

LE MANAGEMENT – Etudes de cas

Cas n°1

- Analyse de la structure de la population :
 - o Age
 - o Formation
 - o Langues
 - o Acquis sociaux (salaire, horaires)
 - o Transport
 - o ...
- Analyse de la nouvelle structure :
 - o Organigramme
 - o Cahier des charges
 - o Volonté de changement
 - o Actualisation des connaissances
 - o Optimisation des locaux (salle de repos, bureaux)

Conseil RH :

- Définir les activités de la structure
 - Déterminant : définir l'organisation : prise en charge définie
 - Etudier les ressources nécessaires :
 - o Finances
 - o Techniques : équipements
 - o RH : définition des postes, des profils et des compétences requises
- Ne pas poser de nom avant.
- Définir la gouvernance : hiérarchie
 - Inventaire de l'acquis : compétences, fonctions, âge,...
 - Communiquer :
 - o Au personnel (plusieurs séances) en annonçant : « dans x temps ... »
 - o Préparer l'accueil : présentation des personnes, du fonctionnement, exprimer les ressentis
 - o Etablir un questionnaire et faire un entretien individuel / RH
 - Où ?
 - Formation ?
 - Comment se déplacer ?
 - o Puis 2^{ème} entretien avec présentation des propositions :
 - Nouveau centre de compétences, épanouissement du personnel : pas de résistance au changement
 - Organisation : « on ne peut pas créer des postes pour les gens »
 - Poste au concours : entretien, choix, expliquer le choix

Cas n°2

- Visualiser le flux actuel
 - o Responsabilités Chef Stérilisation
 - o Formation de l'opérateur \geq niveau I
 - o Charge de travail définie
 - o Maintenance définie
 - o Tendance de l'activité définie

- Définir le flux possible dans le futur avec les mêmes critères
 - o Responsabilités Chef BOP \Rightarrow formation niveau II ou III
 - o Formation de l'opérateur \geq niveau I
 - o Charge de travail identique, attention à l'équité
 - o Maintenance opérateur, services techniques, externe
 - o Tendance de l'activité augmentation
 - o

Possibilité de rattacher la personne au BOP.

Pas de nécessité d'un niveau II ou III car DM non stérile

Cas n°3

Besoin d'un client : audit HPCI

MISSION : expertise métier

ACTIVITES

Mesurer la quantité

Temps de prise en charge

Volume à traiter

Périodicité (fin de journée ?)

- Diagnostic organisationnel
 - o Forces et faiblesses
- Diagnostic opérationnel
 - o Leviers et freins
- Plan d'action :
 - o Logistique :
 - ramassages,
 - livraisons,
 - procédures (pré désinfection)
 - o Prise en charge technique :
 - Procédures : équipements spéciaux ? boîtes ? contrôles ?
 - Traçabilité : client, emballage
 - o RH :
 - Information : expertise technique
 - Formation
 - Contraintes opérationnelles : horaires ? priorités ?
- Vision :
 - o Pas de coûts objectivés
 - o Renforcement de l'expertise du service : prise en charge de la maintenance des DMx

RESSOURCES

Activité connue ?

RH /EPT ?

Equipements /disponibilité

Conseil RH :

- Négocier avec les personnes qui retraitsent le matériel en ORL
- Etudier la refacturation (DRG)

Cas n°4

1. Entretien confidentiel pour connaître le collaborateur
 - a. Motivation ?
 - b. Parcours ?
 - c. L'accueillir
 - d. Accepter le droit à l'erreur
 - e. Etablir un rapport de confiance
 - f. Clarifier les attentes et fixer les objectifs
2. Préparer les Responsables de Groupe à être Attentif à son comportement
3. Intégration standard avec présentation à l'équipe
 - a. Evaluer ses prestations à court terme 3 mois et avec les Responsables de Groupe tous les mois.
 - b. Si dérive, travailler avec RH pour aide ou autres solutions ou sanction.

Conseil RH :

- Veiller à la confidentialité
- Signer une charte : oui si comme tout collaborateur, non si pas les autres collaborateurs
- Le chef de service a le droit de dire : OK pour cette fois mais pas une deuxième fois (pas gérable) Implication de plusieurs personnes et risque d'explosion
- Déterminer la motivation :
 - o A choisi de venir en stérilisation ou non ?
 - o Quelle est sa vision de l'intégration ?
 - o Points d'ancrage à positionner : respect des horaires ...
 - o Choisir des indicateurs les plus objectifs possible
- Responsabilité de l'institution : méthode de prise en charge de ces situations et des transferts. Les conditions de transfert sont fixées :
 - o Où la personne vient elle ?
 - o Que fait elle ?
 - o Communication du transfert
 - o Objectifs fixés à 1,2, 3, 6 mois avec information à l'équipe.
- Etre vigilant si l'équipe « couvre » les comportements inadaptés
- Se mettre d'accord avec la personne sur ce qui sera dit et confidentialité.
- Chercher les ressources nécessaires pour que cela se passe le mieux possible (RH) : cadrage
- Etablir une démarche de réinsertion avec des objectifs fixés.