

# COLLOQUE LEAN SANTÉ 2016



**GARDONS LE CAP SUR LE  
VRAI NORD ET CRÉONS  
DE LA VALEUR ENSEMBLE**

**5** ÉDITION

**18 AU 20 MAI 2016**  
**HÔTEL LE MONTAGNAIS**  
CHICOUTIMI

CAHIER DU PARTICIPANT

[colloqueleansante.com](http://colloqueleansante.com)

#colloqueLEAN2016



**CvPAC**

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

## TABLE DES MATIÈRES

Mot de la CvPAC.....	3
Mot de la présidente.....	4
Comité organisateur.....	5
Mercredi - Précolloque.....	6
Jeudi - Colloque.....	8
Vendredi - Colloque.....	11
Information générale.....	16
Colloque en un clin d'œil.....	18
Plan du Centre de congrès.....	19



Accédez au programme en ligne.



### Restez branché tout au long du colloque

Accédez au programme en ligne et réagissez en temps réel sur Twitter.  
**#colloqueLEAN2016**

## MOT DE LA CVPAC

Bienvenue à tous et à toutes,

C'est avec fierté que la CvPAC vous accueille à la 5<sup>e</sup> édition du colloque Lean santé.

Cette année, sous le thème «Gardons le cap sur le vrai nord et créons de la valeur ensemble» l'objectif principal du colloque est de contribuer à la réflexion et au développement d'une véritable culture d'amélioration continue au sein de notre réseau. Depuis maintenant cinq ans, la CvPAC vous soutient dans la création de valeurs dans vos organisations en lien avec l'amélioration de la sécurité et/ou la qualité des services, la satisfaction des patients – usagers, la mobilisation des équipes et/ou l'assurance d'une saine gestion des ressources.

Bien que le colloque soit le plus gros événement annuel de la CvPAC, il en est qu'un volet. En effet, tout au long de l'année, la CvPAC travaille fort pour vous offrir une plateforme d'échange virtuelle conviviale ainsi que pour produire des contenus de qualité. Notre équipe se déplace dans vos installations pour capter et diffuser des webinaires ainsi que pour réaliser des capsules vidéos sur vos plus belles réalisations. Elle recense et traduit du contenu anglophone issue des partenariats avec d'autres acteurs et entités de l'amélioration continue telles que Mike Rother et ThedaCare. Elle vous offre des billets de blogues et chronique d'experts grâce à la contribution de nos partenaires du milieu universitaire, en l'occurrence, le Pôle Santé HEC Montréal et la chaire IRISS de l'UQTR. Finalement, la CvPAC, dans une optique d'accessibilité aux connaissances, organise des formations de qualité à une fraction du prix du marché courant.

Avec plus de 800 membres issus de 28 établissements du réseau, un de la Belgique, quatre Universités québécoises et avec plus de 350 inscriptions au colloque cette année, la pertinence de l'amélioration continue et de la CvPAC n'est plus à démontrer.

La CvPAC interprète ce message comme une invitation à poursuivre, voir même redoubler d'efforts pour vous offrir encore plus de contenus et d'activités pertinentes. Voilà pourquoi nous vous invitons à continuer de partager, discuter, communiquer et échanger avec les autres membres via Internet le [www.cvpac-ssss.ca](http://www.cvpac-ssss.ca).

En 2016-2017, gardons le cap sur le vrai nord et créons de la valeur ensemble.

Bon colloque à tous!

**Mathieu Desmarais**

Coordonateur CvPAC



## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers collègues, partenaires et amis,

C'est sous le thème «Gardons le cap sur le vrai nord et créons de la valeur ensemble!» que nous nous réunissons cette année à Chicoutimi pour la 5e édition du Colloque Lean santé de la CvPAC. Les organisateurs, soit la communauté virtuelle de pratique en amélioration continue, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean en collaboration avec le Centre du savoir sur mesure, le Pôle santé HEC-Montréal et la chaire IRISS vous souhaitent la bienvenue à cette édition 2016.

L'organisation d'un colloque est un levier extraordinaire. S'entourer de gens compétents et passionnés par les mêmes enjeux. Imaginer ensemble l'avenir de notre réseau avec l'amélioration continue comme moteur de transformation. Avoir le privilège d'être aux premières loges pour tracer la voie vers l'avenir, aller plus loin, se projeter vers l'avant pour créer de la valeur pour nos usagers, nos résidents, nos jeunes, nos clients, nos enfants, nos familles, nos proches, notre population dans le contexte de la transformation du réseau. Choisir un thème, établir le programme, choisir des conférenciers et partager cette vision avec l'ensemble des gens présents.

Ce colloque, c'est votre colloque! Un cadeau de toute la communauté de pratique à ses membres, un cadeau offrant sous forme d'ateliers, de conférences ou d'affiches, des projets inspirants et innovants, des stratégies de transformation de culture organisationnelle et de développement des personnes provenant de l'ensemble des établissements du Québec et de nos partenaires. La richesse du réseau au bénéfice de la création de valeur pour notre population.

À l'image d'une fée marraine, comme premier vœu je souhaite que vous y puisiez toute l'expertise de notre communauté, toute la passion de nos artisans et que vous repartiez avec le courage d'agir, l'humilité d'apprendre et l'espoir de créer de la valeur pour notre population.

Comme deuxième vœu, je souhaite plus de sécurité, de qualité, d'accessibilité, de continuité dans nos soins et services, plus de mobilisation de nos équipes, de prévention/promotion des saines habitudes de vie, et ce, dans un contexte de saine gestion financière.

Enfin, comme troisième vœu, je souhaite que ce cadeau que nous nous offrons crée de la valeur pendant l'année à venir et qu'il demeure une source d'inspiration jusqu'à notre prochaine aventure ensemble.

Voilà la source vive de ce qui nous motive tous à « créer de la valeur ensemble et à garder le cap sur le vrai nord »!

