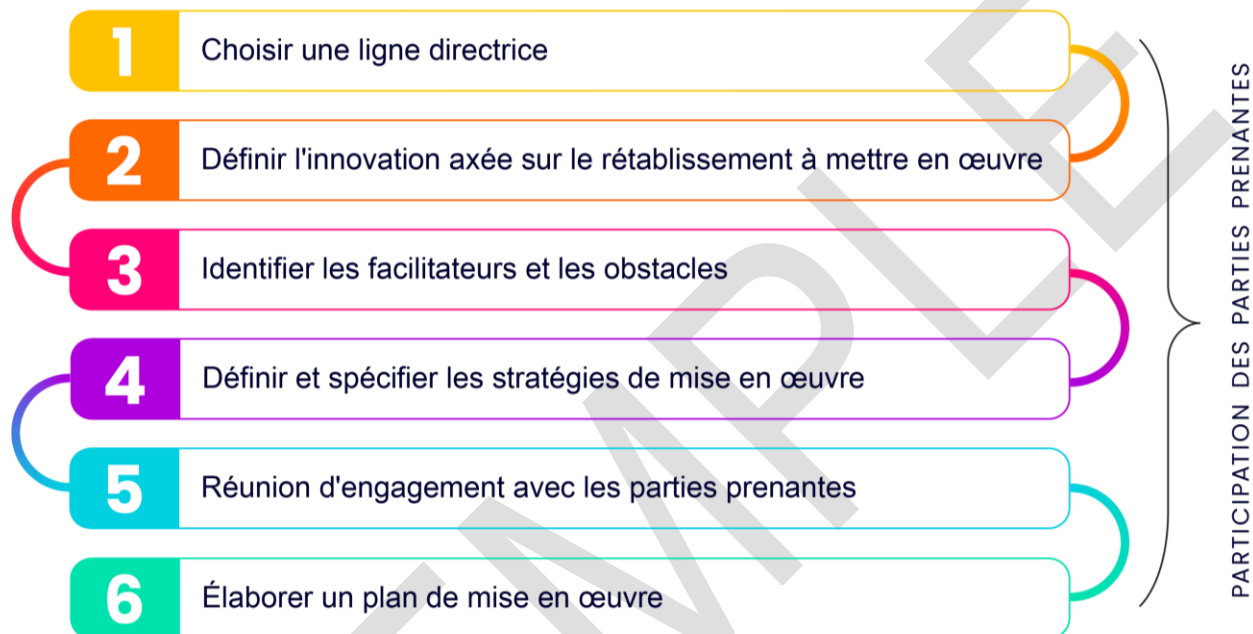


Étapes Clés



PLAN D'ACTION DE L'EQUIPE DE MISE EN ŒUVRE

Comment ce plan d'action sera utilisé : le plan d'action De la parole à l'action² est un «document vivant», ce qui signifie qu'il évoluera et changera au cours des 12 réunions de l'équipe de mise en œuvre. Il s'articule autour d'«étapes clés» qui aideront à guider et à soutenir le travail de l'équipe de mise en œuvre. Bien que nous progressions dans les étapes au fil du temps, rien n'est gravé dans la pierre. Il est possible de revenir sur des parties antérieures du plan d'action et de les modifier.

Nom de l'organisme :	La Bellevue Résidences et Services Communautaires	
Nom du service où la mise en œuvre aura lieu :	Clinique médicale sans rendez-vous	
Noms des membres de l'équipe de mise en œuvre	Jean-Marc Tremblay	Louise Ouimet
	Peter Chan	Abdel Nour
	Adèle Gauthier	Avram Ben Yosef
	Samuel Penfield	Shirley Cardinal
	Marie-Claude Lavallée	Vanda Lavigne

Table des matières

JALON 1 – Choisir une ligne directrice	Error! Bookmark not defined.
JALON 2 – Définir l'innovation axée sur le rétablissement à mettre en œuvre	4
JALON 3 – Identifier les facilitateurs et les obstacles	7
JALON 4 – Définir et spécifier les stratégies de mise en œuvre	11
JALON 5 – Réunion d'engagement avec les parties prenantes	20
JALON 6 – Élaborer un plan de mise en œuvre	25

ÉTAPE CLÉ 1 – CHOISIR UNE LIGNE DIRECTRICE

Dans ce projet, nous nous concentrons sur le chapitre 6 du Guide de référence pour des pratiques axées sur la rétablissement de la Commission de la santé mentale du Canada³. Le chapitre 6 comporte quatre lignes directrices et la première étape pour l'équipe de mise en œuvre sera de choisir sur quelle ligne directrice se concentrer.

Date :	26 mars, 2022	
N° de réunion :	4	
Membres de l'équipe de mise en œuvre présents :	Jean-Marc Tremblay	Louise Ouimet
	Peter Chan	Abdel Nour
	Adèle Gauthier	Avram Ben Yosef
	Samuel Penfield	Shirley Cardinal
	Marie-Claude Lavallée	Vanda Lavigne
Décision (<i>indiquer le choix de la sous-ligne directrice</i>)	Ligne Directrice 6B	
Résumez les raisons initiales pour lesquelles vous vous concentrez sur cette ligne directrice	Accorder plus d'attention à la création de programmes et de services dirigés par des pairs et informés par l'expérience vécue de la maladie mentale et de l'utilisation des services.	

ÉTAPE CLÉ 2 – DÉFINIR L'INNOVATION AXÉE SUR LE RÉTABLISSEMENT À METTRE EN ŒUVRE

L'objectif de ce processus est de mettre en œuvre une innovation axée sur le rétablissement (quelque chose de nouveau) dans l'organisme qui reflète l'(les) objectif(s) de la ligne directrice choisie.

Date :	18 avril, 2022	
N° de réunion :	6	
Membres de l'équipe de mise en œuvre présents :	Jean-Marc Tremblay	Louise Ouimet
	Peter Chan	Abdel Nour
	Samuel Penfield	Avram Ben Yosef
	Marie-Claude Lavallée	Vanda Lavigne

PARTIE 1 – DÉFINIR L'INNOVATION AXÉE SUR LE RÉTABLISSEMENT

Veuillez décrire l'innovation que l'équipe souhaite mettre en œuvre	Services de pair-aidance dans la clinique
Quels résultats espérez-vous obtenir avec cette innovation?	Créez une opportunité pour les clients du centre d'accueil de trouver du soutien, en particulier ceux qui pourraient autrement être réticents à parler à un étranger sans expérience directe de vivre avec un problème de santé mentale ou une maladie mentale. L'objectif est de favoriser un environnement où les clients peuvent se sentir en sécurité, compris et soutenus dans leur rétablissement par leurs pairs.

