

MANAGEMENT DE LA SANTÉ:

Fonctions et rôles

Pr Jean Augustin Diégane TINE

Service de Santé Publique

FMPO/UCAD

Objectifs

A la fin de cette leçon, l'étudiant devrait être capable de:

- Définir les concepts et les principes du management en sante
- Décrire les fonctions et les rôles d'un manager

PLAN

I : DEFINITION DES CONCEPTS ET PRINCIPES DE GESTION

- **Definition**
- **Caracteristiques**
- **Manager et leader**

II : FONCTIONS ET ROLES DU MANAGER

- **Modele de Management axe sur les resultats**
- **Fonctions du Manager**
- **Roles du manager**

CONCLUSION

I : DEFINITION DES CONCEPTS ET PRINCIPES DE GESTION

Definitions du management

Le management est l'utilisation efficace et effective des ressources pour atteindre les objectifs de l'organisation,

Le management est un processus de travail en équipe pour atteindre les objectifs de l'organisation dans un environnement changeant.

Le management est aussi un processus de planification et de contrôle de la performance ou l'exécution de n'importe quel type d'activité

Caracteristiques de management

- ❖ Processus ou serie d'activites continues et interliees;
- ❖ Implique et se focalise sur l'atteinte des objectifs de l'organisation;
- ❖ Atteint ses objectifs en travaillant avec et travers les gens et les autres ressources de l'organisation;

Caracteristiques de management

5 composantes ;

- ❖ Travailler avec et à travers les autres
- ❖ Atteindre les objectifs organisationnels
- ❖ Equilibrer efficacite et efficience
- ❖ Tirer meilleure partie des ressources limitées
- ❖ Faire face à l'environnement changeant

Mener et gerer pour les resultats

Comment le management et le leadership contribuent-ils à la prestation de service amelieoree?

Quand elles sont appliquees systematiquement, **les bonnes pratiques de leadership et de management renforcent la capacite de l'organisation et se traduisent par une excellente qualite de service** ainsi que par des ameliorations durables de la sante.

Manager vs Leader

Manager

- ❖ Administre
- ❖ Maintient
- ❖ Controle
- ❖ Vue a court terme

- ❖ Demande comment & quand Initie

- ❖ Accepte le statu quo
- ❖ Fait les choses correctement

Leader

- ❖ Innove
- ❖ Developpe
- ❖ Inspire
- ❖ Vue a long terme

- ❖ Demande quoi & pourquoi
- ❖ innove
- ❖ Remet en cause le statu quo
- ❖ Fait les choses justes.

II : FONCTIONS ET ROLES D'UN MANAGER

Fonctions d'un manager

Les fonctions traditionnelles de management sont:

1. Planification
2. Organisation
3. Dotation en personnel
4. Direction/Guidance
5. Coordination
6. Controle

(Henri Fayol)

Fonctions d'un manager

Les fonctions contemporaines de management incluent:

1. Planification
2. Prise de decision
3. Organisation
4. Dotation en personnel
5. Direction
6. Communication
7. Motivation
8. Guidance
9. Controle

Planification

Il s'agit de décider en avance ce qui doit être fait, comment et quand le faire

Il inclut l'identification des stratégies & les ressources pour les tâches

Il s'agit de développer la mission et la vision

Il s'agit de terminer la mission de l'entreprise et les objectifs

Planification

La planification implique:

- Decider en avance **quoi, ou, comment, qui** et **quand** le faire;
- **Quoi**- implique la formulation des objectifs et des buts
- **Comment** - mise en place des strategies, allocation des ressources suffisantes (argent, personnel et materiels)
- **Ou** - c'est a quel niveau ou bien departemental ou au niveau d'affaires
- **Qui** - implique les gens (le personnel)
- **Quand** - implique le moment de la strategie particuliere

Organiser

L'essence d'organiser est l'efficacite et l'efficience
(maximiser la production avec les donnees minimales)

Developpement du cadre ou la charte/structure
d'organisation par exemple les equipes de gestion de la
sante

Identification et regroupement des activites à executer

Creation de departements/divisions

Creation d'autorite & les relations de responsabilite

**Organisation de ressources de la meilleure façon pour
produire de meilleurs resultats**

Essence d'organiser

Ceux-ci sont:

