'audit diagnostic ou tout autre outil peuvent être utilisés

Les objectifs du diagnostic est de mettre en évidence:

- points forts et points faibles de l'organisation
- liste exhaustive des problèmes engendrant la Non-Qualité
- dysfonctionnements à l'origine des coûts de Non-Qualité
- niveau d'adhésion du personnel.

# ANALYSE DU CONTEXTE

## **Diagnostic qualité**

Ce diagnostic doit être considéré comme un état des lieux de l'organisation de la qualité tant au niveau des prestations que des méthodes.

Le diagnostic fait appel à l'expertise pour identifier les dysfonctionnements au sein d'une entreprise, leurs causes et les plans d'actions correspondants.

Les différents outils qualités peuvent être utilisés à cet effet



# EXERCICES

- Chaque groupe choisir une structure
- identifier des enjeux internes et externes et les prioriser
- Identifier les parties intéressées pertinentes
- identifier les exigences