Merci et bon colloque au Saguenay-Lac-Saint-Jean



**Chantale Larocque**

Présidente de l'édition 2016 du colloque Lean santé de la CvPAC

## COMITÉ ORGANISATEUR

- » **Nadia Benomar**  
Chargée de projets - coordonnatrice activités de formation  
Pôle Santé HEC
- » **Line Blackburn**  
Conseillère externe
- » **Sébastien Blais**  
Directeur de la performance clinique et organisationnelle  
Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval et CHU de Québec
- » **Marie-Pier Bourdages**  
Chargée de projet ministériel Lean santé  
Ministère de la Santé et des Services sociaux
- » **Cénia Campeau**  
Agente de liaison  
Centre du savoir sur mesure de l'UQAC
- » **Sylvain Chaussé**  
Conseiller externe
- » **Eric Daneau**  
Adjoint à la Direction de l'évaluation, de la qualité, de l'éthique, de la planification stratégique et des affaires juridiques  
CHU de Québec - Université Laval
- » **Philippe Deslandes**  
Conseiller externe
- » **Mathieu Desmarais**  
Coordonnateur de la communauté virtuelle de pratique en amélioration continue
- » **Roch Fililatrault**  
Coordonnateur des activités et de la programmation  
Communauté virtuelle de pratique en amélioration continue
- » **Nicolas Fortin**  
Conseiller cadre en amélioration continue  
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- » **Daniel Gagnon**  
Conseiller cadre en amélioration continue de la performance  
CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal
- » **Marika Harbour**  
Conseillère en optimisation des processus  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- » **Lucie Lagacé**  
Consultante  
Centre du savoir sur mesure de l'UQAC
- » **Chantale Larocque**  
Conseillère cadre à l'amélioration continue  
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- » **Sylvain Létourneau**  
Expert-conseil en amélioration continue  
CIUSSS de l'Estrie - CHUS
- » **Jean-François Robert**  
Conseiller cadre à l'amélioration continue et performance  
CIUSSS de la Capitale-Nationale
- » **Simon Smith**  
Professionnel de recherche  
Université du Québec à Trois-Rivières - Chaire IRISS

## ÉQUIPE DE COORDINATION

- » **Andrée Sicard**  
Coordonnatrice des événements  
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke
- » **Patricia Paré**  
Adjointe administrative  
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke
- » **Andréa Houle**  
Adjointe administrative  
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke



# MERCREDI 18 MAI - PRÉCOLLOQUE

12 h à 17 h 30

## SALON DES EXPOSANTS

12 h à 17 h 30 - Montagnaise 1

Venez rencontrer l'équipe de la Banque Nationale, répondez aux questions et évaluez votre positionnement sur son échelle de maturité Lean. Le tout en quelques minutes.

## LE VRAI NORD, LEAN CAFÉ

13 h à 15 h 30 - Réserve Nord-Sud

Le Vrai nord Lean café vous propose discussion entre acteurs permettant, en intelligence collective, de faire émerger des propositions concrètes et partagées par tous. Le principe est de créer un climat de confiance et de convivialité pour permettre les échanges entre participants. Les thèmes vous seront présentés dès votre arrivée.



## LEAN CINÉMA

13 h à 17 h - Totem Sud

Venez visionner les réalisations de la CvPAC et de ses membres. Des vidéos d'initiatives réalisées dans le réseau de la santé et des services sociaux mettant en relief les leçons apprises ainsi que les facteurs clés du succès permettant d'atteindre les objectifs de façon efficiente.



## PRÉCOLLOQUE SESSION D'AFFICHES

13 h à 15 h 30 - Réserve Centre

Venez découvrir de nombreux projets d'amélioration réalisés au Québec et en Belgique.



## SIMULATION : « KATA IN THE CLASSROOM DE MIKE ROTHER » POUR EXPÉRIMENTER LES KATAS D'AMÉLIORATION ET DE COACHING

14 h 30 à 17 h - Wigwam-Tente-Tipi

Cette simulation développée par Mike Rother, l'auteur du livre « Toyota Kata : Managing People for Improvement, Adaptiveness, and Superior Results », est offerte cette année gratuitement à 25 participants au colloque 2016 de la CvPAC.

L'activité permettra aux participants, à travers une simulation ludique et simple, de pratiquer plusieurs fois les routines « Kata d'amélioration » (improvement Kata - IK), de coaching (coaching Kata - CK) et de constater la force du Kata pour améliorer des processus simples ou complexes au quotidien.



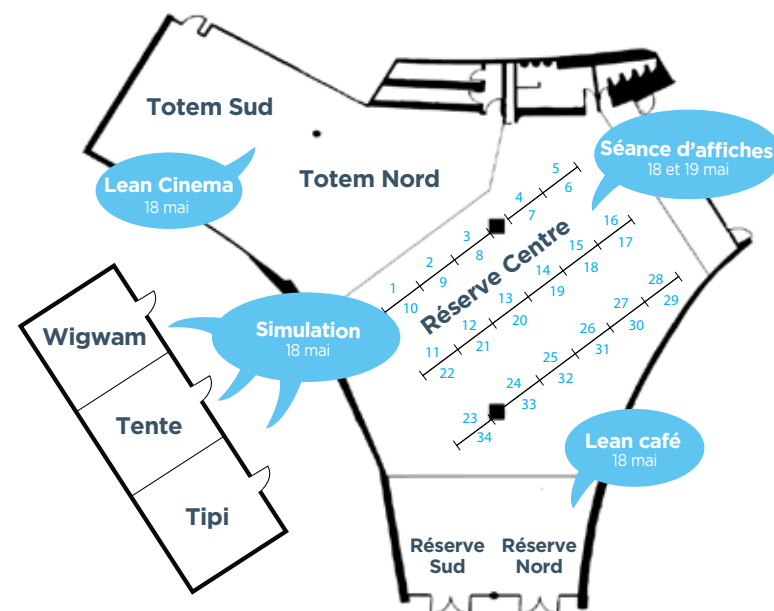
Sylvain Landry



Sylvain Chaussé



Niveau CvPAC argent



# SESSION D'AFFICHES

## CHU de Québec - Université Laval

1. Amélioration du système de distribution des pots d'eau ainsi que de l'hydratation des patients hospitalisés.
2. L'implantation d'une culture d'amélioration continue et de travail interdisciplinaire dans un environnement en changement, une affaire d'équipe!

