

Une démarche réflexive d'analyse pour l'agrément à l'INLB

À l'inlb
une démarche d'agrément
à l'aide du logiciel . . .

DRAP

1


Plan de présentation:

- Ce qu'est une démarche d'agrément
 - Le CQA et ses exigences
 - La planification des opérations
- Ce qu'est le DRAP
 - un outil de collecte de données
 - comment ça fonctionne
 - ce que ça donne
- Le rapport final
 - son format
 - son contenu

2

Qui sommes nous ?


- Diane Baignée : conseillère cadre et coordonnatrice de la démarche d'agrément à l'Institut Nazareth et Louis-Braille.
- L'INLB : un établissement du Réseau de la Santé et des services sociaux qui dessert principalement les régions de la Montérégie, de Montréal-Centre et de Laval.
- Sa mission : la réadaptation des personnes ayant une déficience visuelle (personnes aveugles et amblyopes).



3

Qui sommes nous ?

- Paul Boudreault :
 - consultant en évaluation de services
 - Professeur – chercheur à l'UQO



4

Les phases et activités de la démarche

- Engagement et démarrage
- Sondages et évaluation des résultats
- Évaluation des processus (avec le DRAP)
- Plan d'amélioration
- Évaluation de la capacité d'amélioration, finalisation du dossier et dépôt au CQA
- Visite d'agrément (équipe du CQA)
- Décision

5

Les axes d'évaluation de la démarche

- Sondage auprès d'un échantillon de clientèle dont 13 finalités sont évaluées
- Sondage auprès du personnel portant sur 6 indicateurs de mobilisation
- La formalisation (norme)
- La légalité (norme)
- L'actualisation (norme)
- La pertinence (norme)
- Les forces
- Les faiblesses
- Les pistes d'amélioration

6

Une démarche réflexive d'analyse pour l'agrément à l'INLB

Les quatre normes de qualité des processus

- Formalisation : écrit, audiovisuel
- Légalité: conformité aux exigences légales et réglementaires
- Actualisation: processus connu du personnel concerné et mis en application (à l'aide du DRAP)
- Pertinence: processus approprié aux fins et à l'utilisation que l'établissement veut en faire et est complet (à l'aide du DRAP)

7

23 processus analysés
par des représentants du personnel
concernant les catégories suivantes:

- La clientèle (3)
- L'offre de services (2)
- Les opérations (9)
- Le rapport avec les partenaires (2)
- Les ressources humaines (4)
- Les ressources financières, matérielles et informatiques (3)

8

Les énoncés recueillis sont triés pour chaque processus selon...

- Le type:
 - Les aspects positifs (P) ou forces
 - Les aspects négatifs (N) ou faiblesses
 - Les besoins (B)
- Les normes évaluées :
 - L'actualisation
 - La pertinence
- L'équipe de réalisation concernée
(quatre équipes différentes)

9

DRAP

Démarche
Réflexive
d'Analyse
en Partenariat

- une réunion de personnes
- appartenant à différents groupes
- qui veulent réfléchir ensemble
- avec un animateur \ une animatrice
- pour trouver des solutions
- à une situation qui pose problème

Une démarche en plusieurs étapes

1. Définition d'un objectif commun
2. Formulation des énoncés
3. Évaluation des énoncés
4. Compilation des données
5. Thématization des idées
6. Proposition de solutions
7. Priorisation des propositions
8. Analyse du partenariat
 1. Analyse quantitative
 2. Analyse qualitative

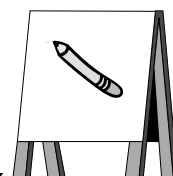
11

Qui s'applique à différentes situations d'animation de groupes

Sans prise de notes
pour les participants



Sans feuilles mobiles
pour l'animateur



- Où aucune idée ne se perd
- Car tout est noté sur grand écran
- Les énoncés sont validés sur-le-champ

12

Une démarche réflexive d'analyse pour l'agrément à l'INLB

Réalisée dans un contexte de partenariat

- Avec choix de personnaliser les interventions
- Car les participants sont associés à un groupe

- Où tous les participants sont égaux
- Car l'animateur/l'animatrice gère le droit de parole

- Ou toutes les idées sont bonnes
- Car le tri des informations se fait plus tard

13

AVANT :

