

MISE EN CONTEXTE

- Plusieurs gestionnaires/professionnels ne se sentent **pas outillés pour initier, sans soutien, des démarches d'amélioration**, malgré leurs connaissances théoriques.
- Augmentation du nombre de professionnels (**SPA/APPR**) **engagés par différentes directions pour mener des projets d'amélioration** dans leurs secteurs.
- **Sentiment d'isolement** lorsque des enjeux sont rencontrés.
- Désir de **garder vivant les principes et fondements** de l'amélioration continue (AC).

DÉFINIR

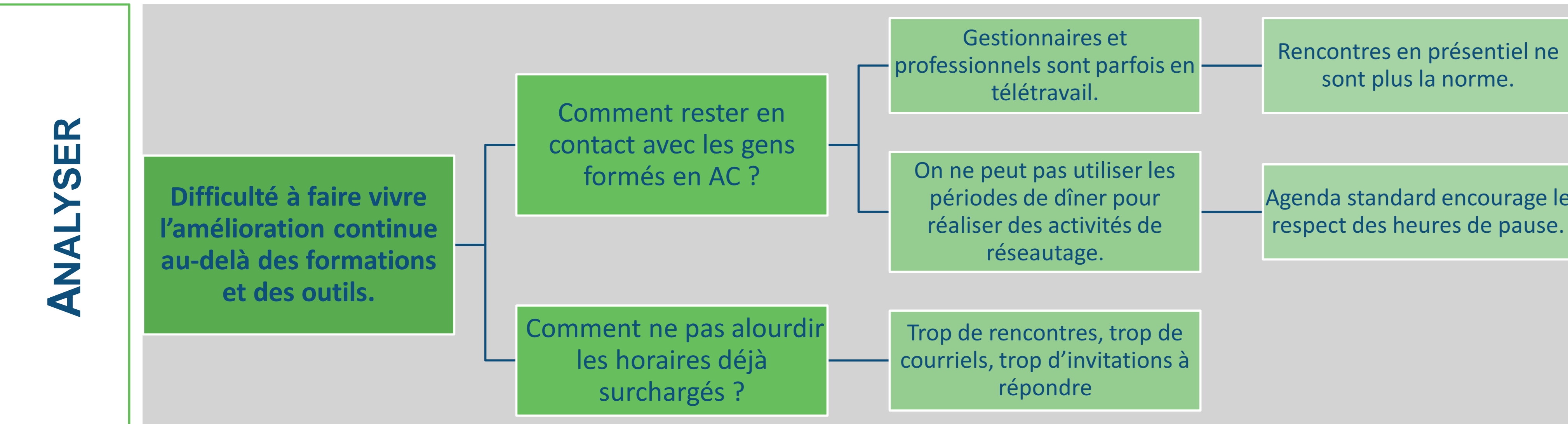
Énoncé de problème
Malgré un grand nombre de personnes formées au sein de l'organisation, des enjeux perdurent à pérenniser les acquis, faire vivre et faire évoluer les pratiques d'amélioration continue au CISSS des Laurentides.

Objectifs :

- ✓ Favoriser une culture en AC au CISSS des Laurentides par le partage des expertises et le développement des connaissances et compétences.
- ✓ Pérenniser les connaissances acquises lors des formations en AC.
- ✓ Offrir une **tribune** de réseautage.

MESURER – CONDITION INITIALE

- Depuis 2017, les professionnels de l'équipe d'AC ont formé:
 - 431 personnes en ceinture jaune Lean – Six Sigma;
 - 85 personnes en Kata d'amélioration et de coaching;
 - 29 personnes en ceinture verte Lean – Six Sigma.
- Accompagnement de 43 relèves-cadres dans leur projet de ceinture verte Lean – Six Sigma.
- Soutien ponctuel des personnes formées.
- Depuis 2017: Espace Intranet proposant des fiches explicatives et des capsules de formation (caucus, 5S, cartographie, etc.), mais peu connues.



