

Transfert intergénérationnel des connaissances : Étude de cas au CSSS La Pommeraie

Jean-François Harvey

Candidat Ph.D.



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Canada

7 juin 2011

Pôle santé HEC Montréal

Une plateforme de transfert de connaissance en gestion de la santé.

Plan de la présentation

- Problématique
- Enjeux
- Intervention
- Méthodologie
- Résultats
- Discussion



CSSS La Pommeraie

1 hôpital de 85 lits de courte durée (Hôpital BMP)	30 000 visites à l'urgence
5 CLSC et points de services	900 accouchements
4 centres d'hébergement et	14 000 interventions en chirurgie
3 ressources intermédiaires	4 000 visites en oncologie
(300 places d'hébergement)	1 300 employés
1 service de soutien à domicile	130 médecins et pharmaciens
80 000 000 \$ budget d'opération	500 bénévoles
60 000 population desservie	6 fondations et comités des usagers

Problématique | **Enjeux** | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

CSSS La Pommeraie

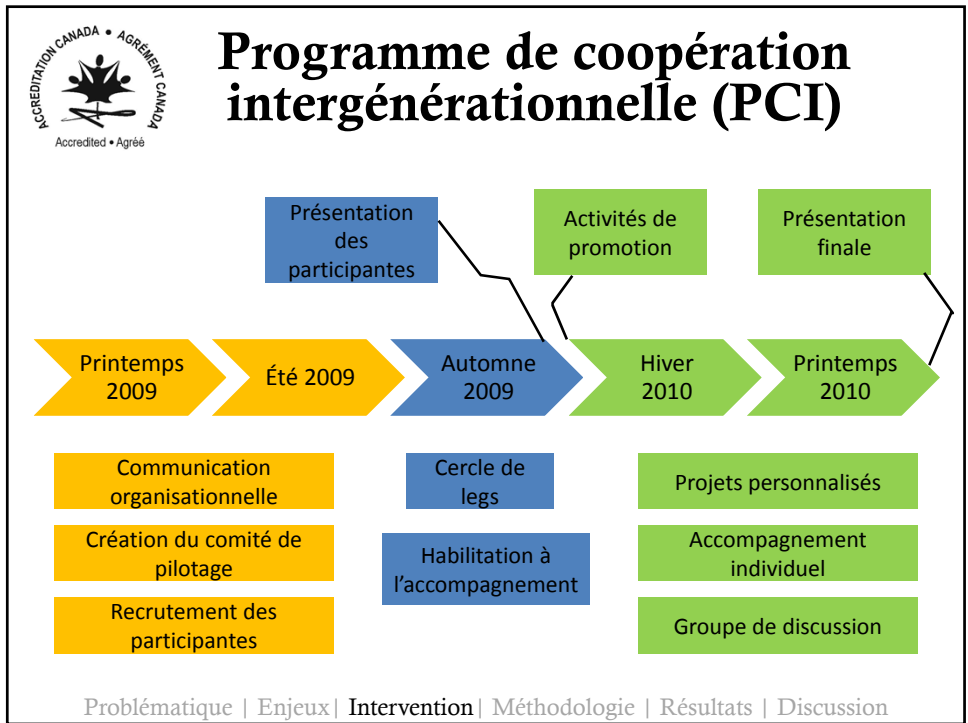
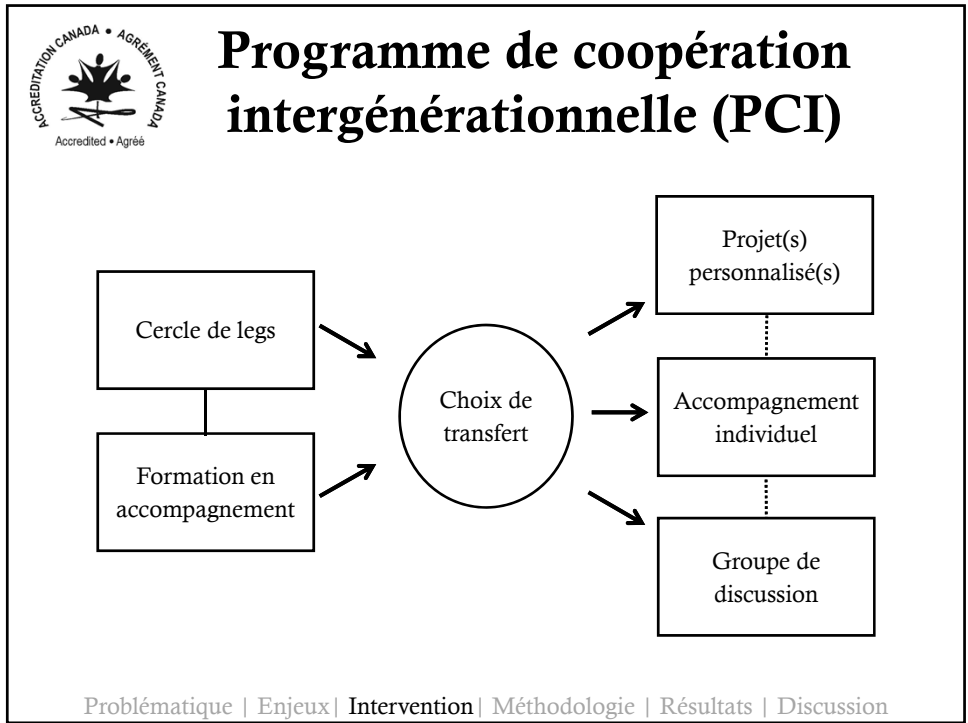
441 infirmières et infirmières auxiliaires

