

## SOMMAIRE

---

<b>Chapitre introductif. L'innovation dans la supply chain de la santé .....</b>	<b>13</b>
<i>Omar Bentahar et Smaïl Benzidia</i>	
Introduction .....	13
1. Complexité de la supply chain de la santé .....	14
2. L'innovation dans la supply chain de la santé.....	17
Bibliographie.....	25

### PREMIÈRE PARTIE

#### **Le management des processus et des flux et leurs enjeux dans le pilotage et le développement de la supply chain de la santé**

<b>Chapitre 1. Les parcours patients en chirurgie ambulatoire : entre singularité des expériences et normativité du flux .....</b>	<b>29</b>
<i>Christelle Bruyère, Nelly Massard et Jean Mathy</i>	
Introduction.....	29
1. Quelle place pour l'expérience dans les parcours de soin ?.....	31
2. Résultats d'une étude comparative de 4 parcours de soin type en ambulatoire .....	39
Bibliographie.....	43
<b>Chapitre 2. La chaîne d'intervention des services préhospitaliers et leurs défis .....</b>	<b>45</b>
<i>Valérie Bélanger, Yannick Kergosien et Angel Ruiz</i>	
Introduction.....	45
1. Les services préhospitaliers : chronogramme d'une intervention.....	46
2. Un transport rapide ou des soins rapides ? .....	48

## 6 ■ SUPPLY CHAIN MANAGEMENT DE LA SANTÉ

3. Les principales ressources impliquées dans la chaîne d'intervention préhospitalière .....	49
4. La mesure de la performance .....	50
5. Une approche hiérarchique à l'organisation des activités préhospitalières .....	52
6. Tendances et défis .....	57
Conclusion .....	59
Bibliographie.....	60

### **Chapitre 3. Les fonctions supports de gestion à l'épreuve des méta-organisations de soins : la pensée groupe, facilitateur de la mise en place des « directions performance » au sein des GHT .....63**

*Lucile Veran, Christophe Pascal, Éric Garcia et Jean-Baptiste Capgras*

Introduction.....	63
1. Une supply chain « groupe » organisée autour du patient .....	65
2. La gestion groupe : un accélérateur du rapprochement des fonctions qualité et contrôle de gestion.....	70
Conclusion .....	76
Bibliographie.....	78

### **Chapitre 4. La standardisation des données comme levier d'amélioration des processus logistiques hospitaliers.....81**

*Elsa Corbin et Eric Lambourdière*

Introduction.....	81
1. Cadre théorique et revue de la littérature : les enjeux de la non-standardisation des chaînes logistiques de données .....	83
2. Méthodologie de la recherche .....	85
3. Présentation du Centre Hospitalier du Nord de Lisbonne (CHNL).....	87
4. Résultats .....	87
5. Discussion .....	90
Conclusion .....	92
Bibliographie.....	93

### **Chapitre 5. La qualité au service du management des processus hospitaliers.....99**

*Sandrine Hayo-Villeneuve et Julien Husson*

Introduction.....	99
-------------------	----

1. Contexte d'évolution des démarches qualité dans les organisations hospitalières : entre contraintes réglementaires, rationalisation des coûts et spécificités organisationnelles .....	100
2. Étude d'un outil de gestion de la qualité : vers un modèle intégrateur des démarches qualité à l'hôpital.....	103
Conclusion .....	112
Bibliographie.....	113

**Chapitre 6. Comparaison entre différentes politiques de gestion des stocks aux unités de soins.....117**

*Martin Beaulieu, Valérie Bélanger, Sylvain Landry et Pablo Morales*

Introduction.....	117
1. Recension des écrits.....	118
2. Nature du cas étudié et des données analysées .....	120
3. Fréquence de réapprovisionnement et paramètres de gestion des stocks .....	121
Conclusion .....	128
Bibliographie.....	130

**Chapitre 7. Mutualisation de la préparation des piluliers dans un réseau d'établissements de santé .....133**

*Linjie Chen, Tao Wang, Éric Marcon et Thibaud Monteiro*

Introduction.....	133
1. Dispensation à Délivrance Individuelle et Nominative (DDIN).....	135
2. Objectifs du projet.....	137
3. Approche intégrée de résolution .....	140
4. Expérimentations .....	147
Conclusions.....	150
Bibliographie .....	151

**Chapitre 8. Patient Chain Management (PCM) – Patient Pathway Management (PPM) : une approche organisationnelle multidimensionnelle.....153**

*Michel Véret et Marc Bidan*

Introduction.....	153
1. Le parcours, un terme simple, des acceptions multiples.....	154
2. La théorie de l'activité .....	156
3. Que se passe-t-il lors d'une prise en charge complexe ? .....	161

4. Discussion, compléments, limites et conclusion.....	166
Bibliographie.....	169

**DEUXIÈME PARTIE**

**L'impact des technologies de l'information/systèmes d'information sur le management de la supply chain de la santé**

<b>Chapitre 9. Comment assurer l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique : les systèmes de suivi et de traçabilité des médicaments .....</b>	<b>173</b>
--	------------

*Alejandro Romero-Torres*

Introduction.....	173
1. Enjeux de la chaîne d'approvisionnement des médicaments.....	174
2. Systèmes de suivi et de traçabilité des médicaments.....	178
3. Le design technologique pour les systèmes de suivi et de traçabilité des médicaments.....	182
Conclusion .....	186
Bibliographie.....	187

