

# Bulletin d'information

## Amélioration continue de la qualité dans les GMF-U du Québec



MAI 2019  
VOLUME 3 NUMÉRO 1

### Sujets présentés dans ce numéro :

- 1) Nomination de la nouvelle conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité (ACQ) pour les GMF-U du Québec
- 2) Présentation de la nouvelle conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec
- 3) Journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec
- 4) Des outils pour un accueil et une intégration réussis
- 5) Suivis et communications

## 1. Nomination de la nouvelle conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité (ACQ) pour les GMF-U du Québec

*Par Jean-Luc Tremblay, conseiller cadre à l'ACQ sortant*

C'est avec enthousiasme que nous vous avisons que Mme Marie-Michelle Racine a été nommée à titre de conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec. Elle est entrée en fonction le 6 mai 2019.

Mme Racine est détentrice d'une maîtrise en santé communautaire de l'Université Laval ainsi que d'un baccalauréat en psychologie. Elle détient également une certification ceinture verte en Lean Six Sigma.

Depuis mai 2018, Mme Racine était agente d'ACQ au GMF-U Saint-François d'Assise. Elle avait préalablement été agente de planification, de programmation et de recherche à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique au CISSS de Chaudière-Appalaches, de 2015 à 2018.

Sa connaissance des principes d'ACQ et du rôle des agents d'ACQ en GMF-U, sa capacité à travailler en équipe ainsi que sa motivation à relever de nouveaux défis font d'elle une excellente candidate pour ce poste.

Nous lui souhaitons le meilleur des succès dans ses nouvelles fonctions.



## 2. Présentation de la nouvelle conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

*Par Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ*

C'est avec plaisir et beaucoup de motivation que j'ai débuté en mai le rôle de conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Cette période a commencé par un transfert de dossiers avec M. Jean-Luc Tremblay, ce qui assurera une transition en douceur. Ce dernier m'a communiqué un maximum d'informations sur les orientations et les nombreux partenaires, en plus de me transmettre plusieurs outils de travail pour me permettre de bien assumer ce nouveau rôle.

Je ferai tous les efforts nécessaires pour maintenir et développer le rôle de facilitatrice assumé par la conseillère cadre à l'ACQ ainsi que les collaborations et partenariats existants avec les agents d'ACQ de la province, les dyades de cogestion des GMF-U, les départements universitaires de médecine familiale, les partenaires de la recherche sur les soins primaires et de première ligne, les directions cliniques, les directions de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique des CISSS et des CIUSSS du Québec. Ensemble, je suis convaincue que nous pourrons poursuivre le renforcement de la culture d'amélioration continue de la qualité.

Je suis confiante que je saurai mettre à profit mes expériences antérieures comme agente d'ACQ au GMF-U Saint-François d'Assise du CIUSSS de la Capitale-Nationale, et comme agente de planification, de programmation et de recherche au CISSS de Chaudière-Appalaches, pour demeurer sensible aux différents contextes et enjeux influençant la pratique en GMF-U.

Tout comme M. Tremblay, je continuerai d'être guidée par les meilleures pratiques de même que par les orientations de diverses sources. Je souhaite vous tenir informés de toutes les informations pertinentes pour vous aider à contribuer à l'implantation de la culture d'ACQ.

J'en profite aussi pour féliciter M. Tremblay pour sa nomination et pour le remercier de l'excellent travail qu'il a accompli comme conseiller cadre à l'ACQ au cours des deux dernières années. Il a tracé la voie et son implication m'a certainement inspirée et motivée à reprendre le flambeau pour relever ce défi.

Au plaisir de vous rencontrer lors de la Journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec et au Symposium sur les innovations 2019 du Collège québécois des médecins de famille (CQMF).





### 3. Journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec

Nous vous rappelons qu'une journée sur l'ACQ dans les GMF-U se tiendra au Holiday Inn du centre-ville de Montréal le 30 mai 2019, en préambule du Symposium sur les innovations du Collège québécois des médecins de famille. Quelques places sont toujours disponibles, nous vous invitons donc à vous inscrire rapidement.

En avant-midi, une activité de codéveloppement professionnel sera offerte aux agents d'ACQ sur les thèmes de la collaboration interprofessionnelle et du partenariat avec les usagers.