## CISSS de la Côte-Nord

3. Tableau de suivi des usagers aux soins à domicile.

## CISSS de Chaudière-Appalaches

4. Amélioration continue et délai d'attente en JED.
5. Démarche d'implantation d'un système de mesure et d'évaluation de la performance globale et intégrée pilotée par une approche et des outils d'amélioration continue (salles de pilotage).
6. Implantation d'un système de mesure et d'évaluation de la performance globale et intégrée.
7. Initiative d'amélioration continue - Services intégrés à l'adulte.
8. Le service réception et traitement des signalements - Urgence psychosociale.

## CISSS de l'Outaouais

9. L'expérience d'une salle de pilotage opérationnelle par l'équipe de la performance au CISSS de l'Outaouais.

## CISSS de Lanaudière

10. Gestion des rendez-vous médicaux à la clinique externe de psychiatrie.
11. L'optimisation de l'anatomopathologie et de la cytologie : une vision d'ensemble pour une équipe performante!

## CISSS de Laval

12. Implantation d'une stratégie de planification des rendez-vous en radio-oncologie (Projet-P4) : une gestion plus agile et efficiente du flux des activités.
13. Tableau de bord de suivi de la qualité à l'UCDG.

## CISSS des Laurentides et Université du Québec à Trois-Rivières (Chaire IRISS)

14. Le caucus opérationnel : rencontre entre le modèle issu de la pratique du CISSS des Laurentides et le modèle théorique basé sur la littérature de l'UQTR.

## CISSS de la Montérégie-Ouest

15. Déploiement du LEAN et perspectives d'avenir.

## CIUSSS de la Capitale-Nationale

16. Chaîne de valeur milieu de vie (DPSAPA) et cellule de travail.
17. Projet régional d'harmonisation de l'offre alimentaire.

## CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

18. Amélioration du parcours du client au sein de l'endoscopie à l'Hôpital de Verdun.
19. Mise en place de nouveaux continuums en déficience physique : premier projet organisationnel intégrant l'amélioration continue.
20. Réduire les délais d'évaluation des signalements retenus en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse à la Direction de la protection de la jeunesse.
21. Transformation des pratiques de gestion terrain par l'expérimentation d'un système de gestion apprenant.

## CISSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

22. Stratégie de déploiement d'une culture d'amélioration continue au CIUSSS MCQ.

## Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval

23. Optimisation du délai de transport des usagers du service de brancarderie.
24. Optimisation de la trajectoire de service en médecine nucléaire (scintigraphie myocardique).
25. 3P - salle hybride en cardiologie tertiaire.
26. Gestion et parc centralisés de matériel de soin.
27. Optimisation de la gestion de la lingerie et de la literie.
28. Prise en charge de la clientèle lors des visites à la Clinique d'insuffisance cardiaque.
29. SCAS de la pharmacie (Service centralisé d'additifs aux solutés).

## Université du Québec à Chicoutimi (UQAQ)

30. Amélioration du taux d'inscription à l'UQAQ; du projet Lean à l'amélioration institutionnelle.

# JEUDI 19 MAI - COLLOQUE

8 h à 19 h

## ACCUEIL ET INSCRIPTIONS

8 h à 8 h 55 - Lobby principal

Passez prendre votre cocarde ainsi que le programme à l'accueil situé dans le lobby principal.

## SALON DES EXPOSANTS

8 h 15 à 17 h - Montagnaise 1

Venez rencontrez nos partenaires financiers pour découvrir leur offre de produits et services.

## OUVERTURE DU COLLOQUE

9 h à 9 h 45 - Montagnaise 3

Mot de bienvenue par Martine Couture, Chantale Larocque, Pierre Collettere et M. Marco Thibault, sous-ministre adjoint au ministère de la Santé et Services sociaux.



## CONFÉRENCE 1 : CONSTRUIRE UNE ORGANISATION EXCEPTIONNELLE? ÉLIMINEZ LE CHAOS!

9 h 45 à 10 h 45 - Montagnaise 3

Après deux décennies à guider les entreprises à concevoir leurs opérations de façon plus efficiente, Karen Martin a découvert ce qui empêche les organisations d'atteindre l'excellence opérationnelle : le chaos. Une maladie insidieuse et puissante qui frustre les clients, désengage le personnel et empêche les dirigeants de dormir la nuit.

Dans cet exposé provocateur, Karen offrira un aperçu de sa vaste expérience dans les soins de santé. Elle fournira des moyens pratiques pour lutter contre le chaos en créant les conditions qui permettent aux efforts d'amélioration de produire des gains et aux organisations d'atteindre l'excellence : la clarté, le focus, la discipline et l'engagement.

Karen Martin



## PAUSE SANTÉ

10 h 45 à 11 h - Montagnaise 1

Prenez une pause, vous le méritez bien.

## CONFÉRENCE 2 : LE CIUSSS DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN — DES CHOIX POUR CRÉER LES FONDEMENTS D'UNE ORGANISATION EXCEPTIONNELLE

11 h à 12 h - Montagnaise 3

Dix-mille-quatre-cents employés, 60 installations, 9 établissements publics pour créer un CIUSSS. Comment procéder? Quels choix faire pour éviter le chaos et créer les fondements d'une organisation remarquable? En toute humilité et dans un contexte d'apprentissage, nous vous présenterons comment le CIUSSS du SLSJ progresse dans le déploiement de sa culture d'amélioration continue Lean pour créer de la clarté, du focus, de la discipline et de l'engagement.



