

LE BULLETIN

Février 2020 – France C. Fleury et Mylène Trépanier



CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

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 de pointe, tout particulièrement au sujet de l'organisation des soins et des 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 COHORTE 2020 DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES AYANT SUIVI LES ATELIERS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME RECORANT AUX MEILLEURES CONNAISSANCES

Les sept agents de changement du CISSS de Chaudière-Appalaches, professionnels et gestionnaires, ont participé aux *Ateliers* les 20, 21, 30 et 31 janvier 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 du format et la pertinence des contenus dans le contexte de leurs fonctions. En outre, ils ont exprimé au formateur avoir tout particulièrement apprécié : le rythme de la formation et la flexibilité dans la présentation des contenus, favorables à l'intégration des connaissances ; la quantité de matériel présenté et la présence de nombreux outils pratiques pour répondre à différents besoins ; de même que les stratégies d'animation et le recours à des exemples concrets. Bien que certains aient apprécié le caractère participatif des Ateliers, des périodes de travail personnel pourraient être intercalées entre des blocs de contenu plutôt qu'en fin d'après-midi.

Les compétences des participants se sont accrues.

Entre le début et la fin des Ateliers, les participants ressentent davantage d'aisance à clarifier le besoin de connaissance et à animer un exercice permettant d'obtenir de l'information d'experts. Les participants reconnaissent avoir développé plus d'aisance pour sélectionner une stratégie de transfert de connaissances (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 96 %. La satisfaction générale atteint 97 %.

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 %.

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

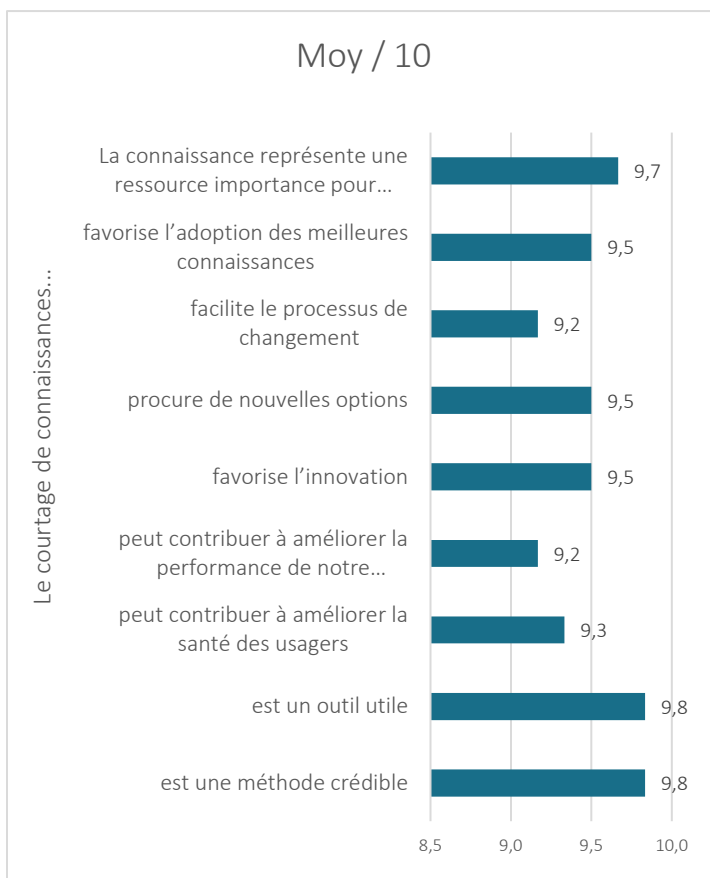
Les résultats détaillés

Les préoccupations des participants

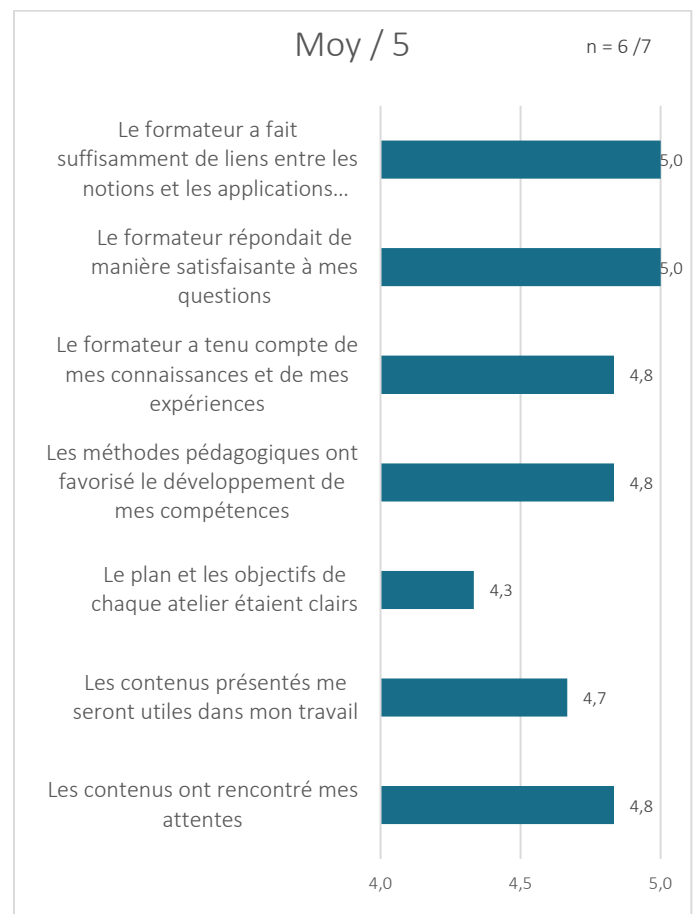
Les participants ont abordé les sujets suivants. Ils représentent des préoccupations qu'ils doivent résoudre dans le cadre de leur travail et qui nécessitent de nouvelles connaissances pour identifier la solution la plus efficace.

| |
|--|
| Implantation des milieux de travail axés sur les réalités régionales |
| Utilisation et implantation des bords de recharge électrique |
| Organisation des soins en santé mentale, programmation dans le cadre de l'hospitalisation |
| Services aux jeunes hébergés en Centres Jeunesse |
| Plan de maintien et de développement des compétences des employés de la DSPublique (dès l'accueil) |
| Plan de maintien et de développement des compétences des employés à l'urgence |
| Structure d'une formation sur la plateforme Survey Monkey |

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 $\geq 10\%$).

| |
|--|
| Clarifier le besoin de connaissance |
| Animer un exercice permettant d'obtenir de l'information d'experts |
| Sélectionner une stratégie de transfert de connaissances |

PROCHAIN ÉVÉNEMENT À VENIR

Premières rencontres de la Communauté de pratiques *inter-Établissement* qui rassemble les courtiers de connaissances formés en Chaudière-Appalaches et en Abitibi-Témiscamingue, à compter de mars 2020.