En après-midi, nous invitons les leaders des GMF-U, tels que les directeurs médicaux et les chefs de service ainsi que nos partenaires, à venir échanger avec les agents d'ACQ dans le cadre d'une séance d'exposition d'affiches en lien avec des projets réalisés dans les GMF-U. Cette activité permettra de reconnaître l'engagement des GMF-U dans des projets d'ACQ ainsi que le partage d'apprentissages réalisés dans le cadre de ces projets.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter cette [affiche](#).

Voici également les liens vers les formulaires d'inscription pour cette journée.

*Formulaire d'inscription pour  
les agents d'ACQ en GMF-U*

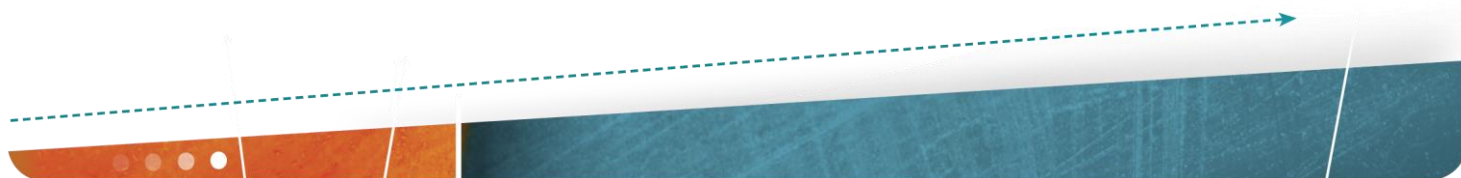
*Formulaire d'inscription pour  
les autres participants*



**JOURNÉE SUR L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ  
DANS LES GMF-U DU QUÉBEC**

**30 MAI 2019 - MONTRÉAL**

**ACTIVITÉ OFFERTE EN PRÉAMBULE DU SYMPOSIUM SUR LES INNOVATIONS DU  
COLLÈGE QUÉBÉCOIS DES MÉDECINS DE FAMILLE**



## 4. Des outils pour un accueil et une intégration réussis

### Bon coup d'ACQ au GMF-U de Drummondville (CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec)

Par Isabelle Roy, agente d'ACQ



Lors de l'élaboration du programme local d'ACQ de notre GMF-U au printemps 2018, la bonification du soutien à l'accueil et à l'intégration du personnel a été ciblée comme une de nos priorités d'ACQ. Notre équipe avait alors fait le constat que notre GMF-U, avec ses trois missions interdépendantes, est un environnement complexe avec lequel le nouveau personnel doit se familiariser afin de réussir son intégration. Nous rencontrons également des enjeux de rétention, et ce, particulièrement pour le personnel en soins infirmiers ainsi que pour le personnel de soutien administratif. Nous nous sommes alors fixé comme objectif d'obtenir, à partir du 1<sup>er</sup> août 2018, un taux de satisfaction égal ou supérieur à 90 % chez les nouveaux employés relativement au processus d'accueil et d'intégration.

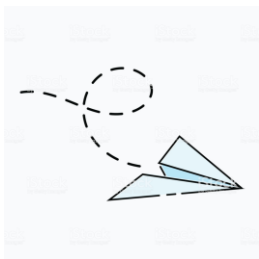
Après analyse de la situation, différentes solutions ont pu être identifiées et mises en œuvre : processus d'accueil et d'orientation formel appliqué de façon systématique mais individualisée, outils d'accueil et d'intégration (pochette, guide), formation initiale générale sur les technologies de l'information et de communication utilisées au GMF-U (DMÉ, logiciel de gestion d'horaires, messagerie électronique, intranet, répertoire commun, etc.).

La première phase de ce projet a consisté à l'élaboration initiale du processus et des outils d'accueil et d'intégration par un travail de collaboration des parties prenantes de ce projet : le personnel accompagnateur, le nouveau personnel ainsi que les autres membres de l'équipe du GMF-U. Au cours de la phase d'implantation qui a suivi, le processus d'accueil et d'intégration, à chaque arrivée d'employé, était adapté et appliqué pour répondre aux spécificités de cette intégration. Une feuille de route

individualisée était remise aux personnes concernées et un suivi étroit de la planification et de l'évolution de la période d'intégration était réalisé. Prendre régulièrement le pouls des parties prenantes a permis d'apporter rapidement les ajustements appropriés au processus et aux outils, autant en cours d'intégration que d'une intégration à l'autre, tout en contribuant à comprendre les préoccupations et à alléger les impacts humains du changement.

