

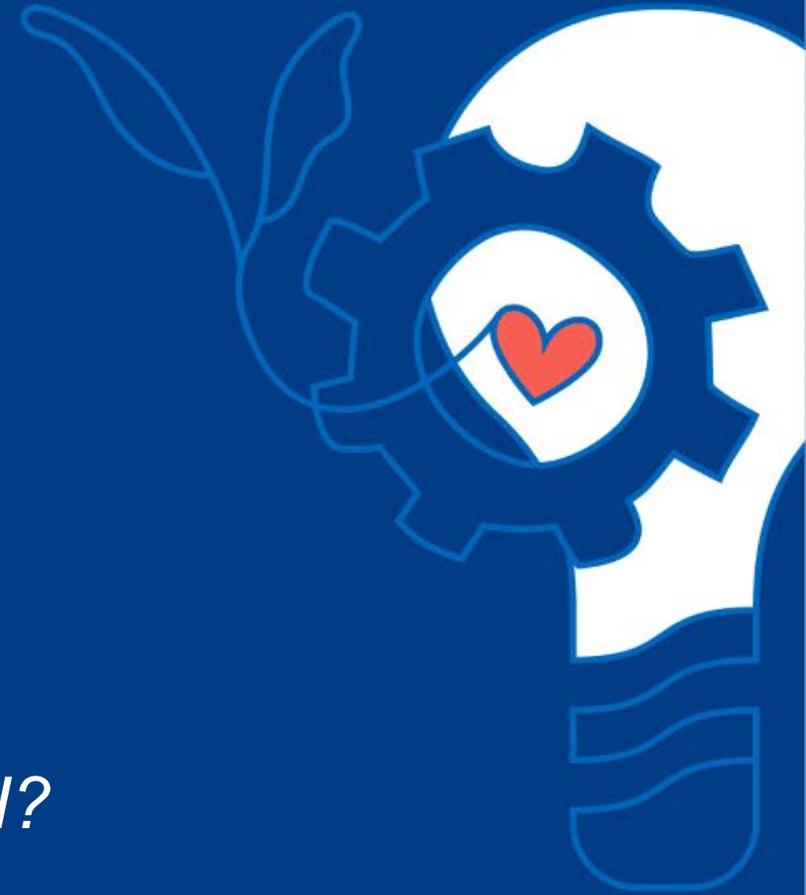
1^{er} mai 2024

INNOVATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

POURQUOI, QUAND, COMMENT ET QUOI?

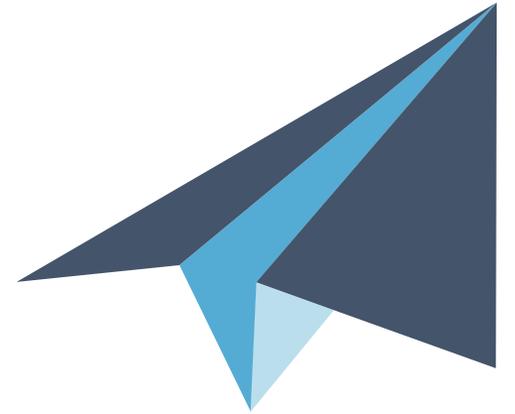
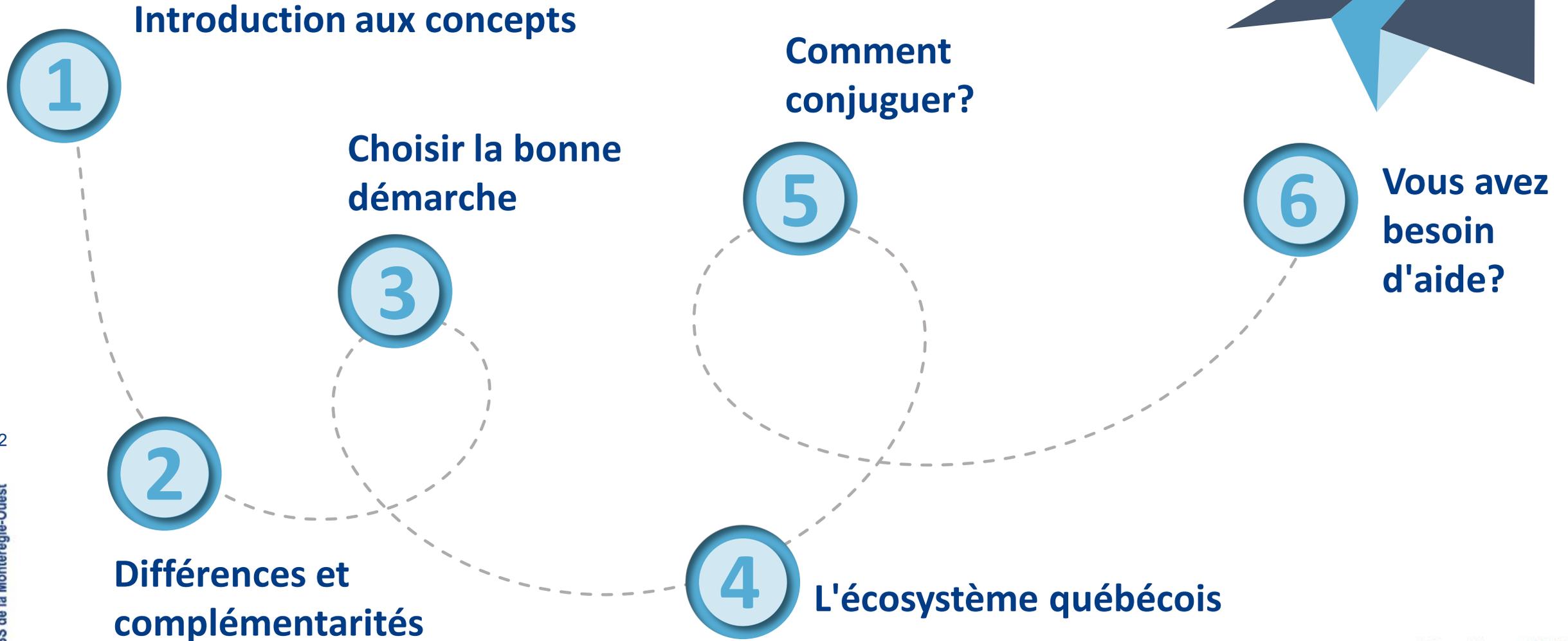
Annik Jobin

Conseillère cadre responsable du Pôle innovation
CISSS de la Montérégie-Ouest



Québec 

Plan de l'atelier



Présentation des animateurs



Annik Jobin

Conseillère cadre, Pôle innovation

*Direction de la recherche, de l'innovation
et de l'apprentissage (DRIA)*

Éloïse Tougas-Leclerc

Chef de service en amélioration continue de la performance et du bureau de projet

