

# Plan de déploiement – instructions

## Qu'est-ce qu'un plan de déploiement?

Le déploiement reflète la mesure dans laquelle un organisme adopte un processus, des pratiques exemplaires ou une amélioration. Il peut se faire de façon passive, via la diffusion, ou active, via la dissémination. Quelle que soit la façon dont le changement est déployé, son adoption nécessite :

- Une très bonne connaissance des besoins à combler – ce qu'on appelle « sentiment d'urgence »
- Une connaissance des idées et concepts de changement
- Une évaluation de la faisabilité des changements qui peuvent être apportés aux nouveaux environnements
- La conviction que le changement aboutira à une amélioration
- Des mesures pour adopter le changement

Le plan de déploiement est un outil efficace pour les équipes responsables de l'amélioration de la qualité car il leur permet de définir clairement la façon dont elles envisagent de planifier le déploiement des améliorations réalisées. C'est un outil utile, que le changement soit déployé dans un autre organisme ou au sein même de l'organisme de l'équipe.

Voici les quatre étapes nécessaires au déploiement de tout changement :

- 1) Clarifier le changement à déployer : Avant de commencer à déployer une pratique ou une idée, il est important que l'équipe se mette d'accord sur ce qui doit être déployé. Essaie-t-elle de propager une idée de changement spécifique, un concept de changement, ou encore un système de soins nouveau ou repensé? Sans consensus, il est difficile de déployer des changements durables.
- 2) Déterminer la façon de déployer le changement : La « meilleure façon » de déployer un changement dépend des pratiques et de la culture de l'organisme. Par exemple, pour certains organismes, s'adresser directement aux collègues peut être la meilleure façon de procéder. Dans d'autres, il est préférable que le changement soit proposé par les responsables ou dirigeants de l'organisme. Concevez votre plan de déploiement de la façon qui convient à votre organisme.
- 3) Déterminer et confirmer les ressources : Pour déployer une amélioration, il faut des ressources. Le soutien de la direction, une personne chargée de diriger les efforts de déploiement, du personnel formé et l'accès au matériel nécessaire amélioreront les chances de réussite du déploiement d'une amélioration. Il est recommandé d'identifier ces ressources au début du processus de déploiement.



**Santé  
Ontario**

- 4) Suivre et communiquer les progrès : Établir un plan décrivant la façon dont vous surveillerez et communiquerez la progression de votre initiative de déploiement appuiera l'apprentissage et l'amélioration continus au sein de votre organisme.

## Étapes du processus de déploiement du changement

Voici des tableaux qui contiennent des listes d'idées à prendre en compte lors de chaque étape du processus de déploiement. Bien que toutes les idées contenues dans ces tableaux ne s'appliquent pas à chaque organisme et situation, plus vous cocherez de libellés, meilleures seront les chances de réussite de votre déploiement. Chaque tableau contient aussi des domaines de planification. Ensemble, ces quatre domaines forment le plan de déploiement.

### Étape 1 : Clarifier le changement à déployer

#### Liste de vérification

- ☐ L'équipe a documenté ce qu'elle envisage de déployer.
- ☐ Nous avons décrit les éléments du changement à déployer.
- ☐ Nous avons déterminé les avantages associés au changement.
- ☐ Les idées pouvant être adaptées sont documentées.
- ☐ Les changements sont présentés de façon à être facilement compris et testés par ceux qui les adoptent.
- ☐ Des copies des outils et méthodes utiles utilisés par les sites pilotes, des copies des schémas du processus décrivant les politiques et procédures ont été assemblées et sont prêtes à être distribuées dans le cadre des activités de déploiement.

