

FORUM RÉGIONAL LEAN 2013



«Vers une culture de la performance
au sein du réseau»

Programme de la journée
Maison du citoyen, Gatineau
12 avril 2013

FIERS PARTENAIRES DU FORUM RÉGIONAL LEAN 2013



Centre de santé et de services sociaux
des Collines



Centre de santé et de services sociaux
de Gatineau



Centre de santé et de services sociaux
de Papineau



Centre de santé et de services sociaux
du Pontiac



Centre de santé et de services sociaux
de la Vallée-de-la-Gatineau



Mot de bienvenue

Quatre ans se sont écoulés depuis la tenue de l'Activité régionale d'information APPROCHE LEAN appliquée au réseau de la santé et des services sociaux en 2009. Entre-temps, certains établissements ont entamé ou réalisé des projets d'optimisation LEAN et des formations d'appropriation de l'approche LEAN ont été offertes aux cadres des établissements et de l'Agence ainsi qu'aux professionnels de l'Agence au cours de l'année 2012.

Le *Lean Healthcare* est-il une réponse pertinente aux défis vécus par les organisations de la santé et des services sociaux au Québec? Le ministère l'a ciblé comme outil essentiel pour le réseau dans sa recherche de la performance globale en 2010-2011. Les nombreux établissements qui s'engagent sur cette avenue semblent le croire également.

Dans ce domaine encore peu documenté, les méthodologies de réalisations et les stratégies de déploiement sont majoritairement construites dans la pratique. Ainsi, le plus haut niveau de connaissance en amélioration continue se situe vraisemblablement dans la tête de ceux et celles ayant vécu différentes expériences. Le défi actuel est donc de conceptualiser et de diffuser, dans les établissements de la région, les connaissances tacites en amélioration continue.

Les conférenciers et animateurs invités viendront partager leurs expériences, leurs idées et leurs outils notamment en matière de déploiement sur le terrain, de structures d'encadrement et de gestion du changement de manière à vous aider à poursuivre votre réflexion ou votre déploiement de projets d'optimisation LEAN dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Au centre des actions de notre réseau, ce second forum abordera, à travers ses conférences et ateliers, la notion de culture de performance. Fondée sur la capacité des organisations de poursuivre leur développement et de toujours mieux assurer les responsabilités qui leur sont attribuées, le partage de cette vision et de ces stratégies de déploiement visant à agir sur l'amélioration continue de la performance des établissements est au cœur de ce forum.

Nous remercions toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin aux travaux menant à la tenue de ce forum et qui ont accepté de consacrer de leur temps et énergies parce qu'elles croyaient à l'importance de partager des projets porteurs de succès et d'apprendre les uns des autres dans une perspective de réseau apprenant et à la recherche de performance.

Mais surtout, nous vous remercions de travailler avec nous à la recherche de stratégies gagnantes dans une perspective d'amélioration continue des services et des soins et ce, dans un esprit de partenariat régional.

Bon forum!

Le comité de pilotage



Contexte du FORUM RÉGIONAL LEAN 2013

L'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, en collaboration avec le réseau régional de santé et de services sociaux, organise un forum régional qui a pour objet de faire le point sur le chemin parcouru en région en matière d'intégration de la culture LEAN au sein des établissements de la région, de partager les réalisations dans ce domaine et se donner une perspective réseau quant à l'évolution à venir pour s'assurer d'une vision commune de la performance.

En 2010-2011, l'approche LEAN a été identifiée dans le cadre de la démarche régionale d'optimisation, comme un outil essentiel pour le réseau dans sa recherche de la performance globale. Des sessions d'appropriation de l'approche LEAN ont été offertes aux cadres des établissements et de l'Agence, ainsi qu'aux professionnels de l'Agence en 2011 et 2012. Plusieurs gestionnaires d'établissements ont reçu la formation d'animateurs Kaizen en vue d'amorcer un ou des projets au sein de leurs organisations. De façon générale, un projet d'optimisation est planifié, démarré, en cours ou finalisé dans presque tous les établissements de la région. De façon plus particulière, le CSSS de Gatineau a démarré en 2011 l'opération Virage Accessibilité, qui assure l'implantation de la culture LEAN au sein de son organisation, au travers de multiples projets de révision de processus. Parallèlement, de nombreux projets d'optimisation donnent de bons résultats, en s'inspirant d'approches s'apparentant au LEAN, sans être des projets LEAN proprement dits.

Programme:

- Mot de bienvenue
- Contexte du forum régional
- Objectifs de la journée et lectures utiles
- Programme de la journée
- Logistique
- Liste des exposants et partenaires



Objectifs de la journée

- Appropriation globale des enjeux de l'optimisation et de la contribution de la culture LEAN à la réalisation des objectifs;
- Partage des réalisations dans la région, au Québec et ailleurs en Amérique du Nord;
- Identification des conditions de réussite et les défis pour l'appropriation de l'approche LEAN au sein du réseau;
- Mobilisation des parties prenantes et amorce d'une réflexion plus large, en vue d'intégrer la culture de la performance au sein des établissements, selon une vision réseau.