## DÎNER

12 h à 13 h 30 - Montagnaise 1

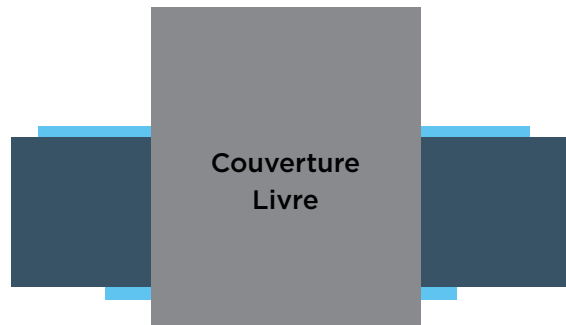
Dégustez les produits régionaux présentés sous forme d'un buffet aux saveurs du Saguenay.

## SÉANCE DE PHOTOS ET SIGNATURE DE LIVRES

13 h à 13 h 25 - Montagnaise 1 - Kiosque 5

Séance de photos et signature de livres avec Karen Martin. Vente de livres sur place.

Couverture Livre

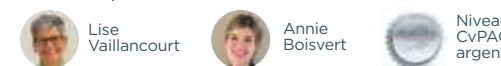


## CONFÉRENCE 3 : LE LEAN LEADERSHIP À L'HÔPITAL MONTFORT — UNE INCURSION DANS LE QUOTIDIEN DES GESTIONNAIRES

13 h 30 à 14 h 45 - Montagnaise 3

Lors de cette conférence, les participants auront l'occasion de découvrir le chemin parcouru par l'Hôpital Montfort sur la route du Lean. Les présentatrices s'entreprendront entre autres avec vous de :

- L'historique du Lean à Montfort
- Les résultats et leçons apprises
- L'historique du Lean à Montfort
- Comment passer d'un modèle par projet au modèle de gestion
- La description des méthodologies utilisées
- Les impacts



## ATELIER 1-A : AMÉLIORER ET MAINTENIR LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES — STANDARD, GEMBA ET KAMISHIBAI

13 h 30 à 15 h - Réserve Nord-Sud

Cette activité permettra aux participants d'apprendre comment intégrer les standards, le gemba et le kamishibai dans les pratiques de gestion pour améliorer et maintenir la qualité et la sécurité de la pratique, qu'elle soit de nature clinique ou autres.



## ATELIER 2-A : CALCUL DES GAINS EN AMÉLIORATION CONTINUE — UN LEVIER AU FINANCEMENT AXÉ SUR LE PATIENT

13 h 30 à 14 h 45 - Wigwam-Tente-Tipi

Cette activité permettra au participant de constater la démonstration tangible du retour sur l'investissement ainsi que des gains d'efficacité générés par le biais de l'approche Lean. De plus, un lien étroit sera tissé entre le coût par activité et l'utilisation des coûts unitaires comme levier pour établir la pertinence des soins et des services.



## ATELIER 3-A : SALLE DE PILOTAGE — DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

13 h 30 à 15 h - Totem Nord

Cette activité permettra au participant de saisir la puissance d'une salle de pilotage tactique dans sa direction et de situer celle-ci dans le déploiement des salles de pilotage dans son organisation.



## ATELIER 4-A : DÉVELOPPER LE LEADERSHIP DES GESTIONNAIRES LEAN

13 h 30 à 15 h - Totem Sud

À travers l'expérience du CHU de Québec - Université Laval, cette activité permettra au participant de dégager les défis que le déploiement du système de gestion Lean entraîne sur le développement du leadership des gestionnaires. De plus, elle permet d'identifier les nouveaux modes de pensée et les nouveaux comportements des gestionnaires, dans une culture Lean.



## PAUSE SANTÉ

15 h à 15 h 15 - Montagnaise 1

Prenez une pause, vous le méritez bien.



## CONFÉRENCE 4 : LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE GESTION POUR CHANGER LA CULTURE ORGANISATIONNELLE ET VOIR NAÎTRE L'ORGANISATION APPRENANTE

15 h 15 à 16 h 30 - Montagnaise 3

La perception du Lean santé au Québec est en constante évolution. Au début, on le voyait principalement comme un coffre à outils. Un peu plus tard, on l'a vu comme un projet avec un début et une fin. Présentement, on le voit plus comme un système de gestion.

Dans le futur, nous le verrons peut-être mieux comme une culture. Du moins, c'est ce que souhaitent les deux présentateurs de cette conférence qui sont d'avis qu'une amélioration durable de la performance des organisations de santé passe nécessairement par un changement culturel.



## ATELIER 1-B : AMÉLIORER ET MAINTENIR LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES — STANDARD, GEMBA ET KAMISHIBAI

15 h 15 à 16 h 45 - Réserve Nord-Sud

Cette activité permettra aux participants d'apprendre comment intégrer les standards, le gemba et le kamishibai dans les pratiques de gestion pour améliorer et maintenir la qualité et la sécurité de la pratique, qu'elle soit de nature clinique ou autres.



## ATELIER 2-B : CALCUL DES GAINS EN AMÉLIORATION CONTINUE — UN LEVIER AU FINANCEMENT AXÉ SUR LE PATIENT

15 h 15 à 16 h 45 - Wigwam-Tente-Tipi

Cette activité permettra au participant de constater la démonstration tangible du retour sur l'investissement ainsi que des gains d'efficacité générés par le biais de l'approche Lean. De plus, un lien étroit sera tissé entre le coût par activité et l'utilisation des coûts unitaires comme levier pour établir la pertinence des soins et des services.



## ATELIER 3-B : SALLE DE PILOTAGE — DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

15 h 15 à 16 h 45 - Totem Nord

Cette activité permettra au participant de saisir la puissance d'une salle de pilotage tactique dans sa direction et de situer celle-ci dans le déploiement des salles de pilotage dans son organisation.



