

## **Module 3**

# **Le principe des 5S**

# Objectifs du module

- Expliquer l'approche 5S
- Savoir les significations des 5S
- Convaincre sur les avantages de l'approche 5S
- Identifier les facteurs clés de la réussite de l'approche 5S

# PROBLEMES SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

- **Sucharge de travail**
- **Stress et difficulté**
- **Taux d'absentéisme élevé**
- **Personnel démotivé**
- **Fautes / Erreurs**
- **Environnement désorganisé / encombré**
- **Infrastructures vétustes**
- **Accidents**

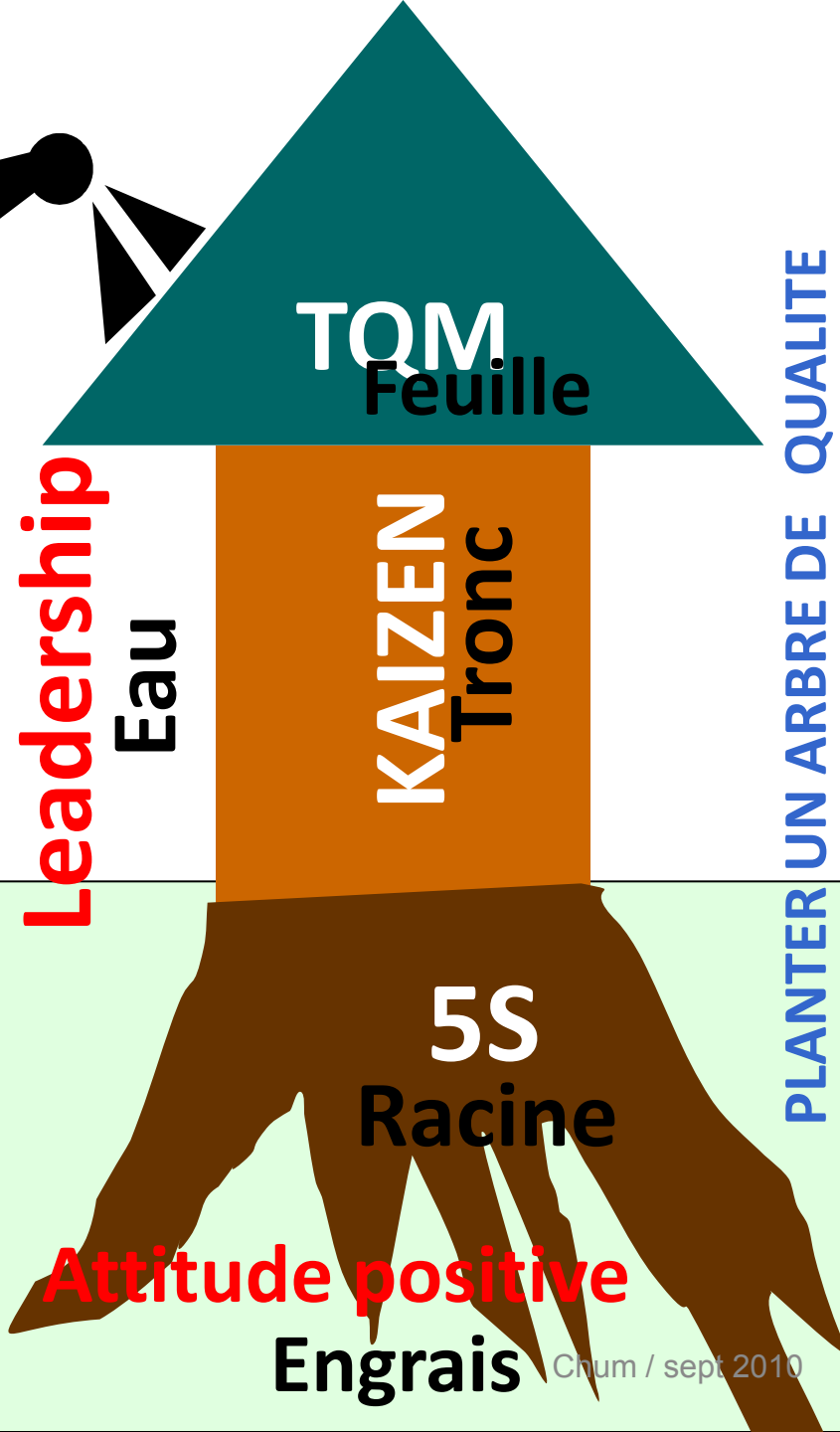
# Des exemples pratiques

- ❖ Combien de fois cela vous est-il arrivé de chercher la télécommande de la télévision ? ...
- ❖ Combien de fois cela vous est-il arrivé de chercher une notice d'équipement ?
- ❖ Combien de fois, cela vous est-il arrivé de rechercher de vieilles données (au travail ou chez vous) ?

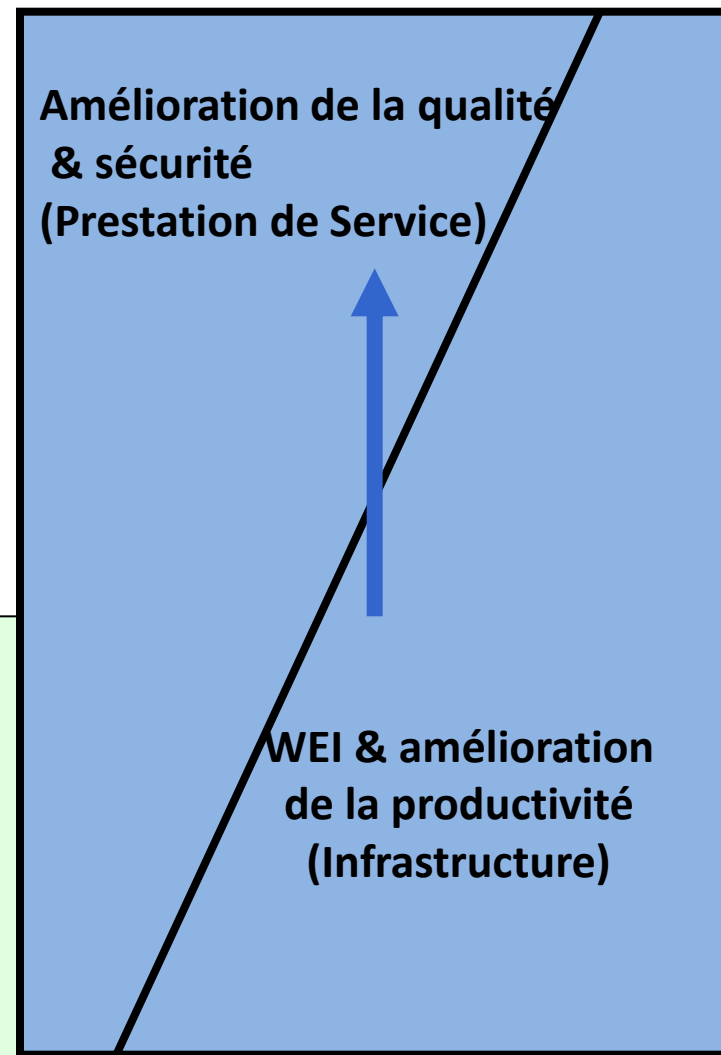
# **UNE SOLUTION A CES PROBLEMES**

## **APPROCHE 5 S**

**Une voie ouverte vers  
l'amélioration de l'environnement  
de travail**



# OBJECTIF (But)



# Origine de l'approche 5S

- 5S : ensemble d'outil de management au sein du secteur de construction Japonais dont Toyota
- Depuis 1930
- Vu la réussite de l'industrie japonaise Toyota, qui a appliqué l'approche, elle est actuellement répandue



1966, 1<sup>ère</sup> Génération



1995, 8<sup>ème</sup> Génération

# **L'IDEE QUI SE CACHE DERRIERE L'APPROCHE 5S**

**Pour permettre un niveau élevé de qualité,  
de sécurité et de productivité, les  
travailleurs doivent avoir un environnement  
de travail propice**



# Signification des 5S

	Japonais	Anglais	Français	Malgache
S1	Seiri	Sort	Séparer	Sivanina
S2	Seiton	Set	Systematiser	Sokajiana
S3	Seiso	Shine	Faire Scintiller	Sasana
S4	Seiketsu	Standardize	Standardiser	Soratana
S5	Shitsuke	Sustain	Se discipliner	Saintsainina



## SEIRI –SORT- SEPARER - *SIVANINA*

**But:** faire la différence entre l'indispensable et l'inutile et se débarrasser de tout ce qui encombre le poste de travail

**Activités:** Trier, débarrasser



## SEIRI –SORT- SEPARER - *SIVANINA*

S1 permet de trier et **se débarrasser** des matériels qui ne sont plus nécessaires dans le lieu de travail: dans les couloirs, les murs, les tables, les étagères, les bureaux, dans la cour, etc.



## **SE DEBARASSER DES :**

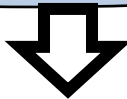
- **Articles non importants et encombrants**
- **Matériels défectueux**
- **Affiches périmées**
- **Arbustes, bois gênant**
- **Objets non fonctionnels**
- **...**

# TRIER IMPLIQUE UN PROCESSUS DE CLASSIFICATION

Matériels ou Articles



Classification



**Rouge:**  
Non indispensable  
S'en débarrasser

**Orange :**  
Peut être  
Indispensable ou non

**Verte:**  
Indispensable  
A conserver



A

B

C

# UN SYSTÈME DE CODAGE DU TYPE ABC

**A** = utile, indispensable, usage  
quotidien,

**B** = usage hebdomadaire ou mensuel,

**C** = usage rarissime



# SEIRI –SORT- SEPARER - *SIVANINA*



Avant



Après



# SEITON - SET- SYSTEMATISER - *SOKAJIANA*

## **Buts:**

- Rendre en ordre les objets qui restent de S1
- Rendre facile la recherche des objets à utiliser

**Activités:** Classer, Etiqueter





## SEITON - SET- SYSTEMATISER - *SOKAJIANA*

- Bien ranger ou classer dans un ordre précis les choses qui restent après S1.
- Identifier une place pour chaque item
- Mettre des étiquettes indiquant la place

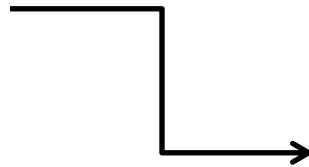


## SEITON - SET- SYSTEMATISER - *SOKAJIANA*

- Appliquer S2 pour les classeurs, le contenu de l'étagère, le contenu de l'armoire, etc.
- L'apposition d'étiquettes concerne aussi les bâtiments des services, les salles, les lits, etc.
- L'utilisation d'étiquettes et de couleurs facilite la visualisation des matériels et aide au contrôle visuel.