Comptez-vous concevoir l'innovation à partir de zéro ou adaptez-vous quelque chose qui a été utilisé ailleurs?	L'innovation sera adaptée des programmes de pairs-aidant existants au niveau communautaire au Canada.
Cette innovation nécessite-t-elle un certain type d'expertise? Qui fournira cette expertise?	Une expertise en expérience vécue est requise. Les candidats pourraient être des anciens clients ou utilisateurs des services de notre organisation ou d'autres services de soins de santé mentale de la région.
Cette innovation nécessite-t-elle des ressources financières ou autres? Si oui, quelles sont-elles?	- Oui, les salaires d'au moins 2 pairs aidants à temps partiel. - Nous devons également trouver et équiper un espace dans notre établissement pour accueillir correctement les rencontres individuelles et de groupe avec les pairs aidants - Il y a des dépenses supplémentaires plus petites telles que des collations pour les réunions de groupe avec les pairs aidants - Compenser les frais de transport pour les clients - Ordinateurs et Internet pour le soutien en ligne pour ceux qui ne peuvent pas assister en personne
Qui a le pouvoir d'approuver ou de rejeter l'innovation? Pensez-vous qu'ils seront favorables à l'innovation?	Jean-Marc Tremblay est le directeur exécutif de l'organisation et fait partie de l'équipe de mise en œuvre. Il soutient l'innovation. Cependant, comme il s'agit d'une nouvelle initiative et que de nouveaux fonds doivent être alloués, l'approbation doit être demandée au conseil d'administration, qui doit encore être informé de l'idée.

PARTIE 2 – RÉSUMÉ DÉTAILLÉ DE L'INNOVATION AXÉE SUR LE RÉTABLISSEMENT

Sessions continues de soutien par les pairs aidants pour tous les utilisateurs de services de l'organisation. Des séances individuelles et de groupe seront offertes et dirigées par les deux pairs aidants nouvellement embauchés qui, en plus de la formation existante, recevront une orientation portant sur le fonctionnement de l'organisation et les procédures à suivre. Dans l'esprit du rétablissement, les pairs aidants et les clients auront le plein contrôle sur la structure des séances. La participation continue aux séances est encouragée, mais si un client quitte, cela ne l'empêchera pas d'accéder au service à l'avenir. La fréquence des séances de groupe sera d'une fois par semaine pendant 12 semaines. Les séances individuelles peuvent avoir lieu de façon continue.

ÉTAPE CLÉ 3 – IDENTIFIER LES FACILITATEURS ET LES OBSTACLES

Le changement n'est pas facile! C'est pourquoi toute une science est consacrée à la compréhension de la mise en œuvre, c'est-à-dire à la compréhension de la manière d'optimiser l'adoption de quelque chose de nouveau ainsi que les chances que cela aboutisse au changement espéré.

Maintenant que nous avons réfléchi à ce que nous aimerions faire, réfléchissons à ce qui pourrait constituer un défi ou un obstacle à notre mise en œuvre. Nous serons guidés par le CFIR⁴, un cadre de facteurs qui façonnent la mise en œuvre et l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵. Nous examinerons les défis communs énumérés dans l'outil de jumelage CFIR-ERIC et nous nous demanderons «Est-ce que cela va représenter un défi/un obstacle lors de la mise en œuvre de notre innovation?», en utilisant le jeu de cartes CFIR⁶. Cela nous aidera à identifier les facteurs à privilégier lors de la planification des stratégies de mise en œuvre.

Date :	17 juillet, 2022	
N° de réunion :	9	
Membres de l'équipe de mise en œuvre présents :	Vanda Lavigne	Louise Ouimet
	Adèle Gauthier	Abdel Nour
	Samuel Penfield	Avram Ben Yosef
	Marie-Claude Lavallée	Shirley Cardinal
	Jean-Marc Tremblay	

IDENTIFIER LES FACILITATEURS ET LES OBSTACLES, ÉTAPE CLÉ 3

Domaine CFIR :	Construits CFIR (facteurs) identifiés lors du jeu de cartes du CFIR ⁶ qui pourraient constituer un défi ou un obstacle	Déclarations d'obstacles de l'outil de jumelage CFIR-ERIC ⁵
Caractéristiques de l'intervention	Source de l'intervention	Les parties prenantes ont une perception négative de l'innovation en raison de l'entité qui l'a développée et/ou en

Domaine CFIR :	Construits CFIR (facteurs) identifiés lors du jeu de cartes du CFIR⁶ qui pourraient constituer un défi ou un obstacle	Déclarations d'obstacles de l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵
		raison du lieu où elle a été développée.
	Avantage relative	Les parties prenantes ne voient pas l'avantage d'implémenter l'innovation comparativement à une solution alternative ou conserver la même approche.
	Complexité	Les parties prenantes croient que l'innovation est complexe en se basant sur leur perception de la durée, de la portée, de la centralité, du caractère radical et perturbateur, ainsi que du nombre d'étapes dans l'implémentation.
	Qualité de la conception et du design	Les parties prenantes croient que l'innovation est de pauvre qualité basée sur la manière dont elle est livrée, présentée et/ou assemblée.
	Coûts	Les parties prenantes croient que les coûts de l'innovation et/ou les coûts associés à l'implémentation, y compris l'investissement et les coûts d'opportunité, sont trop élevés.
Cadre extérieur	Besoins des patients/clients et ressources	Le degré selon lequel les besoins des patients, ainsi que les obstacles et les facilitateurs pour répondre à ces besoins ne sont pas connus avec précision et ne sont pas priorisés par l'organisation.
	Pression par les pairs	Il y a peu de pression à implémenter cette innovation parce que d'autres organisations similaires ne l'ont pas implantée ou ne pensent pas implémenter cette innovation dans une mesure de concurrence.
	Politiques extérieures et incitatifs	Les stratégies externes pour pousser les organisations à

