



Objectif SMART et amélioration continue

Version: 16 janvier 2017

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 



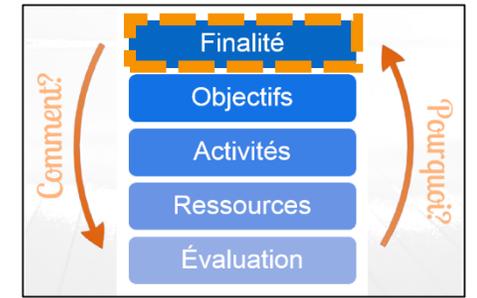
Objectifs de la présentation

- Savoir positionner un objectif dans une démarche
- Comprendre ce qu'est un objectif efficace (SMART)
- Établir des liens avec le plan d'amélioration continue de la qualité

Positionner un objectif dans une démarche



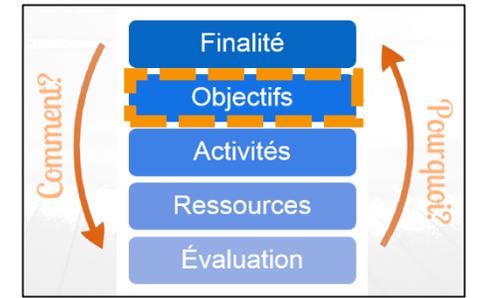
La finalité



- C'est la raison d'être du projet, soit l'effet à long terme à atteindre pour la clientèle ou l'organisation
- Une seule finalité visée par projet
- En lien avec les objectifs stratégiques du CIUSSS
- Exemple
 - Attirer et retenir la main-d'œuvre
 - Augmenter la disponibilité de la main-d'œuvre
 - Améliorer l'accessibilité des soins et des services
 - Maintenir le statut d'établissement agréé en 2017

Les objectifs

- Forment les résultats attendus à la fin du projet, et non les moyens pour y parvenir
- Contribuent à l'atteinte totale ou partielle de la finalité
- Formulés en respectant les critères SMART



Qu'est-ce qu'un objectif SMART?

- Spécifique** il décrit d'une manière précise, compréhensible et sans équivoque le résultat visé
- Mesurable** il doit être quantifié par le biais d'un indicateur au début et à la fin du projet
- Atteignable** il concerne une situation sur laquelle l'équipe de projet à le pouvoir d'agir
- Réaliste** il prend en compte la situation actuelle, les moyens disponibles et les contraintes
- Temporel** il est défini dans le temps avec une durée et une échéance



Exemples d'objectifs SMART

ACCESSIBILITÉ

- Maintenir le volume d'activités de la clinique externe en ophtalmologie (nombre de visites médicales) d'ici juin 2017.

QUALITÉ

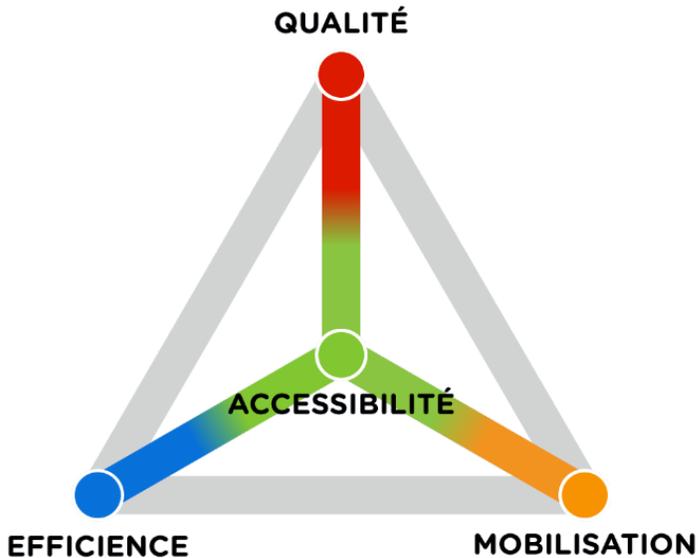
- Réduire le nombre de plaintes (délai d'attente intra-clinique) de 50% d'ici le mois de mai 2017.
- Diminuer de 50% les délais d'attentes de la clientèle dans la clinique d'ophtalmologie (temps total entre l'arrivée et le départ) d'ici le mois de mai 2017.

MOBILISATION

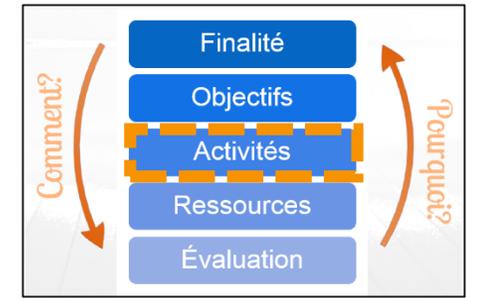
- Améliorer le taux de satisfaction du personnel et des médecins de 25 % d'ici septembre 2017.

EFFICIENCE

- Diminuer de 50% le nombre d'heure en main d'œuvre indépendante d'ici avril 2017.



Les activités

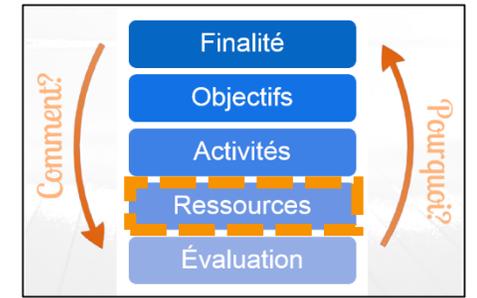


- Actions à entreprendre pour atteindre les objectifs du projet
- Énumérer uniquement les activités significatives
- Utiliser des verbes à l'infinif qui poussent vers l'action

- Exemples
 - Cartographier des processus actuels
 - Élaborer le questionnaire « clientèle »
 - Développer les compétences des professionnels
 - etc.



Les ressources impliquées

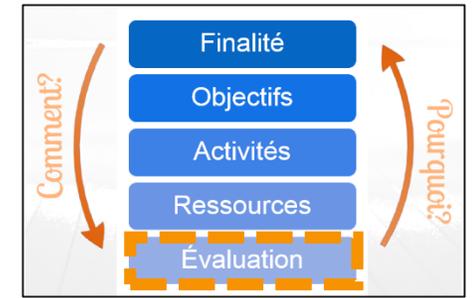


- Personne(s) responsable(s) de réaliser les activités
- Identifier les collaborateurs principaux
- Important de préciser les échéanciers pour le suivi de l'avancement des activités

« Tout ce qui n'est pas suivi se dégrade »



L'évaluation des résultats



- Façon d'évaluer l'atteinte totale ou partielle de l'objectif
- Identifier la fréquence d'évaluation en fonction de la durée du cycle ou l'urgence d'agir
- Tendre vers la gestion visuelle

« On ne peut améliorer que ce que l'on mesure »



Le plan d'amélioration continue de la qualité



1 Finalité: A3 Objectif 2.1 : Maintenir le statut d'établissement agréé en 2017

PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Groupe de normes (titre): _____ Direction responsable du suivi : _____ Dernière mise à jour: _____								
Objectif SMART	Initiatives d'amélioration (Activités)	Responsables Collaborateurs	Échéancier	Indicateur (cible)	Date d'audit	Résultat		Mesure du maintien des acquis
						Non conforme	Conforme	
← 2 →	← 3 →	← 4 →	← 5 →					



Des questions?

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 



CIUSSS **de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**

www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 