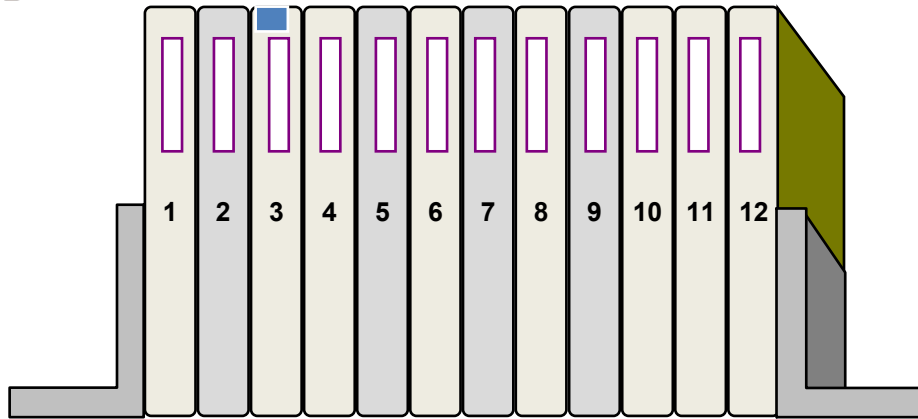


# SEITON - SET- SYSTEMATISER - SOKAJIANA

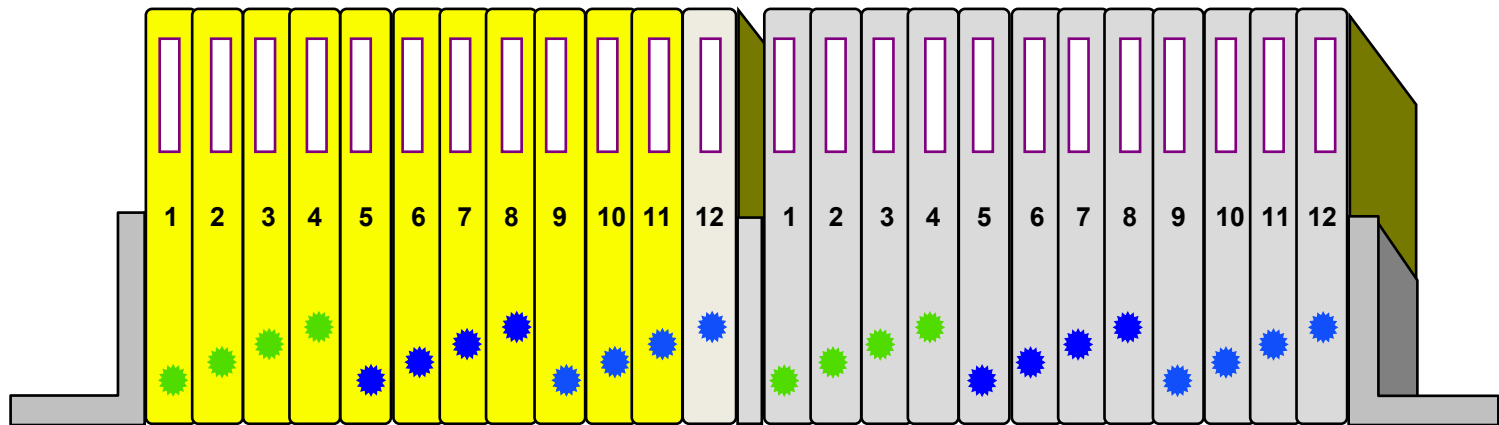




# SEITON - SET- SYSTEMATISER - SOKAJIANA



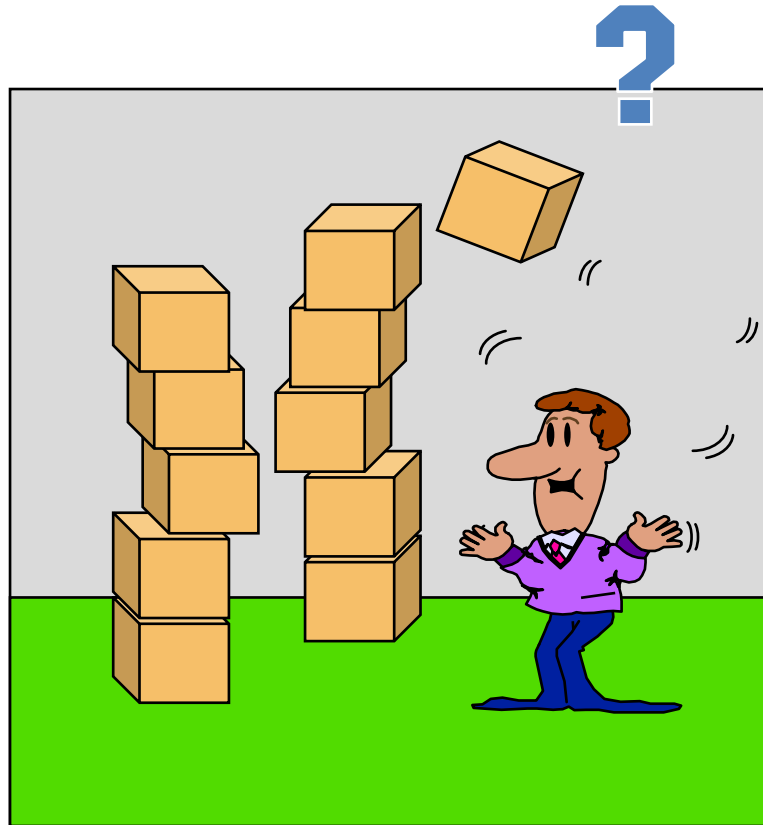
- On trouve en 30 secondes ce qu'on cherche
- Etiqueter les places
- Utiliser des codes couleurs





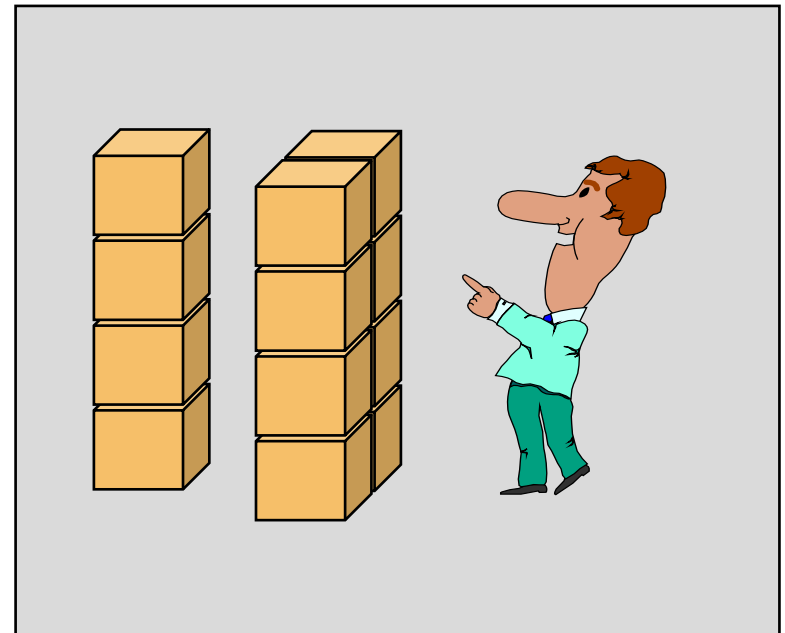
# SEITON - SET- SYSTEMATISER - SOKAJIANA





- Avant 5S, non sécurisé
- Pas de respect de la hauteur

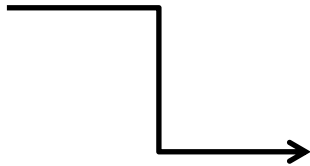
- Hauteur maximale indiquée
- Placer les choses bien droit et sous un même angle



**Hauteur Maximum: 2m**



S2





# SEITON - SET- SYSTEMATISER - SOKAJIANA



Orientation des clients





# SEISO – SHINE – FAIRE SCINTILLER- SASANA

## **Buts:**

- veiller à la propreté
- Rendre net (lustrer), propre, donnant un sens et embellissant

**Activités:** nettoyer, embellir



## **SEISO – SHINE – FAIRE SCINTILLER- SASANA**

- **Définir le rôle de chacun dans le nettoyage;**
- **Etablir un planning de nettoyage;**
- **Nettoyer, même les parties difficilement visibles;**
- **Nettoyer régulièrement;**
- **Vérifier et rectifier les erreurs.**



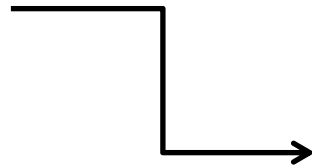
# Faire scintiller

**Consacrer UN PEU  
DE TEMPS chaque  
jour pour le  
nettoyage**



S3

# Faire scintiller





## SEIKETSU – STANDARDIZE – STANDARDISER - *SORATANA*

- **Buts:** développer des habitudes, appliquer les règles
- **Activités:** Standardiser les procédures de mise en œuvre de S1, S2 et S3

S4

# SEIKETSU – STANDARDIZE – STANDARDISER - *SORATANA*



Standardisation de couleur des poubelles

S4



Code couleur selon le sexe pour le classement des dossiers des malades



# S4

## Elaboration et affichage de procédures



### CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE FIANARANTSOA ANNEE 2011

#### PROTOCOLE DE STERILISATION PAR CHALEUR SECHE

##### OBJECTIFS

→ Eliminer (destruction) tous les micro-organismes vivants de quelque nature (virus, bactérie, champignons, prions) et sous quelque forme que ce soit (spores ou formes végétatives), portés par un objet parfaitement décontaminé et nettoyé

*On ne stérilise que ce qui est propre.*

##### PRODUITS DE PREDILECTION:

- Produits (matériels ou médicaments) thermostables qui ne supportent pas la vapeur
- Matériel ne supportant pas l'humidité ou la pression
- Matériel devant être absolument sec à la fin de la stérilisation
- Matériel produit à haute température avec la stérilisation à chaleur sèche achevant le procédé de production

##### PREPARATION DU MATERIEL A STERILISER

- Ranger les instruments secs dans des boîtes métal tapissée de gaze.
- Disposer les boîtes en quinconce, couvercles semi ouverts
- Vérifier la fermeture hermétique du four

##### PENDANT LA STERILISATION :

- Ne jamais
- Ouvrir la porte du poupinel
- Rajouter d'autres objets à stériliser
- Poser des objets sur le four

##### APRES LA STERILISATION

- Ne jamais
- Ouvrir le four tant que la température est supérieure à 40°C
- Laisser les boîtes ouvertes

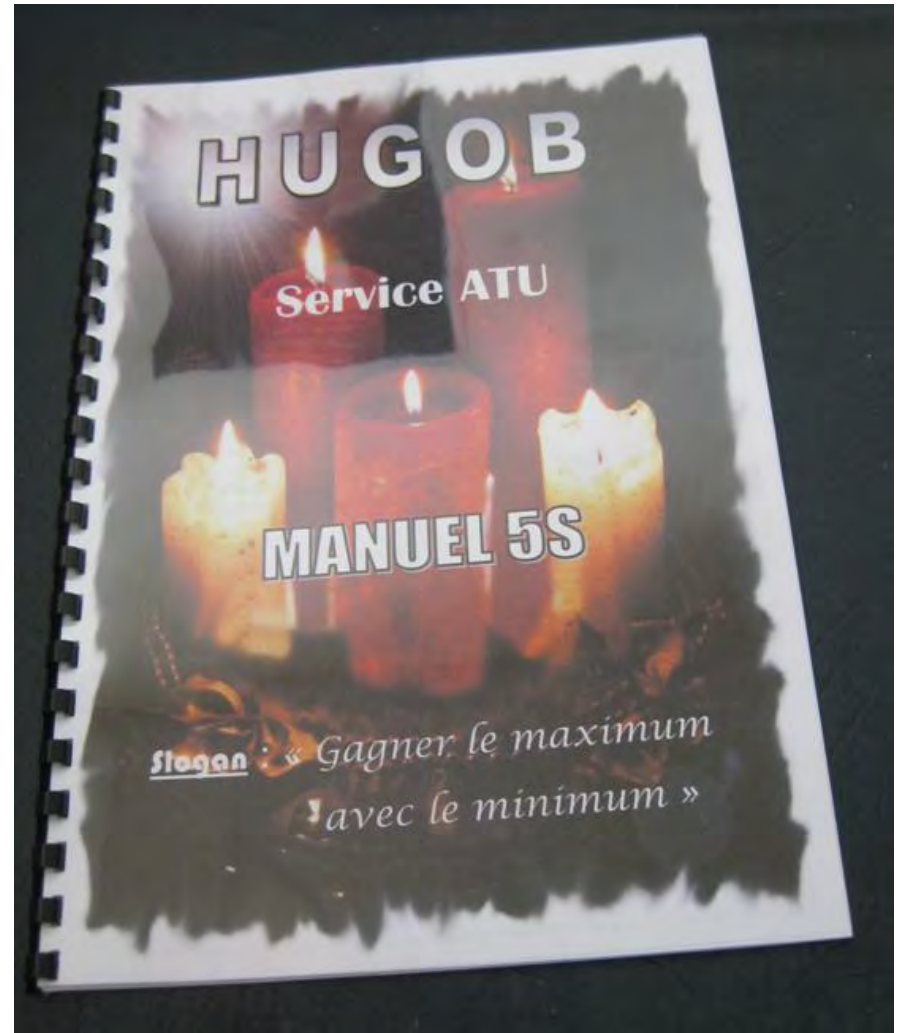
##### MISE EN MARCHÉ : Température de stérilisation 140 – 170 °C (104 – 400 °C aux extrêmes)

- Fixer le thermostat à la température voulue et allumer le four.
- Surveiller le thermostat et lorsque celui-ci atteint la température voulue. Régler la minuterie correspondant au temps
- Stérilisation faite, attendre... allure soit -40°C pour ouvrir et fermer les couvercles des boîtes



