**Une vision globale, intégrée et participative de la performance des réseaux de soins de proximité**

André-Pierre Contandriopoulos

Les gestionnaires de la santé et des services sociaux reçoivent de plus en plus de demandes (gouvernement, population, etc.) pour accroître la performance de leurs organisations. Plusieurs systèmes sont proposés aux gestionnaires pour gérer les organisations de façon optimale en fonction d’indicateurs de performance. La plupart de ces systèmes reposent sur une vision mécanique des organisations qui ne reflète pas la complexité des systèmes de santé et tout particulièrement celle des réseaux de soins de proximité (RSP). Pour prendre en compte cette complexité, nous partirons de l’idée que la performance d’un RSP est un construit multidimensionnel qui devrait permettre d’apprécier comment le réseau s’adapte à son environnement pour remplir sa mission, comment il offre des services de qualité de façon efficiente, comment il maintient ou développe des valeurs communes, comment il obtient des résultats de santé et comment il maintient une tension dynamique entre ces quatre dimensions de la performance. Le modèle global et intégré que nous proposerons devra être construit avec les parties prenantes du réseau en fonction de leurs croyances, de leurs connaissances, de leurs responsabilités, de leurs intérêts et de leurs projets de façon à ce qu’elles puissent débattre des résultats obtenus et élaborer un jugement compris et partagé sur les qualités essentielles et spécifiques du réseau de façon à le placer sur une trajectoire d’amélioration continue de sa performance.