



AVIS DE SOUTENANCE THESE DE DOCTORAT

Présentée par

Mme : GUETIBI SABRINA

Spécialité : Génie Industriel

Sujet de la thèse : Modélisation et évaluation du système d'information hospitalier selon l'approche processus et le principe de l'amélioration continue.

Formation Doctorale : Sciences de l'ingénieur Sciences Physiques, Mathématiques et Informatique.

Thèse présentée et soutenue le vendredi 07 décembre 2018 à 15h au centre des conférences devant le jury composé de :

Nom Prénom	Titre	Etablissement	
Taoufiq ACHIBAT	PES	Faculté des Sciences et Techniques de Fès	Président
Mohamed SOUISSI	PES	Ecole Mohammedia des ingénieurs de Rabat	Rapporteur
Said BARRIJAL	PES	Faculté des Sciences et Techniques de Tanger	Rapporteur
Mohammed BERRADA	PH	Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Fès	Rapporteur
Abdelali ENNADI	PES	Faculté des Sciences et Techniques de Fès	Examineur
Mohammed EL AZAMI EL IDRISSI	PES	Faculté de Médecine et de Pharmacie de Fès	Examineur
Mohammed EL HAMMOUMI	PES	Faculté des Sciences et Techniques de Fès	Directeur de thèse

Laboratoire d'accueil : Laboratoire Techniques Industrielles.

Etablissement : Faculté des Sciences et Techniques de Fès.



Titre de la thèse : Modélisation et évaluation du système d'information hospitalier selon l'approche processus et le principe de l'amélioration continue.

Nom du candidat : Sabrina GUETIBI

Spécialité : Génie industriel

Résumé de la thèse

Aujourd'hui, le monde de la santé est en réforme permanente et les établissements de soins sont confrontés aux mêmes contraintes que les industries. Les activités de soins doivent assurer un service optimal au patient tout en veillant à deux piliers de réussite essentiels : l'équilibre financier, et l'ergonomie de travail. Une prise de conscience des professionnels de santé et du grand public s'est faite sur la qualité de prise en charge des patients, par conséquent les établissements de soins sont incités à remettre en question les technologies employées, en modifiant leur organisation afin de garantir la qualité des services au patient, tout en maîtrisant les coûts, en optimisant l'utilisation des ressources et en traitant l'information comme essence de toute activité interne. La revue systématique que nous avons conduit, confirme l'utilisation de l'approche processus pour l'implémentation et/ou la refonte des systèmes d'information hospitaliers, et montre que la mise en œuvre d'un tel système orienté processus, aide à l'amélioration de la qualité des services.

Dans le cadre de ce travail, nous apportons notre réflexion à la problématique d'évolution des systèmes d'information hospitaliers en étudiant l'utilisation de l'approche processus sous l'objectif d'amélioration continue, afin d'atteindre cet objectif nous avons étudié deux cas, un centre hospitalier universitaire marocain et un centre hospitalier portugais. Cette contribution se matérialise par une méthodologie de recherche mixte, à la fois qualitative et quantitative, en s'intéressant aux trois volets de recherche, utilisation du système, spécifications de ce dernier et la démarche qualité suivi par l'établissement de soins ; en combinant l'ensemble des éléments indispensables à un système évolutif.

Notre méthodologie se résume en quatre phases. La première, consiste à décrire les spécificités du SIH étudié par la détermination de l'environnement d'usage et les informations nécessaires à l'entreprise aidant à savoir le niveau de maturité du SIH. La deuxième, consiste à analyser la démarche qualité en s'intéressant à son application dans l'environnement de travail. La troisième a pour vocation l'analyse des données recueillis sur le système, d'une perception utilisateurs internes, et la modélisation des retours sous forme de besoin. Enfin la dernière phase, a pour objectif la comparaison entre les deux systèmes étudiés et la proposition d'un modèle adapté aux besoins et au principe de l'amélioration continue.

Mots clés : Approche Processus, Système d'Information Hospitalier, Modélisation, Qualité, Amélioration Continue.