**S4**

## Elaboration de Manuel 5S





# SHITSUKE - SUSTAIN - SE DISCIPLINER / PERENNISER - SAINTSAININA

## **Buts:**

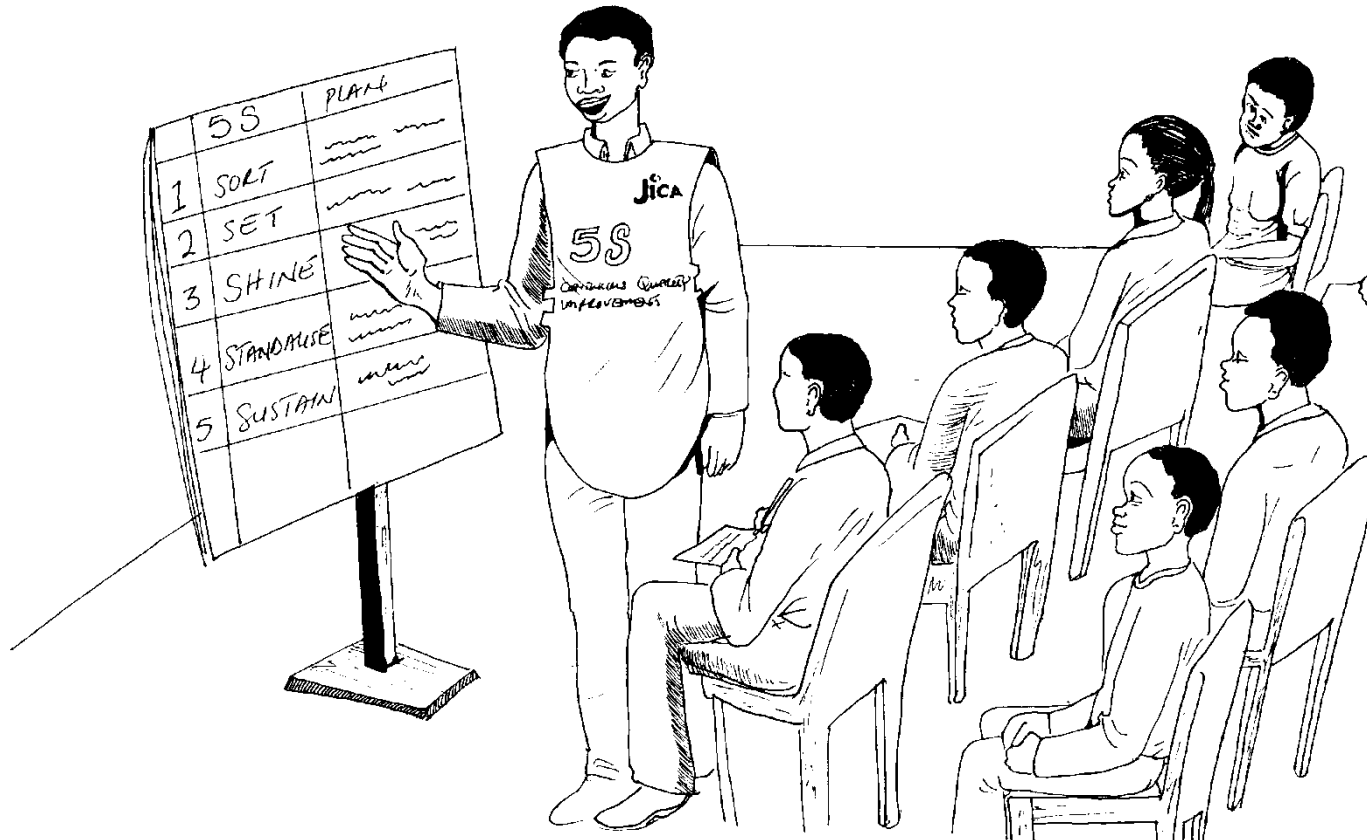
- Respectent les règles régissant la gestion du lieu de travail.
- En faire un mode de vie



# SHITSUKE - SUSTAIN - SE DISCIPLINER / PERENNISER - SAINTSAININA

## Activités:

- Mettre en place un système permettant de faire des progrès et de ne pas revenir en arrière.
- Faire des suivis de l'application des règles
- Prendre des mesures continues pour garder les performances



**Améliorer l'attitude dans  
l'apprentissage et la pratique**



# Séance de Formation continue





# Réunion brève et productive...!



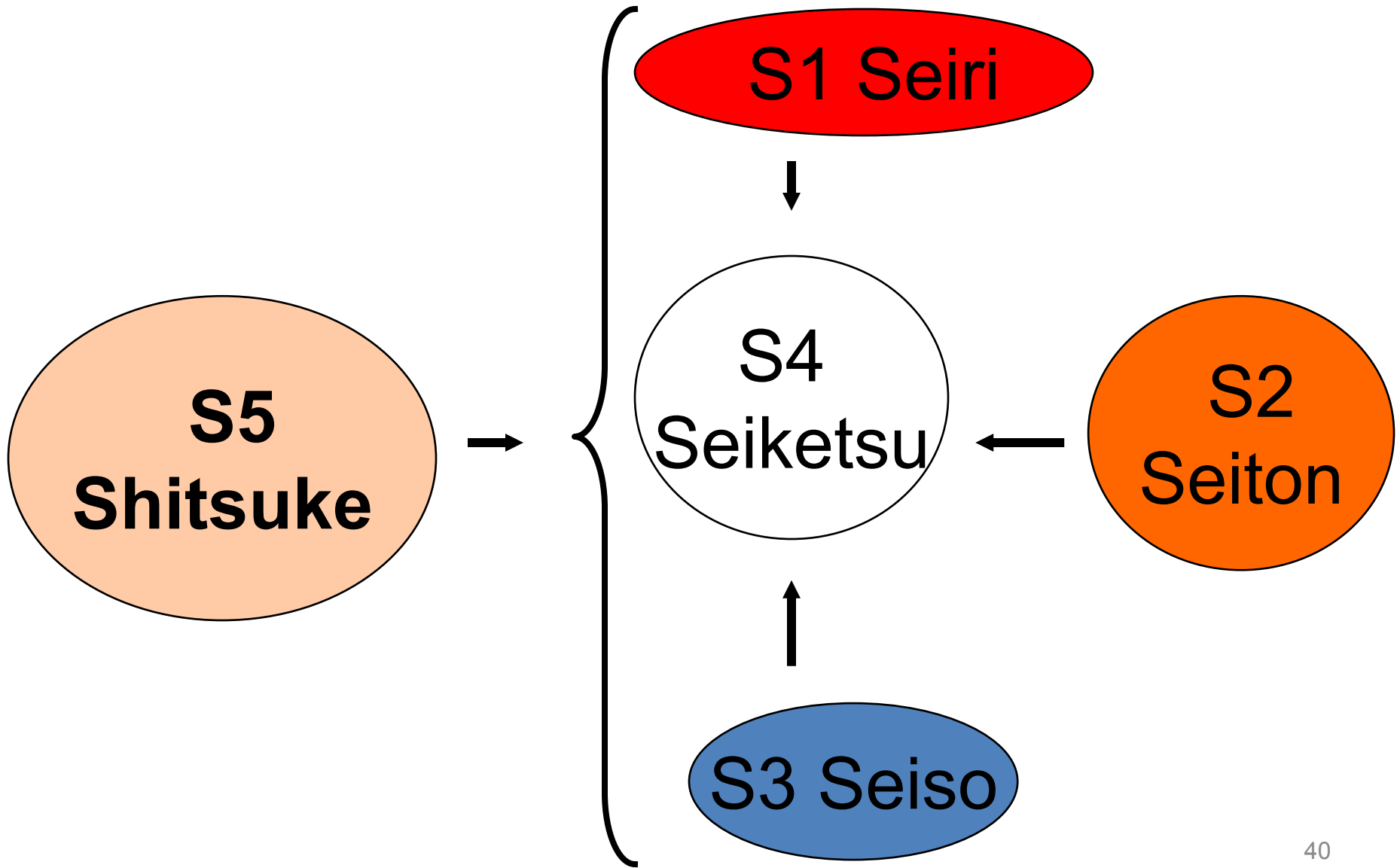




# S5: Evaluation régulière, Concours Qualité

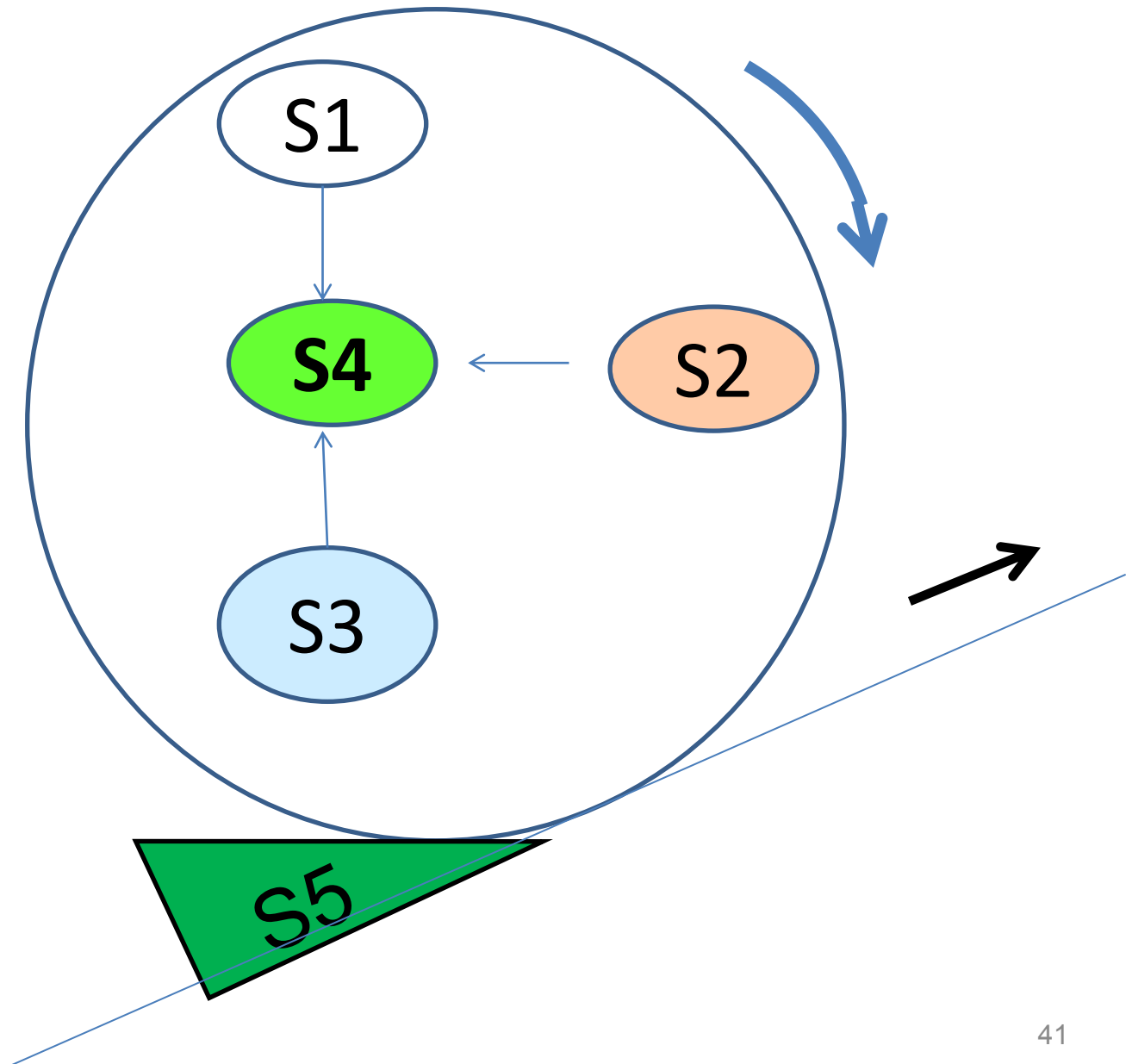


# Interdépendance des 5 activités





# Interdépendance des 5 activités



# Quatre Facteurs clés pour assurer la réussite des 5S

1

Engagement et appui soutenu de la direction

2

Instruction et formation

3

Participation de tous, pas d'observateur

4

Répétition du cycle 5S

5

Suivi des activités de 5S

# Impacts de l'application de l'approche 5S

- 1. lieu de travail soigné & propre**
- 2. travail paisible**
- 3. pas d'encombrement**
- 4. plus de securite**
- 5. meilleure productivite**

# Impact (Suite)

6. **Meilleure offre et qualite de soins**
7. **Moins de gaspillage**
8. **Equipements entretenus**
9. **Systeme de controle visuel**
10. **Employes motives**

# Conclusion

Pour l'application des 5S vous avez besoin de:

- Un peu de connaissance,
  - Un peu d'effort,
- Un peu de dévouement et
- Une attitude très positive.



# **Module 4**

**Démarche de mise en œuvre  
de l'approche 5S**

# Objectifs du module

- Identifier les étapes de mise en œuvre des 5S
- Cadrer les structures opérationnelles en matière de 5S au sein de l'hôpital
- Connaître les rôles des membres de chaque structure de mise en œuvre des 5S



# Engagement de la direction et élaboration du plan d'action

- ❖ Le compte-rendu de la réunion, adressé au Ministère, revêt une valeur de lancement officiel de l'approche;
- ❖ Le démarrage de l'activité est marqué par la réunion du personnel, dirigée par le Directeur de l'hôpital.

## Engagement de la direction et élaboration du plan d'action

- ❖ Le Directeur informe et mobilise tout le personnel sur le lancement de l'activité de 5S;
- ❖ A cette occasion le Directeur déclare son engagement oral et écrit, dans l'application de la démarche qualité dans l'hôpital;
- ❖ Le plan d'action sera élaboré après cet engagement de la direction.