1. S'entendre sur les objectifs
2. Déterminer les processus à évaluer
3. Identifier les partenaires concernés
4. Préciser les normes de qualité
5. Choisir les types d'énoncés
6. Planifier les rencontres en ateliers

14

PENDANT :

1. Écrire l'énoncé tel que formulé
2. Associer tout de suite l'énoncé à :
 - un processus (ex.: P16)
 - un partenaire (ex.: clinicien)
 - un type (ex.: « B » pour besoin)
3. Possibilité de pondérer chaque énoncé
4. Rechercher des pistes de solutions
5. Pondérer les pistes de solutions

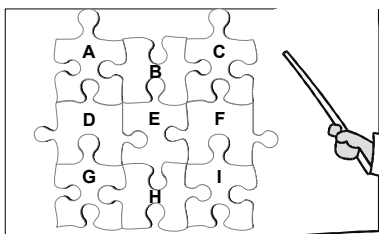
15

APRÈS :

1. Compiler les différents résultats
 - Énoncés selon les types
 - Énoncés selon les normes
 - Énoncés selon les pondérations
 - Énoncés selon les processus
 - Énoncés selon les ateliers
2. Fusionner les fiches des divers ateliers
3. Élaborer des pistes d'amélioration en lien avec les faiblesses et les besoins
4. Générer les rapports d'analyses

16

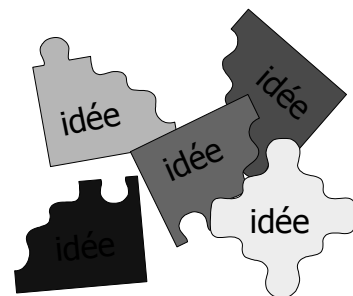
Lors de rencontres de remue-méninges, il est difficile de rassembler toutes les idées



Il faut en planifier toute l'organisation dès le début

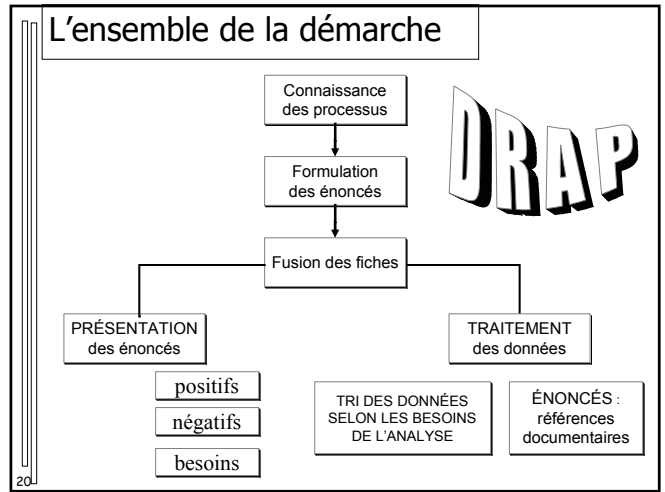
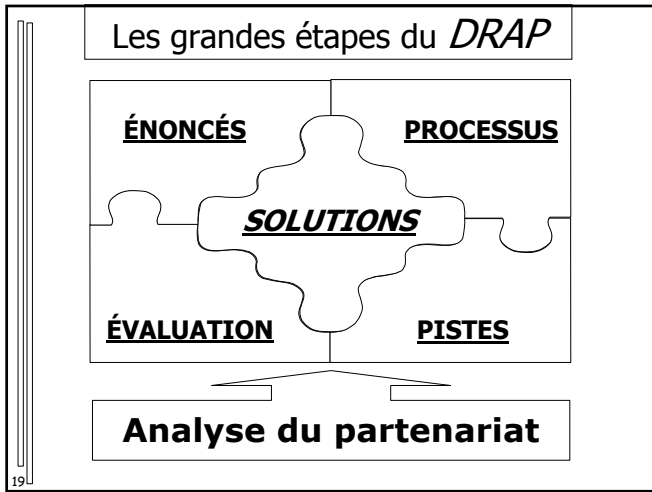
17