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

Catherine Jodoin

Récemment : conseillère-cadre en amélioration continue de la performance et bureau de projets

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

Taha Katiri

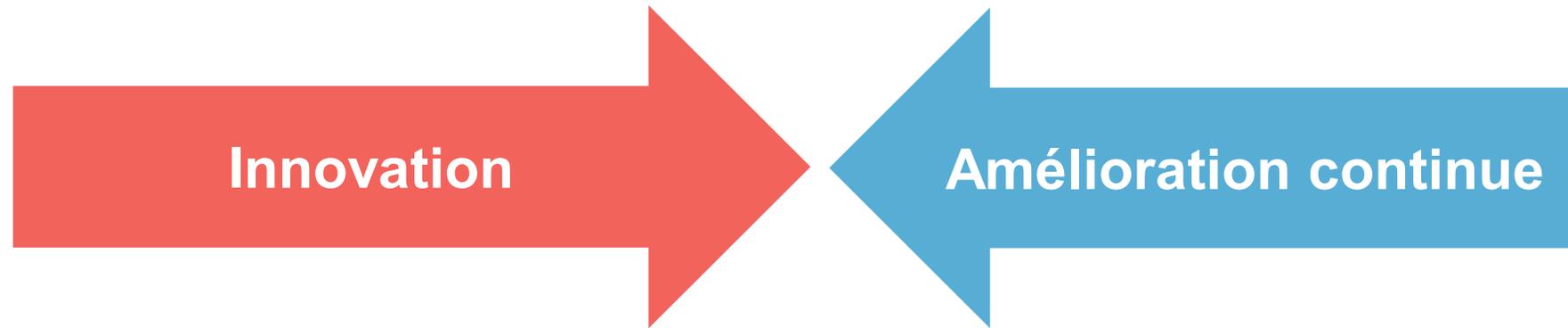
Conseiller-cadre en amélioration continue de la performance

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

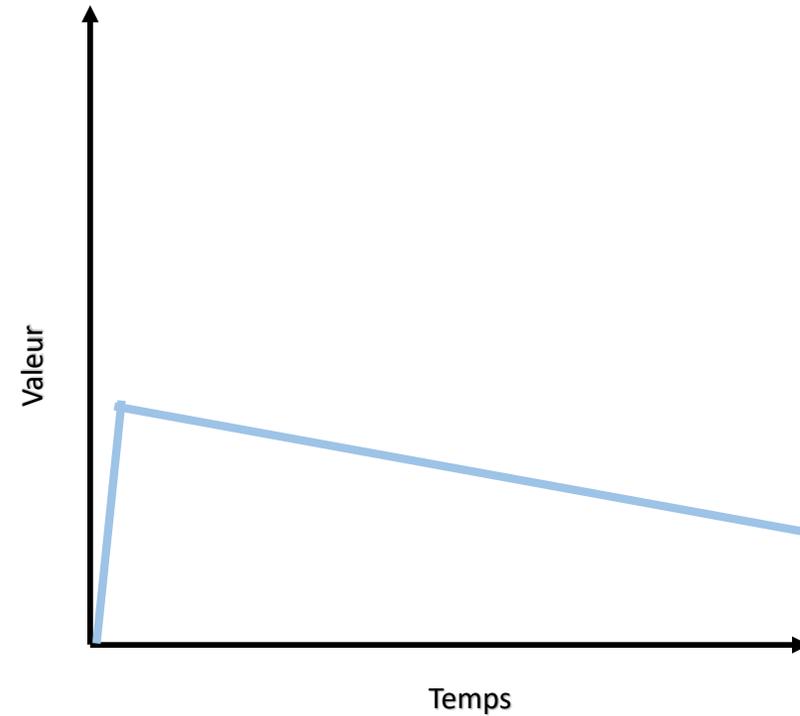
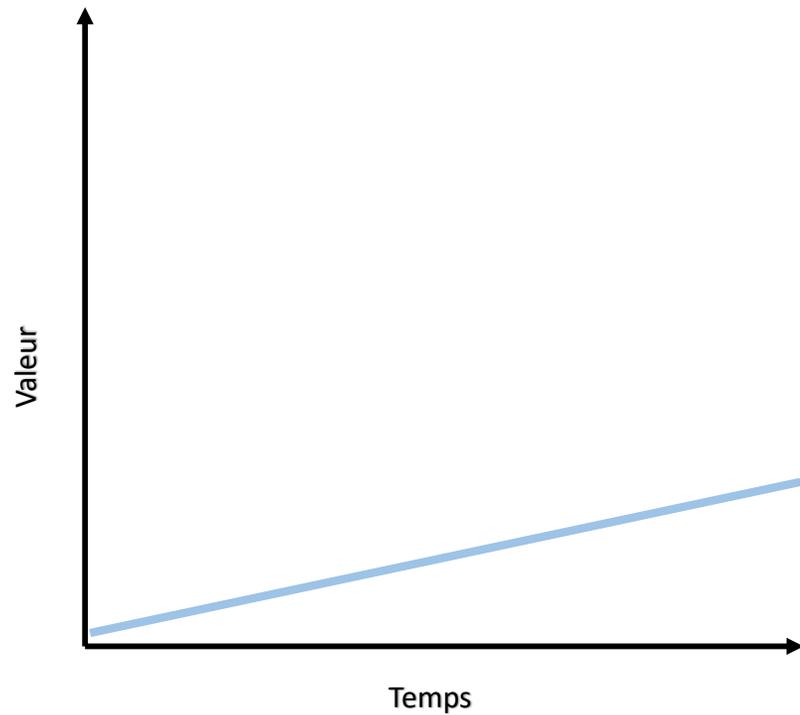