# Carte de route 5S



**Etape 10** : Considérer comment améliorer davantage les conditions. Répéter le cycle de 5S pour S5 (Se discipliner)

**Etape 9** : Continuer les pratiques appropriées des S1 à S3 et développer les standards et le règlement pour les aspects administratifs et techniques pour S4

**Etape 8** : Mener des activités de Séparer / Systématiser / Salubrité dans les zones visées afin que ceux-ci voient les vitrines de 5S

**Etape 7** : Former l'Equipe de Promotion du Travail dans les zones visées afin de stimuler l'appropriation des programmes d'amélioration de la qualité et l'engagement des membres

**Etape 6** : Dispenser la formation de 5S au personnel des zones visées

**Etape 5** : Identifier les zones prioritaires qui constituent des zones cibles pour l'amélioration basées sur les analyses

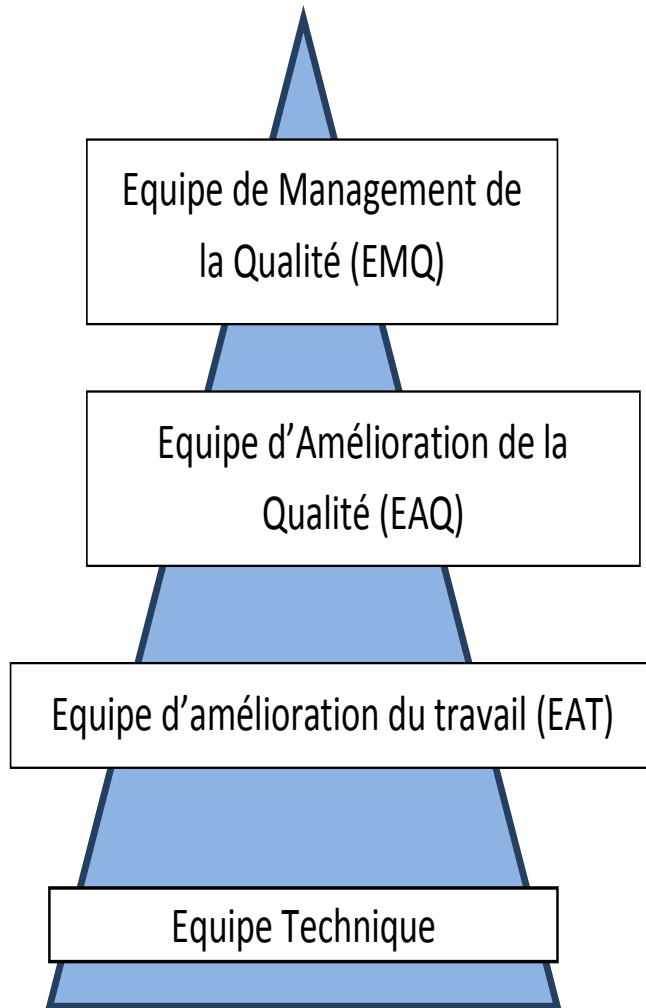
**Etape 4** : Mener les analyses de situation (détection de problèmes et solutions (Prendre des photos de la situation actuelle entant que données de base

**Etape 3** : Former l'Equipe de Promotion de la Qualité afin d'encourager le Leadership et l'engagement de l'Hôpital pour les programmes d'amélioration de la qualité

**Etape 2** : Dispenser la formation de 5S aux Equipes dirigeantes de l'Hôpital

**Etape 1** : Diffuser le concept des 5S-KAIZEN-TQM auprès des Equipes dirigeantes de l'hôpital

# Organigramme de l'approche 5S



## Composition

EMQ : DE, DT, DA, ...

EAQ : Membres volontaires ou consultés avant désignation. Leaders actifs ou naturels. Personnels formés en 5S.

EAT par service: Membres volontaires ou consultés avant désignation. Leaders actifs ou naturels. (Médecins, paramédicaux, administratifs et agents d'appui)

Equipe Technique : Tout le reste du personnel

## Les principaux rôles de l'EMQ:

- ✓ Pilotage
- ✓ Approbation / Validation
- ✓ Participation aux activités de suivi et évaluation des activités 5S
- ✓ Mise en place de l'Equipe d'Amélioration de la Qualité (EAQ)
- ✓ Organe de conseil, et de consultation

# Les principaux rôles de l'EAQ

- ✓ Former les personnels hospitaliers sur les 5S
- ✓ Effectuer une analyse de situation
- ✓ Participer à la résolution des problèmes communs de l'hôpital en matière de 5S
- ✓ Réaliser un suivi périodique (supervision et évaluation)
- ✓ Fournir des conseils techniques à l'endroit de l'EAT
- ✓ Enregistrer toutes les activités d'amélioration de la qualité exécutées
- ✓ Fournir les apports nécessaires pour les activités au 5S
- ✓ Fournir un rapport trimestriel de l'état d'avancement à l'EMQ
- ✓ Animer l'équipe de l'hôpital

# Les principaux rôles de l'EAT dans le service

- ✓ Initier les activités
- ✓ Animer l'équipe
- ✓ Assister régulièrement aux réunions
- ✓ Promouvoir l'esprit d'équipe
- ✓ Résolution des problèmes au niveau du service ou du cercle de qualité
- ✓ Planifier les activités de 5S
- ✓ Suivre et évaluer les activités 5S
- ✓ Fournir un rapport trimestriel de l'état d'avancement à l'EAQ

# Les principaux rôles du SMQ

- Assurer le Secrétariat de l'EMQ;
- Recueillir les données et informations de l'hôpital sur les 5S;
- Conçoit et élabore le plan d'action de l'hôpital en 5S (avec l'EAQ et les EAT);
- Suivre la mise en œuvre du plan d'action de l'hôpital ;
- Provoquer, préparer et animer les réunions avec l'EAQ;
- Rendre disponible les outils de gestion de l'hôpital en matière de 5S;
- Participer aux suivis et évaluations au niveau Gemba (terrain);
- Identifier les besoins en formation;
- Organiser la formation et former le personnel suivant le thème;
- Participer à la gestion des événements indésirables (soins, sécurité);
- Développer la communication en interne et externe, en tant qu'interlocuteur des différentes entités;
- Etre point focal qualité par rapport au niveau central;
- Rédiger et envoyer les rapports d'activités de l'hôpital en matière de 5S.



***Merci de votre  
aimable attention!***

## **Module 5**

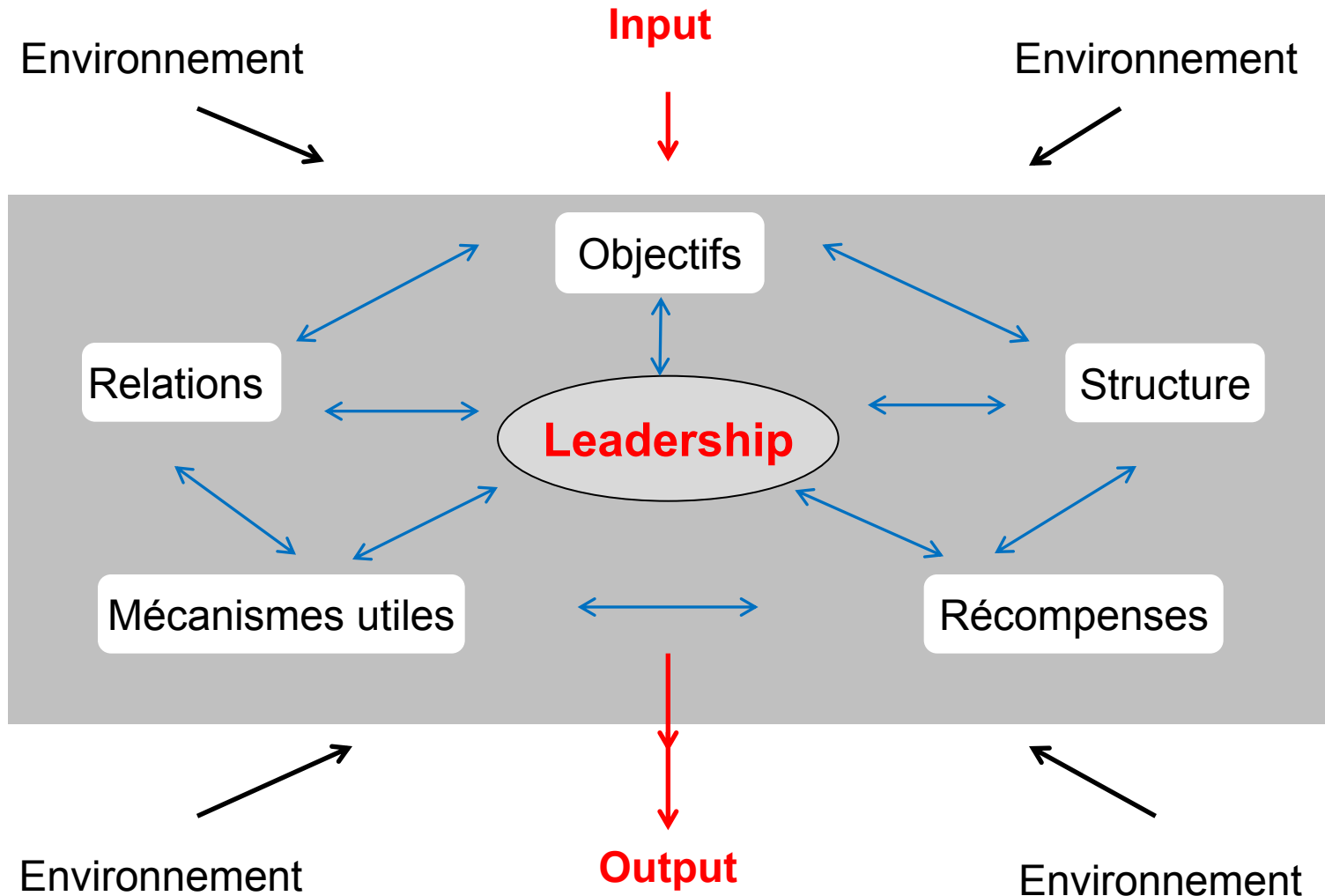
# **Style de Leadership**

# Objectifs du module

A la fin de la session le participant doit être capable de :

- situer la composante leadership dans une organisation ;
- décrire les points forts et les points faibles à améliorer de son style de leadership;
- Se donner des idées pour améliorer son style de leadership.

# Place du Leadership dans une organisation



# Contexte d'émergence du Leadership

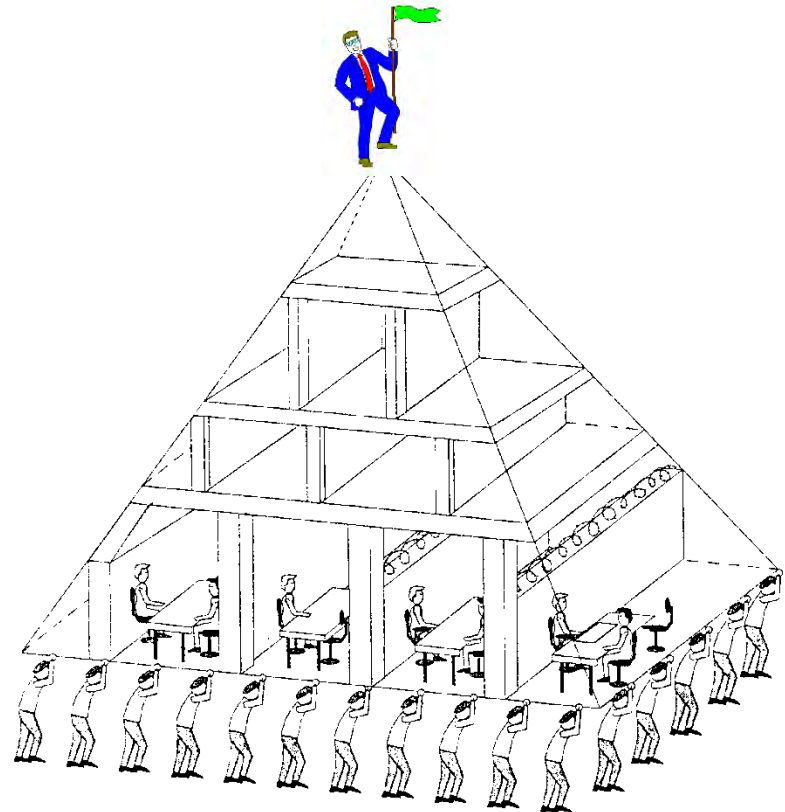
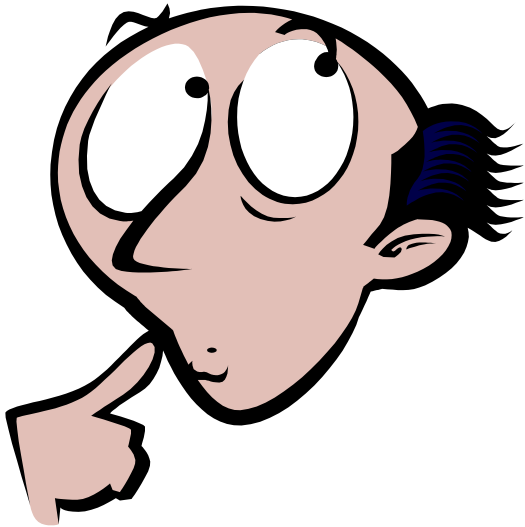
- Bien se connaître et connaître les membres de son groupe
- Bien identifier les attentes vis à vis l'organisation
- Rechercher l'amélioration du contexte de travail en rapprochant les objectifs individuels avec les objectifs de l'organisation

## Ce qui n'est pas le Leadership

- Le leadership n'a rien de mystique ni de mystérieux.
- Il n'a rien à voir avec le « charisme ».
- Il n'est pas le privilège d'un petit nombre d'élus.