Domaine CFIR :	Construits CFIR (facteurs) identifiés lors du jeu de cartes du CFIR⁶ qui pourraient constituer un défi ou un obstacle	Déclarations d'obstacles de l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵
		adopter et implémenter une innovation y compris les politiques et les réglementations (gouvernementales: provinciales ou régionales ou d'autres entités), les mandats externes, les initiatives de collaboration, les rapports de performance, les incitatifs financiers n'existent pas ou ils minent les efforts d'implémenter l'innovation.
Cadre intérieur	Caractéristiques structurelles	L'architecture sociale, l'âge, la maturité et la taille d'une organisation entravent l'implémentation.
	Culture	Les normes, les valeurs et les suppositions de base de l'organisme entravent l'implémentation.
	Climat d'implémentation	Il y a peu de capacité pour le changement, une basse réceptivité et aucune attente que l'utilisation de l'innovation sera récompensée, soutenue, ou attendue.
	Priorité relative	Les parties prenantes perçoivent que l'implémentation de l'innovation est en arrière-plan quant à autres innovations ou activités.
	Incitatifs organisationnels	Il n'y a pas d'incitatifs extrinsèques comme la remise de prix, des évaluations de rendement, des promotions et une augmentation salariale, ou d'incitatifs moins tangibles tels une augmentation de la crédibilité.
Caractéristiques des individus	Stade de changement de l'individu	Les parties prenantes ne sont pas outillées ou enthousiastes au sujet d'utiliser l'innovation de manière soutenue.

Domaine CFIR :	Construits CFIR (facteurs) identifiés lors du jeu de cartes du CFIR⁶ qui pourraient constituer un défi ou un obstacle	Déclarations d'obstacles de l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵
Processus	Champions	Des individus qui agissent comme champions qui soutiennent, promeuvent, ou 'font passer' l'implémentation de manière à surmonter l'indifférence et la résistance des parties prenantes ne sont pas impliqués ou favorables.
	Leaders d'opinion	Des leaders d'opinions (individus qui ont une influence formelle ou informelle sur les attitudes et les croyances de leurs collègues en ce qui a trait à l'implémentation de l'innovation) ne sont pas impliqués ou favorables.
	Réflexion et évaluation	Il y a peu de rétroaction quantitative et qualitative sur le progrès et la qualité de l'implémentation, ni de comptes rendus réguliers des personnes clés impliqués dans le processus d'implémentation sur les progrès réalisés et l'expérience du processus.

ÉTAPE CLÉ 4 – DÉFINIR ET SPÉCIFIER LES STRATÉGIES DE MISE EN ŒUVRE

L'étape clé précédente portait sur l'identification des facilitateurs et des obstacles à la mise en œuvre de notre innovation. Il est maintenant temps de réfléchir aux stratégies que nous pourrions utiliser pour surmonter les défis et exploiter les forces. Nous serons guidés par la liste des 73 stratégies individuelles de mise en œuvre de Powell et de ses collègues⁷, par l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵ et par le guide de Proctor et de ses collègues⁸ pour définir et spécifier les stratégies de mise en œuvre. Cette étape clé est composée de 3 parties.

Date :	14 août, 2022	
N° de réunion :	10	
Membre de l'équipe de mise en œuvre présent :	Jean-Marc Tremblay	Louise Ouimet
	Peter Chan	Abdel Nour
	Adèle Gauthier	Avram Ben Yosef
	Samuel Penfield	Shirley Cardinal
	Marie-Claude Lavallée	Vanda Lavigne

FAIRE CORRESPONDRE LES DÉFIS AUX STRATÉGIES, ÉTAPE CLÉ, PARTIE 1

Il s'agit des stratégies les plus approuvées par les experts pour chaque défi selon l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵ (les stratégies ERIC listées sont toutes des stratégies de niveau 1, ou des stratégies de niveau 2 les plus élevées). L'outil est disponible ici :

<https://cfirguide.org/choosing-strategies/>. Définitions des stratégies disponibles dans Powell et al. 2015⁷.

Défis potentiels identifiés par l'équipe lors du jeu de cartes CFIR (énoncés de l'outil de jumelage CFIR-ERIC ⁵ et nom du construit)	Stratégies potentielles (ERIC) suggérées par l'outil de jumelage CFIR-ERIC ⁵
Les parties prenantes ont une perception négative de l'innovation en raison de l'entité qui l'a développée et/ou en raison du lieu où elle a été développée. (Source de l'intervention)	○ Identifier et préparer les champions ○ Construire une coalition ○ Promouvoir l'adaptabilité

Défis potentiels identifiés par l'équipe lors du jeu de cartes CFIR (énoncés de l'outil de jumelage CFIR-ERIC ⁵ et nom du construit)	Stratégies potentielles (ERIC) suggérées par l'outil de jumelage CFIR-ERIC ⁵
Les parties prenantes ne voient pas l'avantage d'implémenter l'innovation comparativement à une solution alternative ou conserver la même approche. (Avantage relative)	○ Identifier et préparer les champions
Les parties prenantes croient que l'innovation est complexe en se basant sur leur perception de la durée, de la portée, de la centralité, du caractère radical et perturbateur, ainsi que du nombre d'étapes dans l'implémentation. (complexité)	○ Élaborer un plan de mise en œuvre formel
Les parties prenantes croient que l'innovation est de pauvre qualité basée sur la manière dont elle est livrée, présentée et/ou assemblée. (Qualité de la conception et du design)	○ Promouvoir l'adaptabilité
Les parties prenantes croient que les coûts de l'innovation et/ou les coûts associés à l'implémentation, y compris l'investissement et les coûts d'opportunité, sont trop élevés. (Coûts)	○ Accédez à de nouveaux financements
Le degré selon lequel les besoins des patients, ainsi que les obstacles et les facilitateurs pour répondre à ces besoins ne sont pas connus avec précision et ne sont pas priorisés par l'organisation. (Besoins des patients/clients et ressources)	○ Mener une évaluation des besoins locaux ○ Impliquer les utilisateurs de services et les familles ○ Obtenir et utiliser les commentaires des utilisateurs de services et des familles
Il y a peu de pression à implémenter cette innovation parce que d'autres organisations similaires ne l'ont pas implantée ou ne pensent pas implémenter cette innovation dans une mesure de concurrence. (Pression par les pairs)	○ Modifier les structures d'incitation/d'allocation
Les stratégies externes pour pousser les organisations à adopter et implémenter une innovation y compris les politiques et les réglementations (gouvernementales: provinciales ou régionales ou d'autres entités), les mandats externes, les initiatives de collaboration, les rapports de performance, les incitatifs financiers n'existent pas ou ils minent les efforts d'implémenter l'innovation. (Politiques extérieures et incitatifs)	○ Modifier les structures d'incitation/d'allocation ○ Impliquer les conseils d'administration
L'architecture sociale, l'âge, la maturité et la taille d'une organisation entravent l'implémentation. (Caractéristiques structurelles)	○ Évaluer la préparation et identifier les obstacles et les facilitateurs
Les normes, les valeurs et les suppositions de base de l'organisme entravent l'implémentation. (Culture)	○ Identifier et préparer les champions
Il y a peu de capacité pour le changement, une basse réceptivité et aucune attente que l'utilisation de l'innovation sera récompensée, soutenue, ou attendue. (Climat d'implémentation)	○ Évaluer la préparation et identifier les obstacles et les facilitateurs

