



# LE PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

## Étape : Portrait et analyse de la situation initiale

Cette étape permet de faire le portrait de la situation actuelle de même que des besoins des individus et de l'équipe en regard de la qualité et de la thématique sur laquelle on veut travailler.

- Des références sont identifiées;
- Des données sont recueillies et ensuite analysées à la lumière du PÉ et de contenu de littérature;

Le résultat de cette étape permet de décrire la situation initiale et de préciser la situation, qui à la suite de la réalisation du projet, est souhaitée.

Portrait de la  
situation  
initiale

## Étape : Planification

Cette étape permet de concevoir une planification concrète, de prévoir et d'organiser les ressources pour réaliser l'action.

Le plan de travail:

- Énonce clairement le but poursuivi;
- Identifie des objectifs mesurables, des activités précises, des échéances et des critères d'évaluation.

C'est à cette étape qu'on prévoit et valide les ressources humaines et financières nécessaires: temps, matériel, personnes ressources, etc.

Une bonne planification est réaliste et concrète, elle balise l'étape d'intervention (mise en action) et permet de rester centré sur le but à atteindre.

Planification

## Étape : Évaluation

Cette étape permet de mesurer à quel niveau les objectifs ont été atteints et si les effets prévus se sont concrétisés, par exemple :

- Le développement des compétences;
- Des pratiques plus adéquates, une qualité accrue.

Elle suscite l'analyse de l'efficacité des stratégies utilisées et permet mettre en valeur le chemin parcouru.

En fait, l'évaluation dresse non seulement un portrait des résultats atteints mais permet de compiler les données nécessaires pour alimenter et relancer un nouveau cycle d'amélioration.

Évaluation

## Étape : Mise en œuvre et accompagnement

Cette étape est celle de l'action;

- Concrétiser la planification;
- Accompagner le changement et les individus qui le concrétisent;
- Animer, soutenir, coacher, etc. les individus ou des groupes;
- Effectuer des suivis;
- Recueillir des données pour suivre le cheminement et s'ajuster aux besoins.

Une intervention réussie résulte d'une combinaison d'actions soigneusement sélectionnées et de la capacité à s'adapter tout au long de sa progression.

Mise en œuvre et  
accompagnement