INNOVER – IMPLANTER

Annonce des nouveaux membres admis dans la communauté de pratique (gradués d'une formation en AC)

Communication et micro-apprentissage mensuel:

- Thème précis
- Formule courte (30 min.)
- Enregistrement disponible

RÉSULTATS

Au 31 mars 2024:

- ✓ Plus de **360 membres**
- ✓ 10 communications envoyées
- ✓ 9 micro-apprentissages réalisés
- ✓ 33 plages de consultation offertes

Sondage satisfaction – juin 2023 (28 répondants)

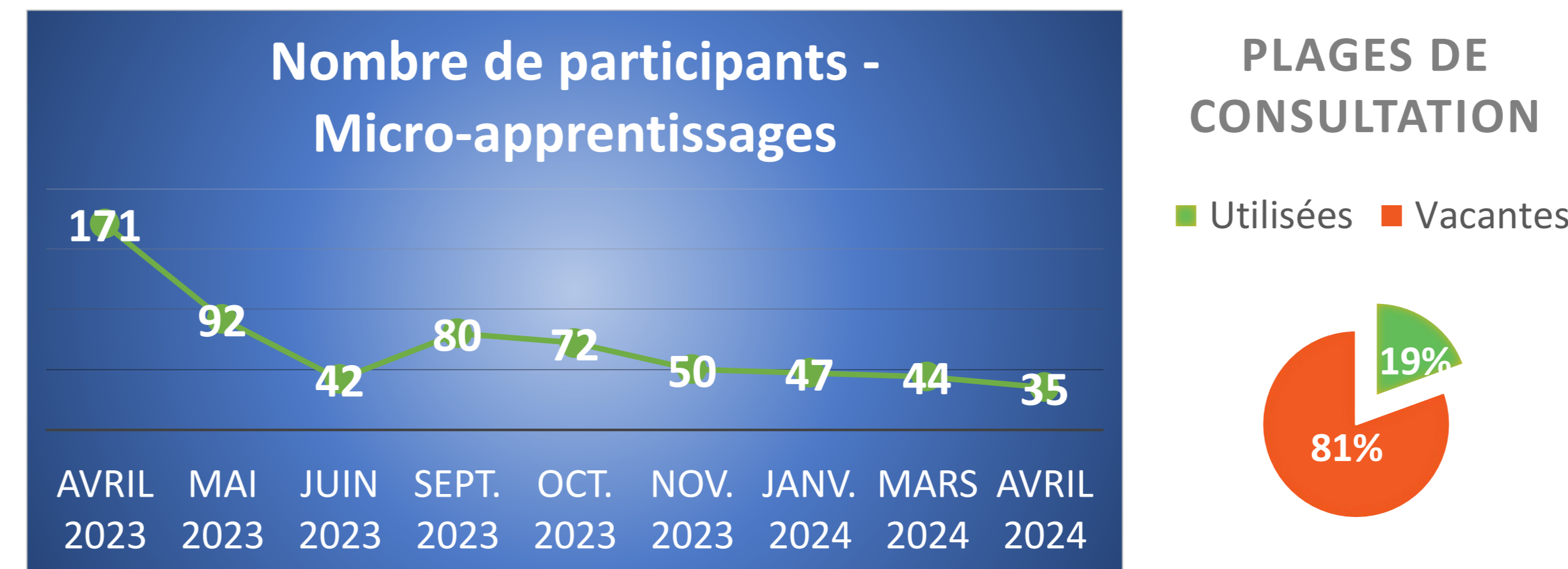
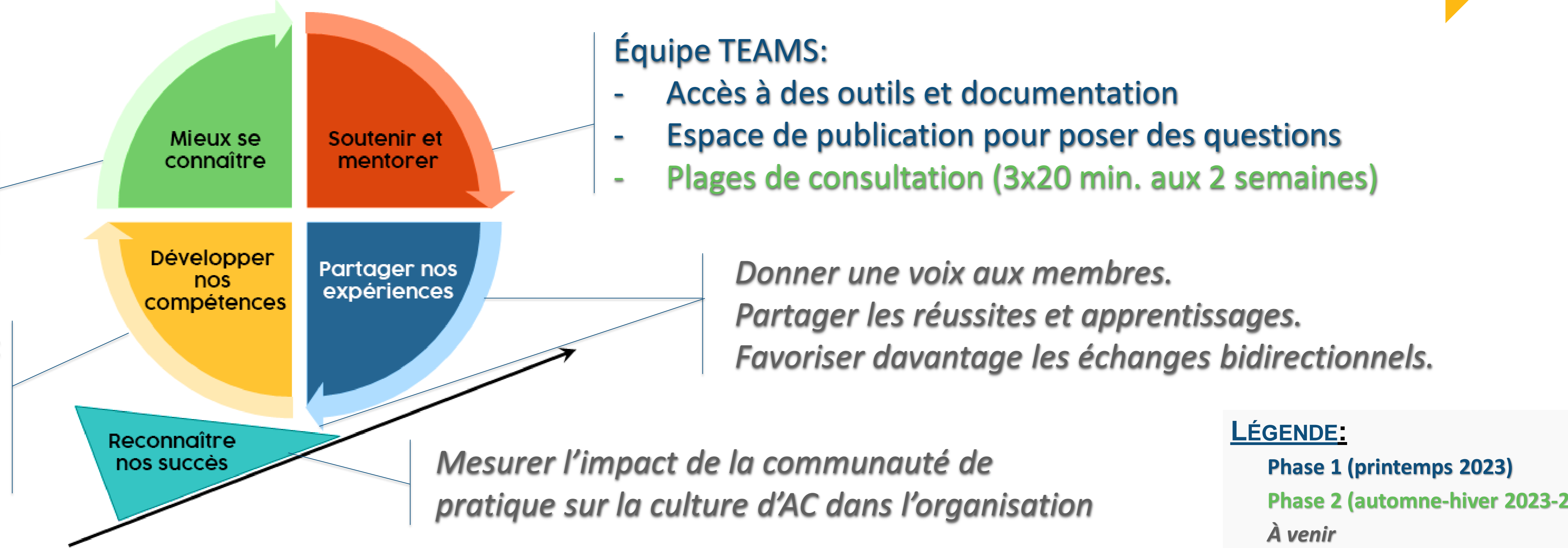
- ✓ 95% de satisfaction pour la fréquence des envois (communications)
- ✓ 50% ont déjà consulté l'équipe TEAMS → Appréciation de cet espace: 4,2/5
- ✓ Évaluation des micro-apprentissages: 4,6/5