Lectures utiles

Le lien suivant vous permet d'accéder au Pôle/Santé Hautes Études Commerciales (HEC) MONTRÉAL. Le site vous propose une série de lectures sur l'appropriation des compétences pour migrer vers une culture Lean et d'optimisation d'organisations :

http://expertise.hec.ca/pole_sante/lectures-suggerees/definition-dun-projet-lean-proposition-du-pole-sante-hec-montreal/

Le site de la Communauté virtuelle de pratique en amélioration continue (CvPAC) permet de diffuser et de conceptualiser les connaissances tacites en amélioration continue au sein des établissements de la province :

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

Le périodique **Le Point en administration de la santé et des services sociaux** dans sa parution du printemps 2011, Volume 7, No. 1, présente une série d'analyses portant sur les tendances dans le système de la santé et des services sociaux :

<http://www.lepointensante.com>



**Programme de l'avant-midi
De 8 H 00 à 10 H 45**

08 h 00 – 08 h 30 Salle Jean-Després	Accueil	Comité organisateur
Kiosques des exposants à l'Agora		
08 h 30-08 h 45 Salle Jean-Després	Mot d'ouverture et objectifs	Dr Guy Morissette, président-directeur général de l'Agence de l'Outaouais Pierre Colletette, animateur
08 h 45-09 h 30 Salle Jean-Després	Conférence : Enjeux du LEAN santé : portrait national et international	Sylvain Landry Professeur titulaire, Gestion des opérations et de la logistique Directeur associé Pôle santé HEC, Montréal
09 h 30-10 h 15 Salle Jean-Després	Conférence : Projet global issu de la région : le Virage Accessibilité du CSSS de Gatineau	Denis Beaudoin, directeur général du CSSS de Gatineau
10 h 15-10 h 45 Agora	Pause-santé gracieuseté de LEAN Médical	Kiosques des exposants

De 10 H 45 à 11 H 45 (ateliers 1 à 6)

10 h 45-11 h 45	SESSIONS EN ATELIERS	Présentateurs
Atelier 1 : services à domicile Salle Mont-Bleu	- Optimisation SAD-Approche intégrée. - Optimisation de l'organisation SAD et SGE avec l'approche LEAN.	Nicole Boucher-Larivière, CSSS du Pontiac Marie-Claude Labrie, CSSS de Gatineau
Atelier 2 : services administratifs et de soutien I Salon Jean-Alie	- Optimisation des fonctions du personnel clinique par une réorganisation du processus d'approvisionnement. - «Une grosse brassée : Projet LEAN de la buanderie».	Jocelyn Carle, CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau Benoit Gauthier, CSSS de Gatineau
Atelier 3 : services administratifs et de soutien II Salle des Fêtes	- Optimisation des processus de paie selon l'approche LEAN. - Révision des processus de travail en assurance-salaire.	Manon Michaud, CRR La RessourSe Danielle Doran, CSSS de Gatineau
Atelier 4 : services hospitaliers Salle Gatineau	- Zone franche en chirurgie d'un jour. - «Un LEAN pour le traitement du patient : projet en radio-oncologie».	Laurence Barraud, CSSS de Gatineau Christine Lacroix, CSSS de Papineau, Anne Leclerc, Agence de l'Outaouais Marie-Claude Bélanger et Christine Ouellet, CSSS de Gatineau
Atelier 5 : urgences Salle Vidéotron	- «À l'urgence, l'amélioration continue, c'est dans nos gènes». - «Impact Santé : projet de gestion des grands consommateurs de services».	Anne-Marie Bourassa, Serge Gauvreau et Ruth Labbé, CSSS de Gatineau Johanne Lauzon, CSSS de Papineau
Atelier 6 : ressources informationnelles Salle Jean-Després	- Amélioration des secteurs cliniques et administratifs via une utilisation optimale des ressources informationnelles.	André Charette et Danielle Pelletier, direction des ressources informationnelles, Agence de l'Outaouais
11 h 45-13 h 15 Agora	DÎNER commandité par : LEAN Médical et Fujitsu Conseil (Canada)	Allocutions par les deux firmes commanditaires du dîner. Kiosques des exposants

Programme de l'après-midi
De 13 H 15 à 15 H 00 (ateliers 7 à 11)

