

# Bulletin d'information

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



FÉVRIER 2021  
VOLUME 4 NUMÉRO 8

### Sujets présentés dans ce numéro :

- 1) Bon coup pour la communauté virtuelle de pratique sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec
- 2) Formation sur la gestion humaine du changement à l'intention des agents d'ACQ
- 3) Activités à venir
- 4) Suivis et communications

## 1. Bon coup pour la communauté virtuelle de pratique sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec



Article rédigé par M<sup>me</sup> Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

### Migration de la communauté virtuelle de pratique sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec

Le 28 janvier dernier était lancée la nouvelle communauté virtuelle de pratique des agents d'ACQ des GMF-U du Québec. Anciennement hébergée sur le site Internet de la [Communauté virtuelle de pratique en amélioration continue du réseau de la santé et des services sociaux](#) (CvPAC), la Communauté de pratique (CdP) de l'ACQ a été désignée comme pilote pour cette migration par le [Centre d'expertise de santé de Sherbrooke](#) (CESS) étant donné son dynamisme et la provenance de ses membres, tous reliés à un CISSS ou un CIUSSS.

Mentionnons que le CESS a été mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour réaliser ce changement vers SharePoint. C'est également cet organisme qui s'assurera d'offrir le soutien technique, alors que la conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec sera en charge de son animation.

Rappelons que la raison d'être de notre CdP est de faciliter le réseautage des GMF-U et le partage d'informations sur les différentes innovations et solutions développées aux défis rencontrés.

Plus précisément, les objectifs sont de :

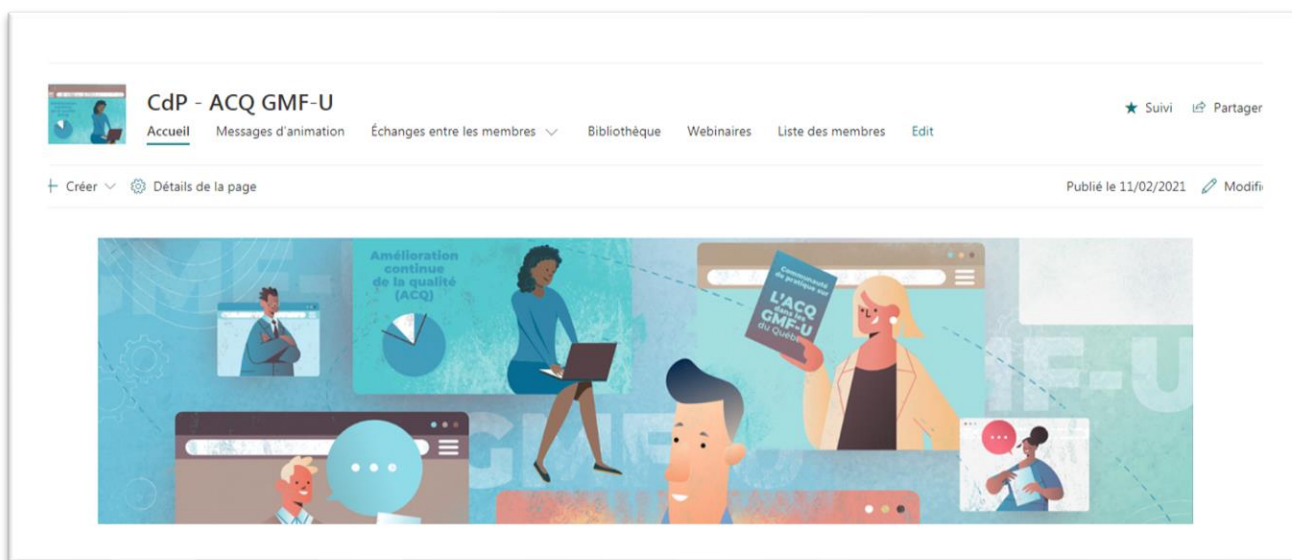
- Trouver des réponses aux questionnements des membres;
- Partager les connaissances et les expertises;
- S'inspirer des données probantes et des meilleures pratiques pour solutionner les opportunités d'ACQ;
- Participer à la consolidation d'une culture d'amélioration continue de la qualité dans tout le réseau des GMF-U du Québec.

La nouvelle communauté présente les mêmes informations que celle antérieure, soit une section pour les échanges entre les membres (un forum) et une bibliothèque de documents pertinents à l'exercice du rôle d'agent d'ACQ en GMF-U. Cependant, elle est résolument plus moderne étant donné que SharePoint fait partie de la suite Office 365, de la même façon que Teams, Outlook et OneDrive. Cela augmentera assurément l'accessibilité de la communauté et permettra d'arrimer les principaux moyens de communication utilisés par les agents d'ACQ.

Pour assurer le bon fonctionnement de la CdP et son amélioration continue, une charte de participation (résumant les rôles et responsabilités des membres, les règles de respect de la confidentialité et de la propriété intellectuelle, les mécanismes de fonctionnement de la communauté, etc.) ainsi qu'un comité d'orientation ont été créés. Ce dernier réunira trois agents d'ACQ et la conseillère cadre à l'ACQ trois fois par année et aura comme mandat d'orienter le développement de la communauté. Finalement, en plus d'un monitoring des données d'utilisation du site, une évaluation de la CdP sera réalisée auprès des membres annuellement.

