



# **La confiance dans la transformation**

par

Gertrude Bourdon

directrice générale du CHU de Québec

31 octobre 2013

# La confiance dans la transformation

## 1. La confiance:

Un état psychologique se caractérisant par l'intention d'accepter la vulnérabilité sur la base de croyances optimistes sur les intentions (ou le comportement) d'autrui.

*Source: L'Analyse Economique de la Confiance, De Boeck Université, coll. « Ouvertures Economiques », 2008 ([ISBN 9782804156541](#)).*

# La confiance dans la transformation

## 2. Des organisations complexes où la vulnérabilité est omniprésente

### Le CHU de Québec:

- 14 000 employés
- 1 400 postes budgétaires
- 1 700 médecins
- 1 800 lits
- 5 sites hospitaliers
- 236 000 visites aux urgences
- 580 000 visites en externes
- 67 000 chirurgies
- et des milliers d'interventions de toute sorte à chaque jour

# La confiance dans la transformation

## 3. L'expérience complexe de la création du CHU de Québec

### La transformation = vulnérabilité

- Conciliation, des pratiques, des processus, des habitudes, des méthodes
- Partage des cultures, des valeurs et des histoires pour trouver le tronc commun qui unira et qui sera porteur de sens pour tous pour en faire une organisation intelligente.

# La confiance dans la transformation

## 4. Les innovations du réseau de la santé, créatrices de confiance et inspirées des grands courants

- Le patient/partenaire
- L'expérience/client
- Choosing wisely
- Lean healthcare
- Les incubateurs à idées
- Le courant des données probantes
- Planetree
- Écologisation
- Magnet hospital
- Médecine personnalisée
- La décision partagée
- etc

# La confiance dans la transformation

## 5. Des conditions créatrices de confiance

(selon François Bernard Malo)

- Un environnement organisationnel positif et dynamique où le plaisir et l'humour sont omniprésents;
- La maîtrise des outils et des techniques pour résoudre les problèmes en équipe;
- Des employés et des gestionnaires créatifs, sains d'esprits, ouverts aux autres, formés aux techniques de créativité, faisant preuve d'initiatives;

# La confiance dans la transformation

## 6. Des comportements créateurs de confiance

(inspiré de la mobilisation individuelle selon C. Thibodeau)

- Partage des connaissances
- Facilitation interpersonnelle (écoute et soutien aux autres) essentiel dans la transformation du réseau
- Coordination avec les autres (préoccupation de ses actions sur les autres)
- Esprit sportif (accepter les contraintes et les règles du jeu)

# La confiance dans la transformation

## 6. Des comportements créateurs de confiance (suite)

- Amélioration continue (solutions, initiatives)
- Participation à la vie civique interne (réunions, comités)
- Loyauté organisationnelle (ambassadeur interne et externe du réseau)
- Orientation client (amélioration continue des soins et des services)



**« Si vous avez confiance  
en vous-mêmes, vous  
inspirerez confiance aux  
autres »**

Goethe