# La place du Leader

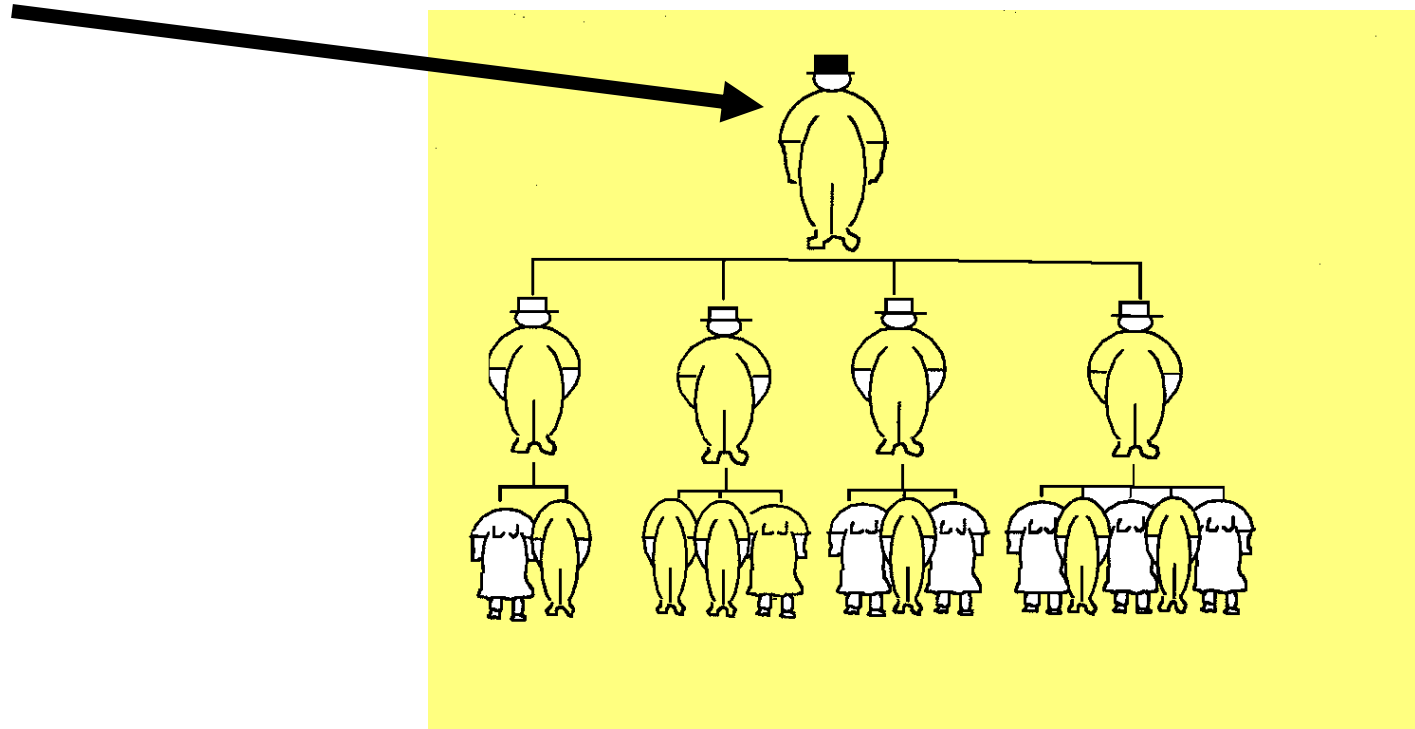
Pensez-vous que votre place en tant que leader se trouve **ici?**





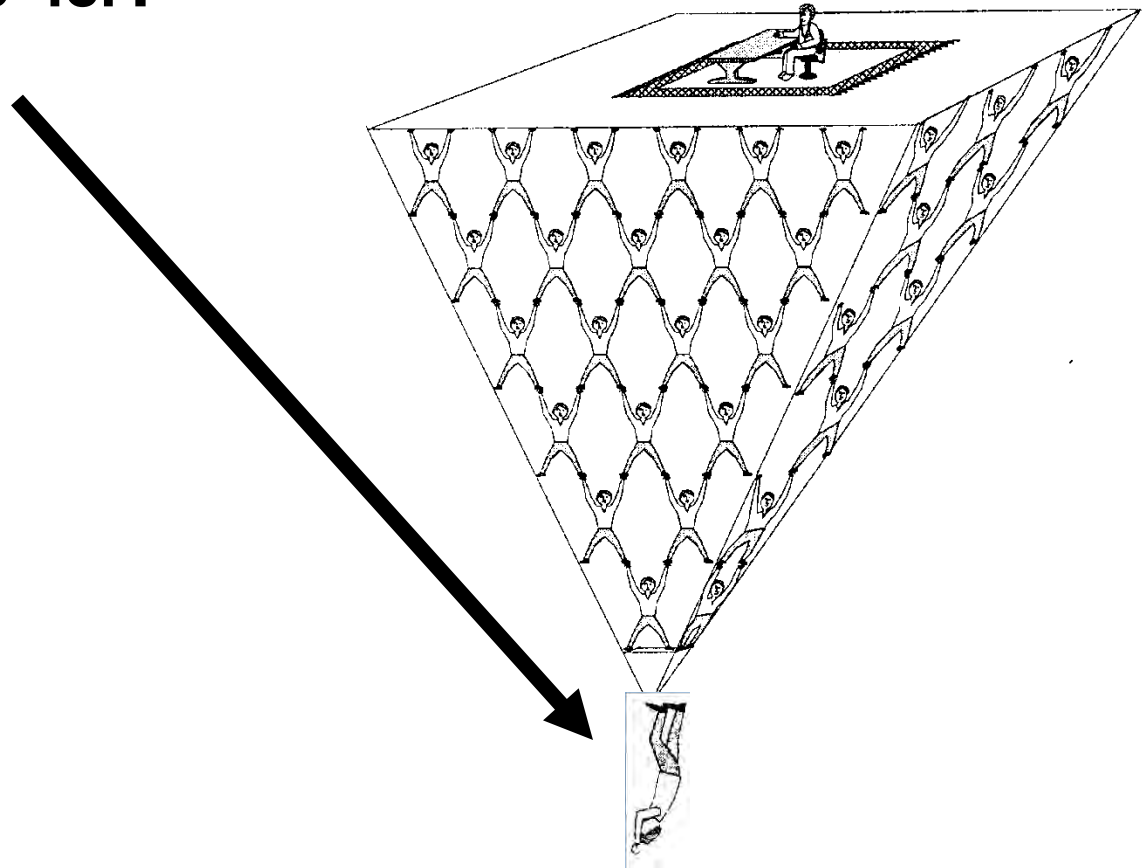
# La place du « patron »

- Ou ici?!

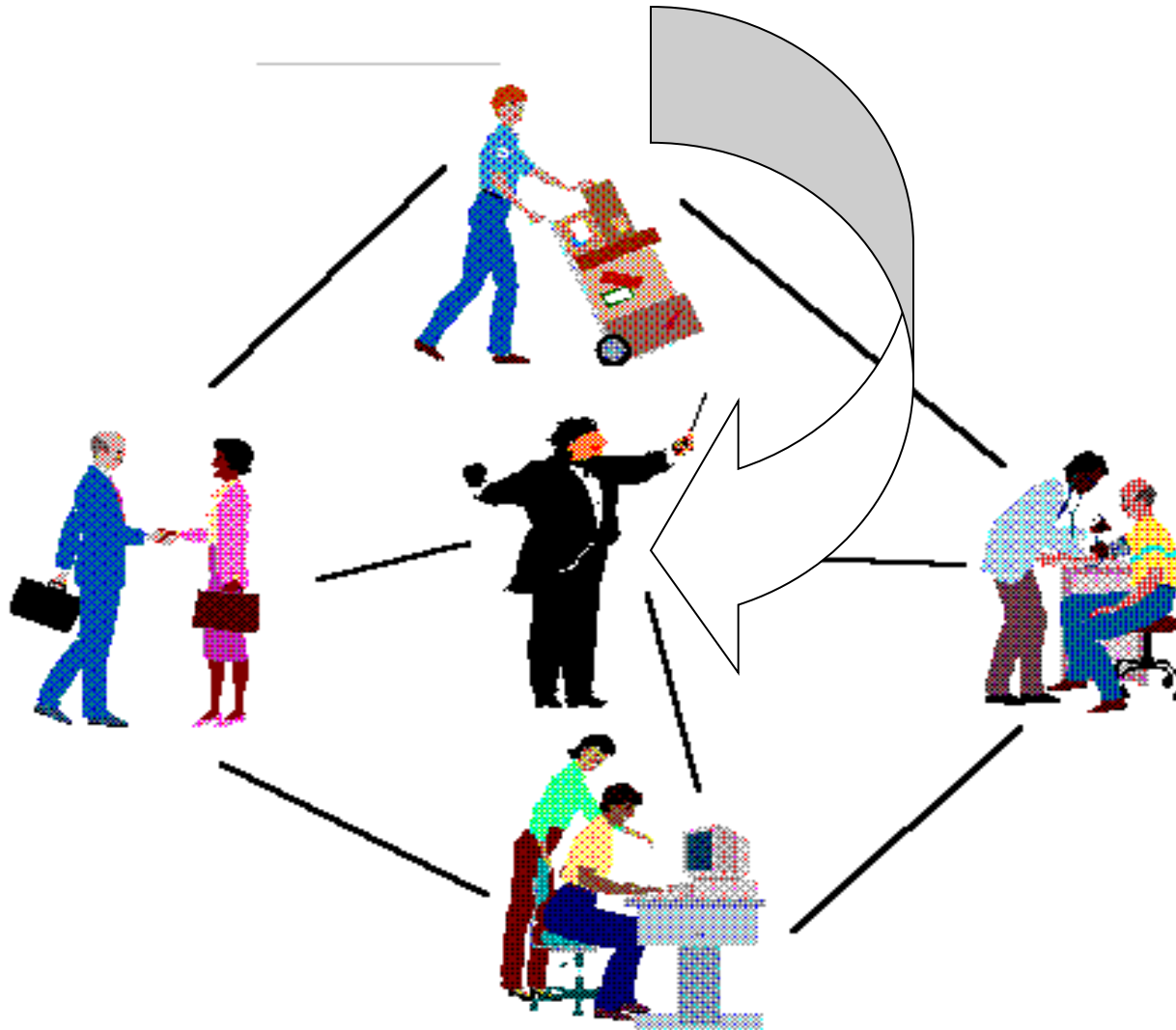


# La place du « patron »

- Ou peut-être ici?



# Ou mieux ici?!



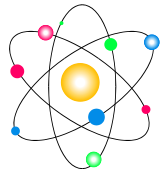
# Rôle du LEADER

ORCHESTRE



ENCOURAGE ET MOTIVE L'EQUIPE

GARDE LE CAP



COORDONNE ET HARMONISE

TRACE LA ROUTE



S'IMPLIQUE A FOND, MOTEUR DE L'EQUIPE

# QUALITE D'UN LEADER (1)

## SA CAPACITE

- avoir une vision claire des problèmes
- profiter des expériences acquises
- simplifier la problématique (réduire la complexité temporaire)

