

RÉSUMÉ

Performance organisationnelle, rationalisation des ressources, équilibre budgétaire, service de qualité, voilà des préoccupations des dirigeants du réseau de la santé en ce début de millénaire. Mais comment réussir dans un tel contexte social et économique?

Depuis plusieurs années, les dirigeants des établissements de santé, en particulier ceux des centres hospitaliers, font face à des situations de plus en plus alarmantes principalement dues à des compressions budgétaires très importantes. La recherche de la performance est ainsi devenue un impératif majeur dans la gestion des établissements de santé. Pour répondre aux attentes et besoins de tous les clients, les dirigeants doivent donc développer de nouveaux outils de gestion et d'aide à la décision pour bien piloter leur organisation.

À cet égard, l'Hôpital général juif – Sir Mortimer B. Davis a bien entrepris le virage et la direction des ressources humaines (DRH) a confié à Guillaume Dumas le mandat d'élaborer un prototype de tableau de bord de gestion (TBG) afin d'évaluer la performance de l'établissement.

Ce TBG doit comprendre différents indicateurs de performance, lesquels correspondent aux préoccupations de gestion de la DRH. Après avoir identifié ces préoccupations, l'auteur de la présente étude, de concert avec le directeur des ressources humaines, a retenu les indicateurs disponibles et pertinents afin de disposer d'une information adéquate, fidèle et adaptée. Ceci permettra d'avoir une vue plus globale et plus précise de la performance de la direction des ressources humaines. Il sera dès lors possible de comparer les résultats obtenus à ces indicateurs au fil des années, et également positionner l'Hôpital général juif – Sir Mortimer B. Davis par rapport aux résultats obtenus par les autres établissements de santé.

Cette étude se termine par l'utilisation d'un tableau de suivi décisionnel où des recommandations sont proposées. Puis, l'intervention réalisée en ce milieu de travail est analysée afin de faire ressortir les forces et les limites liées à l'utilisation d'un tableau de bord de gestion.