Moins de 29 ans	Plus de 50 ans
20%	27%

Défis connexes:

- Manque de motivation (inf. en fin de carrière)
- Amertume envers leur CSSS (inf. en fin de carrière)
- Relations intergénérationnelles tendues

Problématique | **Enjeux** | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion



Méthodologie de la recherche

- Observation non participante (5 rencontres)
- Focus groups (2)
- Analyse documentaire
- Entretiens semi-structurés (15)
 - Inf. en fin de carrière
 - Recrues
 - Gestionnaires
 - Observateurs

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Nature des connaissances transférées

- Approche avec la famille d'un patient;
- Approche et gestion d'un patient difficile;
- Relations avec les collègues;
- Équilibre famille-travail;
- Fonctionnement interne du CSSS;
- Opportunités de carrière; etc.

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Nature des connaissances transférées

Ce que j'ai appris n'est pas écrit dans les livres... ce sont des connaissances pratiques alors que dans les livres, on y voit que des exemples faciles où la réalité est toute bien définie. Mais ça ne se passe jamais comme ça en vrai, ce n'est jamais aussi simple! (R)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Nature des connaissances transférées

En vérité, bien que c'est demandant, ce qui est épuisant avec le nursing, ce n'est pas l'aspect physique du travail, mais l'aspect émotionnel. C'est lourd de côtoyer la mort et la maladie au quotidien. On a parfois besoin de 'ventiller', mais ce n'est pas au travail qu'on peut le faire. Le PCI nous en a donné l'opportunité. (IFC)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Effets du PCI

Effects	IFC*	R**	G***	O****
Sur les IFCs				
Plus grande confiance en soi	✓	✓	✓	✓
Meilleure attitude au travail	✓	✓	✓	✓
Sur les Rs				
Plus grande confiance en soi	✓	✓	✓	✓
Sur l'environnement de travail				
Plus de collaboration	✓		✓	✓

*Infirmières en fin de carrière **Recrues ***Gestionnaires ****Observatrices

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Effets – Inf. en fin de carrière

Augmentation du niveau de confiance en soi

Le PCI m'a permis de réaliser toutes les connaissances que j'ai acquises à travers le temps et comment ça peut être utile pour les plus jeunes. (IFC)

Prendre le temps de penser à elles (IFCs) leur a permis d'être plus à l'aise dans leurs interventions avec les autres. (G)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Effets – Inf. en fin de carrière

Meilleure attitude au travail

J'ai réalisé tout ce que je peux apporter de plus juste en étant de bonne humeur. (IFC)

Elles (IFCs) semblent réénergisées. Elles sont moins blasées... Je me fais moins dire « on l'a déjà essayé » ou « ça ne marchera pas » lorsque je propose quelque chose. C'est rafraichissant ! (R)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Effets – Recrues

Augmentation du niveau de confiance en soi

Tu te sens souvent garochée quand tu commences dans le secteur de la santé. Le PCI m'a permis d'avoir une bouée pour rester à flot et prendre un peu plus de place. (R)

Moins de problèmes me sont venus aux oreilles cette année avec les plus jeunes... elles semblent s'être mieux intégrée au groupe. (G)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Effets – Environnement de travail

Augmentation du niveau de collaboration

J'ai découvert de nouvelles collègues et à travers leurs histoires j'ai mieux compris la réalité de leur département. (IFC)

On sourit plus et on se dit « Bonjour » et « Comment ça va? ». Ce sont des petites choses qu'on ne faisait presque jamais avant. (IFC)

Leur façons d'agir (IFCs) a transformé comment d'autres infirmières agissent. Notre quart de travail s'est beaucoup amélioré. (O)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

Transfert des connaissances



Le transfert des connaissances représente davantage un processus réciproque d'échange de connaissances et non simplement un modèle générique source-destinataire. (Chini, 2004)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

PCI: une initiative de transfert intergénérationnel des connaissances

Innovatrice et facilitatrice > Bureaucratique et instrumentale

‘knowledge transfer as making learning possible’
(inspiré par Ramsden (2003))

‘the best way to transfer knowledge is to hire smart people
and let them talk to one another.’
(Davenport and Prusak, 2000: 88)

Problématique | Enjeux | Intervention | Méthodologie | Résultats | Discussion