La collecte des informations dans un **remue-méninges** traditionnel



18

Une démarche réflexive d'analyse pour l'agrément à l'INLB

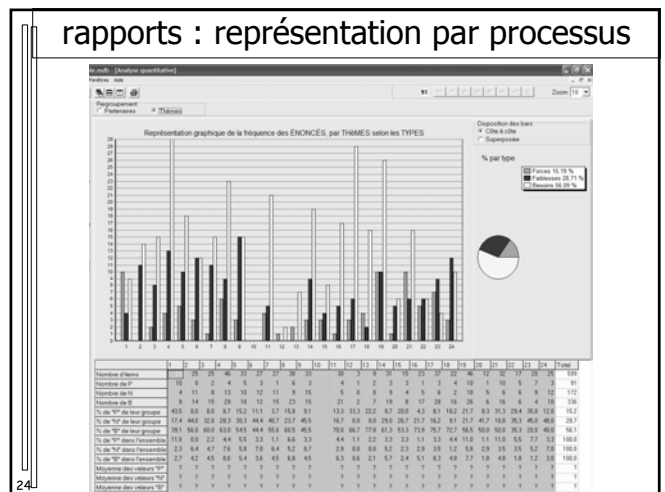
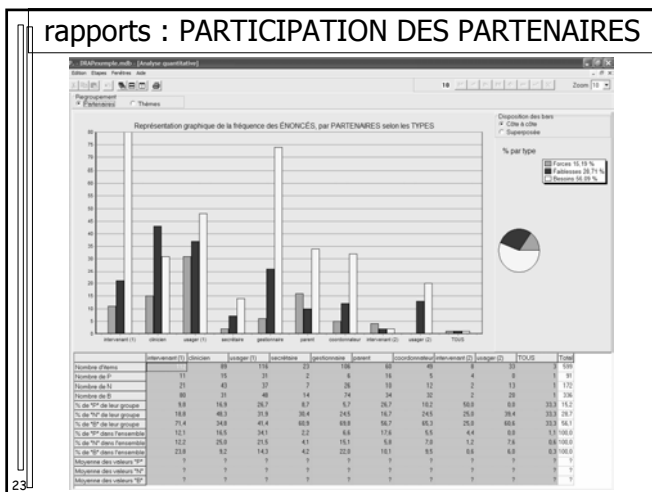


Les rapports générés : ÉNONCÉS TRIÉS

#	Énoncé	Partenaire	Thème	Commentaire
426	La politique sur la confidentialité, les règles s'y rattachant sont connues et appliquées par le personnel de l'INLB.	parent	14	Actualisateur (Mém)
428	La direction encourage les activités de recherche et d'enseignement selon les sondages sur le travail.	usager (1)	15	Actualisateur (Mém)
430	On constate qu'il y a une grande volonté d'encourager la participation des intervenants à la recherche.	usager (1)	15	Actualisateur (Mém)
433	Le processus de gestion de la recherche est mis en application, depuis l'embauche d'un coordonnateur de recherche.	directeur	15	Actualisateur (Mém)
470	Nous avons utilisé avec succès un affichage dans un CLIC pour les activités de recrutement afin de trouver trois bénévoles, avec le soutien du service de bénévoles de l'INLB.	intervenant (1)	17	Actualisateur (Mém)
507	Le cadre de postes, actuellement en rédaction, constitue un bon moyen pour organiser les activités et engagements de l'INLB à l'égard des employés cingés.	intervenant (1)	18	Actualisateur (Mém)
508	Le cadre de postes, actuellement en rédaction, constitue un bon moyen pour organiser les activités et engagements de l'INLB à l'égard des employés cingés.	intervenant (1)	21	Actualisateur (Mém)
514	C'est très stimulant de travailler à l'INLB, parce qu'effectivement, on peut être valorisé et avoir une participation active (en lien avec le travail "transférable") on est protégé.	usager (1)	18	Performance (Mém)
515	Il y a à depuis quelques temps, davantage d'efforts constants par l'établissement qui encourage ses employés à s'impliquer dans des projets de recherche et développement.	intervenant (1)	18	Performance (Mém)
520	Il y a accès à beaucoup de formations, en lien avec les engagements de l'INLB d'offrir un soutien aux employés pour améliorer leur travail.	usager (1)	18	Actualisateur (Mém)
520	La démarche d'agrément a permis de connaître beaucoup d'informations sur le processus de gestion des ressources humaines, notamment en regard des références documentaires.	directeur	19	Actualisateur (Mém)
537	Placement on a mis en place une grille de mise à jour des disponibilités des optionnelles pour répondre (dans la mesure possible) aux remplacements à court et moyen termes (Mondelinge).	parent	19	Performance (Mém)
542	Il y a plus de ressources à l'INLB, plus particulièrement dans le programme ICSD depuis ces derniers temps.	usager (1)	19	Performance (Mém)
543	Il y a plus de ressources affectées en informatique dans les deux programmes en ICSD.	usager (1)	19	Performance (Mém)
551	L'INLB respecte bien l'application des conditions de santé et de sécurité au travail par la mise en place d'un Programme d'Aide aux Employés.	usager (1)	19	Performance (Mém)

