



L'EXPÉRIENCE EN HÉRITAGE

Apprendre ensemble !

Fondamentales, les organisations apprenantes apportent formation et soutien aux infirmières. Le grand avantage de cette structure réside dans la rétention des connaissances et surtout dans la transmission de l'expérience des aînées aux plus jeunes.

Lors de la conférence intitulée « Ensemble vers une organisation apprenante », Christine Arsenault et Michèle Albert ont présenté un projet-pilote portant sur l'implantation d'une organisation apprenante au Centre de santé et de services sociaux de la Baie-des-Chaleurs (CSSSBC). Ainsi, le CSSSBC a su remplacer la formation en salle de cours par l'apprentissage continu dans et par l'organisation.

SAVOIR COLLECTIF

Les conférencières ont insisté sur la richesse du savoir-faire des infirmières expérimentées, un savoir-faire qui sauve des vies et fait la différence dans le quotidien de milliers de gens.

« Nous possédons un savoir collectif enfoui dans nos têtes, issu de centaines d'années d'expérience acquise par l'art de soigner, par nos recherches et par nos connaissances à travers les années et même à travers les âges, dit Christine Arsenault. Nous avons le grand avantage de pratiquer une vieille profession. » Le mot d'ordre est donc « partageons cet héritage » !

Le transfert des connaissances se révèle fondamental particulièrement dans un contexte de pénurie et de départs à la retraite. Ainsi au CSSSBC, on a évalué que « 300 années d'expérience ont été remplacées par 12 infirmières qui cumulaient 300 jours d'expérience ». Cette affirmation a fait l'effet d'un coup de tonnerre.

Le processus a commencé en 2003 où un événement du type « failure to rescue » a provoqué une révision des processus de

QUE RESTE-T-IL DE L'APPRENTISSAGE ?

La rétention de l'information n'est pas toujours facile. Michèle Albert explique qu'environ 40 % de l'apprentissage est retenu immédiatement après une formation, 25 % après six mois et 15 % après un an. Pour faire fonctionner une organisation, 70 % du savoir est tacite, c'est-à-dire acquis par l'expérience, et 30 % est explicite, en provenance des normes écrites. Par conséquent, une infirmière qui part à la retraite emporte avec elle toutes ses connaissances.



Michèle Albert, infirmière en obstétrique, présidente du CFCI du CSSS de la Baie-des-Chaleurs et Christine Arsenault, infirmière-chef des unités de soins de chirurgie, pédiatrie, médecine de jour, maternité, oncologie, responsable du programme de lutte contre le cancer et conseillère en projet d'une organisation apprenante au CSSS de la Baie-des-Chaleurs.

d'action aux infirmières. Sans le savoir, déjà en 2003 nous étions en train de créer une organisation apprenante », indique M^{me} Arsenault.

En fait, une organisation apprenante est une manière de s'organiser pour mieux apprendre les unes des autres. Cette structure favorise le développement des compétences par l'apprentissage continu et le partage de l'information acquise par l'expérience. On compose ainsi un répertoire du savoir et une intelligence pratique vivante et en constante effervescence dans une dynamique stimulante.



« Je suis qui je suis grâce à ce que nous sommes tous. »

PROVERBE AFRICAÏN UBUNTU

soins. « Nous nous sommes demandé que pouvons-nous faire ici et maintenant pour apporter un changement », a expliqué M^{me} Arsenault.

La première action a été la création d'un comité clinique d'amélioration de la qualité formé d'infirmières expertes en soins directs, c'est-à-dire des infirmières de terrain. « Ce fut le premier jalon d'une longue succession d'interventions en vue d'accorder un pouvoir

d'action aux infirmières. Sans le savoir, déjà en 2003 nous étions en train de créer une organisation apprenante », indique M^{me} Arsenault.

En fait, une organisation apprenante est une manière de s'organiser pour mieux apprendre les unes des autres. Cette structure favorise le développement des compétences par l'apprentissage continu et le partage de l'information acquise par l'expérience. On compose ainsi un répertoire du savoir et une intelligence pratique vivante et en constante effervescence dans une dynamique stimulante.

OUTIL VIRTUEL

Deux grands principes ont servi de guide à l'apprentissage, soit le transfert des connaissances pour assurer la pérennité des services et la reconnaissance de la richesse immatérielle du savoir de l'employé autant pour sa motivation personnelle que pour la performance organisationnelle.

Afin d'assurer la continuité de la formation, l'équipe du CSSSBC a eu

recours à la technologie moderne. Des vidéos ont été créées pour faire le lien avec la théorie. Des « compagnons virtuels » sous la forme de iPod Touch sont fournis et utilisés notamment dans le cadre des soins à domicile. Dans chaque unité, des moniteurs à écran plat ont été fixés. Ainsi, l'infirmière peut recourir à une enseignante virtuelle qui répond à ses différentes questions en tout temps et en tout lieu.

En fait, l'utilisation de la vidéo comme outil d'apprentissage a fait ses preuves et s'avère encore plus pertinente dans un contexte où il est difficile de libérer du personnel. Le CSSSBC a démontré qu'il avait pu passer d'une culture de performance à une culture d'apprentissage, et ce, en mobilisant tout son personnel infirmier. ■ F.F.

Ndlr : La vidéo présentant les acteurs et l'implantation d'une organisation apprenante peut être visionnée à l'adresse : http://web.me.com/semelleverte/CSSSBC/part._1.html