## SES COMPETENCES

COMMUNIQUER

ACCOMPAGNER

RESOUDRE UN PROBLEME

GERER SON TEMPS

ANIMER

NEGOCIER

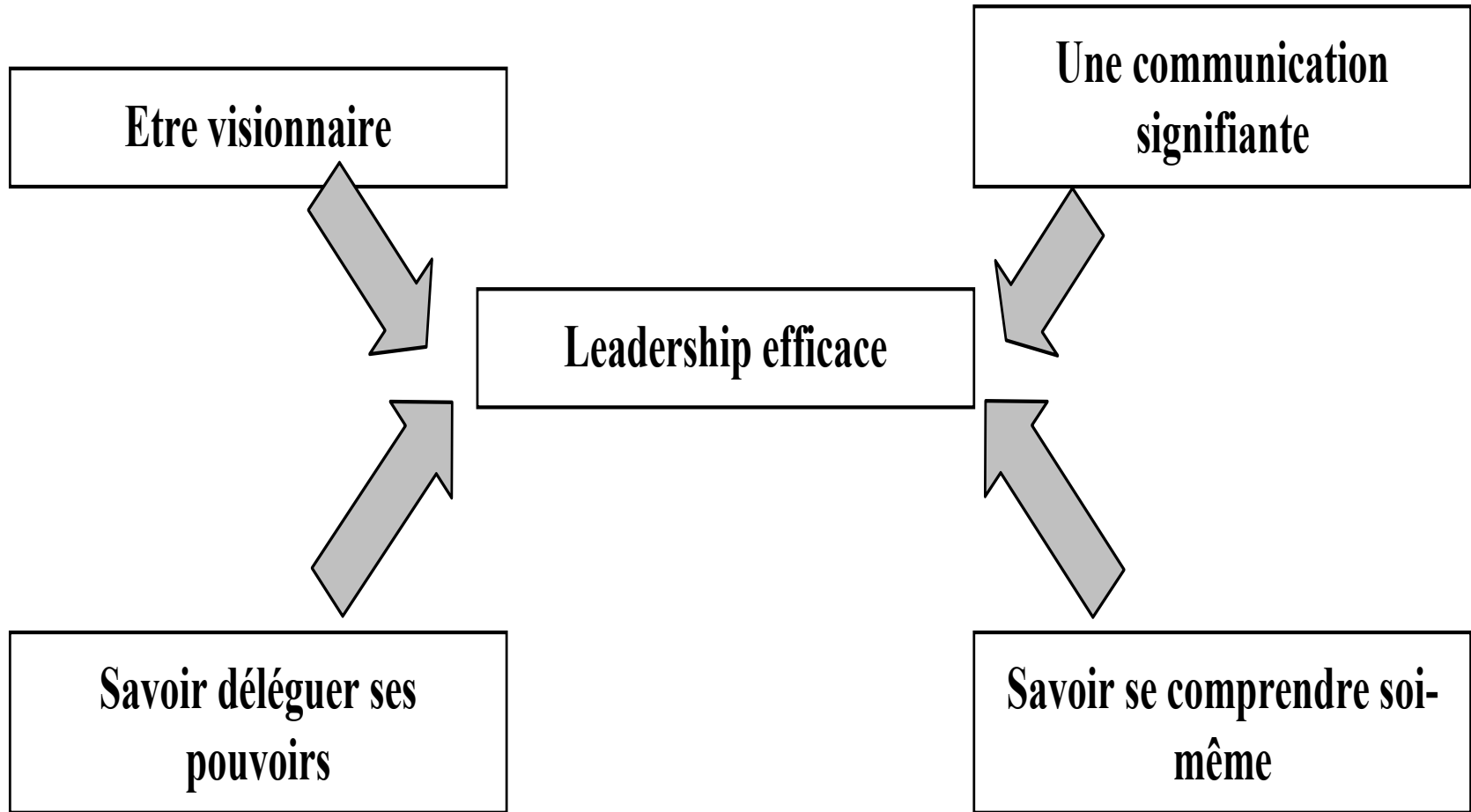
FORMER

# QUALITE D'UN LEADER (2)

## SON PROFIL

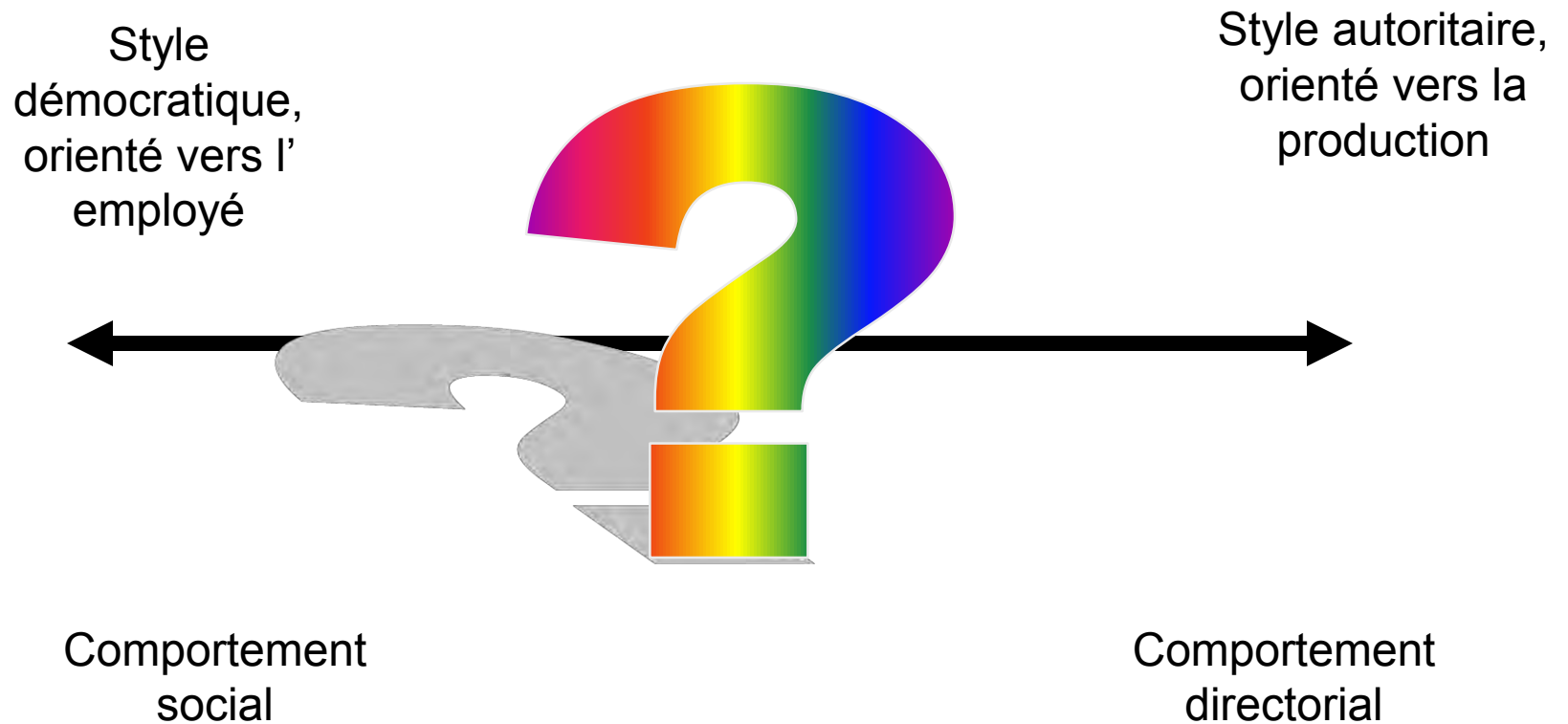
- ❖ **un manager** plus qu'un technicien
- ❖ une capacité à **se projeter vers l'avenir**
- ❖ une force de **conviction et de motivation**
- ❖ une capacité à **gérer les situations difficiles**
- ❖ une capacité à **tenir des objectifs**
- ❖ une capacité de **négociation**
- ❖ **la perle rare !!!!**

# QUALITE D'UN LEADER EFFICACE





# Style de leadership

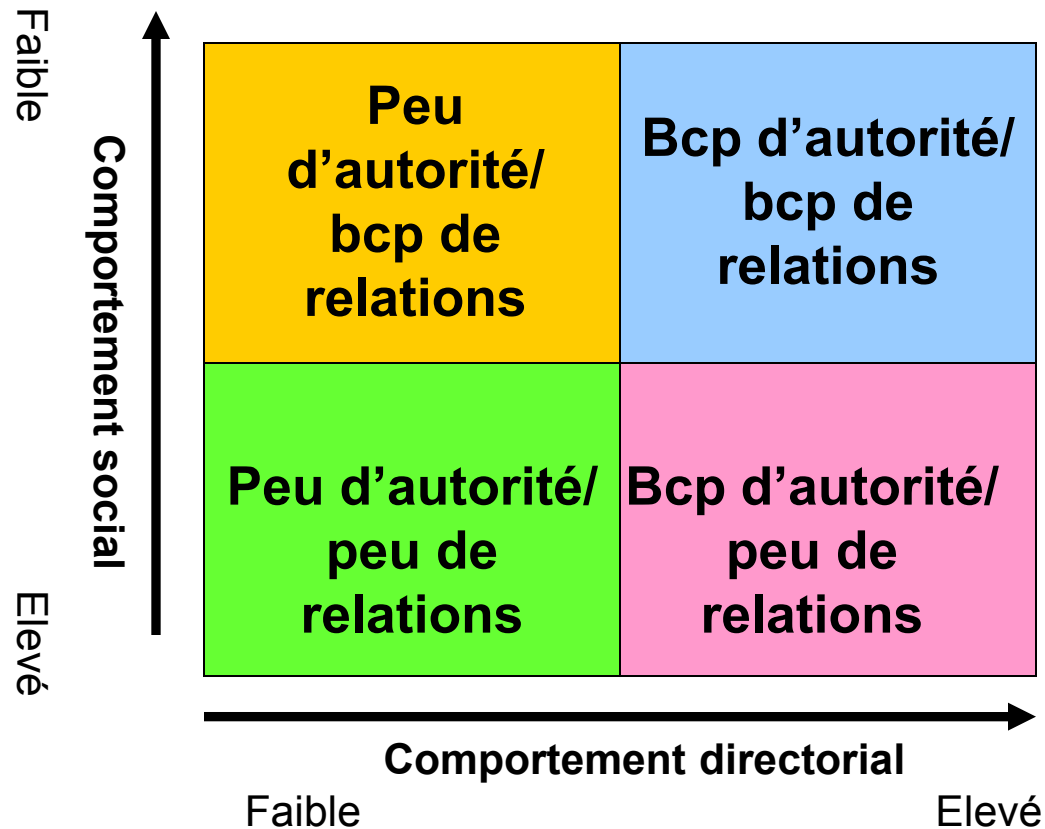


# Styles de leadership



# Styles de leadership

*Quel est le meilleur style de Leadership?*



# Style de leadership

**Il n'y a pas de meilleur style !**

= les chefs qui réussissent sont ceux qui savent adapter leur comportement à la situation concrète



# Style de leadership

- **Comportement du dirigeant**

= plus ou moins directorial  
et plus ou moins social



- **Maturité de l'exécutant**

= capacité de se fixer des objectifs, de prendre des responsabilités et de vouloir réussir dans l'exécution

# « Comment devenir un bon leader ? »

*« Le meilleur « leader » est celui dont les gens ne savent presque pas qu'il existe; il est moins bon si les gens l'obéissent littéralement; il n'est pas du tout un « leader » si les gens ont peur de lui » (Confutse)*

***MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION***



## **Module 6**

**Bâtir une attitude positive  
pour améliorer la productivité, la  
qualité et la sécurité**



# Objectifs

- 1- Comprendre l'importance d'une attitude positive
- 2- Comprendre une attitude et une attitude positive
- 3- Identifier les expressions d'une attitude positive
- 4- Identifier les expressions d'une attitude négative
- 5- Identifier les 4 D aidant à bâtir une attitude positive

# Importance d'une attitude positive

« Tout le monde aime faire ce qu'il ou elle veut,  
mais non pas ce qui doit être fait »

« La connaissance et l'habileté ne suffisent pas.  
C'est **votre attitude positive** qui fait la  
différence »

# ATTITUDE: Toetra amam-pihetsika

C'est :

- « La façon de communiquer votre humeur aux autres. »
- « La manière dont on se comporte avec les autres. »
- « L'état d'esprit avec lequel vous allez approcher une situation. »
- « La disposition que nous affichons par rapport à autrui. »
- « La façon dont nous visualisons les choses mentalement. »

# ATTITUDE POSITIVE: Toetra amam-pihetsika mahomby

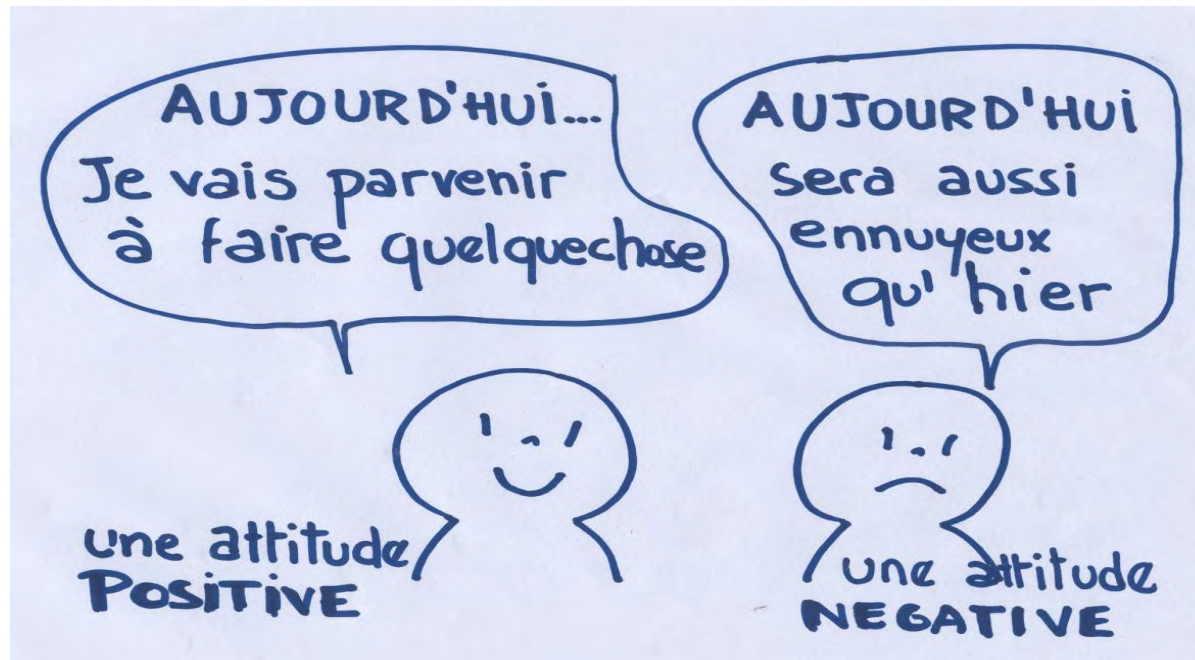
C'est : Avoir un comportement social équilibré qui soit à la fois tourné vers soi et vers son prochain dans la recherche du bien ou du mieux pour chacun.