Introduction aux concepts

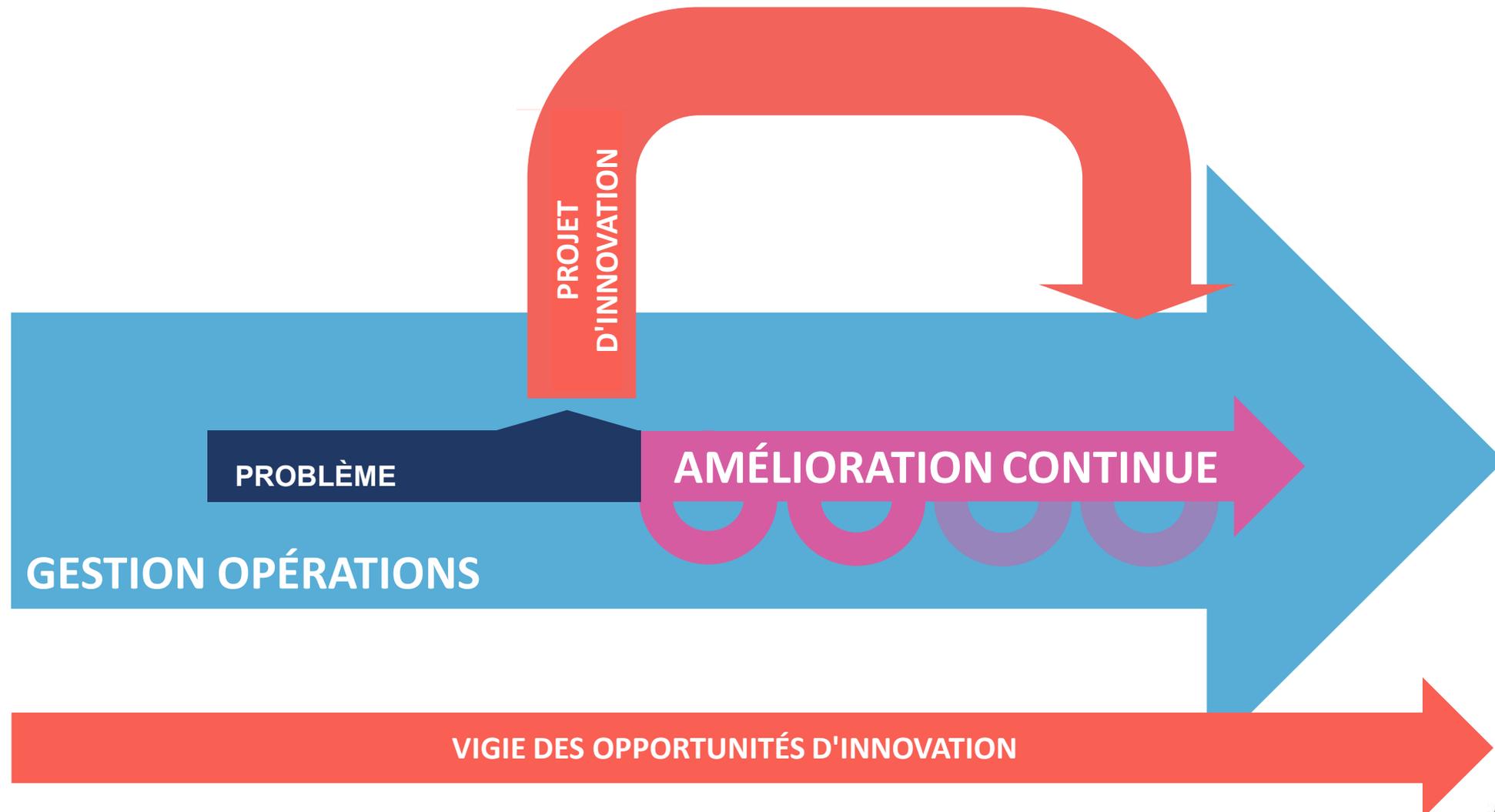
À quoi vous font penser les concepts?



Complémentarité des démarches



Quel est le lien entre gestion des opérations, amélioration continue, innovation et gestion de projets?

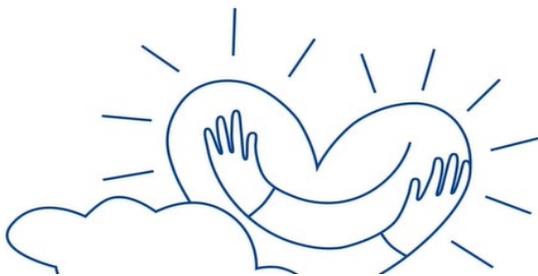
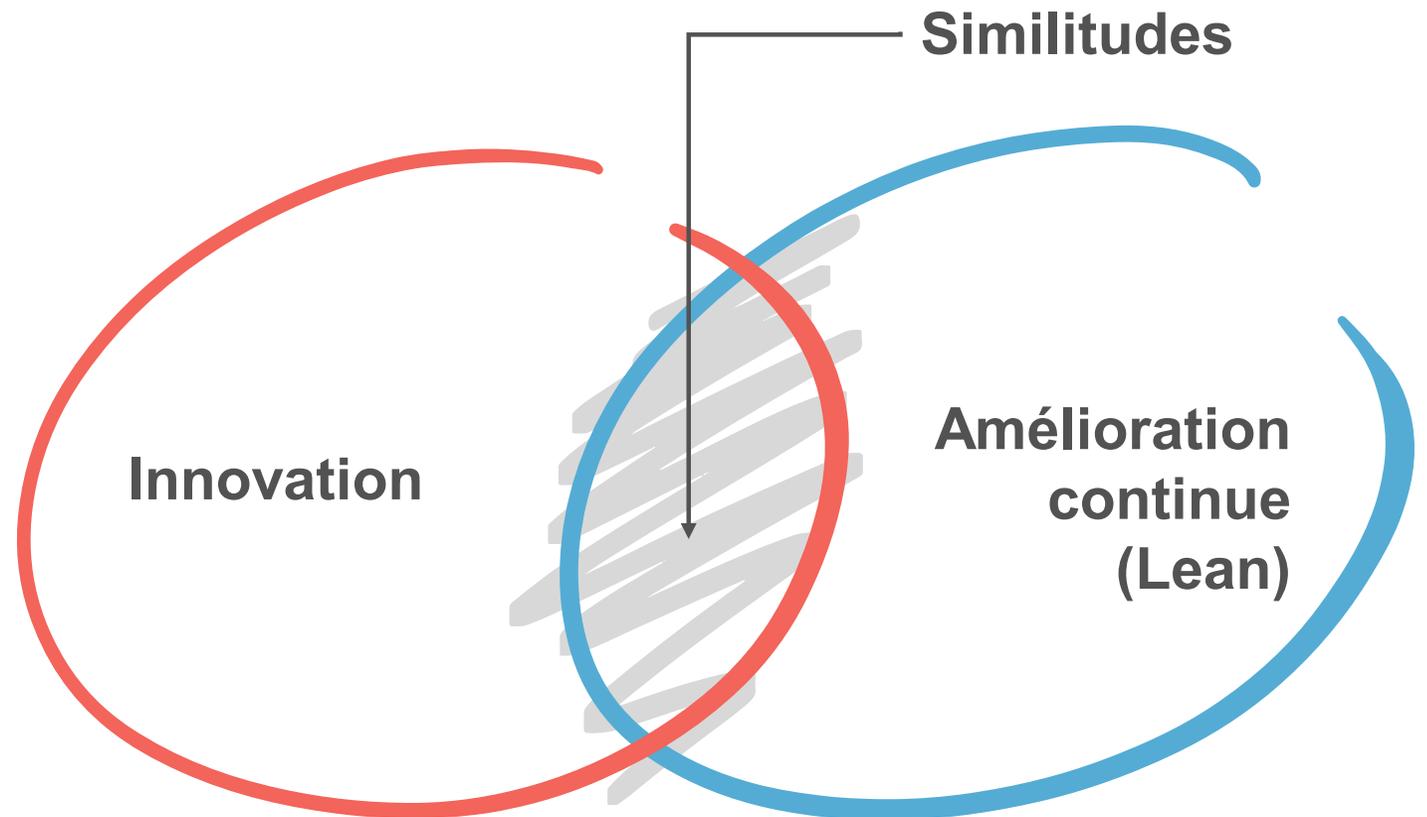




