

# LE BULLETIN

Décembre 2019 – France C. Fleury et Mylène Trépanier



## LES RÉSULTATS D'ÉVALUATION DE LA COHORTE 2019 DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT AYANT SUIVI LES ATELIERS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME RECOURANT AUX MEILLEURES CONNAISSANCES

### LE CONSORTIUM

Le Consortium regroupe les CISSS du Bas-Saint-Laurent, de l'Abitibi-Témiscamingue, de Chaudière-Appalaches, de la Gaspésie et le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean autour d'une plateforme commune de courtage de connaissances en collaboration avec l'UQAC, 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 cinq agentes de changement du CISSS du Bas-Saint-Laurent, professionnelles et gestionnaires, ont participé aux *Ateliers* les 14, 21, 22 novembre et 6 décembre derniers. Elles 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 participantes révèle de forts taux de satisfaction. Elles 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'agentes de changement. En outre, certaines ont exprimé au formateur avoir tout particulièrement apprécié : l'utilité du « coffre à outils » présenté ; les exemples concrets ; et le changement que suscite la formation sur la manière d'aborder leurs dossiers en recourant à une méthode formalisée pour utiliser les connaissances de pointe.

### Les compétences des participantes se sont accrues.

Entre le début et la fin des Ateliers, les participantes ressentent davantage d'aisance à clarifier le besoin de connaissances, à analyser de manière critique l'information, à sélectionner les connaissances à utiliser et à les adapter au besoin de leur organisation ou de leur clientèle. Les participantes reconnaissent avoir développé l'aisance à sélectionner et à évaluer une stratégie de transfert de connaissances

### Les Ateliers ont été fortement appréciés.

Le taux d'appréciation au regard du contenu, du format et du formateur s'élève à 99 %. La satisfaction générale atteint 100%. Les participantes estiment à 100% la probabilité qu'elles recommandent la formation à des collègues.

---

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

---

### 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 99 %. Procurant de nouvelles options, ce modèle contribue à l'amélioration de la performance des établissements et de la santé des usagers.

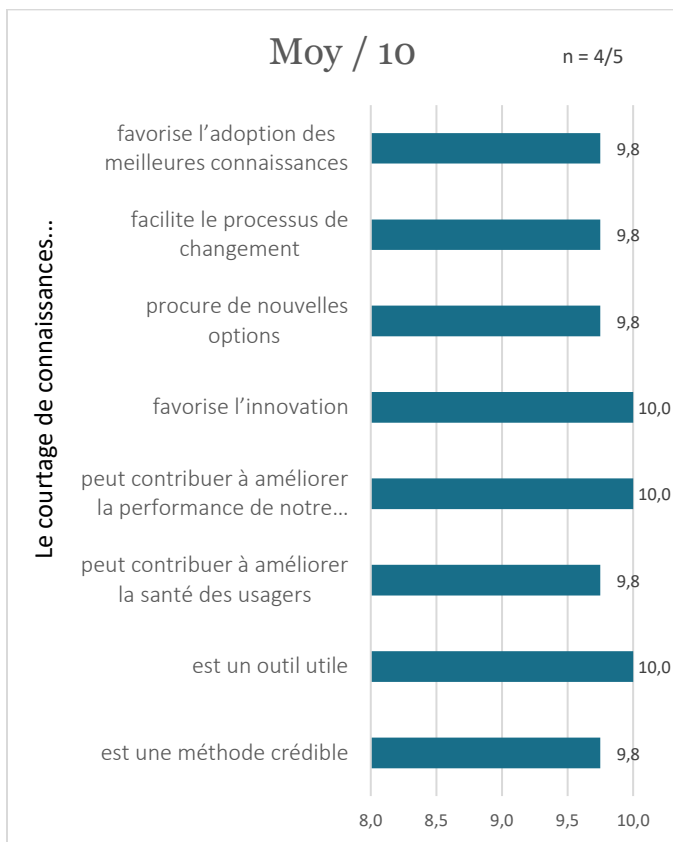
## Les résultats détaillés

### Les préoccupations des participantes

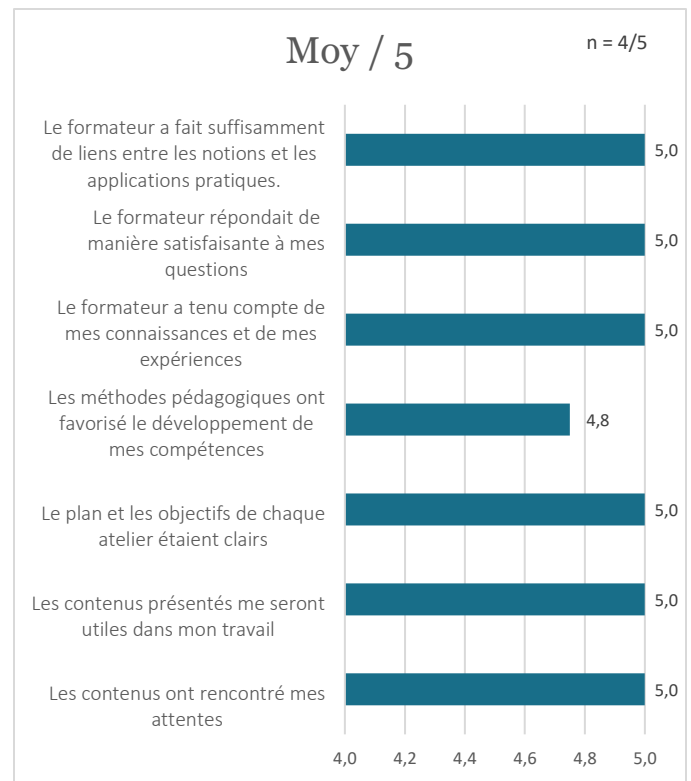
Les participantes ont abordé les sujets suivants. Ils représentent des préoccupations qu'elles doivent résoudre dans le cadre de leur travail et qui nécessitent de nouvelles connaissances pour identifier la solution la plus efficace.

Éthique lors des révisions des offres de service en réadaptation
Meilleur professionnel pour la bronchoscopie
Offre de service en physio (hospitalisation et externe)
Guide et processus d'accueil pour les nouveaux employés SAPA
Culture et principes de bienveillance en CHSLD
Hébergement temporaire et participation de la communauté

### 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 sur l'aisance ont été observées entre le début et la fin des Ateliers (changement  $\geq 10\%$ ).

Clarifier le besoin de connaissances
Trouver des chercheurs ou des experts
Adapter les connaissances au besoin de mon organisation ou de ma clientèle
Analyser de manière critique l'information
Sélectionner les connaissances à utiliser
Sélectionner une stratégie de TC
Implanter ou animer une stratégie de TC
Évaluer la stratégie de TC et des effets

## PROCHAIN ÉVÉNEMENT

Première rencontre de la Communauté de pratique des courtiers de connaissances qui se tiendra à l'hiver 2020, à distance, pour les personnes formées de la cohorte du Bas-Saint-Laurent