*Vous avez probablement entendu parler de l'expression « gagnant-gagnant », chacun trouve des avantages, de l'intérêt, de la satisfaction dans les relations engagées.*

# **Les manifestations d'une attitude positive**

Quand vous êtes **optimiste** , que vous **anticipez de réussir**,  
vous transmettez **une attitude positive**,

➔ d'habitude *les gens ont une réponse favorable.*



Quand vous êtes **pessimiste** et que vous **attendez le mal**,  
**votre attitude est souvent négative**,

➔ *les gens ont tendance à vous éviter .*

Do you try to

**LEARN...**

To recognise  
that no one  
has all  
the  
answers?



Do you try to do  
a **BETTER JOB...**

and

Suggest  
better ways  
of doing  
your work?



Est-ce que vous essayez  
d'apprendre à reconnaître que  
personne n'a toutes les  
réponses?

Est-ce que vous essayez de  
mieux travailler et de suggérer  
les meilleures façons de  
réaliser vos tâches?

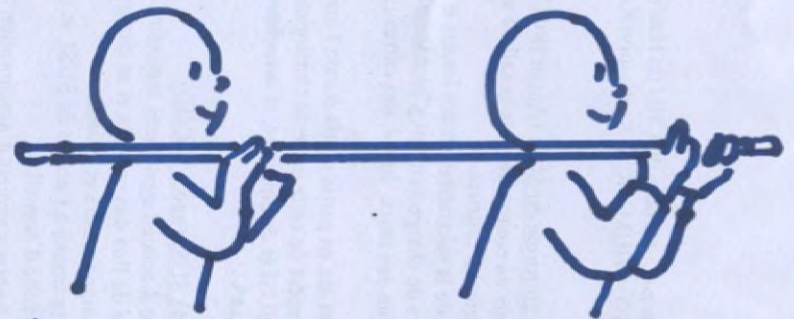


Are you a good  
**LISTENER...**



do you try to  
learn something  
from others?

Are you able to  
**WORK with  
OTHERS...**



to achieve common  
goals... (and not  
criticise others)?

Est-ce que vous prenez en  
considération les expériences des  
autres et êtes disponible à les  
écouter?

Est-ce que vous êtes capable de  
travailler avec les autres dans un but  
commun, sans les critiquer?



Are you sincerely  
**INTERESTED**  
in **OTHERS...**



and their purposes  
and problems?

Do you try to  
**UNDERSTAND** the  
**OTHERS'** point of view.

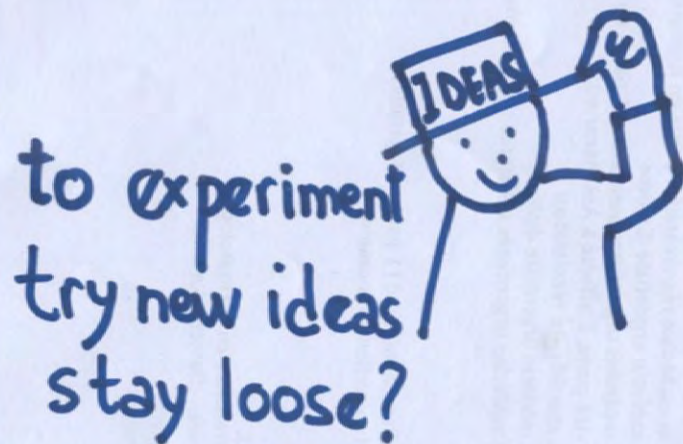


how and why they  
feel, think, look  
and act as they do?

Est – ce que vous vous intéressez  
sincèrement aux propositions et aux  
problèmes des autres?

Est-ce que vous essayez de  
comprendre les opinions des  
autres? Qu'est-ce qu'ils ressentent,  
Comment ils pensent, regardent et  
agissent?

Are you willing to  
**WELCOME**  
**CHANGES...**



to experiment  
try new ideas  
stay loose?

Do you cultivate a  
**SENSE of HUMOUR...**

not taking  
yourself  
too seriously..  
getting some  
fun out of  
your work?



Est-ce que vous êtes disposés à  
accepter les changements et à  
expérimenter de nouvelles idées?

Est-ce que vous développez votre  
sens de l'humour afin de vous  
épanouir dans le travail



IMPROVE  
YOURSELF



by keeping open-  
minded about new  
ideas. Don't fight  
change!

GET FUN  
out of life



...don't take you  
self too seriously  
but KEEP TRYING!

Améliorez vous vous-même.  
Restez ouvert à de nouvelles idées.  
Ne résistez pas au changement

L'enthousiasme est l'essence de  
tout progrès

**ACT** for what  
you believe is  
**RIGHT**



and don't  
be afraid  
to make mistakes...  
You'll learn from them

**CARE** about  
**OTHER PEOPLE**



... There's ~~no~~ better  
example of a positive  
attitude than  
treating others the  
way you want to be  
treated.

Ne craignez pas de commettre des erreurs. La faute la plus grave est d'éviter des situations dans lesquelles on risque de faire des erreurs

Se mettre à la place des autres est le meilleur exemple d'attitude positive



**BELIEVE**  
in yourself



You are unique  
in this world...  
So are your talents  
and purposes.

**SET GOALS**  
for yourself



...then work  
hard to achieve  
them.

Soyez confiant en vous-même. Vous êtes unique au monde. Vos talents et vos buts sont aussi uniques

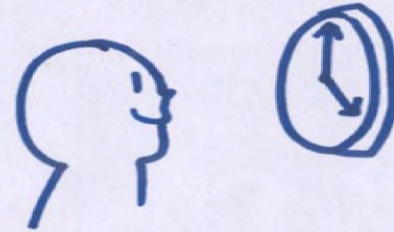
Fixer vous-même vos objectifs ... ensuite travailler dur pour y parvenir

Keep each other  
**INFORMED**



Good communications  
is the essence of  
good relations

Try to be  
**PUNCTUAL**



... it's the **GOLDEN  
RULE** of **TIME**...  
for everybody.

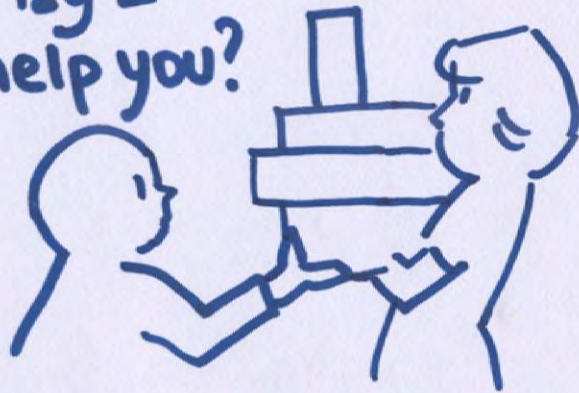
Tenez tout le monde informé.  
Une bonne communication est  
l'essence d'une bonne relation.

Tachez vous-même d'être ponctuel.  
C'est la règle d'or pour tout le  
monde d'être à l'heure.



Try to be  
**HELPFUL**

May I  
help you?



you'll build  
friends fast...

And... try to be  
**PATIENT**



Some things just  
necessarily take  
time to do right.

Essayez toujours d'aider les autres

Essayez aussi d'être patient

# Les manifestations d'une attitude négative



Quelle est la différence si c'est un mauvais travail?



# Les 4D/4F aidant à obtenir une **ATTITUDE POSITIVE**

Pour changer d'attitude, il faut les **4D (4F)**

- **Desire: Faniriana** savoir ce qu'on souhaite
- **Direction: Fitodika** : savoir où aller
- **Dedication: Finiavana** : dévouement
- **Discipline: Fitsipi-pifehezana** discipline

**MERCI DE VOTRE  
AIMABLE ATTENTION!**

# Module 7

## LE GAGNANT versus LE PERDANT



# Objectifs du module

- savoir ce qu'un gagnant dit;
- savoir comment un gagnant voit les choses;
- savoir ce qu'un gagnant fait;
- saisir comment devenir gagnant.

# LE GAGNANT DIT

# Le gagnant dit ( 1 )

- **Le Gagnant dit, “Laissez-moi le faire à votre place;**

*Le Perdant dit, “Ce n’est pas mon travail.”*

- **Les Gagnants disent, « Je dois faire quelque chose »;**

*Les Perdants disent, “Quelque chose doit être faite.”*

- **Les Gagnants choisissent ce qu’ils disent;**

*Les Perdants disent leur choix.*

## Le gagnant dit (2 )

- **Le Gagnant dit: « Cela peut être difficile mais c'est possible »;**

*Le Perdant dit: "Ce peut être possible mais trop difficile."*

- **Quand un Gagnant commet une erreur, il dit: "Je me suis trompé";**

*Lorsque le Perdant commet une erreur, il dit: "Ce n'était pas de ma faute."*

**LE GAGNANT VOIT**



# Le gagnant voit

- **Les Gagnants voient le gain;**  
*Les Perdants voient la douleur.*
- **Les Gagnants voient les possibilités;**  
*Les Perdants voient les problèmes.*
- **Les Gagnants voient le potentiel;**  
*Les Perdants voient le passé.*
- **Le Gagnant voit une réponse en tout problème;**  
*Le Perdant voit un problème en toute réponse.*

**LE GAGANT FAIT**

# Le gagnant fait (1)

- **Le Gagnant fait toujours partie de la réponse;**  
*Le Perdant fait toujours partie du problème.*
- **Le Gagnant a toujours un programme;**  
*Le Perdant a toujours une excuse.*
- **Les Gagnants croient au gagnant/gagnant;**  
*Les Perdants croient que pour qu'ils puissent gagner quelqu'un doit perdre.*
- **Les Gagnants sont comme des thermostats;**  
*Les Perdants sont comme des thermomètres.*

## Le gagnant fait (2)

- **Un Gagnant prend des engagements;**  
*Un Perdant ne fait que des promesses.*
- **Les Gagnants ont des visions ; (Fijery tsara ho tanterahina )**  
*Les Perdants ont des rêves. ( ariary zato am-pandriana)*
- **Les Gagnants font partie de l'Equipe;**  
• *Les Perdants sont en dehors de l'Equipe.*

## Le gagnant fait (3)

- **Les Gagnants utilisent de arguments solides avec des mots feutrés;**

*Les Perdants utilisent des arguments mous mais avec des mots durs.*

- **Les Gagnants font bouger les choses;**

*Les Perdants laissent faire les choses.*

## Le gagnant fait (4)

**Les Gagnants suivent la philosophie de l' empathie” “Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas qu’ils te fassent”;**

*Les Perdants suivent la philosophie du “Fais-le aux autres avant qu’ils ne te le fassent.”*

## Le gagnant fait (5)

- **Les Gagnants restent fermes sur les valeurs mais font des compromis sur les choses insignifiantes;**

*Les Perdants restent fermes sur les choses insignifiantes mais font des compromis sur les valeurs.*

- **Les Gagnants planifient et préparent la victoire. Leur mot clé est préparation.**

*Les perdants se laissent aller*

**ET VOUS ?**

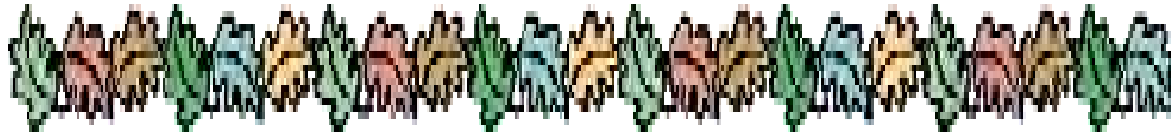
**VOUS ETES GAGNANT OU PERDANT?**

**SOYEZ PARMIS LES GAGNANTS !**





**MERCI DE VOTRE AIMABLE  
ATTENTION!**



## **Module 8**

# **Etat des lieux en matière de 5S**

# Objectifs

**A la fin de la session, les participants sont capables de savoir les astuces pour la prise de photos pour l'état des lieux des services.**

# Prise de photos

## Principe de la prise des photos:

- ◇ Prendre des photos des endroits bien défini
- ◇ Prendre à la fois des aspects négatifs et positifs
- ◇ Mettre en exergue des photos où des améliorations peuvent être obtenues par la suite

# S1: Seiri – Trier - Sivanina

## Où trier?

- Extérieur des bâtiments
- Couloir
- Toilette
- Salle
- Table
- Armoire
- Tiroir
- Etagère
- Vestiaire
- Mur
- Tableau d'affichage
- Etc.

