Chapitre 11 — L'organisation de l'activité

Étude de cas : SantéPlus — Réseau de cliniques · 4 parties · 4 questions · 30 points

Vous êtes assistant de direction chez SantéPlus, réseau privé de 8 cliniques spécialisées, 1 200 collaborateurs.

Objectif : repenser l'organisation pour accompagner l'expansion tout en maintenant la qualité des soins.

Partie 1 — Ressources et compétences (6 points)

Identification des ressources tangibles/intangibles et des compétences fondamentales de SantéPlus.



Question 1 — Diagnostic des ressources (6 points) a) Identifiez 3 ressources tangibles et 3 ressources intangibles de SantéPlus. b) Pourquoi les compétences organisationnelles sont-elles critiques dans le médical ? c) Définissez les compétences fondamentales et identifiez celles de SantéPlus.

Partie 2 — Les quatre structures organisationnelles (8 points)

SantéPlus est actuellement fonctionnelle — la structure divisionnelle est mieux adaptée à l'expansion.



Question 2 — Analyse structurelle (8 points) a) Décrivez les 4 structures (simple, fonctionnelle, divisionnelle, matricielle). b) Identifiez 2 limites de la structure fonctionnelle actuelle de SantéPlus. c) Expliquez les avantages de la structure divisionnelle par clinique.

Partie 3 — Coordination et organisation par processus (8 points)

Les 5 mécanismes de coordination de Mintzberg appliqués aux situations de SantéPlus.



Question 3 — Mécanismes de coordination (8 points) a) Définissez l'organisation par processus et ses 4 avantages pour SantéPlus. b) Identifiez le mécanisme de Mintzberg pour chaque situation : - Infirmières s'organisent spontanément - Directeur médical donne des instructions - Protocole soins post-opératoires identique - Objectif 95% satisfaction - Chirurgiens même formation

Partie 4 — Faire ou faire faire (8 points)

Trois activités : restauration (non stratégique), stérilisation (cœur sécurité), maintenance IT.



Question 4 — Décisions d'impartition (8 points) Activité A : Restauration (18€/patient/j → prestataire 14€, 200 patients, 30j/mois). B : Stérilisation (activité réglementée). C : Maintenance IT (12 000€/m interne, 7 500€/m externe). a) Calculez l'économie mensuelle et annuelle pour A. b) Recommandez et justifiez pour chaque activité.