13 H 15-14 H00 Salle Jean-Després	Table ronde : Quels sont les défis reliés à l'intégration de l'approche LEAN?	Sylvie Martin, CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau Chantale Duguay, CRR La RessourSe Dr Daniel Tardif, CSSS de Papineau Autre participant à confirmer
14 h 00-15 h00	SESSIONS EN ATELIERS	Animateurs ou présentateurs
Atelier 7 : Salle Mont-Bleu	La gouverne dans l'implantation de l'approche LEAN.	Denis Marleau, CSSS de Gatineau
Atelier 8 : Salle Jean-Alie	Enjeux et possibilités de l'approche LEAN dans les services sociaux.	Martin Vachon et Marie-Claude Sirois, CJO
Atelier 9 : Salle Gatineau	L'approche LEAN et la gestion du changement.	Manon Bérubé, CSSS de Gatineau
Atelier 10 : Salle Vidéotron	Le rôle des firmes conseils et des équipes internes : vers une transition harmonieuse	Marie-Ève Cloutier, CSSS de Gatineau
Atelier 11 : Salle Lafontaine	Vers une vision réseau de la culture LEAN et de la culture de la performance. <hr/> Atelier spécifique et exclusif aux directeurs généraux des établissements.	Pierre Collerette

**Programme de l'après-midi
De 15 H 00 à 16 H 30**

15 h 00-15 h 30	Pause-santé gracieuseté de Fujitsu Conseil (Canada)	Kiosques des exposants
15 h 30-16 h 15 Salle Jean-Després	Rapports des ateliers : Quels sont les messages?	Pierre Collette
16 h 15-16 h 30 Salle Jean-Després	Conclusion	Dr Guy Morissette, Agence de l'Outaouais

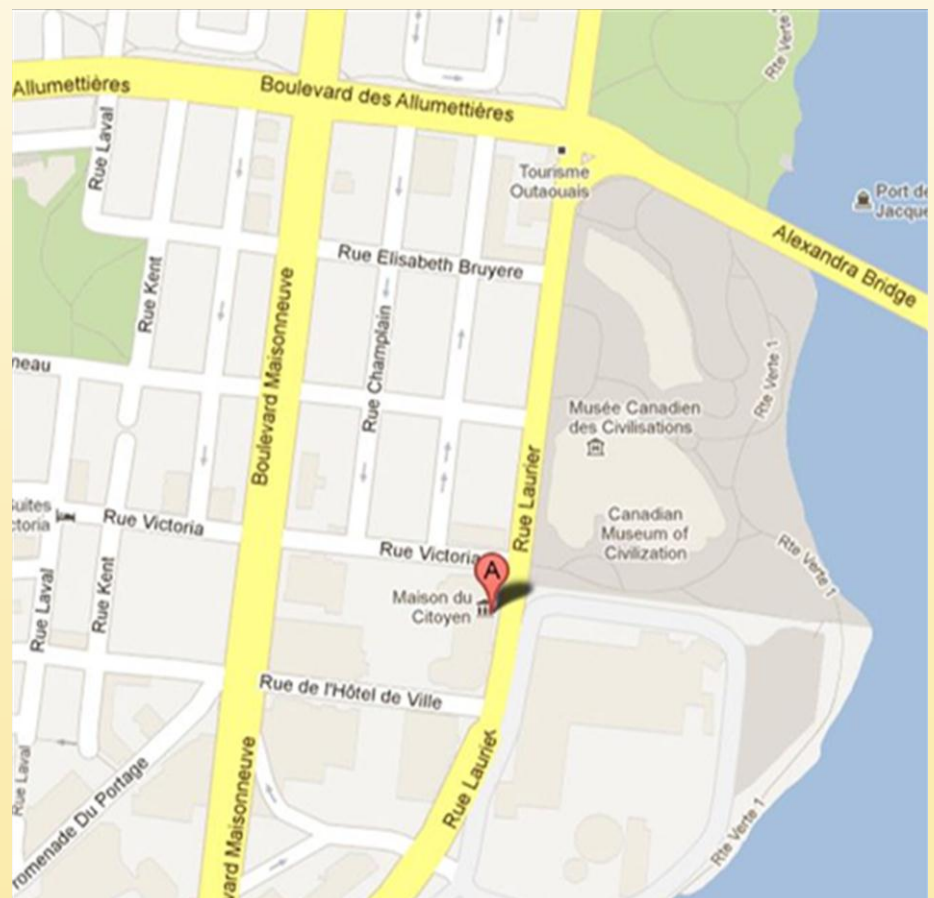
Logistique

FORUM RÉGIONAL LEAN 2013

12 avril 2013
8 H 30 à 16 H 30
Maison du citoyen
25, rue Laurier
Gatineau (Québec)

Stationnement

Les stationnements environnants sont payants. Veuillez prévoir un montant de 12 \$ à 15 \$. Nous vous suggérons de stationner au Musée canadien des civilisations situé en biais de la Maison du citoyen.



Liste des exposants et des commanditaires

Les organisateurs du FORUM RÉGIONAL LEAN 2013 vous invitent à venir rencontrer les firmes suivantes spécialisées en LEAN MANAGEMENT dans l'agora de la Maison du citoyen tout au long de l'événement:



Vous pourrez entendre les présentations des firmes Lean Médical et Fujitsu Conseil (Canada) à l'heure du dîner.

Le dîner et les pauses santé sont la gracieuseté de :

Lean Médical
Fujitsu Conseil (Canada)

Nous tenons à remercier tout particulièrement la Ville de Gatineau, fière partenaire de l'événement.