#### Domaine de planification

Voici ce que nous avons l'intention de déployer :

|  |
|--|
|  |
|--|

Idées à adapter :

|  |
|--|
|  |
|--|

Matériel (outils, schémas du processus, etc.) que nous allons distribuer pour appuyer les activités de déploiement :

| Nom | Situation (matériel à développer avant..., prêt à être distribué) |
|-----|-------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                   |

## Étape 2 : Déterminer la façon de déployer le changement

### Liste de vérification

- ☐ L'équipe a déterminé auprès de qui le changement est déployé.
- ☐ L'équipe a déterminé les méthodes de communication qui fonctionnent pour chaque groupe.
- ☐ L'équipe a déterminé le message qui comptera le plus pour chaque groupe.
- ☐ Le plan comprend des « messages sur papillon repositionnable » : simples, inattendus, concrets, crédibles, des anecdotes émotionnelles.
- ☐ Nous avons établi un plan donnant la possibilité d'observer la réussite du changement.
- ☐ L'équipe a déterminé comment les changements sont compatibles avec la culture et les valeurs du cabinet/de la clinique.
- ☐ Il y a un mécanisme tenant compte des inquiétudes et y donnant suite.

### Domaine de planification

Auprès de qui déployons-nous le changement?

La meilleure façon d'atteindre chaque groupe auprès de qui nous déployons le changement est de...

Le message qui compte le plus pour chaque groupe est...

Qui prendra la direction?

Quand?

## Étape 3 : Déterminer et confirmer les ressources

### Liste de vérification

- ☐ Les dirigeants appuient l'initiative de déploiement.
- ☐ Nous avons chargé une personne d'exécuter le plan de déploiement.
- ☐ Nous avons formé une équipe pour appuyer la mise en œuvre du plan de déploiement.
- ☐ Il y a suffisamment de matériel et de ressources pour appuyer le déploiement de l'amélioration.
- ☐ Nous avons créé les programmes de formation, modifié les rôles, et établi les responsabilités ainsi que les politiques et procédures nécessaires.
- ☐ Nous avons pris des mesures pour que les dirigeants fournissent le soutien et les encouragements nécessaires aux efforts de déploiement.

### Domaine de planification

Les ressources qu'on doit renforcer sont :

Nous avons l'intention de renforcer les ressources nécessaires pour appuyer les efforts de déploiement en :

## Étape 4 : Suivre et communiquer les progrès

### Liste de vérification

- ☐ Nous avons mis en place un mécanisme pour encourager la communication entre l'équipe responsable du déploiement, les membres du projet pilote initial et les personnes qui adoptent le changement.
- ☐ Nous avons déterminé les indicateurs requis pour surveiller ce qui est déployé et la vitesse à laquelle le déploiement et l'adoption s'effectuent.
- ☐ Nous avons désigné une personne pour recueillir, noter et partager les données.
- ☐ Nous avons communiqué les progrès des efforts de déploiement à tous les membres de l'organisme.
- ☐ Il existe un moyen de retenir et de partager les nouveaux apprentissages et connaissances tirés des efforts de déploiement.

### Domaine de planification

Nous mesurerons nos efforts de déploiement en :

Nous communiquerons la progression de nos efforts de déploiement à l'échelle du cabinet/de la clinique/de l'organisme en :

Nous retiendrons et partagerons les nouveaux apprentissages et connaissances tirés des efforts de déploiement en :

# Sources utiles

- Centre for Healthcare Quality Improvement (2010). *Planning for Spread : A Guide for ED-PIP Coaches & Team Leads*. CHQI : Toronto (Ontario).
- Heath & Heath (2007). *Made to Stick*. Random House : New York.
- Langley, G., Moen, R., Nolan, K., Nolan, T., Norman, C. & Provost, L. (2009). « The Improvement Guide ». Jossey-Bass : San Francisco.
- NHS Modernization Agency (2002). *Improvement leader's guide to sustainability and spread*. Ancient House Printing Group : Ipswich, Angleterre.

Vous voulez obtenir cette information dans un format accessible?  
1-877-280-8538, ATS 1-800-855-0511, [info@OntarioHealth.ca](mailto:info@OntarioHealth.ca)

ISBN 978-1-4868-7945-8 (PDF)

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2024