- . Specialisation
- . Emplois bien definis
- . Clarifie l'autorite
- . Coordination
- . Administration efficace
- . Croissance et diversification
- . Sens de la securite
- . Etendue pour les nouveaux changements

Dotation en personnel

Le processus de dotation en personnel:

- Analyse de taches
- Descriptions de poste
- Planification pour le recrutement
- Processus de recrutement
- Engager et deployer
- Motivation
- Fidelisation
- Sortie

Diriger/mener

Constitue le processus influençant de leaders et son personnel pour atteindre des objectifs organisationnels par le changement

Elements clés de mener

1. Leaders-suiveurs
2. Influence
3. Objectif organisationnel
4. Changement
5. Personnel

Coordination

Ceci implique de garantir que toutes les fonctions marchent ensemble pour produire des résultats

Tous les départements et les unités voient l'interconnectivité de leur travail

Assure qu'il y a une vision partagée dans tous les départements ou unités

La communication est un aspect important de la coordination - partager les informations régulièrement et dans une manière opportune

Controler

- ❖ C'est le processus de suivi de la performance et de prise des mesures pour garantir des resultats desires
- ❖ Il implique de comparer la performance actuelle avec les plans et les normes etablis
- ❖ Verifier les activites de l'entreprise pour garantir que tout est sur la piste pour l'accomplissement d'objectifs
- ❖ N'importe quelle deviation est remediee pour garantir la realisation des objectifs
- ❖ L'assurance qualite en matiere de prestation de services dans la sante est soutenue par le biais du suivi et de l'évaluation ou du controle

L'importance du controle dans la gestion

Il aide a garantir que les choses justes arrivent de la façon correcte et au moment qu'il faut

Bien execute, il garantit que les directions generales d'individus et de groupes sont conformes aux plans a court et a long termes

Il aide a garantir que les objectifs et les accomplissements sont conformes a l'un ou l'autre a travers une organisation

Il aide a maintenir la conformite avec les regles et les politiques organisationnelles essentielles

Etablit des objectifs et des normes.

Mesure la performance reelle.

Compare resultats à des objectifs et des normes.

Les rôles fondamentaux de management

Mintzberg a identifié trois types de rôles de directeur:

- **Rôles interpersonnels:** Les rôles qui impliquent la coordination et l'interaction avec les employés
- **Rôles informationnels:** Les rôles qui impliquent le maniement, le partage et l'analyse des informations.
- **Rôles décisionnels:** Les rôles qui exigent la prise de décision

Roles du manager

Roles interpersonnels

La personnalite de prestige

-execute des devoirs de ceremonie et symboliques, par exemple accordant des honneurs et faire les discours

Le dirigeant

-inspire, motive, guide, fournit l'exemple aux suiveurs

La liaison

-maintient des relations avec les autres organisations

Roles du Manager

Roles informationnels

Moniteur

- Observe recueille, les donnees lors d'une reunion de normes et prend note sur la conformite

Diffuseur

-Transmet des informations et des jugements sur les environnements internes et externes

Porte-parole

- Il parle pour l'organisation, la soutient activement et la defend et ainsi que ses politiques et execute des activites de relations publiques

Roles du Manager

Roles decisionnels

L'entrepreneur -initie des changements, autorise des actions, fixe les objectifs et formule des plans pour l'organization

Agent de derangement Attentif aux conflits et plaintes, aux actions negatives de concurrents et aux problemes troublants dans l'organisation, par exemple l'absenteisme

Allocateur de ressource - Approuve des budgets, les plans et la promotion, et fixe les priorites d'organisation

Le negociateur -Travaille dehors et signe des accords avec les organisations et les groupes externes, par exemple les clients, les financiers, les fournisseurs, etc

CONCLUSION

Pour un bon management, il faut :

- Une bonne planification
- Une Organisation adaptee
- Un personnel de qualite en quantite suffisante
- Une Direction efficiente et responsable
- Des mecanismes de controle a tous les niveaux

Le but est de repondre efficacement au besoin du client.

TD:

- Décrivez le système de management d'un hôpital (EPS) au Sénégal où vous avez passé un stage;
- Faites une analyse critique (forces, faiblesses, défis) du modèle de management;
- Proposez des solutions d'amélioration.

Durée : 1h