<b>Chapitre 10. Relire la digitalisation de la supply chain sanitaire au prisme de la théorie de l'activité : le cas de la prise en charge de l'apnée du sommeil .....</b>	<b>191</b>
--	------------

*Christophe Pascal et Jean-Baptiste Capgras*

Introduction.....	191
1. La prise en charge de l'apnée du sommeil : au croisement du médical, du technique et de l'administratif.....	192
2. La théorie de l'activité, un cadre d'analyse pour la télémédecine .....	195
3. Entre contradictions primaires et secondaires, le carnet Respirao comme objet synchronisateur .....	197
Conclusion .....	201
Bibliographie.....	203

<b>Chapitre 11. La traçabilité interne des produits hospitaliers : le cas track-inside de l'hôpital CHEM de Luxembourg .....</b>	<b>205</b>
--	------------

*Meriam Karaa, Joëlle Morana et Smail Benzidia*

Introduction.....	205
1. Les enjeux d'une logistique hospitalière .....	207
2. Le projet track-inside du CHEM .....	211

3. Discussion et retour sur la littérature .....	217
Conclusion .....	218
Bibliographie.....	219

**Chapitre 12. Faire confiance pour échanger plus efficacement l'information dans l'équipe : le rôle du cadre de santé .....223**

*Sandrine Virgili et Frédéric Bornarel*

Introduction.....	223
1. Le cadre de santé et la relation confiance / information dans l'équipe.....	225
2. L'étude empirique .....	230
Conclusion .....	238
Bibliographie.....	239

**Chapitre 13. Informatisation de la « Drug Supply Chain » et sécurisation de la prise en charge du patient .....243**

*Sarah Garidi et Julien Husson*

Introduction .....	243
1. Revue de la littérature .....	244
2. Méthodologie .....	247
3. Résultats.....	249
4. Discussion.....	256
Conclusion .....	257
Bibliographie.....	257

**Chapitre 14. Cadre d'analyse de l'infrastructure-frontière d'un projet d'innovation numérique pour engager des patients dans la gestion de leur santé.....261**

*Lise Boudreault et F. Xavier Olleros*

Introduction.....	261
1. Recension des écrits.....	263
2. Cadre théorique : l'infrastructure-frontière du projet d'innovation numérique.....	269
Conclusion .....	272
Bibliographie.....	273

**Chapitre 15. Le supply chain management de la santé  
(health supply chain management) au regard de l'entreprise digitale .....279**

*Philippe Wieser*

Introduction.....	279
1. La Supply Chain .....	280
2. La Health Supply Chain.....	283
3. La transformation digitale.....	288
Conclusion .....	293
Bibliographie.....	293

**TROISIÈME PARTIE**

**Une nouvelle vision pour la performance de la supply chain de la santé**

**Chapitre 16. Une vision supply chain pour améliorer l'efficience  
hospitalière ?.....299**

*Nathalie Sampieri-Teissier et Laurent Livolsi*

Introduction.....	299
1. L'hôpital, une organisation encore fortement cloisonnée et sclérosante.....	300
2. La logistique, une fonction enfermée dans une représentation bureaucratique .....	304
3. Spécificités d'une approche supply chain hospitalière .....	310
Conclusion .....	314
Bibliographie.....	315

**Chapitre 17. Compétences logistiques à l'hôpital : étude exploratoire.....319**

*Blandine Ageron et Ludivine Chaze-Magnan*

Introduction.....	319
1. Cadre théorique.....	322
2. Étude empirique .....	328
Conclusion .....	335
Bibliographie .....	336

**Chapitre 18. Expérience client et Supply Chain :  
les enjeux pour l'avenir de la pharmacie d'officine.....341**

*Philippe-Pierre Dornier et Xavier Pavie*

Introduction.....	341
-------------------	-----

1. L'expérience et la relation client.....	342
2. Les enjeux de la pharmacie d'officine .....	344
3. La face cachée de la performance d'une officine : la logistique.....	348
4. L'évolution des contraintes déterminant la logistique des officines .....	352
5. Les évolutions de la logistique des officines.....	355
Conclusion .....	357
Bibliographie.....	358

### **Chapitre 19. Repenser la performance de son groupe d'achats .....359**

*Martin Beaulieu et Claudia Rebolledo*

Introduction.....	359
1. Recension des écrits.....	360
2. Méthodologie .....	362
3. Le groupe d'achats étudié .....	363
4. Discussion.....	368
Conclusion .....	369
Bibliographie.....	370

### **Chapitre 20. La gestion de projet au cœur du changement organisationnel : le cas du Centre universitaire de santé McGill.....375**

*Monique Aubry, Mélanie Lavoie-Tremblay, Marie-Claire Richer, Zahra Sabi et Julie Fréchette*

Introduction.....	375
1. Le projet de transformation organisationnelle du Centre universitaire de santé McGill .....	377
2. Le cadre conceptuel .....	379
3. Les contributions majeures de cette recherche .....	382
Conclusion .....	387
Bibliographie.....	389

### **Chapitre 21. Satisfaction des soignants versus satisfaction des patients. Le cas des infirmières de l'île de la Réunion.....391**

*Virginie Moisson et Pascal Picard*

Introduction .....	391
1. Le métier d'infirmière à l'hôpital au cœur de la qualité des soins.....	394
2. La satisfaction au travail .....	395

3. Méthodologie de la recherche .....	396
4. Résultats .....	399
5. Discussion .....	405
Bibliographie.....	407
<b>Présentation des auteurs.....</b>	<b>411</b>