Les rapports générés : ÉNONCÉS PONDÉRÉS

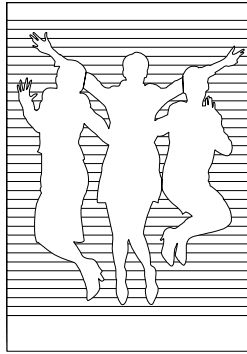
#	Énoncé	Moy	ÉvT
250	Il y a des ruptures de services à l'extérieur d'un établissement de PI, par exemple, délais entre l'évaluation globale et l'évaluation optionnelle.	8,75	0,48
71	Certaines procédures de collaboration sont lourdes, entre autres pour obtenir certains rapports d'un autre établissement.	8,75	0,50
255	Il y a des ruptures de services à l'extérieur d'un établissement de PI, par exemple, délais entre l'évaluation globale et l'évaluation optionnelle.	8,75	0,48
78	Le fait que la clientèle en surdohébé présente une situation complexe, entraîne une collaboration inter-établissement.	8,75	0,50
200	L'attribution des rôles et responsabilités tient compte des compétences des intervenants dans les équipes, mais entraîne parfois un déséquilibre dans la charge de travail.	8,68	0,74
112	L'évaluation de la satisfaction de la clientèle ne permet pas d'être sûr que l'on mesure les résultats de nos interventions en réajustage.	8,55	0,52
243	Les résultats obtenus des indicateurs de mobilisation, nous mènent à croire qu'il y avait lieu d'améliorer l'encadrement des équipes d'intervenants.	8,50	0,76
259	Les mécanismes de résolution de problèmes sont appropriés, mais la lenteur à y penser fait l'agraver des situations de conflit.	8,50	0,53
10	En regard des valeurs, la quantité croissante des demandes rend difficile l'application à 100% des valeurs organisationnelles.	8,40	0,55
257	La collaboration inter-équipes est insuffisante.	8,38	1,06
5	On ne revient pas sur le code d'éthique, il faudrait le rediscuter périodiquement.	8,28	1,41
61	Le rôle des intervenants de chaque établissement n'est pas clairement défini lors des rencontres inter-établissements.	8,25	0,96
20	Parfois, les communications inter-établissements ne favorisent pas le suivi ou le transfert des dossiers.	8,25	0,50



Une démarche réflexive d'analyse pour l'agrément à l'INLB

Ce qui favorise la démarche ...

- Adhésion des participants à l'utilisation de l'outil de cueillette;
- Préparation des participants au fonctionnement et à la méthode de cueillette
- Respect des consignes de départ concernant le droit de parole, le contenu des énoncés
- Cueillette des énoncés d'un même processus, sans rupture



25

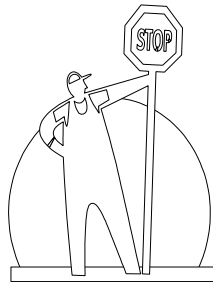
Ce qui favorise la démarche ...(suite)

- Animation de tous les groupes de discussion par la même personne;
- Validation des contenus sur-le-champ;
- Extrants accessibles sur-le-champ;
- Travail préparatoire assurant la mise en place de conditions gagnantes (adaptation de l'outil aux besoins);
- Flexibilité et capacité d'adaptation en cours de démarche

26

Ce qui freine la démarche . . .

- Rupture entre les rencontres d'équipe et la période de pondération (période de vacances estivales);
- Consensus ne peuvent être dégagés dès le départ;
- Tendance de certains participants à discuter les idées des autres lorsque pas en accord.



27

En conclusion

- Une démarche structurée
- qui favorise l'émergence des idées
- et la collecte de toutes les informations
- pour faciliter l'analyse

28

Améliorer son efficacité...avec le DRAP

Nous vous remercions de votre attention . . .

Diane Baignée
et
Paul Boudreault



29