Défis potentiels identifiés par l'équipe lors du jeu de cartes CFIR (énoncés de l'outil de jumelage CFIR-ERIC ⁵ et nom du construit)	Stratégies potentielles (ERIC) suggérées par l'outil de jumelage CFIR-ERIC ⁵
Les parties prenantes perçoivent que l'implémentation de l'innovation est en arrière-plan quant à autres innovations ou activités. (Priorité relative)	○ Mener des discussions de consensus locales
Il n'y a pas d'incitatifs extrinsèques comme la remise de prix, des évaluations de rendement, des promotions et une augmentation salariale, ou d'incitatifs moins tangibles tels une augmentation de la crédibilité. (Incitatifs organisationnels)	○ Modifier les structures d'incitation/d'allocation
Les parties prenantes ne sont pas outillées ou enthousiastes au sujet d'utiliser l'innovation de manière soutenue. (Stade de changement de l'individu)	○ Identifier et préparer les champions
Des individus qui agissent comme champions qui soutiennent, promeuvent, ou 'font passer' l'implémentation de manière à surmonter l'indifférence et la résistance des parties prenantes ne sont pas impliqués ou favorables. (Champions)	○ Identifier et préparer les champions
Des leaders d'opinions (individus qui ont une influence formelle ou informelle sur les attitudes et les croyances de leurs collègues en ce qui a trait à l'implémentation de l'innovation) ne sont pas impliqués ou favorables. (Leaders d'opinion)	○ Identifier et préparer les champions ○ Informer les leaders d'opinion locaux
Il y a peu de rétroaction quantitative et qualitative sur le progrès et la qualité de l'implémentation, ni de comptes rendus réguliers des personnes clés impliqués dans le processus d'implémentation sur les progrès réalisés et l'expérience du processus. (Réflexion et évaluation)	○ Développer et mettre en œuvre des outils de surveillance de la qualité ○ Auditer et fournir des commentaires

TROIS STRATÉGIES CLÉS, ÉTAPE CLÉ 4, PARTIE 2

L'animateur a soigneusement examiné les résultats de l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵ et a sélectionné 3 stratégies clés sur lesquelles se concentrer avec l'équipe pour cet exercice. L'équipe de mise en œuvre peut poursuivre le travail d'examen des stratégies tout au long du processus de mise en œuvre.

À ce stade, nous souhaitons vous aider à acquérir une certaine expérience dans l'application d'une ligne directrice pour définir et spécifier les stratégies⁸. Vous trouverez ci-dessous les trois stratégies sélectionnées, leurs définitions et les défis qu'elles aident à relever, tels qu'identifiés par l'outil de jumelage CFIR-ERIC⁵.

Stratégie recommandée	Description de la stratégie (Powell et al. 2015)	Énoncés d'obstacles de l'outil de jumelage CFIR-ERIC
------------------------------	---	---

Identifier et préparer les champions	Identifier et préparer les personnes qui se consacrent au soutien, au marketing et au bon déroulement de l'implémentation en surmontant l'indifférence ou la résistance que l'intervention peut provoquer dans une organisation	○ Des leaders d'opinions (individus qui ont une influence formelle ou informelle sur les attitudes et les croyances de leurs collègues en ce qui a trait à l'implémentation de l'innovation) ne sont pas impliqués ou favorables. (Leaders d'opinion) ○ Les parties prenantes ne sont pas outillées ou enthousiastes au sujet d'utiliser l'innovation de manière soutenue. (Stade de changement de l'individu) ○ Les normes, les valeurs et les suppositions de base de l'organisme entravent l'implémentation. (Culture) ○ Les parties prenantes ne voient pas l'avantage d'implémenter l'innovation comparativement à une solution alternative ou conserver la même approche. (Avantage relative) ○ Des individus qui agissent comme champions qui soutiennent, promeuvent, ou 'font passer' l'implémentation de manière à surmonter l'indifférence et la résistance des parties prenantes ne sont pas impliqués ou favorables. (Champions) ○ Les parties prenantes ont une perception négative de l'innovation en raison de l'entité qui l'a développée et/ou en raison du lieu où elle a été développée. (Source de l'intervention)
Accédez à de nouveaux financements	Accédez à des fonds nouveaux ou existants pour faciliter la mise en œuvre	○ Le niveau des ressources consacrées à l'implémentation y compris de l'argent, de la formation, de l'espace physique, et du temps est insuffisant pour soutenir l'implémentation. (Disponibilité des ressources) ○ Les parties prenantes croient que les coûts de l'innovation et/ou les coûts associés à l'implémentation, y compris l'investissement et les coûts d'opportunité, sont trop élevés. (Coûts)
Impliquer les utilisateurs de services et les familles	Impliquer ou inclure les utilisateurs de services et les familles dans l'effort d'implémentation	○ Des stratégies multiformes pour intéresser et impliquer des patients/clients dans l'implémentation ou l'utilisation de l'innovation (e.g. marketing social, éducation, modèles, formation) sont ineffectives ou inexistantes. (patients/clients) ○ Le degré selon lequel les besoins des patients, ainsi que les obstacles et les facilitateurs pour répondre à ces besoins ne sont pas connus avec précision et ne sont pas priorités par l'organisation. (Besoins des patients/clients et ressources)

DÉFINIR ET SPÉCIFIER 3 STRATÉGIES CLÉS DE MISE EN ŒUVRE, ÉTAPE CLÉ 4, PARTIE 3

Les chercheurs Proctor, Powell et McMillan⁸ ont affirmé que l'une des faiblesses de la recherche sur la mise en œuvre est que les gens ne parviennent pas à nommer, définir et spécifier les stratégies de mise en œuvre qu'ils choisissent. Ils recommandent le guide suivant (tableau ci-dessous) pour améliorer cette situation. Nous allons donc essayer de l'utiliser pour les trois stratégies clés. N'oubliez pas que nous employons des stratégies pour relever les défis que nous avons identifiés lors du jeu de cartes CFIR⁶, alors assurez-vous d'adapter la stratégie aux défis identifiés dans la partie 2 de cette étape clé. Nous nous concentrons sur la phase préliminaire de mise en œuvre, c'est-à-dire l'étape de planification avancée que nous aborderons une fois les 12 réunions terminées.