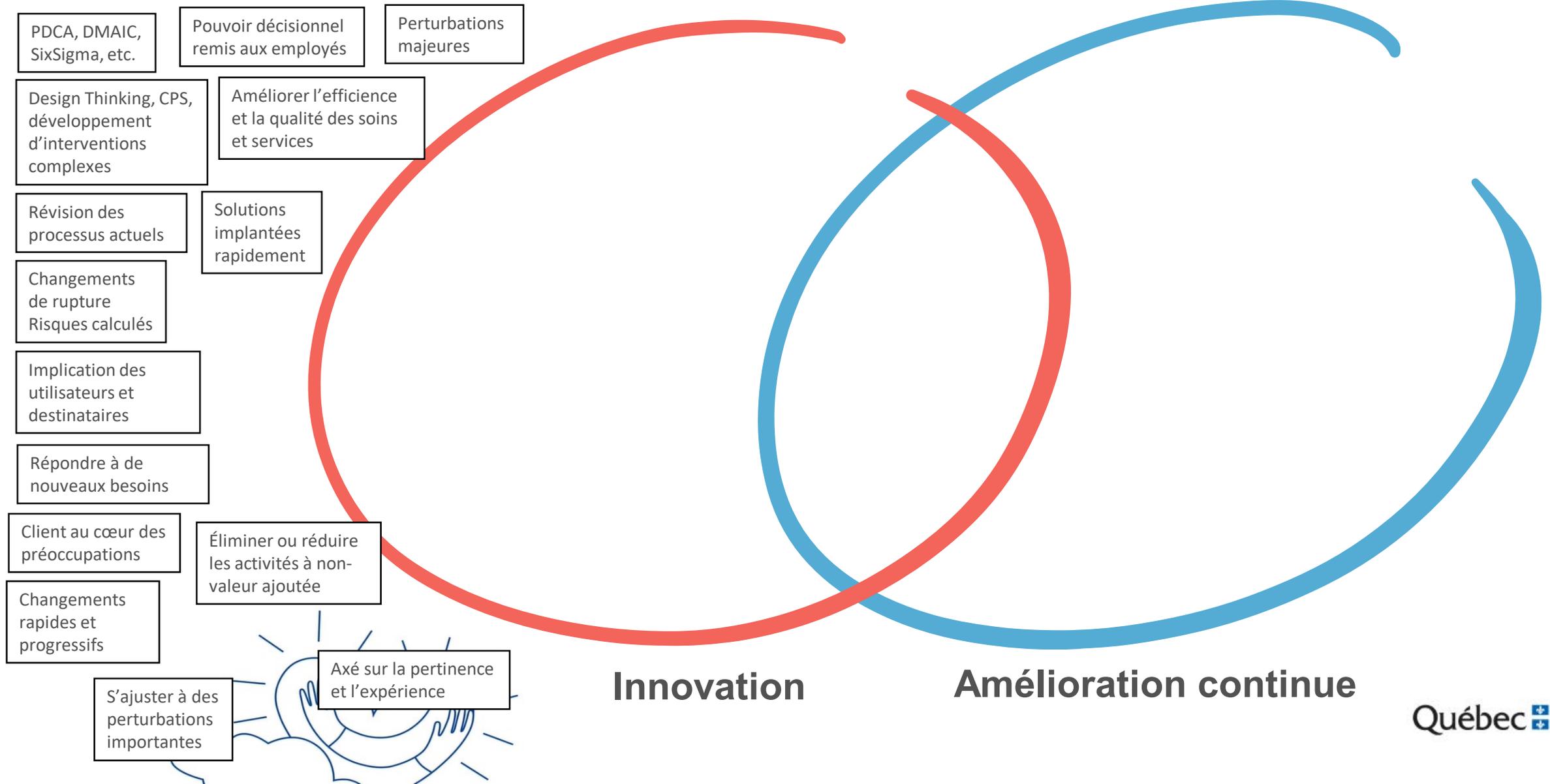
Exercice - réflexion

Quelles sont les différences et les similitudes?

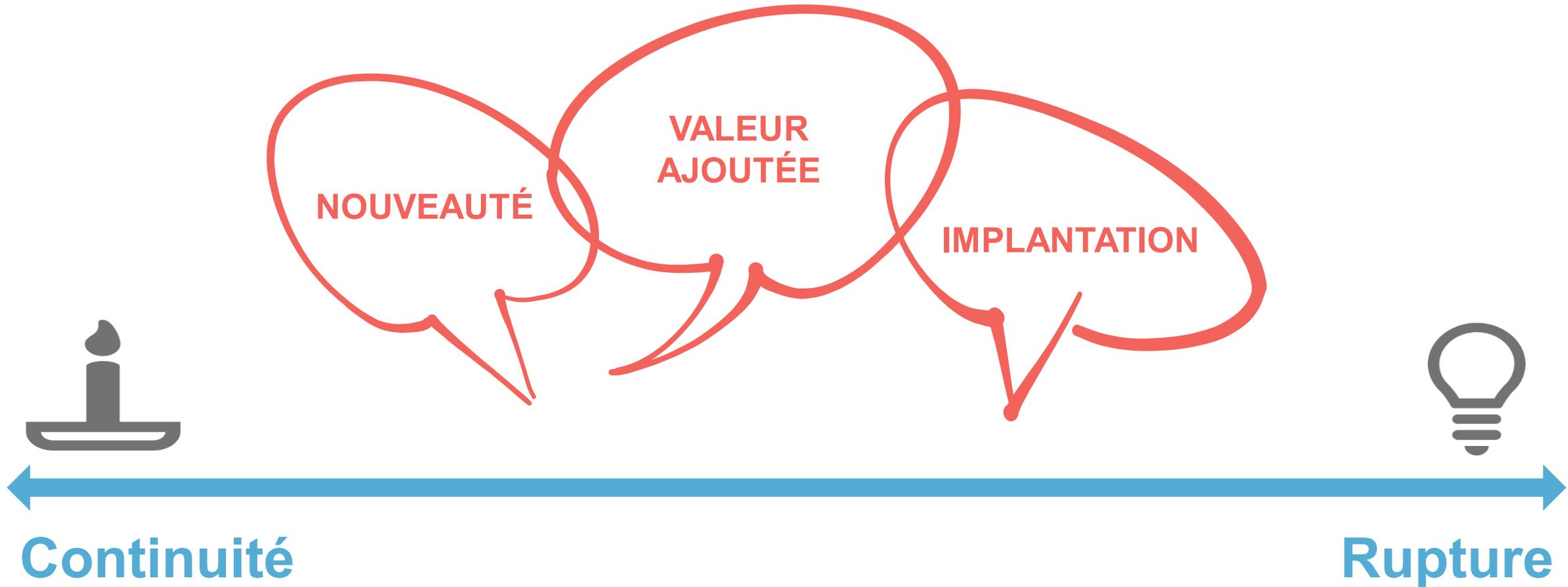
- Placer les énoncés au bon endroit



Quelles sont les différences et les similitudes?