# S2: Seiton - Sokajiana: Mazava sy mora hita izay tadiavina

## 1) Orientation des clients

- Plan de masse
- Badge
- Indications des salles
- N° des lits
- Chaise des clients
- Couloir
- ...

## 2) Affichage

- Tableau d'affichage
- Tableau de bord
- Organigramme de l'hôpital et de chaque service
- Description des tâches
- Horaire de travail
- ...

## 3) Classement des dossiers

- Dossiers des malades
- Etagères marquées
- Contenu de l'armoire bien marqué
- Archives diverses bien classées
- Etiquettes sur les classeurs et les chemises dossiers
- ...

## S3: Sasana

- Lieux de travail
- Matériels
- Matériels de nettoyage
  - Poubelles
  - Système d'élimination des déchets
  - ...
- Organisation
- Programme de nettoyage
- ...

## S4: Soratana

### **Standardisation:**

- Couleur
- Procédure affichée
- Description des tâches
- ...

## S5: Saintsainina

- Formation continue
- Prime de performance
- Concours
- Mobilisation des partenaires
- ...

**Merci !**



## **Module 9**

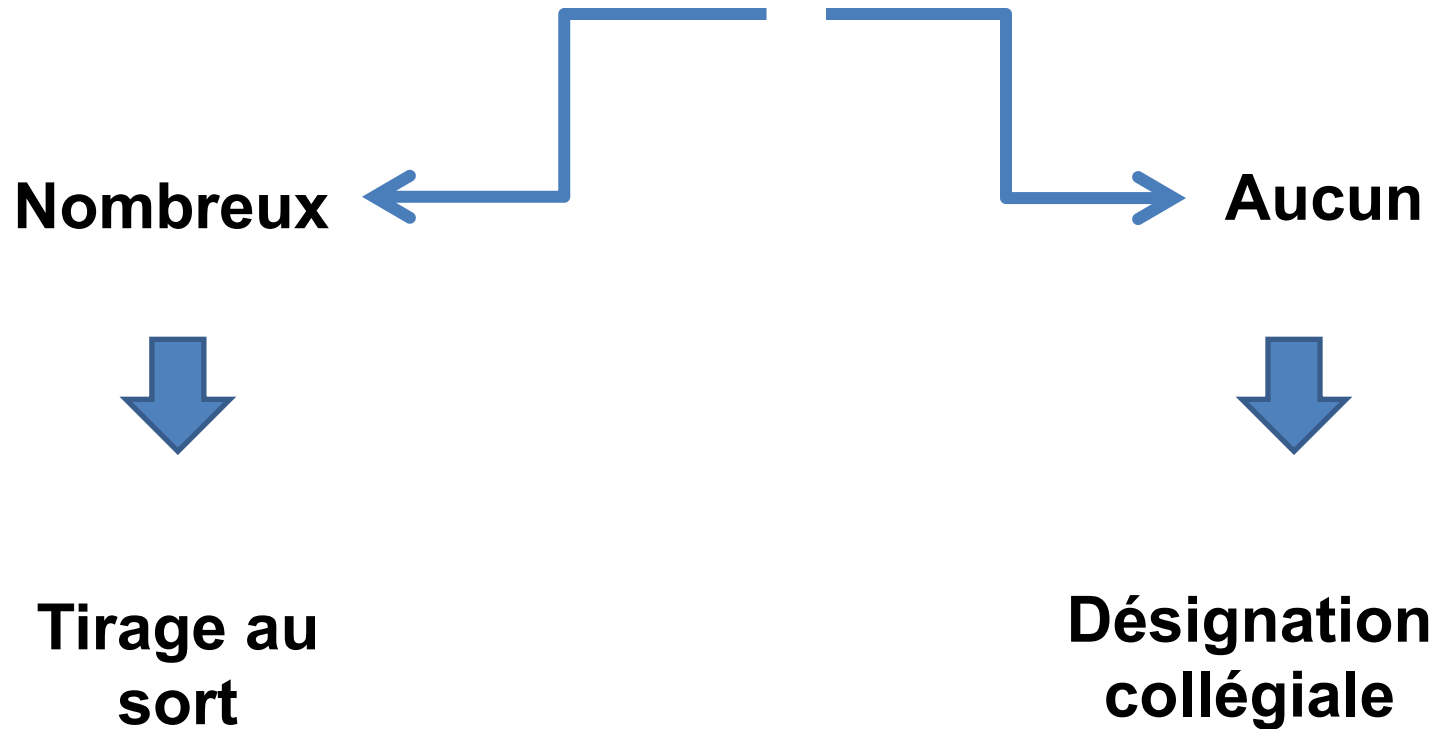
# **Pratique de l'approche 5S dans un service**

# Objectifs

- Appliquer sur terrain S1,S2,S3 et S4
- Montrer la différence entre la situation avant et la situation après application des 5S

# Critères de choix du service

## Service volontaire



# Commencer par S1: Séparer, trier, débarrasser, Sivanina

**Extérieur des bâtiments:** Jardin, cours, escalier, véranda...

**Intérieur du service :** salle, table, armoire, tiroir, étagère, mur, tableau d'affichage, couloir...

**Matériels :** carton, ficelle, marqueur ...

# Continuer par S2: Systématiser, classer, Sokajiana

- Bien ranger / classer dans un ordre précis :  
Armoire, étagère, table...
- Identifier une place pour chaque item : les  
matériels de nettoyage...
- Mettre des étiquettes indiquant la place: N°  
des lits, armoire, étagère, porte, équipements  
médicaux...
- Identifier : Salle, Service, Lits, ...
- Mettre en ordre le contenu du tableau  
d'affichage

# Continuer par S3: Faire Scintiller / Sasana

- Nettoyer :
  - ✓ A l'extérieur
  - ✓ A l'intérieur
- Embellir
- Vérifier et rectifier la propreté
- Améliorer l'organisation du nettoyage
  - Plan de nettoyage
  - TdR de l'agent de nettoyage

# Finir par S4: Standardiser, Soratana

## Développer des habitudes, appliquer des règles

Afficher ou mettre dans un classeur:

- ❖ le plan de nettoyage de l'agent et les responsables respectifs
- ❖ les instructions aux usagers
- ❖ les protocoles de soins, d'hygiène, thérapeutique ...

Exemples : lavage des mains, d'entretien d'un matériel, de manipulation des matériels...

***Merci de votre aimable  
attention!***



## **Module 10**

**Présentation des photos  
avant et après les 5S**

## Objectifs spécifiques

- Déterminer l'état initial sur les 5S dans Chaque service de l'hôpital
- Orienter l'élaboration du plan d'action

## Méthodes

Présenter des **photos** montrant à la fois des points positifs et des points négatifs en matière de 5S dans les services

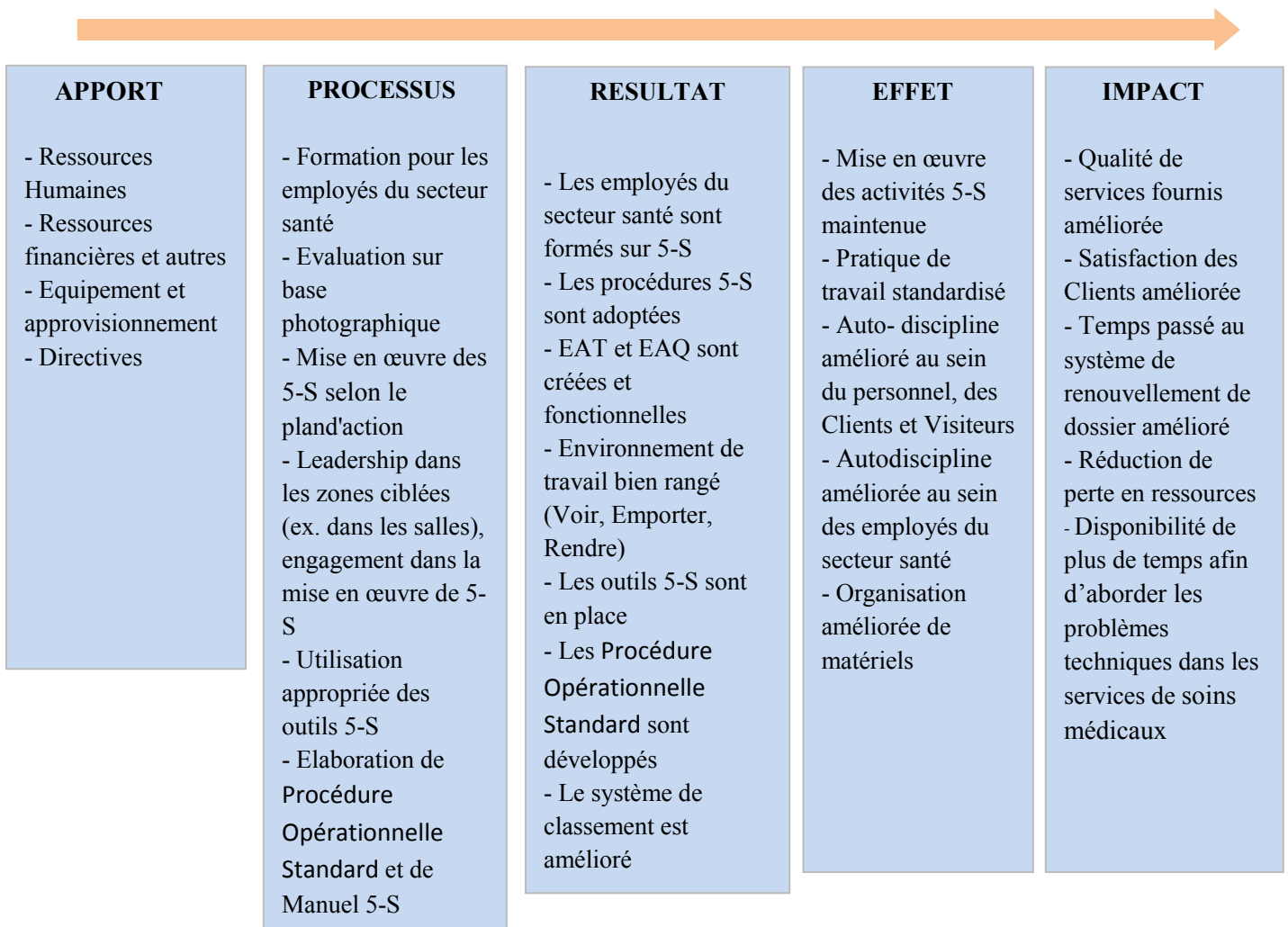
***Remerciements!***

# Module 11 : Plan d'action

## I- Objectifs :

- identifier les activités à réaliser dans la mise en œuvre des 5S
- élaborer un plan d'action en matière de 5S, suivant le cadre logique

## II- Exemple de Plan d'action sur l'approche 5S, selon le cadre logique (Cas de Tanzanie)



### III- Matrice de Plan d'action en 5S

OBJECTIFS / IMPACT, EFFETS	ACTIVITES / PROCESSUS	CHRONOGRAMME				RESPONSABLE	RESSOURCES / APPORTS			INDICATEURS et SOURCES DE VERIFICATION
		JANV	FEV	MARS	AVR		HUMAINES	MATERIELLES	FINANCIERES	

## Module 12

# Suivi - Evaluation de l'approche 5S

### Objectifs du module

- Comprendre les buts de la supervision
- Comprendre les buts de l'évaluation
- Mener une supervision en remplissant les canevas
- Mener une évaluation en remplissant la grille et en suivant les instructions de remplissage

### Définition de la Supervision

Ensemble des opérations d'observation, analyse, jugement, intervention par lesquelles une personne en situation de responsabilité vise à améliorer la qualité de l'acte professionnel des personnes dont elle est responsable, de façon à assurer la plus grande cohérence possible entre les référentiels et les pratiques<sup>1</sup>. La supervision revêt ainsi un caractère formatif.

### But de la supervision

Apprécier et corriger pour que les instructions soient bien respectées par l'exécutant.

### Définition de l'évaluation

C'est une activité de révision du processus de travail tout entier pour extraire les leçons tirées tant sur les aspects positifs que négatifs.

---

<sup>1</sup>[www.csrndn.qc.ca/discas/csrndn/supervisiondefinition.html](http://www.csrndn.qc.ca/discas/csrndn/supervisiondefinition.html)

Dans le contexte de la gestion des hôpitaux, une révision trimestrielle des objectifs de gestion, tels que la productivité, la qualité des services, le contrôle des coûts, la prestation des services, les questions de la sécurité, le moral des agents sont considérés comme activités d'évaluation. En matière de 5S, différents niveaux d'évaluation existent.

**Outils de supervision:**

Fiche à remplir, Cf Guide 5S

**Outils d'évaluation**

Fiche à remplir, Cf Guide 5S