## ATELIER 4-B : DÉVELOPPER LE LEADERSHIP DES GESTIONNAIRES LEAN

15 h 15 à 16 h 45 - Totem Sud

À travers l'expérience du CHU de Québec - Université Laval, cette activité permettra au participant de dégager les défis que le déploiement du système de gestion Lean entraîne sur le développement du leadership des gestionnaires. De plus, elle permet d'identifier les nouveaux modes de pensée et les nouveaux comportements des gestionnaires, dans une culture Lean.



## LA FABULEUSE SOIRÉE — PRÉSENTÉE PAR GSS

17 h à 19 h

Université du Québec à Chicoutimi

Participez à cette soirée de réseautage de type 5 à 7 avec bouchées à saveur du terroir régional. Un transport vous amènera à l'UQAC où vous aurez l'occasion d'échanger avec les autres participants lors de cette activité remplie de surprises.



Génie humain

# VENDREDI 20 MAI - COLLOQUE

8 h à 19 h

## SALON DES EXPOSANTS

8 h à 15 h - Montagnaise 1

Venez rencontrez nos partenaires financiers pour découvrir leur offre de produits et services.

## CONFÉRENCE 5 : CRÉER UNE LÉGION DE PENSEURS SCIENTIFIQUES — UN LEVIER AU SERVICE DU CHANGEMENT ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

15 h 15 à 16 h 45 - Montagnaise 3

SigmaPoint a vite compris que la capacité de mettre en œuvre des stratégies innovantes en un temps record peut devenir un avantage concurrentiel majeur. Revoir la gestion du changement et comment elle se connecte aux cellules de la chaîne de valeur où l'autonomie de tous les jours et les cycles PDCA rapides améliorent constamment les processus.

Découvrez comment ces puissantes cellules d'amélioration continue utilisent des éléments clés de Kata d'amélioration et Kata de coaching pour réaliser des gains importants dans de courtes périodes de temps. L'évolution continue de Toyota kata est le chaînon qui manquait pour assurer la viabilité d'une culture d'amélioration continue.



## ATELIER 5-A : LA PHILOSOPHIE DE GESTION DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE EN APPUI AUX CHAÎNES DE VALEUR — DE LA THÉORIE À L'EXPÉRIENCE.

8 h 15 à 9 h 45 - Réserve Nord-Sud

Cet atelier permettra au participant d'avoir une meilleure vision et une meilleure compréhension des enjeux du déploiement d'une chaîne de valeur dans son organisation. À partir des éléments théoriques et des apprentissages tirés de l'expérience vécue au CIUSSS de la Capitale-Nationale, il sera en mesure d'identifier les éléments clés à mettre en place et à planifier pour réaliser cette transformation.



## ATELIER 6-A : DES PISTES D'INTERVENTION SUIVANT VOTRE POSITIONNEMENT SUR L'ÉCHELLE DE MATURITÉ LEAN

8 h 15 à 9 h 45 - Wigwam-Tente-Tipi

En 2011, la Banque Nationale a entamé un virage culturel axé sur l'amélioration continue. Sa cible était que tous les employés et gestionnaires :

- Comprennent leurs rôles et responsabilités dans la création de valeur pour le client;
- Intègrent des mécanismes, comportements et réflexes d'amélioration continue au quotidien;
- Soient responsables et imputables envers la performance et l'amélioration en continue;
- Soient mobilisés dans l'amélioration constante des processus par la résolution de problèmes au quotidien et la réalisation d'initiatives d'amélioration continue.

Au fil des années, plusieurs outils, méthodes et pratiques d'affaires ont été mis en place comme levier d'efficacité. Mais comment mesurer l'avancement de la culture d'amélioration continue? Découlant du modèle Toyota, la Banque Nationale a développé une échelle de maturité pour suivre et quantifier sa culture d'amélioration continue.

Suivant votre positionnement au kiosque lors du précolloque, venez explorez des pistes d'intervention possibles basées sur l'expérience et les apprentissages de la Banque Nationale.



## ATELIER 7-A : METTRE EN PLACE DES MÉCANISMES DE COMMUNICATION ENTRE LES PATIENTS ET LE CORPS SOIGNANT POUR RENCONTRER NOS PROMESSES

8 h 15 à 9 h 45 - Totem Nord

Dans le cadre de l'amélioration de l'expérience patient, cet atelier vous présente plusieurs pratiques déployées au quotidien dans des unités de soins du CHU UCL Namur, Belgique. L'objectif principal est de répondre aux «promesses» faites aux patients quant à la qualité d'information et d'anticipation de leur sortie. Les outils mis en place permettent de comprendre les obstacles qui empêchent de tenir nos engagements auprès du patient/usager. Vous serez amenés à réfléchir à quelles pratiques pourraient être adaptées pour répondre aux besoins de vos patients dans votre quotidien.



## ATELIER 8-A : VIVRE L'EXPÉRIENCE DE LA GESTION VISUELLE ET EN EXPLOITER LE POTENTIEL!

8 h 15 à 9 h 45 - Totem Sud

Inspirée des réalisations du CISSS des Laurentides, cette activité permettra à l'apprenant (participant) d'être sensibilisé au grand potentiel d'amélioration de la performance que représente l'adoption de pratiques de gestion visuelle, qu'elles soient actualisées en présence ou en virtuel.



## PAUSE SANTÉ

9 h 45 à 10 h - Montagnaise 1

Prenez une pause, vous le méritez bien.