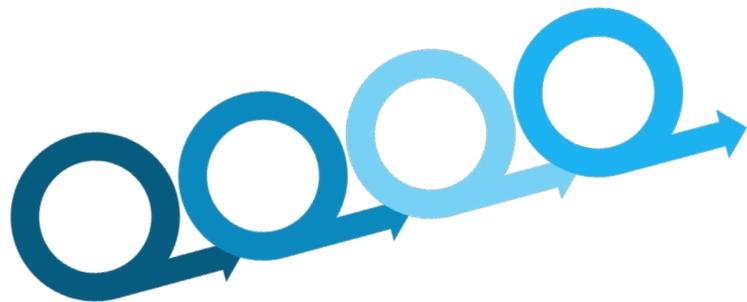
Continuum





Comprendre l'amélioration continue

Qu'est-ce que l'amélioration continue (AC)?



*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

Notion de valeur ajoutée et gaspillage



Valeur ajoutée (VA)

- Activité de soins ou de services qui ont de la valeur aux yeux du client

Valeur de processus

- Activités n'ayant pas de valeur aux yeux du client, mais qui sont nécessaires au fonctionnement de l'organisation ou au respect des lois et des normes

Non-valeur ajoutée (NVA) / Gaspillage

- Activités n'ayant pas de valeur aux yeux du client ou qui ne sont pas essentielles au bon fonctionnement de l'établissement ou au respect des lois

L'amélioration continue : une approche itérative

- Privilégie des **cycles continus d'évaluation** plutôt qu'une progression linéaire (non-séquentielle)
- Offre la flexibilité d'explorer diverses solutions, **d'apprendre** de chaque cycle, et **d'ajuster** progressivement leur démarche pour des améliorations soutenues
- Possibilité de **revenir en arrière** après chaque étape





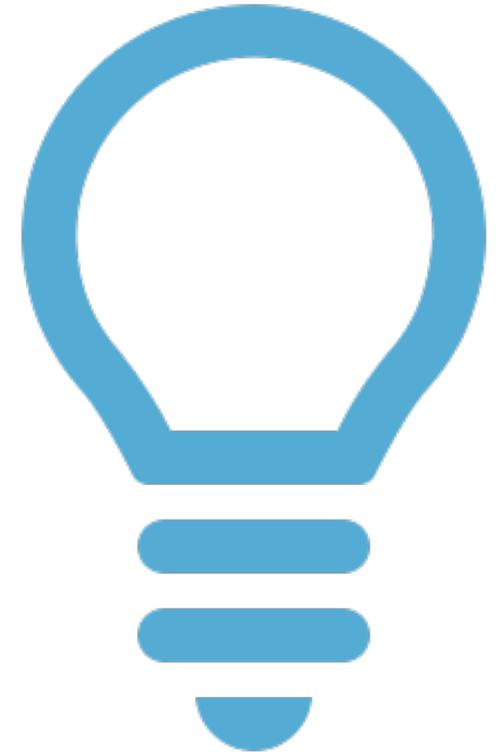
Comprendre l'innovation

Définition (finalité)

Tout **nouvel** ensemble de comportements, technologies et façons de faire, **implanté** dans les pratiques visant à **améliorer** la santé et le bien-être de la population par un gain de pertinence et de performance. (CISSSMO, 2022)

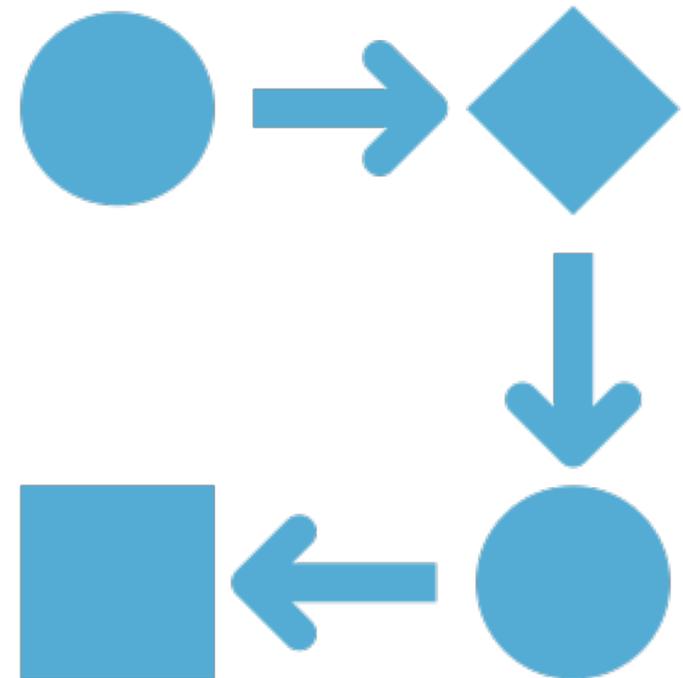
Une solution nouvelle, répondant à un besoin spécifique d'un usager, adaptée à son contexte, mise en œuvre et contribuant à l'utilité et à la génération de valeur. (HEC, 2023)

Une innovation est le fruit d'une démarche qui concrétise une idée en **comportements, technologies ou pratiques concrètes** qui répondent à un besoin ou apportent un gain de valeur .

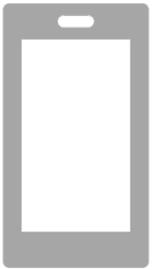


Définition (démarche)

Le processus et l'organisation qui mènent à l'**identification** d'un enjeu, à sa **caractérisation**, à l'**exploration** de sa solution, son **imagination**, sa **conception**, sa **valuation**, son **développement**, son **prototypage**, ses **tests**, sa **validation**, son **implantation** et sa **diffusion**...
+ son **évaluation** et sa **valorisation**/
sa monétisation (HEC, 2023)



5 types d'innovation



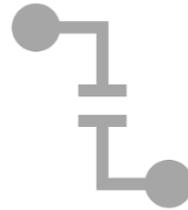
Innovation de produit

- iPhone,
- Tesla,
- Alexa



Innovation de service

- Good Food,
- MOOC,
- Genius bar



Innovation de processus

- McDo,
- Amazon,
- IKEA



Innovation de modèle d'affaire

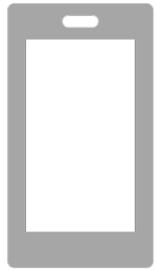
- Bixi,
- Uber,
- Netflix



Innovation sociale

- Communauto,
- jardins communautaires,
- Nez Rouge

Exemples en santé



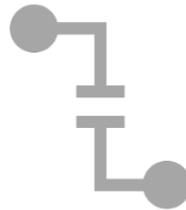
Innovation de produit

- Capteur de glycémie en continu



Innovation de service

- Services de réadaptation pour la COVID longue



Innovation de processus

- Clic Santé



Innovation de modèle d'affaire

- Médecine de rue



Innovation sociale

- Intégration de pairs aidants en santé mentale

Quelques façons d'innover

Nouvelle technologie
Pratique éprouvée

Découverte
Identification de besoins

Adopter
Implanter

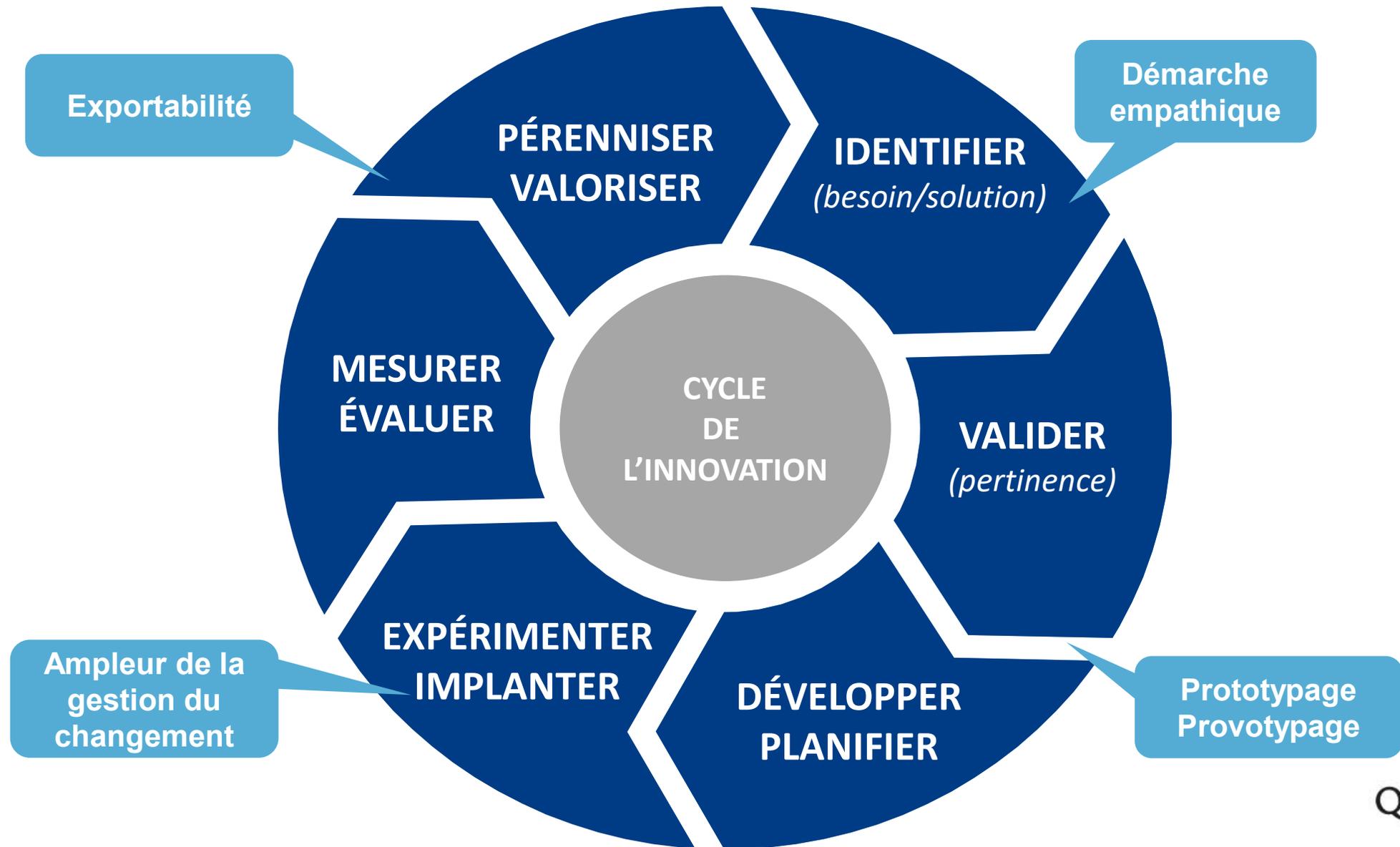
Adapter
Ajuster

Développer
Créer

Abandonner
Remplacer

Expertise en innovation

Cycle de l'innovation



Design thinking



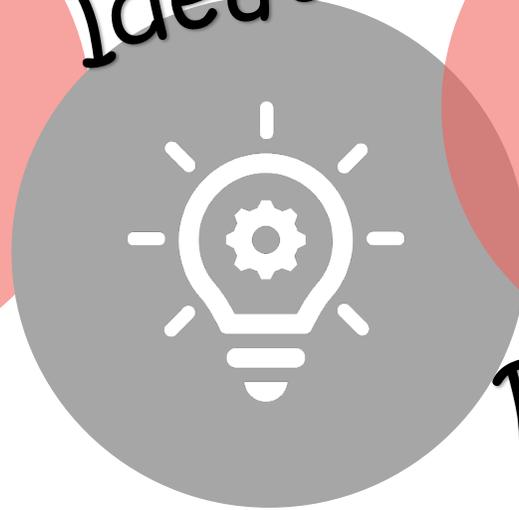
Empathize



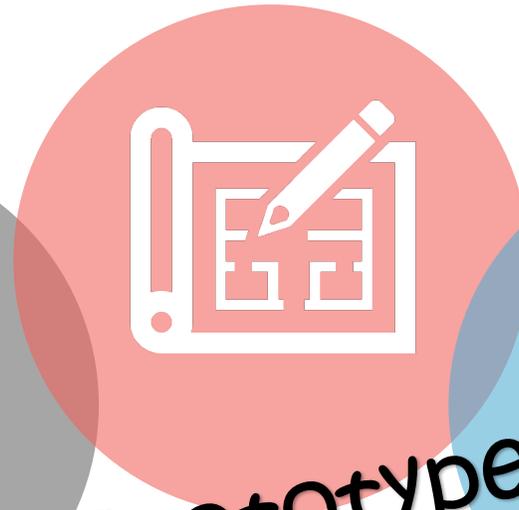
Define



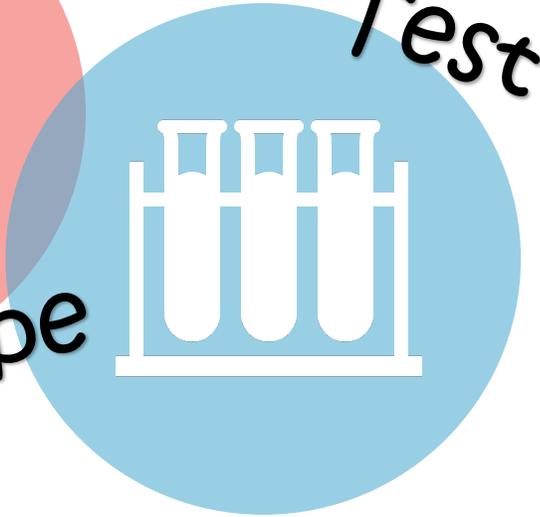
Ideate



prototype



Test





Choisir la bonne démarche



Écosystèmes québécois en santé

Écosystème en amélioration continue (RSSS)

- Rendez-vous de l'amélioration continue (RVAC)
 - Communauté virtuelle de pratique : CvPAC
- Pôle Santé HEC Montréal
- Chaire de recherche IRISS (UQTR)
- Mouvement québécois de la qualité
- Table ministérielle de la qualité



CvPAC
Communauté virtuelle de pratique
en amélioration continue
du réseau de la santé et des services sociaux du Québec



Pôlesanté
HEC MONTRÉAL

Écosystème d'innovation



MSSS



Bureau de l'innovation

Établissements (CISSS, CIUSSS, CHU)

CdP

Entreprises



MEIE

INESSS

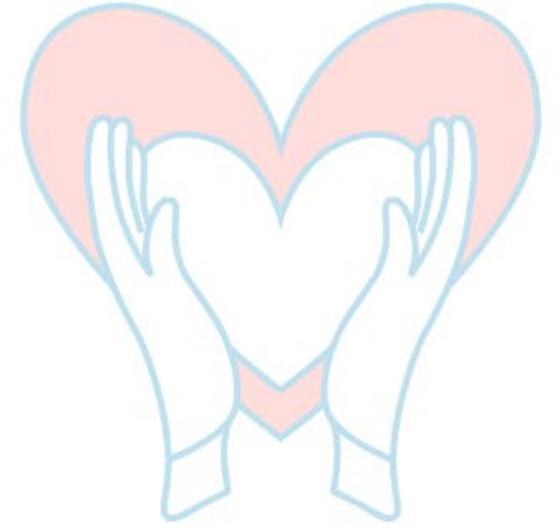


Universités



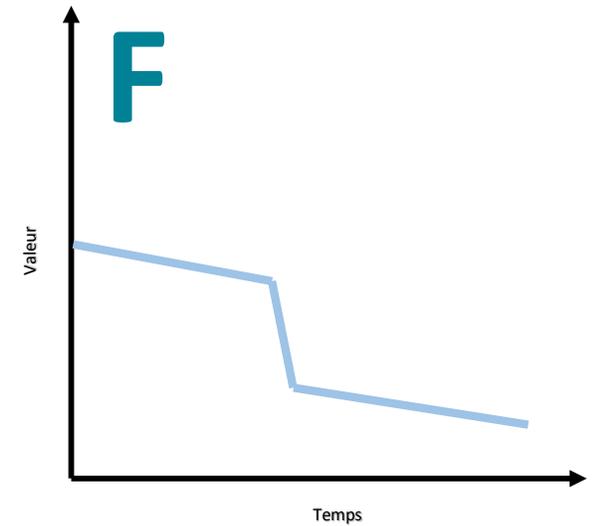
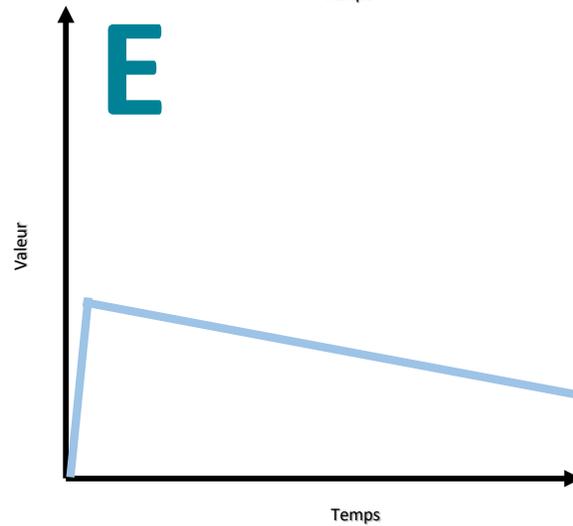
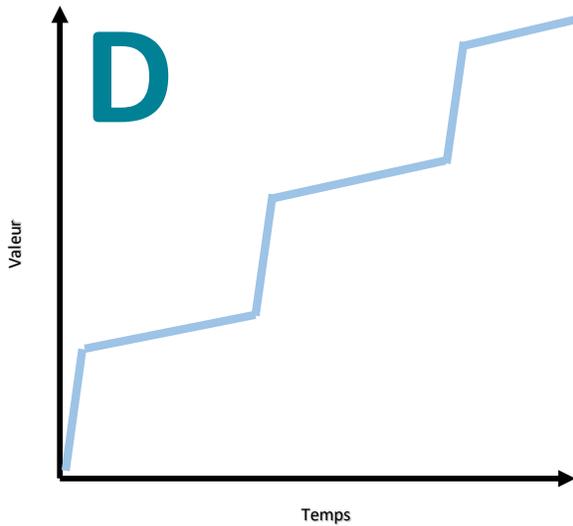
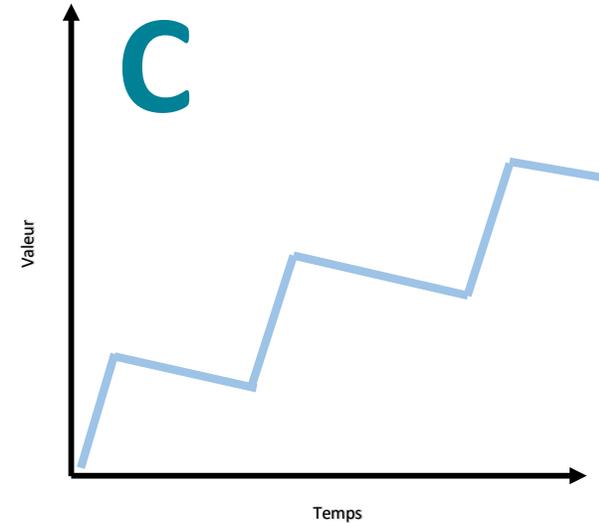
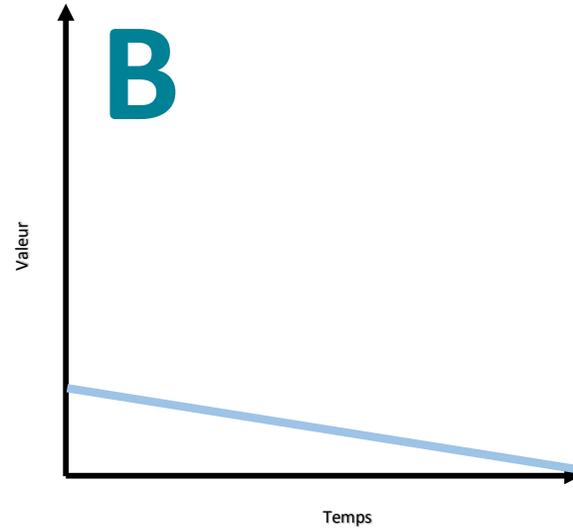
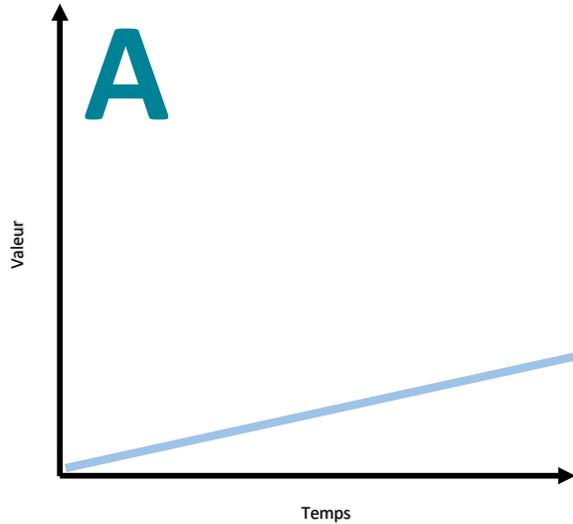
UETMIS

Développer - Financer – Catalyser - Tester - Évaluer – Implanter

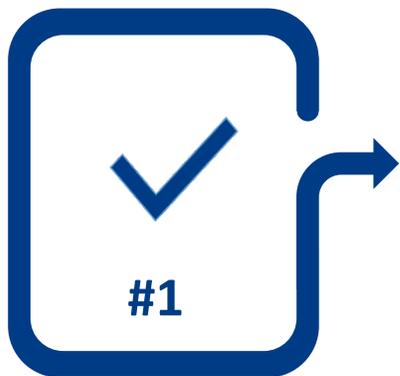


Comment conjuguer?

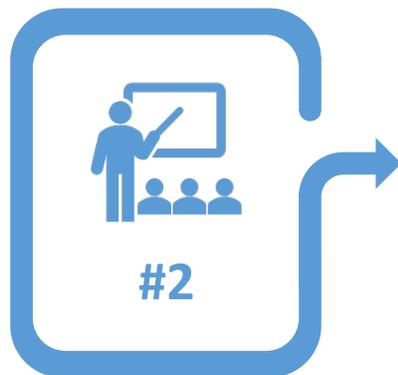
Complémentarité des démarches



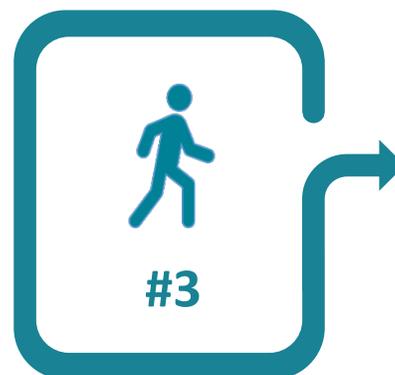
Dans notre organisation



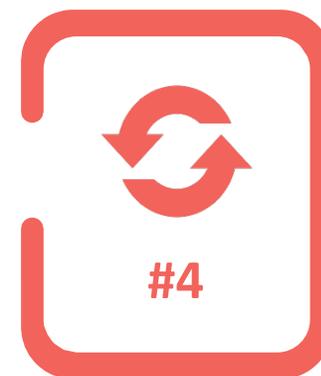
**Identification
du besoin**



**Assignment
de la ressource
appropriée
en soutien**



**Utilisation
de la démarche
pertinente**



**Réévaluation
du besoin
et ajustement
(transition)**



Communiquez avec le Bureau de l'évaluation et de l'innovation

Sous la responsabilité de la Direction de la recherche, de l'innovation, de l'enseignement et de la mission universitaire

Offre de service :

- En construction

Adresse courriel :

anne-sophie.dube.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Visitez les pages Intranet :

- À venir



Source : page Intranet.

Communiquez avec l'équipe d'amélioration continue de la performance et bureau de projet

Offre de service :

- Gestion du portefeuille de projets organisationnel
- Gestion ou soutien aux projets et/ou initiatives d'amélioration continue
- Expertise-conseil en amélioration continue et en gestion de projets

Adresse courriel :

- demandeprojet.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Visitez la page Intranet :

- [Amélioration continue: CISSS Laval \(rtss.qc.ca\)](http://rtss.qc.ca)
- [Gouvernance de projets organisationnels: CISSS Laval \(rtss.qc.ca\)](http://rtss.qc.ca)

AMÉLIORATION CONTINUE

- Agrément
- Boîte à outils
- Gestion de projet
- Initiatives d'amélioration continue
- Lean Santé
- Méthodologie DMAIC

PRÉSENTATION DU BUREAU DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

L'équipe du bureau de l'amélioration continue de la DQEPE consiste en un groupe de professionnels et de gestionnaires de projets spécialisés en planification et implantation de projets stratégiques, en transformation des processus et en optimisation de la performance. Son expertise est également reconnue en planification et en programmation clinique. Notre équipe possède des certifications reconnues en Lean Six sigma, en amélioration et optimisation des processus d'affaires ainsi qu'en gestion et planification de projets.

Pour en connaître davantage, consultez la présentation complète dans la section → Nos services de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

GOVERNANCE DE PROJETS ORGANISATIONNELS

Documents

-  Liste des priorités organisationnelles 2023-2024
-  Formulaire de demande de projet 2023-2024 (2024-02-21)
-  Définition de projet organisationnel
-  Formulaire d'approbation financière des projets organisationnels

Toutes les demandes de projets seront regardées et analysées aux rencontres de comité de gouvernance de projets organisationnels.

Si vous souhaitez plus d'information sur les outils de la gestion de projet, cliquez sur le lien suivant : <http://cissslaval.intranet.reg13.rtss.qc.ca/carrefour-clinique/performance-projets-et-evaluation/projets-organisationnels/coffre-a-outils-de-la-gestion-de-projet/>.

FORMATION ET FORMULAIRE A3 - SUIVI DE PROJET

-  Formation Power Point: A3 - suivi de projet
-  Gabarit formulaire A3 - suivi de projet
-  Formation A3 - Enregistrement

QUESTIONS? COMMENTAIRES?

