

# LE BULLETIN

Février 2019 – France C. Fleury ([francecharles\\_fleury@uqar.ca](mailto:francecharles_fleury@uqar.ca)) et Mylène Trépanier

Consortium  
**INTERS4**

Consortium Interrégional  
DE SAVOIRS EN SANTÉ  
ET SERVICES SOCIAUX

## LE CONSORTIUM

Le Consortium regroupe les CISSS du Bas-Saint-Laurent, de l'Abitibi-Témiscamingue, de Chaudière-Appalaches et de la Gaspésie autour d'une plateforme commune de courtage de connaissances en collaboration avec l'UQAR et l'UQAT. Il vise l'amélioration de la performance des établissements en optimisant l'utilisation stratégique des connaissances, tout particulièrement pour des préoccupations relatives aux services de proximité en région.

L'offre de services comprend

- Des Ateliers de résolution de problèmes
- Un accompagnement étroit dans une démarche formalisée de changement
- La consolidation du réseau de partenariat et un accès facilité aux meilleures connaissances

## LES RÉSULTATS D'ÉVALUATION DE LA 1<sup>RE</sup> COHORTE DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES AYANT SUIVI LES ATELIERS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME REOURANT AUX MEILLEURES CONNAISSANCES

Les sept agents de changement du CISSS de Chaudière-Appalaches, professionnels et gestionnaire, ont participé aux *Ateliers* les 29-30 janvier et 4-5 février derniers. Ils ont reçu les quatre ateliers : le modèle général de courtage ; la recension et l'analyse efficaces des écrits ; la recension des meilleures pratiques et le consensus d'experts ; enfin, la présentation et l'appropriation des connaissances captées.

### Les faits saillants

L'évaluation soumise aux participants révèle de forts taux de satisfaction. Ils tendent à confirmer la valeur à la fois du format, à la fois de la pertinence du contenu dans le contexte de leurs fonctions d'agents de changement. En outre, ils ont exprimé au formateur avoir tout particulièrement apprécié : recevoir les différents outils et en apprécier le potentiel ; pouvoir travailler concrètement sur leurs préoccupations ; ainsi que voir grâce à des démonstrations la manière d'utiliser les concepts et les méthodes de courtage à partir de ces mêmes préoccupations. Bien que la répartition des Ateliers sur deux semaines soit considérée adéquate, un plus grand délai entre les blocs aurait permis d'approfondir les acquis des deux premiers Ateliers.

### Les compétences des participants se sont accrues

Entre le début et la fin des Ateliers, les participants ressentent une aisance accrue à trouver et à sélectionner les meilleures pratiques, puis à les organiser de façon à sélectionner la stratégie de transfert de connaissances (TC) adéquate, par conséquent à implanter ou animer une stratégie de TC.

---

*Les Ateliers répondent efficacement aux attentes et aux besoins des participants, le courtage de connaissances étant reconnu utile et favorable à la performance des services.*

---

### Les Ateliers ont été fortement appréciés

Le taux d'appréciation au regard du contenu, du format et du formateur s'élève à 92,4 %. La satisfaction générale atteint 96 %.

### Le modèle de courtage présenté est jugé très pertinent et utile

L'appréciation du modèle de courtage en termes de crédibilité, d'utilité et d'effet potentiel sur la performance se situe à 95,4 %.

## Les résultats détaillés

### Les préoccupations des participants

Les participants ont abordé les sujets suivants. Ils représentent des préoccupations qu'ils doivent résoudre dans le cadre de leur travail et qui nécessitent de nouvelles connaissances pour identifier la solution la plus efficace.

Meilleures façons de faire une synthèse, de faire ressortir les messages essentiels

Développement d'une culture d'organisation apprenante : les stratégies, les outils, les compétences, ...