Notons que cette communauté virtuelle est très active depuis sa création en septembre 2017. En effet, plus d'une cinquantaine de messages y sont publiés en moyenne mensuellement, pour un total de plus de 2 200 messages depuis ses débuts.

La nouvelle CdP est déjà appréciée par ses membres. Les prochains mois permettront à la CdP d'être en constante évolution alors que différentes fonctions s'ajouteront pour améliorer l'expérience des utilisateurs.



## 2. Formation sur la gestion humaine du changement à l'intention des agents d'ACQ

Article rédigé par M<sup>me</sup> Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

Les agents d'ACQ en GMF-U du Québec ont pu débiter l'année en suivant en ligne une formation pour laquelle de

nombreux besoins avaient été rapportés dans les derniers mois : la gestion humaine du changement. Un thème d'intérêt en tout temps lorsqu'il est question du rôle attendu chez les agents d'ACQ qui consiste à contribuer à un changement de culture, mais encore plus dans le contexte pandémique de la dernière année.

La formation *L'humain au cœur du changement* a été offerte sur Zoom par M<sup>me</sup> Anne-Sophie Michel, consultante, pour [ASM Consultants](#).



La gestion humaine du changement

Par Anne-Sophie Michel

Les principaux apprentissages tirés par les participants ont été de :

- Comprendre la complémentarité entre la gestion de projets et la gestion humaine du changement;
- Diminuer les résistances, rassurer, faire adhérer et mobiliser les parties prenantes;
- Favoriser la rétention du personnel par la réussite des changements;
- Utiliser une méthode et des outils simples, concrets et efficaces.

La formation a présenté les trois étapes de la gestion humaine du changement, soit l'évaluation, la planification et le suivi. La phase de planification a été abordée plus en détails, notamment par l'élaboration d'une vision du changement, l'analyse des parties prenantes, l'anticipation des préoccupations et les rencontres d'écoute des préoccupations.

Pour ce faire, M<sup>me</sup> Michel a offert une formation dynamique, concrète et applicable au contexte de pratique des agents d'ACQ. De nombreux outils simples d'utilisation et pratiques ont été expliqués, puis transmis aux participants. Fort à parier que ceux-ci seront utilisés dans de nombreux milieux dans les prochains mois. Ils serviront notamment de base à la réflexion et à la discussion en équipe.

### 3. Activités à venir

Article rédigé par M<sup>me</sup> Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

#### Retour sur les formations offertes aux agents d'ACQ en 2020

En 2020, de nombreuses activités de formation et de codéveloppement ont été offertes aux agents d'ACQ malgré le contexte de la pandémie de COVID-19. À l'issue de l'évaluation des dernières activités, l'idée de faire un retour sur les stratégies et les actions concrètes réalisées a émergé. Le souhait était de faire un retour à moyen terme et avant la prochaine activité de codéveloppement, question de construire à partir de ce qui a été fait et non de refaire indéfiniment les mêmes constats.

Ainsi, le 25 février, les agents d'ACQ se prêteront à une activité virtuelle pendant laquelle chacun fera mention des stratégies testées depuis la dernière activité de codéveloppement de septembre 2020 pour contrer les obstacles à la mise en place de cycles d'amélioration continue de la qualité. Ces obstacles avaient été identifiés dans la formation en ligne intitulée « Amélioration continue de la qualité ou recherche... les multiples chapeaux d'un agent d'ACQ », offerte par M<sup>me</sup> Isabelle Gaboury et son équipe du Centre de recherche Charles-Le Moyne-Saguenay sur les innovations en santé (Université de Sherbrooke), en novembre 2020.

À partir de cet atelier, les trois obstacles suivants ont été retenus, car c'est sur ceux-ci que les agents d'ACQ ont travaillé le plus dans les derniers mois :

**Obstacle 1. Manque de connaissances sur l'ACQ chez l'agent d'ACQ**

**Obstacle 2. Rôle de l'agent d'ACQ mal défini auprès de la dyade de cogestion**

**Obstacle 3. Manque de soutien ou de sentiment d'appartenance à l'équipe**

À la fin de l'activité, les agents seront invités à remplir un plan d'engagement à court, moyen et long terme.



## Colloque « Le CIRIUS et les systèmes de santé apprenants de demain »

Dans le cadre du prochain congrès de l'Acfas, un [colloque organisé](#) par le Centre interdisciplinaire de recherche en informatique de la santé de l'Université de Sherbrooke (CIRIUS) sera offert du 5 au 7 mai 2021, à Sherbrooke. Il s'agira entre autres d'une occasion pour souligner l'émergence d'un pôle d'excellence en informatique de la santé.

Les systèmes de santé apprenants permettent de produire des connaissances qui sont ensuite réintégrées dans le système de soins. C'est ainsi que les cliniciens peuvent adapter leurs pratiques à partir des nouvelles connaissances, revoir leurs processus et prendre des décisions éclairées. Pour ce faire, les données de santé sont accessibles au bon moment. L'ACQ est donc une approche utilisable dans le cadre d'un système de santé apprenant.

Les organisateurs du colloque [sollicitent actuellement les propositions de communications](#).



## 4. Suivis et communications

Le prochain numéro du bulletin d'information sur l'amélioration continue de la qualité (ACQ) en GMF-U sera distribué au mois de mars 2021.

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 : 418 563-3745

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

LinkedIn