## CONFÉRENCE 6 : FAIRE LES BONS CHOIX POUR ÉVITER LA SURQUALITÉ : UNE QUESTION DE PERTINENCE!

10 h à 10 h 45 - Montagnaise 3

Les enjeux financiers auxquels est confronté le réseau de la santé et des services sociaux limitent la capacité de développement et d'innovation. Dans ce contexte, une révision des processus cliniques, sous l'angle de la pertinence des interventions, permet d'identifier et de réduire les gaspillages (surdiagnostic, surtraitement) et de réallouer des ressources vers des interventions à plus grande valeur ajoutée. Les conférenciers présenteront les expériences du CHU de Québec - Université Laval sur ces questions.



## ATELIER 5-B : LA PHILOSOPHIE DE GESTION DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE EN APPUI AUX CHAÎNES DE VALEUR — DE LA THÉORIE À L'EXPÉRIENCE

10 h à 11 h 30 - Réserve Nord-Sud

Cet atelier permettra au participant d'avoir une meilleure vision et une meilleure compréhension des enjeux du déploiement d'une chaîne de valeur dans son organisation. À partir des éléments théoriques et des apprentissages tirés de l'expérience vécue au CIUSSS de la Capitale-Nationale, il sera en mesure d'identifier les éléments clés à mettre en place et à planifier pour réaliser cette transformation.



## ATELIER 6-B : DES PISTES D'INTERVENTION SUIVANT VOTRE POSITIONNEMENT SUR L'ÉCHELLE DE MATURITÉ LEAN

10 h à 11 h 30 - Wigwam-Tipi-Tente

En 2011, la Banque Nationale a entamé un virage culturel axé sur l'amélioration continue. Sa cible était que tous les employés et gestionnaires :

- Comprennent leurs rôles et responsabilités dans la création de valeur pour le client;
- Intègrent des mécanismes, comportements et réflexes d'amélioration continue au quotidien;
- Soient responsables et imputables envers la performance et l'amélioration en continue;
- Soient mobilisés dans l'amélioration constante des processus par la résolution de problèmes au quotidien et la réalisation d'initiatives d'amélioration continue.

Au fil des années, plusieurs outils, méthodes et pratiques d'affaires ont été mis en place comme levier d'efficacité. Mais comment mesurer l'avancement de la culture d'amélioration continue? Découlant du modèle Toyota, la Banque Nationale a développé une échelle de maturité pour suivre et quantifier sa culture d'amélioration continue.

Suivant votre positionnement au kiosque lors du précolloque, venez explorez des pistes d'intervention possibles basées sur l'expérience et les apprentissages de la Banque Nationale.



## ATELIER 7-A : METTRE EN PLACE DES MÉCANISMES DE COMMUNICATION ENTRE LES PATIENTS ET LE CORPS SOIGNANT POUR RENCONTRER NOS PROMESSES

10 h à 11 h 30 - Totem Nord

Dans le cadre de l'amélioration de l'expérience patient, cet atelier vous présente plusieurs pratiques déployées au quotidien dans des unités de soins du CHU UCL Namur, Belgique. L'objectif principal est de répondre aux «promesses» faites aux patients quant à la qualité d'information et d'anticipation de leur sortie. Les outils mis en place permettent de comprendre les obstacles qui empêchent de tenir nos engagements auprès du patient/usager. Vous serez amenés à réfléchir à quelles pratiques pourraient être adaptées pour répondre aux besoins de vos patients dans votre quotidien.



## ATELIER 8-B : VIVRE L'EXPÉRIENCE DE LA GESTION VISUELLE ET EN EXPLOITER LE POTENTIEL!

10 h à 11 h 30 - Totem Sud

Inspirée des réalisations du CISSS des Laurentides, cette activité permettra à l'apprenant (participant) d'être sensibilisé au grand potentiel d'amélioration de la performance que représente l'adoption de pratiques de gestion visuelle, qu'elles soient actualisées en présence ou en virtuel.





## CONFÉRENCE 7 : COMMENT L'IMPLICATION DU PATIENT EST UN LEVIER INCONTOURNABLE D'AMÉLIORATION CONTINUE

10 h 45 à 11 h 30 - Montagnaise 3

Dans le cadre de son exposé, Christian Chabot fera état de ses multiples implications et expériences, à titre de patient, dans l'organisation de trajectoires de soins, de projets de recherche et de projets d'amélioration continue. Celui-ci exposera sa vision de l'implication du patient à titre de levier clé d'amélioration du système de santé et de services sociaux.



## DÎNER

11 h 30 à 12 h 30 - Montagnaise 1

Dégustez les produits régionaux présentés sous forme d'un buffet aux saveurs du Saguenay.

## SYNTHÈSE DE L'ANNÉE DE LA CVPAC

12 h 30 à 13 h - Montagnaise 3

La CVPAC va de l'avant! Depuis maintenant cinq ans, cette communauté virtuelle de pratique en amélioration continue met en commun les connaissances et les expériences des membres. Découvrez ce que la CVPAC vous mijote pour 2016.



## POSITIONNEMENT DU COLLOQUE LEAN SANTÉ 2016 SUR L'ÉCHELLE DE MATURITÉ LEAN BANQUE NATIONALE

13 h à 13 h 15 - Montagnaise 3

À la suite du passage des participants au kiosque Banque Nationale, Nathalie Guillemette et son équipe viendront dresser un portrait global du positionnement de notre communauté sur leur échelle de maturité Lean.



## CONFÉRENCE DE CLÔTURE : RÉORGANISER OU AMÉLIORER — LES MODES DE TRANSFORMATION DES SYSTÈMES DE SANTÉ

13 h 15 à 14 h - Montagnaise 3

Les systèmes de santé ont recours à différents modes pour réaliser des réformes. Des exemples de réformes seront discutés afin de mieux comprendre les points de tension et de complémentarité entre ces modes et les ressources requises pour soutenir les efforts de transformation et d'amélioration. Le rôle des acteurs politiques, organisationnels et cliniques dans les réformes sera aussi abordé. Une attention particulière sera portée aux conditions susceptibles de soutenir une amélioration continue du système.