STRATÉGIE N° 1

NOMMEZ-LA : (Utilisez le nom exact de la stratégie de la partie 2 : 3 stratégies clés)

Identifier et préparer les champions

DÉFINISSEZ-LA : (Important! Adaptez votre description de la stratégie au(x) défi(s) identifié(s) dans la partie 2 (voir Cible(s) de l'action ci-dessous)

Identifiez et mobilisez les parties prenantes au sein de l'organisation qui peuvent soutenir et approuver l'innovation de pair-aidance en augmentant la participation et l'allocation des ressources. Réunissez les utilisateurs de services, les prestataires de services, les gestionnaires, les cadres, les proches, etc. qui plaideront en faveur de la mise en œuvre de services de pair aidance dans l'organisation.

PRÉCISEZ-LA : (Voir Proctor et al.⁸ pour les définitions originales des 7 domaines)

Acteur(s) : Qui le fait?/qui est-ce?

Champions – Membres de l'équipe de mise en œuvre
Personne à contacter : Louise Ouimet

Action(s) : Qu'est-ce qui sera fait/que feront-elles?

L'équipe de mise en œuvre organisera des réunions informelles avec des leaders d'opinion occupant des postes cliniques, managériaux et au sein du conseil d'administration, y compris les utilisateurs des services eux-mêmes.

Cible(s) de l'action : Quel défi est visé par cette stratégie? (Insérer le(s) défi(s) de la partie 2)

Des leaders d'opinions (individus qui ont une influence formelle ou informelle sur les attitudes et les croyances de leurs collègues en ce qui a trait à l'implémentation de l'innovation) ne sont pas impliqués ou favorables.

Temporalité : Quand cela se produira-t-il (à quel stade de la mise en œuvre)?	Dans les 3 prochains mois
Dose : Combien, à quelle fréquence et pendant combien de temps la stratégie sera-t-elle mise en pratique?	Des réunions individuelles de 30 à 60 minutes seront organisées avec les champions potentiels afin d'obtenir leur soutien pour la mise en œuvre de l'innovation de pair aidance
Résultats de la mise en œuvre concernés : Quels résultats (ci-dessous) espérons-nous qu'elle affectera, et comment saurons-nous si elle l'a fait? • Acceptabilité, adoption, pertinence, faisabilité, fidélité, coût de mise en œuvre, pénétration, durabilité.	Acceptabilité
Justification : Comment et pourquoi avons-nous choisi cette stratégie? • Identifiée par l'outil de jumelage CFIR-ERIC et...	Au cœur des valeurs de notre organisation figure la nécessité d'obtenir le support des utilisateurs de nos services à toute nouvelle initiative que nous créons. Ces valeurs ont donc guidé notre décision de rechercher des champions supplémentaires (y compris des utilisateurs de services) afin d'assurer la réussite du projet.

STRATÉGIE N° 2

NOMMEZ-LA : (Utilisez le nom exact de la stratégie de la partie 2 : 3 stratégies clés)

Accédez à de nouveaux financements

DÉFINISSEZ-LA : (Important! Adaptez votre description de la stratégie au(x) défi(s) identifié(s) dans la partie 2 (voir Cible(s) de l'action ci-dessous)

Obtenir de nouveaux fonds provenant du budget de l'organisation, du gouvernement provincial, d'organismes de financement ou de philanthropes locaux afin de compenser les coûts liés à l'embauche du pair aidant.

PRÉCISEZ-LA : (Voir Proctor et al.⁸ pour les définitions originales des 7 domaines)

Acteur(s) : Qui le fait? Qui est-ce?	Louis Ouimet et Avram Ben Yosef
Action(s) : Qu'est-ce qui sera fait/Que feront-elles?	Plaider auprès du conseil d'administration en faveur de l'approbation d'un nouveau financement ou d'une réaffectation des fonds. Rechercher et solliciter tout financement externe, qu'il provienne du secteur public ou privé.
Cible(s) de l'action : Quel défi est visé par cette stratégie? (Insérer le(s) défi(s) de la partie 2).	Le niveau des ressources consacrées à l'implémentation y compris de l'argent, de la formation, de l'espace physique, et du temps est insuffisant pour soutenir l'implémentation. Les parties prenantes croient que les coûts de l'innovation et/ou les coûts associés à l'implémentation, y compris l'investissement et les coûts d'opportunité, sont trop élevés. (Coûts)
Temporalité : Quand cela se produira-t-il (à quel stade de la mise en œuvre)?	Commencera immédiatement et se poursuivra jusqu'à la phase de planification avancée.
Dose : Combien, à quelle fréquence et pendant combien de temps la stratégie sera-t-elle mise en pratique?	Cette démarche sera poursuivie afin d'assurer la pérennité à long terme de l'innovation de pair aidant. Elle sera intégrée aux efforts permanents de collecte de fonds.
Résultats de la mise en œuvre concernés : Quels résultats (ci-dessous) espérons-nous qu'elle affectera, et comment saurons-nous si cela s'est fait? • Acceptabilité, adoption, pertinence, faisabilité, fidélité, coût de mise en œuvre, pénétration, durabilité	Faisabilité

Justification : Comment et pourquoi avons-nous choisi cette stratégie?

- Identifiée par l'outil de jumelage CFIR-ERIC et...

Obtenir des fonds pour soutenir de nouveaux programmes est conforme aux principes de bonne gestion et de bonne gouvernance.

STRATÉGIE N° 3

NOMMEZ-LA : (Utilisez le nom exact de la stratégie de la partie 2 : 3 stratégies clés)

Impliquer les utilisateurs de services et les familles

DÉFINISSEZ-LA : (Important! Adaptez votre description de la stratégie au(x) défi(s) identifié(s) dans la partie 2 (voir Cible(s) de l'action ci-dessous)

Sensibiliser les utilisateurs des services et les proches aidants à l'innovation de pair aideance pour mieux adapter cette innovation aux besoins et aux attentes des utilisateurs des services.

