

1) LE POURQUOI : Pourquoi changer?

D'où vient le besoin : problématique ou opportunité. En quoi le statu quo est inacceptable ?

2) LA VISION : Quelle est la cible visée ?

Objectifs ou finalité du changement. Gains pour patients ou clients et pour toutes les personnes visées par le changement.

3) LE QUAND : Pourquoi changer maintenant ?

Pourquoi maintenant et non l'an dernier ou l'an prochain? Urgence d'agir. Échéancier visé.

4) LE COMMENT : Comment on s'y prendra ?

Phases, rythme attendu, personnes à impliquer, disponibilités des ressources

5) POUR QUI : Qui sont les personnes visées par ce changement?

Personnes ou groupes de personnes qui vivront le changement.