## COMMENTAIRE DE FERMETURE

14 h à 14 h 15 - Montagnaise 3

Fermeture du colloque par M. Daniel La Roche.



## CLÔTURE DU COLLOQUE ET TIRAGE

14 h 15 à 14 h 30 - Montagnaise 3

Tirage des prix de présences.

# SALON DES EXPOSANTS

18 MAI : 12 H À 17 H 30  
19 MAI : 8 H 15 À 17 H 00  
20 MAI : 8 H 00 À 15 H 00

## Montagnaise 1

Cette année, la communauté virtuelle de pratique en amélioration continue est heureuse de vous présenter son Salon des Exposants.

Cet espace, aménagé dans la salle Montagnaise 1, a pour but de vous donner l'opportunité d'entrer en relation avec les organisations qui sont en mesure de vous venir en aide pour résoudre des problématiques. Issus de champs de compétences aussi variés que complémentaires, nos partenaires 2016 ont été sélectionnés dans un seul but : vous offrir une expérience colloque à valeur ajoutée.

Prenez les temps de les rencontrer et découvrez des professionnels compétents et passionnés.

Vous souhaitez être présent lors du salon des exposants 2017? Écrivez-nous : [cvpac.cess@sss.gouv.qc.ca](mailto:cvpac.cess@sss.gouv.qc.ca)

## NOS PARTENAIRES 2016

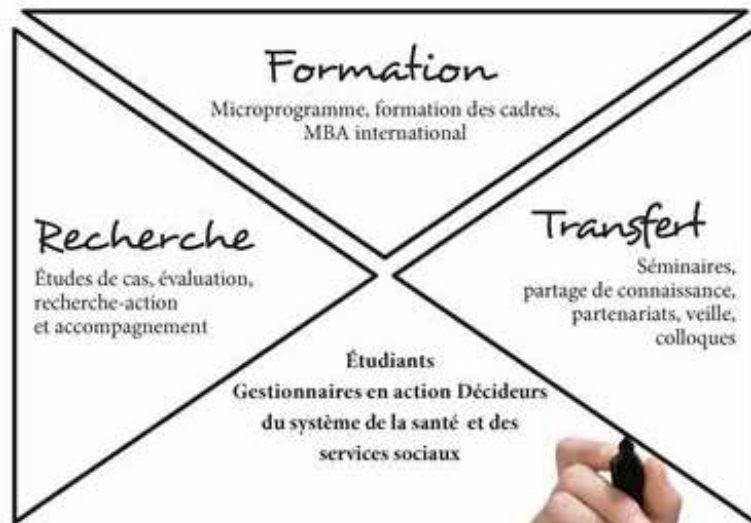
- 1 Logibec
- 2 Laubress
- 3 Tourisme Saguenay
- 4 6 Banque Nationale
- 5 Kiosque CvPAC
  - Traduction simultanée
  - Signature de livre Karen Martin
  - Bar à cellulaire





**Pôle santé**  
HEC MONTRÉAL

VOTRE COURTIER D'EXPERTISE  
ET DE CONNAISSANCES  
EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX



Informez-vous sur nos activités  
et visionnez nos séminaires en ligne  
[polesante.hec.ca](http://polesante.hec.ca)



Bell Nordic inc.  
Libérateurs de génies

« Est-ce que je suis capable de rencontrer les besoins  
de la clientèle avec les ressources actuelles? »

**ProVAM™** : méthodologie pour évaluer  
objectivement et avec respect le **nombre de  
ressources** requises : préparez vous à discuter  
efficacement de « financement par activité » et  
garder le cap!

**Christian Genois Ing., Patrice Mallet Ing.,  
Jean-Marc Legentil MBA**  
jean-marc.legentil@bell-nordic.com



VOTRE PARTENAIRE DE CONFIANCE  
DANS VOTRE DÉPLOIEMENT LEAN



Génie humain

AMÉLIOREZ L'EXPÉRIENCE PATIENT PAR UNE MEILLEURE  
ORGANISATION DU TRAVAIL ET UNE ARCHITECTURE OPTIMISÉE.

# LE COLLOQUE EN UN CLIN D'ŒIL

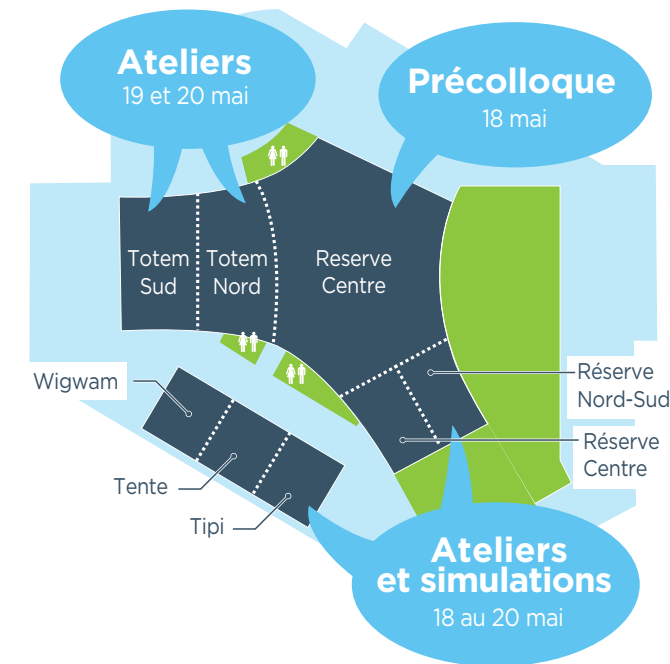
	HEURE	CODE	TITRE	SALLE
18 MAI	12 h à 17 h 30		Salon des exposants	Montagnaise 1
	13 h à 15 h 30		Le vrai Nord Lean café	Réserve Nord-Sud
	13 h à 17 h		Lean cinéma	Totem Sud
	13 h à 17 h		Précolloque - Session d'affiches	Réserve Centre
	14 h 30 à 17 h		Simulation : « KATA in the classroom de Mike Rother » pour expérimenter les KATAS d'amélioration et de coaching	Réserve Nord-Sud