PRÉCISEZ-LE : (Voir Proctor et al.⁸ pour les définitions originales des 7 domaines)

Acteur(s) : Qui le fait? Qui est-ce?

Jean-Marc Tremblay et Abdel Nour

Action(s) : Qu'est-ce qui sera fait? Que feront-elles?

- Des réunions de type groupe de discussion seront organisées afin d'informer les utilisateurs des services et de recueillir leurs commentaires sur l'innovation
- Des dépliants seront affichés dans les lieux fréquentés par les utilisateurs des services.
- Des rappels seront envoyés au personnel afin qu'il informe les utilisateurs des services des prochaines réunions du groupe de discussion.

Cible(s) de l'action : Quel défi est visé par cette stratégie? (Insérer le(s) défi(s) de la partie 2)

- Des stratégies multiformes pour intéresser et impliquer des patients/clients dans l'implémentation ou l'utilisation de l'innovation (e.g. marketing social, éducation, modèles, formation) sont ineffectives ou inexistantes. (patients/clients)
- Le degré selon lequel les besoins des patients, ainsi que les obstacles et les facilitateurs pour répondre à ces besoins ne sont pas connus avec précision et ne sont pas priorisés par l'organisation. (Besoins des patients/clients et ressources)

La temporalité : Quand cela se produira-t-il (à quel stade de la mise en œuvre)?

Pré-mise en œuvre dans les deux mois suivant la 12e réunion.

Dose : Combien, à quelle fréquence et pendant combien de temps la stratégie sera-t-elle pratiquée?

Huit réunions seront organisées sur une période de deux mois afin de tenir compte de la taille de la population bénéficiaire du service.

Résultats de la mise en œuvre affectés : Quels résultats (ci-dessous) espérons-nous que cela affectera, et comment saurons-nous si cela s'est fait?

Pertinence

- Acceptabilité, adoption, pertinence, faisabilité, fidélité, coût de mise en œuvre, pénétration, durabilité

Justification : Comment et pourquoi avons-nous choisi cette stratégie?

Parce que nous nous engageons à adopter une approche axée sur le rétablissement et centrée sur la personne dans le développement de nos services.

- Identifiée par l'outil de jumelage CFIR-ERIC et...

ÉTAPE CLÉ 5 – RÉUNION D'ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

Nous avons réfléchi aux défis potentiels et aux stratégies afin de les surmonter. Au cours de ce processus, nous avons commencé à identifier les personnes dont nous avons besoin pour adhérer au projet, celles dont nous devrions entendre l'opinion le plus tôt possible, et celles qui pourraient être nos plus grands champions du changement.

Cette étape clé se déroule par étapes, d'abord en identifiant les parties prenantes et en les invitant à la réunion d'engagement, puis en organisant la réunion et en évaluant les réactions. Nous utilisons les questions suivantes (inspirées du CFIR⁴) pour nous guider dans le choix des personnes à inviter à la réunion d'engagement.

- Y a-t-il quelqu'un qui est un leader d'opinion, ce qui signifie qu'il peut vraiment influencer l'opinion des autres? (*Utilisateurs de service, personnel ou direction*)
- Y a-t-il des personnes en particulier que vous pensez devoir convaincre ou qui pourraient être sceptiques quant à l'innovation?
- Qui a le pouvoir de faciliter la mise en œuvre?
- Y a-t-il des personnes que vous pouvez voir devenir des champions du changement ou des leaders de la mise en œuvre, c'est-à-dire des personnes vraiment enthousiastes qui pourraient s'impliquer activement dans la mise en œuvre?
- Y a-t-il quelqu'un d'un organisme extérieur qui aura un rôle à jouer dans la mise en œuvre (*par exemple un organisme extérieur fournissant une formation*)?

INVITER LES PARTIES PRENANTES À LA PROCHAINE RÉUNION, ÉTAPE CLÉ 5, PARTIE 1

Notes de réunion (à remplir à la réunion 9)

Membres de l'équipe de mise en œuvre présents :	Jean-Marc Tremblay	Louise Ouimet
	Peter Chan	Abdel Nour
	Adèle Gauthier	Avram Ben Yosef
	Samuel Penfield	Shirley Cardinal
	Marie-Claude Lavallée	Vanda Lavigne

Qui est chargé de les inviter?	Adèle Gauthier
Comment et quand les invitations seront-elles envoyées?	Les invitations seront envoyées par e-mail dans les 7 prochains jours.

RÉUNION D'ENGAGEMENT, ÉTAPE CLÉ 5, PARTIE 2

Notes de réunion (à remplir à la réunion 11)

Qui était présent? (<i>Inclure les invités et les membres de l'équipe de mise en œuvre</i>)	Barbara Gooding	Mei Chen
	Peter Banner	Abdel Nour
	Adèle Gauthier	Avram Ben Yosef
	Timothée Villeneuve	Rupi Singh
	Danté Reyes	Ana De Léon
	Farhi Ayad	Jong Bin Park
	Kirigaya Takahashi	Melissa Banks
	Samuel Penfield	Shirley Cardinal
	Jean-Marc Tremblay	Vanda Lavigne

Qui avait dit qu'il viendrait mais n'a pas pu en fin de compte?	Alexandre Fayette	Lucy Chan
	Cecilia Makeba	
Réactions positives à l'innovation?	○ Ils ont beaucoup aimé l'idée d'avoir à la fois des options en groupes et individuelles. ○ Ils ont trouvé que c'était une bonne chose de continuer à appliquer cette meilleure pratique. ○ Ils ont compris que les utilisateurs des services auraient tout à gagner à échanger avec quelqu'un qui a vécu les mêmes expériences qu'eux. ○ Ils espéraient que plus de deux pairs aidants seraient embauchés. ○ ○	
Réactions négatives à l'innovation?	○ Certaines inquiétudes quant à la capacité financière de l'organisation à assumer cette dépense à l'heure actuelle, en raison d'une baisse récente des financements provenant de donateurs clés. ○ Certaines inquiétudes concernant les limites professionnelles entre les pairs aidants et les clients.	