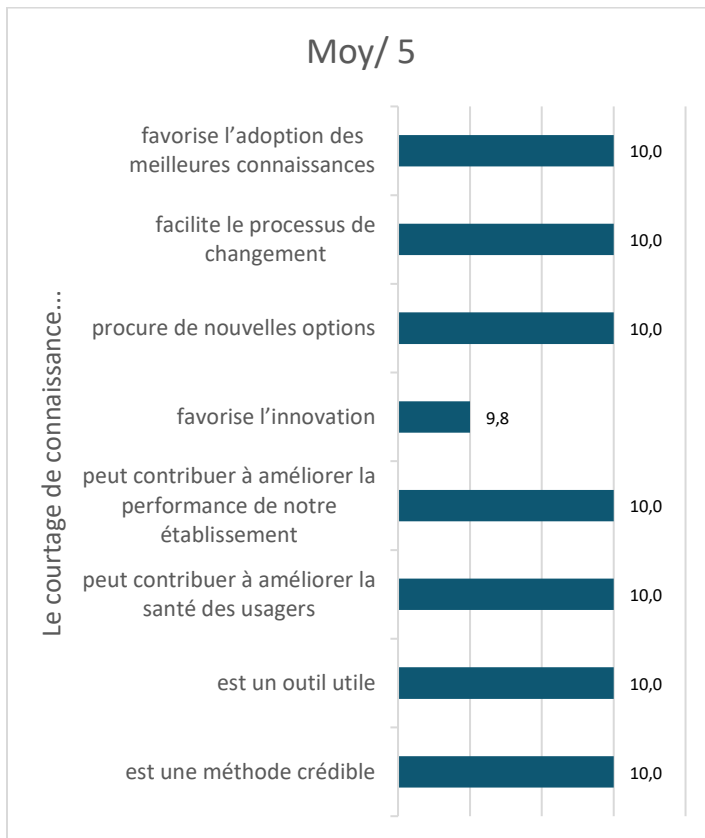
Meilleures pratiques de travail en collaboration pour d'importants comités de travail

Moyens pour définir et mettre en place une offre de service optimale en oncologie

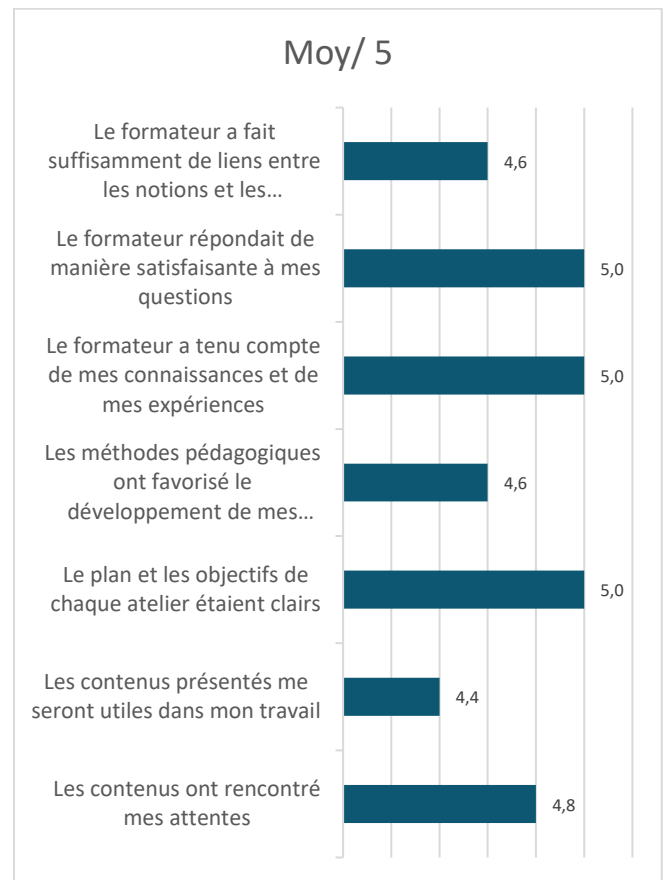
Ressources requises en UTRF au regard des besoins des usagers

Meilleures pratiques pour la supervision des stages dans les disciplines non cliniques

### L'appréciation du modèle de courtage de connaissances



### L'appréciation des Ateliers



### Les compétences.

La compétence en TC s'apprécie grâce à l'aisance qu'éprouvent les participants en les exécutant. Le tableau suivant expose les comportements pour lesquels les plus grandes différences d'aisance ont été observées entre le début et la fin des Ateliers (changement  $\geq 10\%$ ).

#### COMPORTEMENTS DE TRANSFERT DE CONNAISSANCES

Trouver des meilleures pratiques

Sélectionner les connaissances à utiliser

Sélectionner une stratégie de TC

Implanter ou animer une stratégie de TC

Évaluer la stratégie de TC et ses effets

## PROCHAIN ÉVÉNEMENT EN MARS

Activité régulière de formation continue qui se tiendra à distance pour les personnes formées de la cohorte de Chaudière-Appalaches, un premier pas dans la mise en place de la Communauté de pratiques des courtiers de connaissances