

Partager les pratiques exemplaires internes

Un résumé de

D'Adamo, M. et Kols, A. (2005). A Tool for Sharing Best Practices, The INFO Project, United States Agency for International Development (USAID), Global, GH/POP/PEC, subvention no GPH-A-00-02-00003-00, récupéré à la page <http://www.k4health.org/toolkits/km/tool-sharing-internal-best-practices>



National Collaborating Centre
for Methods and Tools
Centre de collaboration nationale
des méthodes et outils

Pour citer ce sommaire du CCNMO:

Centre de collaboration nationale des méthodes et outils (2011). *Partager les pratiques exemplaires internes*. Hamilton, ON : Université McMaster. (mise à jour 18 September, 2017) Récupéré sur le site <http://www.nccmt.ca/resources/search/84>.

Catégories:

Method, Communication, Knowledge dissemination, Knowledge exchange, Knowledge management

Date d'affichage:
March 29, 2011

Date de mise à
jour:
September 18, 2017

Method

Relevance For Public Health

La méthode n'a pas été élaborée pour un contexte de santé publique, mais les étapes peuvent être appliquées à des organismes œuvrant dans ce domaine. Par exemple, la présente ressource pourra aider les bureaux de santé à reproduire des programmes d'activité physique fructueux dans divers cadres, avec différentes équipes de professionnels ou populations, et à l'intérieur d'une stratégie intégrée.

Description

[La ressource](#) propose des lignes directrices sur la manière dont un organisme peut partager à l'interne ses propres pratiques exemplaires. Cinq étapes exposent dans ses grandes lignes un moyen concret de partager des pratiques exemplaires afin de permettre aux organismes de tirer des leçons de leurs réussites et d'améliorer leurs programmes.

Partager des pratiques exemplaires est un bon moyen d'améliorer le rendement en reproduisant les réussites dans tout un organisme. Voici d'autres avantages :

- rehausser le niveau de qualité globale des services;
- éviter le dédoublement des efforts ou de «réinventer la roue»;
- réduire au minimum le temps requis pour refaire le travail en raison de la mauvaise qualité;
- économiser en augmentant la productivité et l'efficacité.

Partager les pratiques exemplaires (PE) internes peut s'avérer un important accessoire pour d'autres stratégies d'amélioration, dont bon nombre sont axées sur l'idée de définir et de régler les problèmes. Les initiatives qui favorisent les PE internes se rapportent surtout à ce que les gens font de bien, remontent le moral et font sembler l'excellence atteignable. Ces genres d'approches ascendantes favorisent plus l'apprentissage au sein de l'organisme que les approches descendantes, comme l'établissement de normes. Il peut s'accomplir bien plus si un organisme met au point des processus systématiques pour déterminer et partager les pratiques fonctionnant le mieux dans son cas.

Il n'existe aucune définition généralement acceptée de pratique exemplaire. Celle-ci doit au moins :

1. fournir une preuve de réussite;
2. influencer sur quelque chose d'important (p. ex., contribuer à la mission ou aux objectifs de programme de l'organisme);
3. offrir la possibilité d'être reproduite ou adaptée à d'autres cadres.

L'outil recommande de créer un milieu favorable pour que les pratiques exemplaires puissent être instaurées avec succès, y compris :

- **des personnes** pour faciliter la définition et le partage des pratiques exemplaires internes;
- **des processus et des outils** destinés à partager les connaissances par des rapports, des discussions par voie électronique et des rencontres en personne;
- **un engagement** à prendre le temps nécessaire pour définir, consigner et partager les pratiques exemplaires.

Ces sommaires sont préparés par le CCNMO afin de condenser la matière et offrir un aperçu des ressources figurant dans le [Registre des méthodes et outils](#), et pour fournir des suggestions quant à leur utilisation dans un contexte de santé publique. Pour plus d'information sur une méthode/un outil mentionné dans le sommaire, consultez les auteurs/développeurs de la ressource d'origine.

Il existe trois catégories clés d'éléments qui faciliteront le partage des pratiques exemplaires à l'interne, ou qui y feront obstacle (Simard et Rice, 2007) :

1. le contexte organisationnel
2. le processus de diffusion que représente le partage de renseignements à l'interne
3. les facteurs liés à la gestion

Voici des facteurs organisationnels précis qui aident à partager les pratiques exemplaires à l'interne :

- **l'expérience** en matière de partage et de réussites et d'échecs, où les organismes se concentrent sur l'évaluation;
- **la structure** qui favorise la communication et la collaboration entre les divers services de l'organisme;
- **la culture organisationnelle** qui valorise l'apprentissage et la collaboration et qui soutient le partage des connaissances entre les services, au lieu de la pensée «en silo» et des relations concurrentielles;
- **la capacité d'absorption**, où les organismes disposent des ressources et possèdent les compétences pour changer la pratique, et où le personnel et la direction sont tournés vers l'apprentissage.

Implementing the Tool

Who is Involved?

Les participants concernés pourraient intervenir dans l'apprentissage et le partage des pratiques exemplaires. Partager des pratiques exemplaires internes est particulièrement utile quand les organismes englobent de multiples services, divisions ou personnes qui effectuent un travail semblable et peuvent ainsi apprendre les uns des autres. Idéalement, une équipe ou un coordonnateur des pratiques exemplaires agira comme responsable.

Steps for Using Tool

Voici quelles sont les étapes clés à franchir pour définir et partager les pratiques exemplaires :

1. Rechercher les réussites : demander à une équipe ou un coordonnateur des pratiques exemplaires de s'occuper du processus afin d'établir des procédures courantes pour trouver les réussites internes; par exemple, un examen « après coup » est un compte rendu structuré de ce qui s'est passé pendant un événement ou un projet et qui permet de tirer des leçons de l'expérience.