RÉSULTATS DE LA RÉUNION (À REMPLIR APRÈS LA RÉUNION 11)

L'innovation semblait-elle acceptable pour les parties prenantes?	Oui
L'innovation semblait-elle réalisable pour les parties prenantes?	Plus ou moins – il y avait inquiétudes quant au budget
La réunion a-t-elle contribué à renforcer l'adhésion des parties prenantes à l'innovation?	Oui
De nouveaux défis ont-ils été découverts?	Les dates limites pour les subventions et l'assemblée générale annuelle du conseil d'administration sont plus proches que prévu. Résistance possible de certains membres du personnel qui pourraient s'attendre à ce que les pairs aidants respectent les mêmes limites professionnelles qu'eux avec leurs clients.
De nouvelles stratégies seront-elles nécessaires pour surmonter les défis?	Il faut avancer la date limite pour discuter avec le conseil d'administration de la réaffectation des fonds. Il faut entamer immédiatement le processus de demande de subvention. Il faut inclure des informations sur le code d'éthique des pairs aidants et sur ce qui le différencie de celui du personnel clinique lors de la présentation de l'innovation au personnel.

Des changements seront-ils apportés à la conception de l'innovation en fonction des commentaires des parties prenantes?

Non

EXEMPLE

ÉTAPE CLÉ 6 – ÉLABORER UN PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Nous avons décidé quelle sera notre innovation et quelles stratégies nous voulons utiliser pour la mettre en œuvre, et nous avons commencé à nous engager avec les parties prenantes. Nous devons maintenant nous projeter dans l'avenir et élaborer un plan de mise en œuvre étape par étape. Pour cette tâche, nous utiliserons une version modifiée du formulaire de plan d'action de The Community Tool Box⁹ ((boîte à outils communautaire) permission accordée par le Center for Community Health and Development de l'Université du Kansas).

Une innovation implique généralement de nombreuses actions et étapes. Ici, nous allons commencer à réfléchir au processus de mise en œuvre – ce qui doit être fait, quand et par qui. Nous ne voulons pas non plus oublier les défis et l'importance de la planification des stratégies pour les surmonter.

N° de réunion :	11	Date de finalisation :	27 September 2022
Membres de l'équipe de mise en œuvre présents :	Jean-Marc Tremblay	Louise Ouimet	Marie-Claude Lavallée
	Peter Chan	Abdel Nour	Vanda Lavigne
	Adèle Gauthier	Avram Ben Yosef	
	Samuel Penfield	Shirley Cardinal	
Description de l'innovation (<i>quoi et où?</i>) :	Service de pair-aidant proposant des séances de soutien individuelles et en groupe.		

PHASE PRÉLIMINAIRE DE MISE EN ŒUVRE – (ENTRE 1 À 4 MOIS)

Actions <i>Que va-t-on faire?</i>	Responsabilités <i>Qui s'en chargera?</i>	Chronologie <i>Quand? (jour/mois)</i>	Ressources disponibles	Ressources nécessaires <i>(financières, humaines)</i>	Défis/obstacles potentiels	Stratégies pour surmonter le(s) défi(s)
Identifier et préparer les champions	Louise Ouimet	15 septembre	List des contacts de l'organisation : du personnel, des dirigeants, des utilisateurs des services et des familles.	Identifier et confirmer les champions	Trop de compromis ailleurs	Offrir au champions des incitatifs
sécurisation ou relocalisation des ressources	Avram Ben Yosef	20 novembre	Email, internet, Zoom	Disponibilité du conseil d'administration	Incapacité de sécuriser une réunion ad hoc du conseil d'administration	Informez le conseil d'administration et demandez-lui d'organiser une réunion dans les deux prochains mois, dès que possible.
Huit réunions avec les consommateurs et les membres de leur famille	Shirley Cardinal, Samuel Penfield, Abdel Nour	Septembre à décembre	Salle de réunion, impression des dépliants	Obtenir le budget pour la restauration	Faible participation	Offrir des incitations – plusieurs options d'horaires, emplacement agréable, rafraîchissements
Préparer les grandes lignes du	Vanda Lavigne	29 octobre	Ordinateur, Microsoft Office, budgets des	Budget pour le prochain exercice financier.	Le budget n'est pas encore prêt	Donner la priorité aux postes budgétaires

budget pour les nouveaux postes pairs aidants et la rénovation des locaux			projets antérieurs à titre de référence.			spécifiques au personnel, aux rafraîchissements au transport et à d'autres éléments susceptibles d'avoir un impact direct ou indirect sur l'innovation.
Rédaction d'une offre d'emploi pour des postes de pairs aidants en collaboration avec les membres de l'équipe de mise en œuvre « utilisateurs des services. »	Louise Ouimet, Peter Chan, Adèle Gauthier	1er novembre	Matériel informatique, Microsoft Office, espace de travail, salles de réunion, recherche d'offres d'emploi similaires dans d'autres organisations	Temps, disponibilité de tous les membres concernés de l'équipe, possibilité de faire traduire l'offre en français ou dans une autre langue secondaire si nécessaire. Disponibilité de salles de réunion non réservées.	Absence de consensus sur le contenu de la description de poste.	Réfléchir aux notes des réunions précédentes pour aider à déterminer les qualités recherchées chez un pair aidant
Entretiens et sélection des candidats pour les postes pairs aidants	Louise Ouimet, Peter Chan, Adèle Gauthier, Avram Ben Yosef, Shirley Cardinal	Deux premières semaines de décembre	Salle de réunion pour les entretiens et l'examen des candidatures, logiciel de conférence téléphonique en ligne (Zoom, Skype, Teams,	Disponibilité et financement alloué à Farhi et Jong Bing pour organiser les entretiens et discuter des candidatures avec les membres de	Candidats non qualifiés.	Faire appel à ses réseaux personnels, à des organisations partenaires ou voisines et à d'anciens clients afin de garantir une campagne de recrutement à

			etc.), copies des candidatures et fournitures de bureau générales	l'équipe de mise en œuvre.		grande échelle. Publier l'offre d'emploi sur des réseaux professionnels tels que Charity Village et LinkedIn.
--	--	--	---	----------------------------	--	---

PHASE DE MISE EN ŒUVRE – (LA DURÉE DÉPEND DE L'INNOVATION)