19 MAI	8 h à 8 h 55		Accueil et inscriptions	Lobby principal
	8 h 15 à 17 h		Salon des exposants	Montagnaise 1
	9 h à 9 h 45		Ouverture du colloque	Montagnaise 3
	9 h 45 à 10 h 45	Conférence 1	Conférence 1 : Construire une organisation exceptionnelle? Éliminez le chaos!	Montagnaise 3
	10 h 45 à 11 h		Pause santé	Montagnaise 1
	11 h à 12 h	Conférence 2	Le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean — Des choix pour créer les fondements d'une organisation exceptionnelle	Montagnaise 3
	12 h à 13 h 30		Dîner	Montagnaise 1
	13 h à 13 h 25		Séance de photos et signature de livres	Montagnaise 1
	13 h 30 à 14 h 45	Conférence 3	Le Lean leadership à l'Hôpital Montfort — Une incursion dans le quotidien des gestionnaires	Montagnaise 2
	13 h 30 à 15 h	Atelier 1-A	Améliorer et maintenir la qualité des soins et services — Standard, gemba et kamishibai	Réserve Nord-Sud
	13 h 30 à 15 h	Atelier 2-A	Calcul des gains en amélioration continue — Un levier au financement axé sur le patient	Wigwam-Tente-Tipi
	13 h 30 à 15 h	Atelier 3-A	Salle de pilotage — De la théorie à la pratique	Totem Nord
	13 h 30 à 15 h	Atelier 4-A	Développer le leadership des gestionnaires Lean	Totem Sud
	15 h à 15 h 15		Pause santé	Montagnaise 1
	15 h 15 à 16 h 30	Conférence 4	La mise en place d'un système de gestion pour changer la culture organisationnelle et voir naître l'organisation apprenante	Montagnaise 3
	15 h 15 à 16 h 45	Atelier 1-B	Améliorer et maintenir la qualité des soins et services — Standard, gemba et kamishibai	Réserve Nord-Sud
	15 h 15 à 16 h 45	Atelier 2-B	Calcul des gains en amélioration continue — Un levier au financement axé sur le patient	Wigwam-Tente-Tipi
	15 h 15 à 16 h 45	Atelier 3-B	Salle de pilotage — De la théorie à la pratique	Totem Nord
	15 h 15 à 16 h 45	Atelier 4-B	Développer le leadership des gestionnaires Lean	Totem Sud
17 h à 19 h		La Fabuleuse soirée — Présentée par GSS	UQAC	

20 MAI	8 h à 15 h		Salon des exposants	Montagnaise 1
	8 h 15 à 9 h 45	Conférence 5	Créer une légion de penseurs scientifiques — Un levier au service du changement et de l'amélioration continue	Montagnaise 3
	8 h 15 à 9 h 45	Atelier 5-A	La philosophie de gestion du CIUSSS de la Capitale-Nationale en appui aux chaînes de valeur — De la théorie à l'expérience	Réserve Nord-Sud
	8 h 15 à 9 h 45	Atelier 6-A	Des pistes d'intervention suivant votre positionnement sur l'échelle de maturité Lean	Wigwam-Tente-Tipi
	8 h 15 à 9 h 45	Atelier 7-A	Mettre en place des mécanismes de communication entre les patients et le corps soignant pour rencontrer nos promesses	Totem Nord
	8 h 15 à 9 h 45	Atelier 8-A	Vivre l'expérience de la gestion visuelle et en exploiter le potentiel!	Totem Sud
	9 h 45 à 10 h		Pause santé	Montagnaise 1
	10 h à 10 h 45	Conférence 6	Faire les bons choix pour éviter la surqualité : une question de pertinence!	Montagnaise 3
	10 h à 11 h 30	Atelier 5-B	La philosophie de gestion du CIUSSS de la Capitale-Nationale en appui aux chaînes de valeur — De la théorie à l'expérience	Réserve Nord-Sud
	10 h à 11 h 30	Atelier 6-B	Des pistes d'intervention suivant votre positionnement sur l'échelle de maturité Lean	Wigwam-Tente-Tipi
	10 h à 11 h 30	Atelier 7-B	Mettre en place des mécanismes de communication entre les patients et le corps soignant pour rencontrer nos promesses	Totem Nord
	10 h 45 à 11 h 30	Atelier 8-B	Vivre l'expérience de la gestion visuelle et en exploiter le potentiel!	Totem Sud
	11 h 30 à 12 h 30	Conférence 7	Comment l'implication du patient est un levier incontournable d'amélioration continue	Montagnaise 3
	12 h 30 à 13 h		Dîner	Montagnaise 1
	13 h à 13 h 15		Positionnement du colloque lean santé 2016 sur l'échelle de maturité Lean Banque Nationale	Montagnaise 3
	13 h 15 à 14 h		Synthèse de l'année de la CVPAC	Montagnaise 3
	13 h 15 à 14 h	Conférence de clôture	Réorganiser ou améliorer — Les modes de transformation des systèmes de santé	Montagnaise 3
	14 h à 14 h 15		Commentaire de fermeture	Montagnaise 3
	14 h 15 à 14 h 30		Clôture du Colloque et tirage	Montagnaise 3



## Plan du centre de congrès



### NIVEAU 1



### NIVEAU 2

# LE COLLOQUE LEAN SANTÉ 2016 DE LA CVPAC EST ORGANISÉ EN COLLABORATION AVEC

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Saguenay-  
Lac-Saint-Jean

Québec 

CESAM

UQAC

Centre du savoir sur mesure  
Université du Québec à Chicoutimi

Pôle | santé  
HEC MONTRÉAL



## ET GRÂCE À LA PARTICIPATION FINANCIÈRE DE



Génie humain