Depuis août 2018, quatre nouveaux membres de l'équipe ont été accueillis. Le processus d'accueil et d'intégration, les outils d'accueil ainsi que la formation initiale aux technologies ont été expérimentés et bonifiés au fil de ces intégrations. Le taux moyen de satisfaction globale à l'égard de l'accueil et de l'intégration de ces nouveaux employés est de 83 %, les taux de satisfaction individuels montrant une progression significative au fil des intégrations et la moitié de ceux-ci dépassant la cible fixée à 90 %. Qualitativement, le sentiment d'être attendu, accueilli et soutenu par l'équipe en place s'intensifie et des répondants mentionnent avoir particulièrement apprécié avoir une vision claire de leur processus d'accueil et d'intégration.

Ce bon coup nous aura également permis de tirer différents apprentissages comme de constater qu'il est impossible d'avoir un processus d'accueil linéaire et universel. Ce processus doit, avant et pendant la période d'intégration de chaque employé, être ajusté aux spécificités du contexte propre à cette intégration. Or, disposer d'une structure de base facilite considérablement cet ajustement. L'équipe se sent ainsi mieux outillée pour accueillir tout nouveau membre, même dans un court délai.



La réalisation de ce type de projet tirerait avantage à entendre les commentaires des employés récemment arrivés et des employés ayant récemment quitté leur emploi sur leur expérience d'intégration. Il peut également s'avérer avantageux

d'impliquer le personnel accompagnateur dès la phase de planification de la période d'intégration ainsi que de le préparer et de le soutenir tout au long de la réalisation de celle-ci. Enfin, bien prévoir des contremesures dans l'organisation du travail facilitera la conciliation du personnel accompagnateur dans son mandat d'accompagnement avec la réalisation de ses tâches courantes.

L'implication de l'agente ou de l'agent d'ACQ dans un tel projet peut, dans un premier temps, faciliter la production d'un état de situation qui favorisera

l'identification et la priorisation de solutions, puis peut contribuer à l'élaboration d'une séquence d'accueil et d'orientation qui conciliera les contextes et les besoins des différentes parties prenantes, et enfin, peut faciliter l'élaboration d'une formation initiale facilement modulable qui pourra bien outiller chaque nouveau membre de l'équipe selon ses besoins et les spécificités de son travail.

Pour terminer, il est important de souligner l'engagement et l'agilité dont ont fait preuve les personnes impliquées dans ce projet et qui ont sans conteste contribué au mieux-être de notre équipe.

Les personnes intéressées à en apprendre davantage sur le projet sont invitées à venir me rencontrer à l'occasion de la Journée de l'ACQ en GMF-U à laquelle je participerai.



## 5. Suivis et communications

Le prochain numéro du bulletin d'information sur l'ACQ en GMF-U sera distribué au mois de juin 2019.

D'ailleurs, nous invitons les GMF-U à faire rayonner leurs pratiques d'ACQ dans un des prochains numéros de ce bulletin. À cet effet, vous pouvez vous référer à ce [guide de rédaction](#).

Dans l'éventualité où vous aimeriez être abonné à la liste de diffusion des bulletins d'information sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec, vous pouvez compléter votre inscription en ligne en remplissant ce [formulaire](#).

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez pour la consolidation de l'ACQ dans les GMF-U du Québec. Nous vous rappelons enfin que nous demeurons disponibles en cas de besoin de soutien en lien avec vos activités d'ACQ dans votre GMF-U.



Courriel : [marie-michelle.racine.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:marie-michelle.racine.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

Téléphone cellulaire : 418 806-4291

Adresse : IUSMQ, J-6026 - 2601, chemin de la Canardière, Québec (QC) G1J 2G3

[Lien](#) vers la page sur l'ACQ en GMF-U sur le site de notre partenaire Réseau-1 Québec

**Linked in**