2. Définir et valider les pratiques exemplaires : définir les pratiques justifiant la réussite des personnes qui offrent le meilleur rendement; par exemple, déterminer si ce sont des facteurs environnementaux ou personnels, plutôt que des pratiques internes, qui expliquent le succès d'un service; se servir de l'analyse comparative interne pour comparer le rendement de différents services au sein d'un organisme pourra s'avérer utile, surtout si les activités sont semblables.

3. Consigner les pratiques exemplaires : rédiger une description de la pratique exemplaire et tenir un dépôt central; orienter les gens vers les créateurs d'une pratique et les communautés de pratique connexes pour qu'ils apprennent de l'expérience concrète d'autres personnes.

4. Dresser un plan stratégique pour partager les pratiques exemplaires : concevoir et exécuter un plan stratégique pour partager des connaissances sur une pratique exemplaire interne avec les utilisateurs potentiels qui pourront en bénéficier le plus; il s'agit notamment de déterminer et de solliciter l'appui de personnes qui peuvent aider à créer la demande d'une pratique exemplaire et à promouvoir l'apprentissage en cours d'emploi; les communautés de pratique réunissent des personnes aux intérêts professionnels communs pour qu'elles échangent des points de vue et des expériences vécues.

5. Adapter et appliquer les pratiques exemplaires : cette dernière étape sert à permettre aux gens d'appliquer les pratiques exemplaires dans leur propre cadre, qui pourra être différent de celui où la pratique a été mise au point au départ; par exemple, des lignes directrices pourraient être élaborées sur la manière d'adapter une pratique exemplaire à différents cadres.

La page 15 indique plusieurs points utiles sur les « leçons tirées » du partage de pratiques exemplaires internes.

L'outil décrit deux études de cas sur des services de santé :

1. Consigner et disséminer des pratiques exemplaires au moment de fournir des services améliorés pour le projet de santé (DISH), en Ouganda (www.ugandadish.org/practices.shtml) :

Ces sommaires sont préparés par le CCNMO afin de condenser la matière et offrir un aperçu des ressources figurant dans le [Registre des méthodes et outils](#), et pour fournir des suggestions quant à leur utilisation dans un contexte de santé publique. Pour plus d'information sur une méthode/un outil mentionné dans le sommaire, consultez les auteurs/développeurs de la ressource d'origine.

ce projet de huit ans (1994-2002) était axé sur la santé de la reproduction, de la mère et de l'enfant en Ouganda; il a permis d'améliorer la qualité, la disponibilité et l'utilisation des services de santé de la reproduction, de la mère et de l'enfant dans les douze districts visés; un facilitateur interne a tenu une réunion d'une journée avec le personnel et les parties intéressées afin de définir les pratiques exemplaires pour DISH, de choisir les pratiques à consigner et de dresser un plan de dissémination.

2. Disséminer les leçons tirées au National Health Service, en Grande-Bretagne : la NHS Clinical Governance Support Team (CGST) recueille systématiquement les leçons tirées par des équipes locales de mise au point et les partage dans tout le pays; les employés de tout organisme de santé publique pourraient se servir de l'outil pour partager des pratiques exemplaires.

Caractéristiques de l'évaluation et de la mesure

Évaluation

Has not been evaluated

Validité

Information not available

Fiabilité

Information not available

Cote méthodologique



Unknown/No evidence

Tool Development

Developers

Margaret D'Adamo
Adrienne Kols

Méthode de développement

La présente ressource a été créée par l'INFO Project. Celui-ci (<http://www.k4health.org/toolkits/info-publications>), dont le siège se trouve au Center for Communications Program de la John Hopkins Bloomberg School of Public Health, vise à soutenir la prise de décision en soins de santé dans les pays en développement par le leadership international en gestion des connaissances dans le domaine de la santé de la reproduction.

Date de sortie

2005

Contact Person

Margaret D'Adamo
Office of Population
USAID/Global Health Bureau
1300 Pennsylvania Avenue
Washington, États-Unis 20523
Téléphone : (202) 712-4301
Courriel : mdadamo@usaid.gov

Ressources

Titre de la ressource primaire	A Tool for Sharing Internal Best Practices
Fichier joint	Aucun
Lien Web	http://www.k4health.org/toolkits/km/tool-sharing-internal-best-practices
Référence	D'Adamo, M. et Kols, A. (2005). <i>A Tool for Sharing Best Practices</i> , The INFO Project, United States Agency for International Development (USAID), Global, GH/POP/PEC, subvention n° GPH-A-00-02-00003-00, récupéré à la page http://www.k4health.org/toolkits/km/tool-sharing-internal-best-practices
Type de ressource	Trousse d'outils
Format	Accès en ligne
Coût de l'accès	None.
Langue	Anglais
Condition d'utilisation	Non précisé

Titre de la ressource supplémentaire	The practice gap: Barriers to the diffusion of best practices.
Fichier joint	Aucun
Lien Web	http://www.springerlink.com/content/x0657775276134u3/
Référence	Simard, C. et Rice, R.E. (2007). The practice gap: Barriers to the diffusion of best practices, <i>Information Science and Knowledge Management</i> , 12, 87-123, DOI: 10.1007/3-540-71011-6_4, récupéré à la page http://www.springerlink.com/content/x0657775276134u3/
Type de ressource	Article de revue
Format	Périodique
Coût de l'accès	Achat d'article de revue
Langue	Anglais
Condition d'utilisation	Non précisé