**EXPOSÉ 2**

**Le diagramme causes-effets et autres outils de résolution de problèmes (*Diagramme de Pareto, QQOQCP, Diagramme des affinités, Diagramme des relations*)**

# DESCRIPTION DE L’ACTIVITÉ ET CONSIGNES DE TRAVAIL

* Cette activité comptera pour **50% de la note finale** du contrôle continu (TD), soit 10 points en tout : **8 points pour l’*exposé oral*** et **2 points pour l’*exposé écrit***.
* Vous êtes d’abord invités à vous constituer en **« petit groupes » de quatre (4) à cinq (5) personnes**.
* Cette série d’exposés est centrée sur les **méthodes et outils de la démarche qualité** dans les établissements de santé.
* Chaque exposé doit être structuré en deux (2) parties :
* **Présentation et caractéristiques de la méthode / outil**
* **Exemple(s) d’application** et/ou **étude(s) de cas**
* En vous appuyant sur les **ressources documentaires principales** ci-jointes, exprimez de façon claire et cohérente une **argumentation ordonnée** en réponse aux **questions de cadrage**.
* Au besoin, vous avez bien sûr la possibilité d’**élargir ce corpus documentaire à d’autres ressources** jugées pertinentes pour le traitement du sujet.

# LISTE DES EXPOSÉS THÉMATIQUES

* **EXPOSÉ 1 : L’audit clinique (AC) et l’audit clinique ciblé (ACC)**
* **EXPOSÉ 2 :** **Le diagramme causes-effets et autres outils de résolution de problèmes (Diagramme de Pareto, QQOQCP, Diagramme des affinités,** **Diagramme des relations)**
* **EXPOSÉ 3 : La Revue Mortalité-Morbidité (RMM) et** **la Revue des Erreurs Médicamenteuses (REMED)**

# EXPOSÉ 2 : Le diagramme causes-effets et autres outils de résolution de problèmes (Diagramme de Pareto, QQOQCP, Diagramme des affinités, Diagramme des relations)

# Programme/Échelonnement de l’exposé 2 :

# SEMAINE 1 (27/04/2023) : Présentation théorique de la « méthode de résolution de problème » et du « diagramme causes-effets »

**🡺 Ressources n° 1, 2 et 3**

# SEMAINE 2 (04/05/2023) : Présentation des exemples d’application n° 1, 2 et 3

**🡺 Ressources n° 9, 10 et 11**

# SEMAINE 3 (11/05/2023) :

# 1) Présentation théorique des autres outils de résolution de problèmes (Diagramme de Pareto, QQOQCP, Diagramme des affinités, Diagramme des relations)

# 🡺 Ressources n° 4, 5, 6, 7 et 8

# 2) Présentation de l’exemple d’application n° 4

# 🡺 Ressources n° 12

## a) Présentation de l’exposé :

* Les méthodes de résolution de problèmes (Digramme de « causes à effet », Diagramme de Pareto, QQOQCP, Diagramme des affinités, Diagramme des relations) ont pour objet la **recherche de solution à des problèmes**. Face à un problème plus ou moins complexe, on va concrètement chercher à le « modéliser » afin de **le comprendre (identifier les causes principales du problème)** et **proposer des solutions adaptées (actions d’amélioration)**. Les « méthodes de résolution de problèmes » aident ainsi à **poser clairement un problème flou** pour fonder la formulation du problème sur des faits. Elles aident à rechercher les causes, à focaliser les efforts sur l’essentiel, à préparer l’action.
* Ces « méthodes de résolution de problèmes » sont considérées comme l’un des **outils de base de management de la qualité** mise en œuvre dans les établissements de santé.
* Elles sont classées comme **méthode de première intention**[[1]](#footnote-1) dans toute démarche d’amélioration de la qualité dans les établissements de santé.
* Les « méthodes de résolution de problèmes » s’inscrivent dans une **approche par les problèmes**[[2]](#footnote-2).

## b) Questions de cadrage :

1. **Définition**, **champ d’application** (domaines d’utilisation) et **objectifs** des différentes méthodes de résolution de problèmes (Digramme de « causes à effet », Diagramme de Pareto, QQOQCP, Diagramme des affinités, Diagramme des relations).
2. Quelles sont les **ressources nécessaires** et les **conditions de réussite** de chacune des méthodes de résolution de problèmes ?
3. Quelles sont les **différentes étapes de la mise en œuvre** de chaque méthode ?

## c) Corpus documentaire :

* **Ressource 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12 :** Haute Autorité de Santé. (2000). *Méthodes et outils des démarches qualité pour les établissements de santé*. Collection « Évaluation en établissements de santé », HAS (France). <https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2009-08/methodes_et_outils_des_demarches_qualite_pour_les_etablissements_de_sante.pdf>
* **Ressource 3, 6, 11 :** Moussier, C. *et al.* (2018). *Gestion des risques en établissement de santé.* Paris : Sup’Foucher. Disponible à la bibliothèque SHS => Cote : 363.1/54

1. Les méthodes classées dans la catégorie « *méthode de première intention* » sont celles qui sont *les plus simples*, *les plus connues*, *les plus couramment utilisées*, *les plus légitimes* ou *d’emploi obligatoire* dans les établissements de santé. Elles sont à privilégier pour la conduite des **premières démarches d’amélioration de la qualité**. [↑](#footnote-ref-1)
2. Les méthodes classées dans la catégorie « *approche par les problèmes* » sont utilisée lorsque la démarche qualité est mise en œuvre pour **améliorer une situation où** **les problèmes sont clairement identifiés**. [↑](#footnote-ref-2)