Le point de vue de nos membres: «La communauté de pratique, c'est...

... une opportunité de consolider les stratégies déjà connues ou d'introduire de nouvelles initiatives à forte valeur ajoutée grâce entre autres à des rencontres (micro-apprentissages) rapides et efficaces. Cela démontre qu'il est possible d'exceller dans notre travail sans nécessairement que ce soit compliqué et fastidieux. »

... un groupe de soutien très précieux. En cas de besoin, je peux obtenir une opinion externe et plus neutre sur un projet d'AC que je mène, sans biais de perception. La communauté m'offre également des rappels de notions théoriques, ce qui me permet de maintenir mes connaissances à jour. »

... un lieu qui favorise mon développement professionnel et la création de nouvelles connaissances. Je peux y partager mes expériences, mes idées et même mes difficultés rencontrées dans mes projets! L'équipe est toujours au rendez-vous pour m'écouter, m'orienter et elle s'engage activement dans un partage de bonnes pratiques! »



LEÇONS APPRISSES

- ✓ Commencer à petite échelle → bonifier selon les besoins des membres et la capacité de l'équipe d'AC.
- ✓ Investissement de temps et d'efforts requis pour garder la communauté vivante.
- ✓ Planification rigoureuse essentielle pour conserver la capacité à mener les activités de la communauté.
- ✓ Questions soulevées par les membres qui témoignent de besoins qui vont parfois au-delà de l'offre de service de la GIPAC.
- ✓ Importance que la communauté de pratique soit un projet d'équipe.
- ✓ Créer des procédures claires des tâches à effectuer.