Actions <i>Que va-t-on faire?</i>	Responsabilités <i>Qui s'en chargera?</i>	Chronologie <i>Quand? (jour/mois)</i>	Ressources disponibles	Ressources nécessaires <i>(financières, humaines)</i>	Défis/obstacles potentiels	Stratégies pour surmonter le(s) défi(s)
Recrutement de pairs aidants	Louise Ouimet	15 janvier	Ordinateur professionnel, Microsoft Office, connexion Internet, budget défini	Description de poste définie et finalisée	Les premiers choix pour le poste refusent ou ne sont pas en mesure de remplir les fonctions, les références ne corroborent pas le CV, etc.	Poursuivre la liste des candidats qualifiés afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de retard dans le pourvoi des postes par des personnes appropriées.
Organisation d'une séance d'orientation pour les nouveaux pairs aidants	Abdel Nour et Peter Chan	30 janvier	Salle de réunion, fournitures de bureau, Microsoft Office et logiciel de conférence téléphonique, rafraîchissements	À ce stade, le budget confirmé pour le financement des postes, des locaux et des autres coûts	Urgence soudaine entraînant la fermeture des salles de réunion où l'orientation aurait dû avoir lieu.	Passer à une orientation en ligne et fournir les supports de formation pertinents par e-mail.

			pendant l'orientation.	associés devrait être en vigueur.		
Rénover l'espace	Louise Ouimet	15 février	Financement dédié à l'embauche d'entrepreneurs pour transformer l'espace de manière appropriée	Temps, financement, main-d'œuvre	Retard dans les rénovations pour quelque raison que ce soit.	Mettre en place un plan prévoyant un espace de secours pour fournir des services afin qu'il n'y ait pas d'interruption dans la prestation des soins.
Ouvrir les services aux clients	Louise Ouimet	20 février	Achèvement des travaux de rénovation.	Établissement d'un calendrier pour l'ensemble des opérations du nouveau service et désignation d'un responsable chargé de superviser la prestation des services.	Être toujours en train de déterminer la logistique concernant les quarts de travail, l'application des nouvelles politiques spécifiques au rôle des pairs aidants, l'achèvement de la formation d'orientation de tous les nouveaux employés.	Aborder les nouvelles politiques lors de la formation d'orientation, s'assurer à l'avance que tous les nouveaux employés ont suivi la formation, prévoir du temps pour discuter avec le responsable du nouveau service des horaires et déterminer si un soutien supplémentaire est nécessaire sur le plan

						administratif ou clinique.

PHASE PRÉLIMINAIRE DE MISE EN ŒUVRE

Actions <i>Que va-t-on faire?</i>	Responsabilités <i>Qui s'en chargera?</i>	Chronologie <i>Quand? (jour/mois)</i>	Ressources disponibles	Ressources nécessaires <i>(financières, humaines)</i>	Défis/obstacles potentiels	Stratégies pour surmonter le(s) défi(s)
Poursuivre la gestion du budget et des ressources afin de maintenir les activités	Adèle Gauthier et Marie-Claude Lavallée	Se poursuit après le 20 février	Nouvel espace rénové pour la prestation de services de soutien par les pairs, financement dédié, personnel, politiques et directives organisationnelles	Communication continue avec le responsable du site ainsi qu'avec la direction et le conseil d'administration afin de garantir la continuité du financement.	Perte ou réduction du financement, ou changement imprévu au niveau de la direction ou des pairs aidants	Être au courant des autres sources de financement, tant publiques que privées. Discuter avec le responsable du site des circonstances du départ du pair aidant, et des prochaines étapes.

PREUVES DE RÉUSSITE

Comment saurez-vous que vous faites des progrès? Quels sont vos points de repère?

Nous continuerons à mettre à jour ce plan d'action lors des réunions de l'équipe de mise en œuvre afin de vérifier si nous atteignons nos buts et objectifs.

PROCESSUS D'ÉVALUATION

Comment allez-vous déterminer que votre objectif a été atteint? Quelles sont vos points de repère?

Nous tiendrons des registres administratifs du nombre de séances dispensées par le pair aidant et du nombre de clients qui y participent, y compris ceux qui se retirent du programme de soutien par les pairs. Au bout de six mois, nous organiserons un groupe de discussion avec les clients afin de discuter de leur expérience du programme de soutien par les pairs et des améliorations qui pourraient y être apportées.

1. Piat, M., Sofouli, E., Wainwright, M. et al. (2021). Translating mental health recovery guidelines into recovery-oriented innovations: A strategy combining implementation teams and a facilitated planning process. *Evaluation & Program Planning*.
2. Piat, M., Wainwright, M., & Sofouli, E., (2021) Walk the Talk / De la parole à l'action. [www.walkthetalktoolkit.ca/www.delaparolealaction.ca]. (copyright ©2021 De la parole à l'action / de la Parole à l'Action)
3. Commission de la santé mentale du Canada. Guide de références pour des pratiques axées sur le rétablissement : espoir, dignité, inclusion. Ottawa : Commission de la santé mentale du Canada ; 2015. https://commissionsantementale.ca/resource/guide-de-reference-pour-des-pratiques-axees-sur-le-retablissement/?_ga=2.92843421.1247870653.1641325262-1767674402.1641325262
4. Damschroder, L.J., Aron, D.C., Keith, R.E. et al. Fostering implementation of health services research findings into practice: a consolidated framework for advancing implementation science. *Implementation Sci* 4, 50 (2009). <https://doi.org/10.1186/1748-5908-4-50>
5. Waltz, T.J., Powell, B.J., Fernández, M.E. et al. Choosing implementation strategies to address contextual barriers: diversity in recommendations and future directions. *Implementation Sci* 14, 42 (2019). <https://doi.org/10.1186/s13012-019-0892-4>
6. Piat, M., Wainwright, M., Sofouli, E. et al. The CFIR Card Game: a new approach for working with implementation teams to identify challenges and strategies. *Implement Sci Commun* 2, 1 (2021). <https://doi.org/10.1186/s43058-020-00099-1>
7. Powell, B.J., Waltz, T.J., Chinman, M.J. et al. A refined compilation of implementation strategies: results from the Expert Recommendations for Implementing Change (ERIC) project. *Implementation Sci* 10, 21 (2015). <https://doi.org/10.1186/s13012-015-0209-1>
- 8 Proctor, E.K., Powell, B.J. & McMillen, J.C. Implementation strategies: recommendations for specifying and reporting. *Implementation Sci* 8, 139 (2013). <https://doi.org/10.1186/1748-5908-8-139>
9. KU Center for Community Health and Development. (2021). Chapter 8, Tool 1: Action Plan Form. Lawrence, KS: University of Kansas. Retrieved September 1, 2021, from the Community Tool Box: <https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/structure/strategic-planning/develop-action-plans/tools>