

Track : Information Science

Title: Reflection's Elements on New Approaches to Participatory Healthcare Assessment around Interface Organizations in France

Éléments de réflexions pour de nouvelles approches d'évaluation participative en santé à partir des organisations d'interface en France

BOURRET Christian – Professeur des Universités

GHELLER Jessica – Doctorante – chargée de mission dans une Fédération régionale de réseaux et chargée de projet santé des Faubourgs Nord et Est de Toulouse.

Université Paris Est Marne-la-Vallée (UPEM) – Equipe de recherche DICEN IDF / Codata France.

Abstract

The French Healthcare System tackles an important crisis. One of the main causes of this crisis, both in hospitals and in primary care, is probably the use in a service sector of a management system and, in particular, an evaluation of results, developed for the industrial sector in the 1950s, without actually integrating the qualitative dimension and participation of all the actors, healthcare professionals but also patients.

In this paper, in a research-action perspective, we propose reflection's elements on new participatory evaluation approaches in healthcare from case studies around the interface organizations that have developed since twenty years in France. This communication proposal involves a University Professor and a PhD student, who is also a healthcare manager in an interface organization.

After briefly presenting the different healthcare interface organizations we are studying and describing the forms of change that impact them, we will emphasize the importance of interactions between all the actors and the participatory dimension of evaluation, in a perspective of co-construction of observation tools and indicators to measure improvements, to give meaning (constructivist approach to complexity) to action, by bringing together the representations and temporalities of the various actors, including patients, by integrating their emotions to build trust, in new managerial tools and between all the actors. We will articulate the dimensions of shared governance and strategic intelligence (decision support) and quality management by seeking to bring together three types of processes (compliance, change, creativity / innovation).

The proposed reflections will integrate the current evolutions of the French Healthcare System in this area: traceability of the patient care pathway and computerized medical records, digital care territories (TSN), territorial support platforms (PTA) and organizational convergence of interface organizations, with the key issues of coordination and cooperation.

Our reflections correspond to the analysis of new uses of information in Healthcare interface organizations to promote new participatory approaches to evaluation and also the emergence of new trades.

Résumé

Le système de santé français est en crise. Une des causes majeures de cette crise, à l'hôpital comme en ambulatoire, est probablement le maintien dans un secteur de services d'un système de gestion et, en particulier d'évaluation des résultats, développé pour le secteur industriel dans les années 1950, sans y intégrer réellement la dimension qualitative et de participation de tous les acteurs, professionnels de santé mais aussi patients.

Dans cette communication, dans une perspective de recherche-action, nous proposons des éléments de réflexions pour de nouvelles approches d'évaluation participatives en santé à partir d'études de terrain autour des organisations d'interface qui se sont développées depuis une vingtaine d'années. Cette proposition de communication associe un universitaire et une doctorante, par ailleurs professionnelle de santé des populations en activité.

Après avoir rapidement présenté les différentes organisations d'interface en santé sur lesquelles nous travaillons et décrit les formes de conduite du changement qui les impactent, nous insisterons sur l'importance des interactions entre tous les acteurs et de la dimension participative de l'évaluation, dans une perspective de co-construction des outils d'observation et des indicateurs de mesure des améliorations, pour donner du sens (approche constructiviste de la complexité) à l'action, en faisant converger les représentations et les temporalités des différents acteurs, y compris patients, en intégrant leurs émotions pour construire la confiance, confiance dans les nouveaux outils managériaux et entre tous les acteurs.

Nous articulerons ainsi les dimensions de gouvernance partagée et d'intelligence stratégique (aide à la décision) et de management par la qualité en cherchant à faire converger trois types de processus (de conformité, de changement, de créativité / innovation). Les réflexions proposées intégreront les évolutions en cours du système de santé dans ce domaine : traçabilité du parcours de soins du patient et dossiers médicaux informatisés, territoires de soins numériques (TSN), plates-formes territoriales d'appui (PTA) et convergence organisationnelle des organisations d'interface, etc.

Nos réflexions correspondent à l'analyse de nouveaux usages de l'information dans les organisations d'interface en santé pour promouvoir de nouvelles approches participatives de l'évaluation avec également l'émergence de nouveaux métiers.

Références

Bègue L. et Desrichard O., 2013, *Traité de psychologie sociale. La science des interactions humaines*, Bruxelles, De Boeck.

Béjean M., Dumond J.P., Habib J., 2015, Petit guide d'exploration au pays de la santé numérique, Fondation de l'avenir, http://www.fondationdelavenir.org/wp-content/uploads/2015/11/2015_petitguide_sante_numerique.pdf, consulté le 11.11.2016.

Dumez H., Minvielle E., Marraud L., 2015, Etat des lieux de l'innovation en santé numérique, Fondation de l'avenir, <http://www.fondationdelavenir.org/wp-content/uploads/2015/11/Etat-des-lieux-sante-num%C3%A9rique-EditionAug.pdf>, consulté le 11.11.2016.

Bloch M.-A., Hénaut L., 2014, *Coordination et parcours. La dynamique du monde sanitaire, social et médico-social*, Paris, Dunod.

Bourret C., 2016, « Nouveaux métiers d'intermédiation dans les organisations d'interface en santé », Ecosystème de santé : nouveaux modes de régulation de l'information, Dufour-Coppolani D. et Hassanaly P., dir., *i2D – Information, Données et Documents*, n° 3, pp. 32-33.

Bourret C., 2010, « Evaluation et communication des nouvelles organisations d'interface : le cas des réseaux de santé », *Revue Communication et Organisation*, n° 38, dossier Management de l'évaluation et communication, Le Moëne C. et Parrini-Alemanno S., pp. 77 - 88.

Bourret C., 2010, « La rencontre de l'e-Santé avec l'Intelligence Sociétale et Territoriale en France. Enjeux de production collective de connaissances autour de nouvelles organisations d'interface », Chapitre 11, dans *Intelligence Economique et problèmes décisionnels*, David A., dir., Groupe d'experts en Intelligence Economique, Ed. Hermès - Lavoisier, pp. 279 - 301.

Caliste J.-P. et Bourret C., 2015, « Contribution à une analyse typologique des processus : de la conformité à l'agilité », *Les Cahiers de la Qualité de l'UTC*, Vol 2, G. Farges et coll., Lexitis éditions, pp. 113 – 116.

Genelot D., 2001, *Manager dans la complexité*, Paris, INSEP Consulting.

Grenier, C., 2015, « Construire la diversité des acteurs pour innover. Le cas d'un réseau de santé », RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise 2015/1 (n° 15).

Grenier, C., 2013, « Performance des organisations et bien-être des usagers : quels modes de pilotage et d'intervention ? », *Management & Avenir* 2013/3 (N° 61)

Martin-Juchat F., 2008, *Le corps et les médias. La chair éprouvée par les médias et les espaces sociaux*, Bruxelles, De Boeck.

Ogien A., 2009, « L'hôpital saisi par la quantification. Une analyse de l'usage gestionnaire de la notion de qualité », in Mayère A., Grosjean S., Bonneville L., Rationalisation des organisations hospitalières, *Sciences de la Société*, n° 76, pp. 31 – 52.

Perrey C., 2016, « Analyse de quatre dispositifs participatifs mis en place dans le cadre d'études locales en santé-environnement », *Santé Publique France*.