



Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance de l'amélioration continue

L'amélioration continue est un mode de gestion favorisant l'adoption d'améliorations graduelles qui s'inscrivent dans une recherche quotidienne d'efficacité et de progrès en faisant appel à la créativité de tous les acteurs de l'organisation (ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, 2022). L'amélioration continue permet de réduire les gaspillages, d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et services, et de renforcer la satisfaction ainsi que l'engagement des employés en plaçant l'usager et les équipes au cœur de la démarche. Bien que cette fiche porte sur les projets d'amélioration continue, le CISSMO encourage aussi les initiatives quotidiennes, qui permettent d'obtenir des gains rapides, de résoudre des problèmes et de renforcer une culture d'amélioration continue.

Personnel visé

Les gestionnaires, l'ensemble du personnel et les médecins.

Notre boîte à outils/Nos formations

[Formation Introduction à l'amélioration continue](#)

[10 capsules vidéos en amélioration continue](#)

[Pense-bêtes et gabarits d'outils en amélioration continue](#)

[Cohorte d'amélioration continue – Ceinture Lean jaune](#)

Éléments clés

1. Élaborer des projets d'amélioration continue

Mettre en œuvre un projet d'amélioration continue repose d'abord sur un plan clair, avec des objectifs mesurables et des échéanciers réalistes. Il est essentiel, au préalable, de bien définir le problème afin d'en comprendre les causes profondes et de s'assurer que les solutions mises en place répondent réellement aux besoins. En impliquant les équipes, les usagers, les proches aidants et les partenaires, on favorise un environnement où les solutions sont co-construites et testées à petite échelle avant un déploiement plus large. Les données de performance, les audits et les meilleures pratiques servent alors de guides pour orienter les actions.

2. Analyser les données pour évaluer l'efficacité des projets d'amélioration continue

Pour évaluer l'efficacité des projets réalisés, il est essentiel de bien analyser les données recueillies et de les comparer aux résultats attendus. Cette analyse, réalisée en collaboration avec les partenaires et les directions concernées, permet de repérer les écarts, d'ajuster les interventions et de clarifier les suivis, les responsabilités et les échéanciers.

3. Communiquer les résultats et les apprentissages des projets d'amélioration continue

Une communication efficace est essentielle à la réussite d'un projet d'amélioration continue. En partageant les résultats et les apprentissages avec toutes les parties prenantes et en adoptant des stratégies adaptées, on favorise la mobilisation, la reconnaissance du travail accompli et l'adoption durable des meilleures pratiques.

Afin de concrètement mettre en œuvre ces éléments, référez-vous à la section suivante « À inclure dans notre pratique »

À inclure dans votre pratique

Gestionnaire

1. Réaliser un projet d'amélioration continue :

- J'implique tout au long de la démarche les équipes terrain, les parties prenantes concernées et les clients du processus.
- J'utilise le A3 Résolution de problème pour suivre les étapes du projet, en appliquant la démarche DMAIC et en documentant chaque étape de manière claire et structurée.
- Je définis clairement le contexte de la problématique en utilisant la méthode QQOQCCP.
- Je décris la situation actuelle à partir de données, cartographies de processus et observations sur le terrain (marche Gemba).
- J'identifie les écarts entre la situation actuelle et la situation souhaitée, et je repère, au besoin, les gaspillages.
- J'analyse les causes profondes du problème avec la méthode des 5 pourquoi, le diagramme d'Ishikawa ou lors de l'animation d'une station visuelle opérationnelle (SVO).
- Je fixe un objectif spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini (SMART).
- J'identifie les actions à mettre en œuvre et les sélectionne à l'aide de différentes méthodes de priorisation telles que la loi de Pareto et/ou la matrice effort-bénéfices.
- Je crée un plan d'action réaliste avec des responsables et des échéanciers.

2. Analyser les données pour évaluer l'efficacité

- J'identifie en amont les indicateurs de performance à suivre, leur source et le responsable de la collecte et de l'analyse des données.
- J'évalue si l'objectif a été atteint et j'explique les écarts.
- Je formule des recommandations et planifie la pérennisation des changements.
- Je m'assure que les indicateurs seront suivis dans le temps.

3. Communiquer les résultats et apprentissages

- J'identifie les bons coups et les leçons apprises avec les parties prenantes.
- J'utilise différents canaux de communication (intranet, présentations, etc.) pour partager les résultats, les réussites, les leçons apprises et les recommandations.

Saviez-vous que notre équipe peut vous soutenir dans vos démarches d'amélioration continue?

Réservez une rencontre exploratoire de 30 minutes avec un membre de notre équipe pour discuter plus spécifiquement de votre besoin et des outils disponibles. Contactez-nous via l'adresse courriel suivante : bureau.projets.dqepe.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca

La qualité au cœur de nos actions

Notre personne-ressource :

Éloïse Tougas-Leclerc, cheffe de service en amélioration continue de la performance - Bureau de projets (DQIPE)



Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité!