



Partager les savoirs
pour de meilleures pratiques en santé



Les communautés virtuelles de pratiques au CESS

Stéphane Dubuc

Centre d'expertise en santé de Sherbrooke (CESS)

www.expertise-sante.com

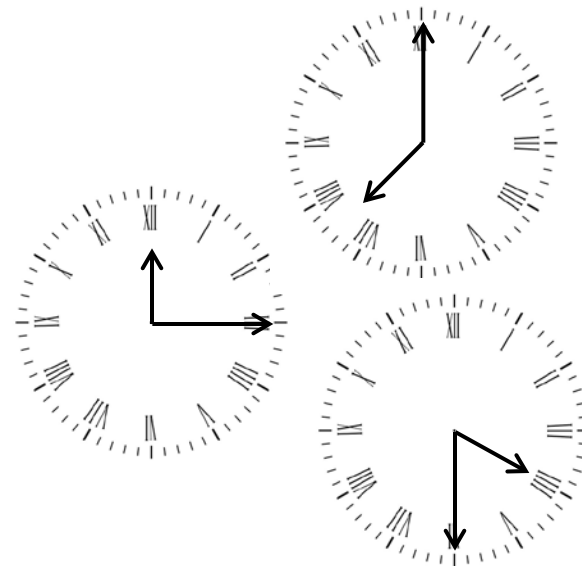
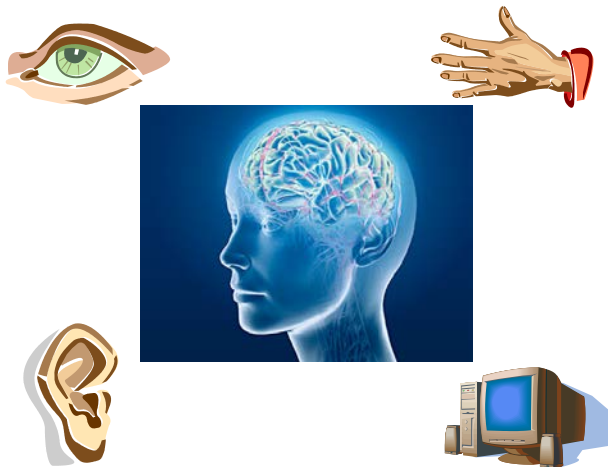
Février 2014





Le concept de distance

- Distance géographique
- Distance temporelle
- Distance psychologique





Comment pallier à la distance?

- Distance géographique
- Distance temporelle
- Distance psychologique

En choisissant des stratégies et des technologies appropriées



savoir
innovation
santé

Réseau social

- Ensemble d'individus reliés entre eux par des liens créés lors d'interactions sociales.
- Des réseaux sociaux peuvent être créés stratégiquement pour agrandir ou rendre plus efficient son propre réseau social (ex: professionnel).
- L'expression « médias sociaux » recouvre les différentes activités qui intègrent la technologie, l'interaction sociale et la création de contenu.

http://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9seaux_sociaux (consulté le 19 février 2014)

- Communauté de pratique : « type » de réseau social réunissant des conditions particulières dont un niveau d'engagement réciproque des membres élevé et soutenu.



Définition de communauté de pratique

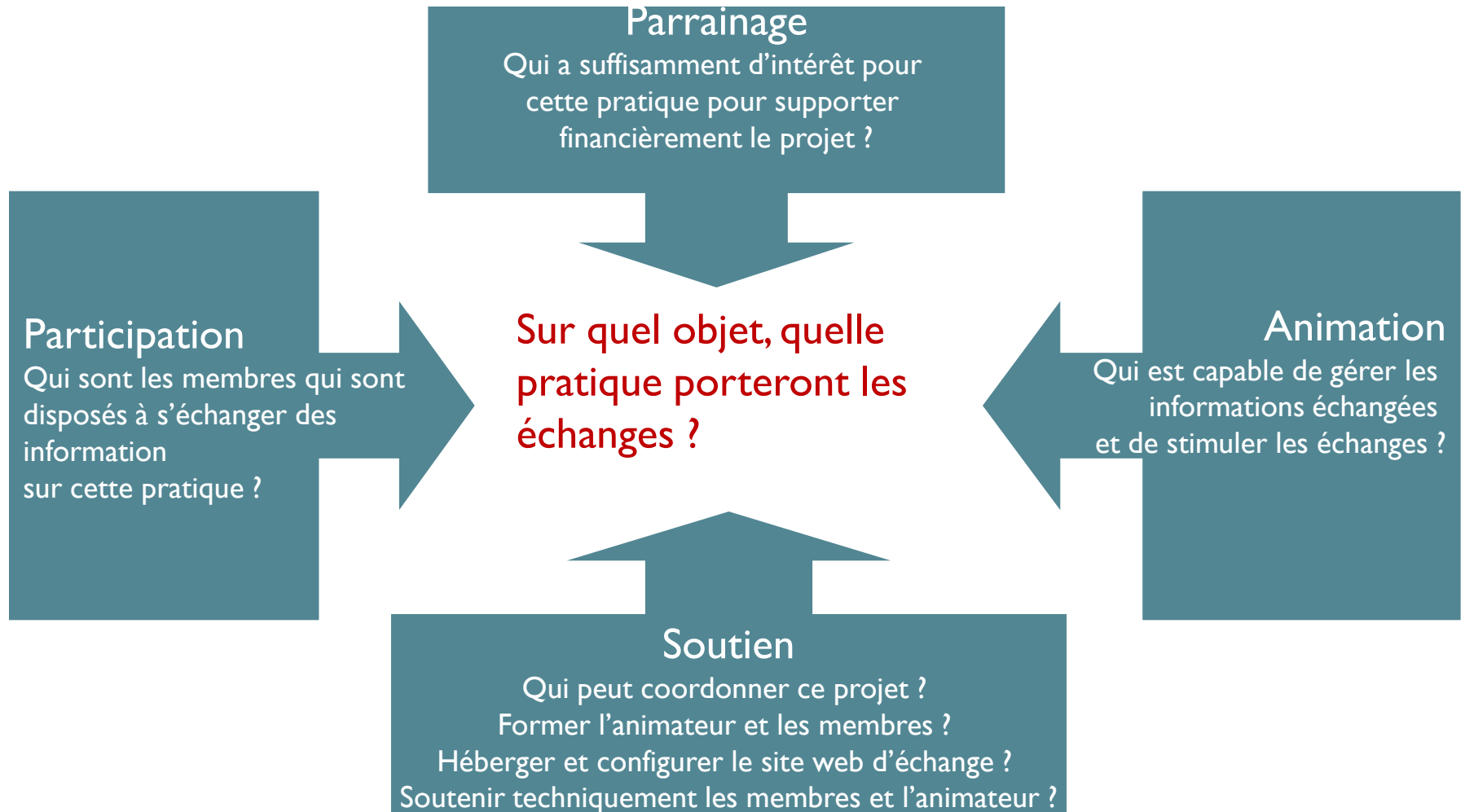
- groupe de personnes
- qui se rassemblent afin de partager et d'apprendre les unes des autres au fil des interactions
- en ligne ou en « présenciel »
- tenues ensemble par un intérêt commun
- dans un champ de savoir lié à leur pratique

Adapté de: Wenger et *al.* [2002], traduction dans Langelier [2005]



savoir
innovation
santé

Composantes d'une communauté virtuelle de pratique (CvP)





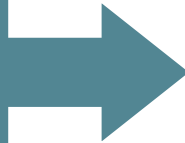
savoir
innovation
santé

Parrainage



« Lâchez prise intéressé »

Participation
des membres



« Engagement supporté »

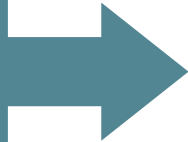


savoir
innovation
santé

Parrainage



Participation
des membres



Gouvernance / pilotage
« démocratique »



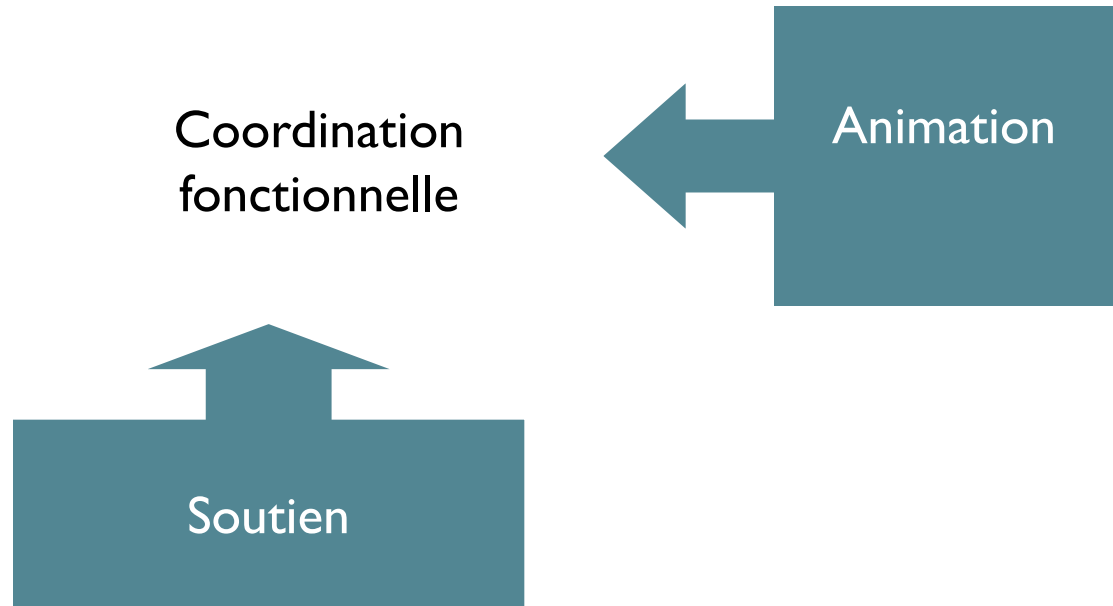
Animation



Soutien



savoir
innovation
santé





savoir
innovation
santé

Participation soutenue des membres

- Notion d'engagement
- Aptitude à l'échange (générosité)
- Objet commun (« nous »)
- Degré variable d'auto-gestion



Animation efficace

- Assure le leadership de la CvP
- Stimule l'intérêt à la participation
- Gère et organise les informations sur le site web
- Guide les membres dans leur démarche de collaboration et de réflexion sur la pratique



Parrainage intéressé

- Les parties qui ont intérêt à ce que la pratique qui fait l'objet de la CvP s'améliore
- Rend possible la communauté
- Assume les coûts
- Permet un espace/temps pour les participants
- Ancre l'animation



Soutien accessible

- Pédagogique et méthodologique (animation; membres)
- Technologique (plate-forme d'échanges, bibliothèque etc.)
- Coordination et logistique (rencontre présentielle, visioconférence, pilotage)



Charte de participation

- Document fondamental pour initier une communauté
- Permet de couvrir tous les aspects concrets et opérationnels
- Sert surtout à la coordination pour avoir une vision claire du projet.



savoir
innovation
santé

Charte de participation

Caractéristiques de notre communauté

- **Nom de la communauté**
- **Raison d'être**
- **But / objectif**
- **Valeurs**
- **Qui peut être membres**

Dynamique entre les membres

- **Engagement des membres et principes de participation**
 - **Activités quotidiennes :=**
 - **Activités ponctuelles et projets spéciaux**
- **Animation**
- **Mode de communication entre les membres de la CVAP**
- **Rencontre des membres**



savoir
innovation
santé

Charte de participation

Les « règles du jeu »

- **Propriété intellectuelle**
- **Gestion de l'information (durée de conservation, accessibilité)**
- **Communications externes**
- **Considérations linguistiques**

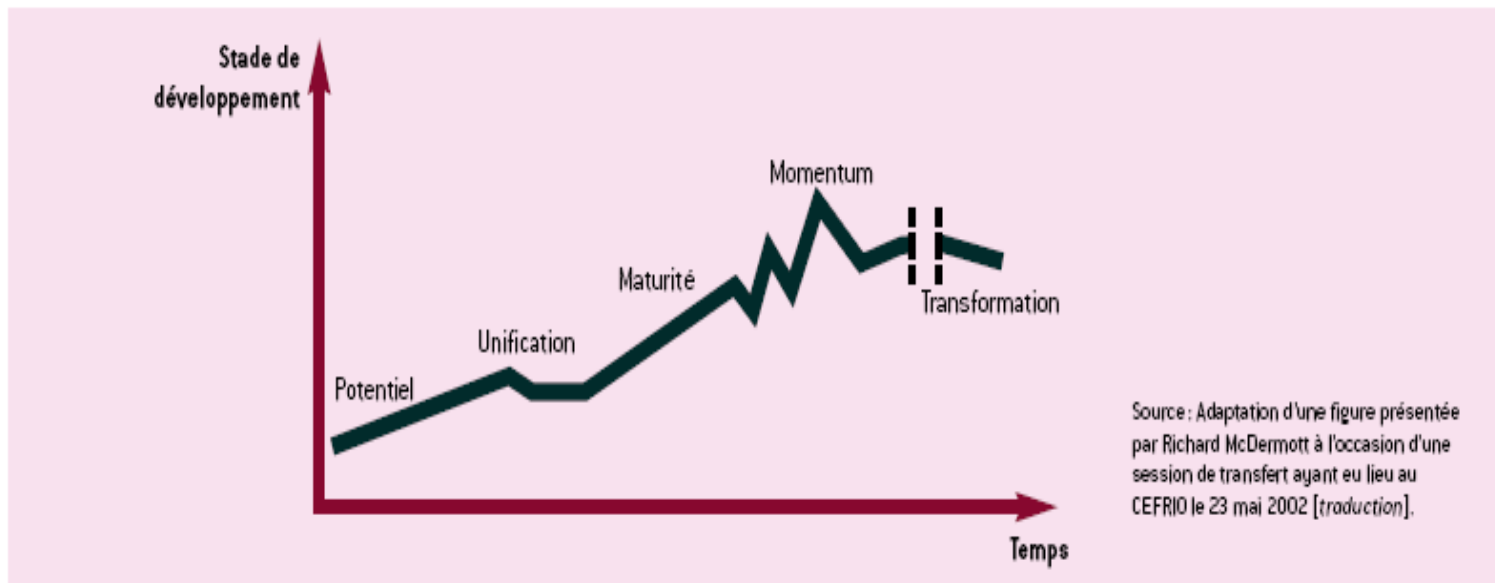
La gouvernance de la CvP

- **Gouvernance et rôles des différents acteurs**
 - **Comité de direction**
 - **Coordination professionnelle**
- **Modalités d'évaluation de la communauté**



savoir
innovation
santé

FIGURE 1 – STADES DE DÉVELOPPEMENT D'UNE COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE





savoir
innovation
santé

Communauté = partage de « pouvoirs »

Pouvoir d'influence

- Bonnes pratiques
- Comparaison
- Diffusion d'une prise de position

Pouvoir du nombre

- « Achat » de groupe (formation, conférence, etc)

Pouvoir d'innover

- Motivation et mobilisation des membres + appui financier
- Cible commune et bon timing



savoir
innovation
santé

Des systèmes informatiques qui évoluent

- Portail, eCMS, CMS, LMS, LCMS, collecticiel
- Logiciel libre ou propriétaire





Des outils de communication qui évoluent aussi!

- Diffusion, communication, collaboration, évaluation
- Logiciel libre ou propriétaire





Exemple d'un site « démo » d'une communauté :

<http://liferay.cess-labs.com/web/demo-cvp/accueil>

Comparaison entre « communauté de pratique » et « groupe ou comité de travail ».

	Communauté de pratique	Comité de travail
Finalités	<ul style="list-style-type: none"> • Résolution de problèmes • Partage d'expériences, de documents • Travail collectif sur un projet commun 	<ul style="list-style-type: none"> • Mandat spécifique clairement défini.
Dynamique entre les membres	<ul style="list-style-type: none"> • On vise le développement d'une confiance réciproque permettant des échanges plus réguliers pendant mais aussi entre les rencontres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail collaboratif pendant les réunions en lien avec le mandat du comité
Animation	<ul style="list-style-type: none"> • Animation centrée à la fois sur les priorités identifiées par les membres et les priorités des établissements. • L'animatrice est un peu « au service » de la communauté. 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation centrée sur le mandat du comité. • Le comité est un peu « au service » de l'animatrice.
Moyens pour parvenir à nos fins	<ul style="list-style-type: none"> • Principalement l'échange d'expériences et de documents sur des thématiques prioritaires pour la majorité des membres. • Utilisation du temps de réunion mais aussi de contacts téléphoniques ou d'échanges de courriels et de fichiers (ex : via un site web sécurisé). 	<ul style="list-style-type: none"> • Sessions de travail où l'on donne son opinion sur un sujet défini. • Relecture de documents. • Approbation des résultats.
Impacts recherchés	<ul style="list-style-type: none"> • Bris de l'isolement des personnes • Capitalisation des expériences du réseau (gain de temps) • Co-construction (ex : lignes directrices) 	<ul style="list-style-type: none"> • La réalisation du mandat du comité.

Types d'échanges et d'activités complémentaires pour trois communautés différentes

Objet	Ex d'échanges sur les forums			Activités complémentaires
	Reliées au travail quotidien	Reliées à l'organisation des services	Reliée à des enjeux plus « politiques »	
La pratique clinique infirmière en GMF	Recherche d'un protocole ou d'une ordonnance collective	Comment composer avec la zone grise entre le rôle des GMF et des CSSS en lien avec le suivi des maladies chroniques?	Pourquoi dans certains GMF, les infirmières ont une plus grande autonomie professionnelle ?	Une programmation de cinq visioconférences annuelles sur des besoins priorités par les membres (certains avec crédits de formation continue)
La gestion et la qualité des soins d'urgence	Comment répondre à une norme de l'agrément ?	Qui est responsable du bilan comparatif des médicaments ?	Quels rôles possibles de l'infirmière auxiliaire en salle d'urgence ?	Un projet collectif par année permettant une prise de position commune (ex : l'application des Plan thérapeutique infirmier en salle d'urgence)
L'application de l'approche « Lean » dans une perspective d'amélioration continue des services	Recherche d'une expérience dans l'implantation d'un nouveau système informatique aux archives	Quelles sont les façons de faire avec les instances syndicales ?	Réactions sur les critiques des grands médias en lien avec l'application du Lean dans les soins à domicile ?	Un colloque annuel et de la formation continue permettant l'accès à des expertises externes à la communauté de haut niveau.



Montage financier

- Subvention publique (avec ou sans projets spéciaux)
- Commandite privée
- Activités complémentaires (ex: colloque)
- Frais d'inscription des membres



Partager les savoirs
pour de meilleures pratiques en santé



Stéphane Dubuc

Centre d'expertise en santé de Sherbrooke (CESS)

www.expertise-sante.com | sdubuc.cess@ssss.gouv.qc.ca

