

Gestion des ressources humaines/ mobilisation du personnel

Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Priorité	Responsable	Processus
1. Rencontrer le personnel plus souvent afin de faciliter leur intégration	Moyen 1.1 : Compléter le calendrier de rencontre en période d'essai	Meilleure rétention de personnel	Taux de roulement mensuel et annuel	1er juin 2020	3	Lana Théorêt (TRH)	9
		Les tâches sont comprises et appliquées efficacement d'ici la fin de l'année 2018	Cahier d'orientation complété	1er juin 2020	3	Lana Théorêt (TRH)	9
2. Revoir et améliorer le processus d'accueil à l'embauche des nouveaux employés quant à la diffusion des informations (valeurs, code d'éthique, mesures d'urgence, engagement qualité, etc.)	Moyen : Revoir et bonifier le processus d'accueil afin d'accorder une plus grande plage horaire à l'assistante aux ressources humaines avec l'employé embauché	Meilleure rétention de personnel	Taux de roulement mensuel et annuel	31 décembre 2021	4	Lana Théorêt (TRH)	9
		Connaissances comprises et appliquées	Audits spontanés et planifiés	1er juin 2021	4	Lana Théorêt (TRH)	9
			Signature du document "déclaration de connaissance" à l'accueil	1er janvier 2018	1	Lana Théorêt (TRH)	9
3. Informer les employés des critères évalués par l'évaluation de rendement annuelle	Moyen : Présenter la grille d'évaluation de rendement annuelle à l'embauche et faire des rappels aux 6 mois des critères d'évaluation.	Rehaussement du niveau de la performance au travail en évitant une certaine quantité d'erreurs	Audits spontanés et planifiés	27 avril 2018	1	Lana Théorêt (TRH)	17
		Rencontrer les objectifs stratégiques	Taux de réussite des évaluations de rendement	1er janvier 2019	2	Lana Théorêt (TRH)	17
4. Élaborer et mettre en place un programme de valorisation et de mobilisation du personnel	Moyen : Revoir et bonifier la politique sur la valorisation des employés	Rehausser les actions de valorisation pour l'ensemble du personnel	Diminution du taux de roulement / meilleur résultat à l'indicateur de valorisation au sondage des employés	28 décembre 2018	1	Lana Théorêt (TRH)	9
	Moyen : Créer un comité social afin de travailler avec les employés visés par les actions de valorisation	Discuter des actions de valorisation avec des employés, créer des mécanismes de valorisation qui les rejoignent / Augmentation du sentiment d'appartenance et de compétence	Procès-verbaux des réunions du comité disponible	28 décembre 2018	1	Lana Théorêt (TRH)	9



Formation continue

Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Priorité	Responsable	Processus
5. Favoriser le transfert des connaissances acquises lors des formations	Moyen 1 : Rajouter un point à l'ordre du jour des réunions afin de discuter des formations reçues	Évaluer la pertinence des formations suivies et planifier la pertinence de celles à venir	Complétion du plan qualitatif annuel des formations reçues	1er juin 2019	2	Lana Théorêt (TRH)	11
	Moyen 2 : Ajustement des critères d'évaluation dans les évaluations de rendement annuelles	Standardisation des connaissances et des pratiques des employés	Réviser les sections de l'évaluation de rendement annuellement selon les formations reçues	1er janvier 2021	4	Lana Théorêt (TRH) et Jean-Yves Symmott (DSI)	11
	Moyen 3 : Supervision et encadrement de employés ayant reçus une formation	S'assurer de la mise en place des nouvelles connaissances acquises dans la pratique	Audits spontanés et planifiés	1er septembre 2020	3	Tous les responsables de personnel	11

Communication							
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Priorité	Responsable	Processus
6. Assurer une meilleure diffusion des résultats de sondage de mobilisation et de satisfaction clientèle	Moyen 1: Diffuser via courriel et lors de la réunion mensuelle de l'administration les résultats afin que les responsables les ramènent aux équipes de travail	Assurer la communication des résultats entre les responsables des divers départements	Envoyer les courriels avec demandes de confirmation de lecture	1er janvier 2019	2	Viviana Perea Perez (Adj. Admin)	3
	Moyen 2 : Envoi des résultats aux familles/ mandataires	Assurer la diffusion des résultats auprès des mandataires	Procès-verbaux des réunions avec le sujet abordé	1er janvier 2019	2	Viviana Perea Perez (Adj. Admin)	3
	Moyen 3 : Afficher les résultats des sondages dans la salle des employés	Assurer la communication des résultats aux employés	Envoi des résultats avec la facturation mensuelle	1er juin 2019	2	Viviana Perea Perez (Adj. Admin)	3
	Moyen 4 : Se munir d'une télévision/ordinateur qui fait dévaler les informations en boucle selon la programmation effectuée	Assurer la communication et diffusion des informations à l'ensemble du personnel	Affichage des résultats sur le babillard prévu à cet effet	1er juin 2019	2	Lana Théorêt (TRH)	15
7. Améliorer la communication entre les différents quart de travail et les différents départements	Moyen 1 : Tenir de réunions de préposés aux bénéficiaires mensuellement	Assurer une meilleure communication et diffusion des informations entre les quarts de travail	Taux de mobilisation ou de satisfaction obtenu dans les sondages	1er janvier 2018	1	Sabrina Rivard (ASI)	8
	Moyen 2 : Mettre sur pied un cahier de liaison entre les différents quarts	Améliorer la communication interquart	Cahier de liaison disponible	1er septembre 2020	3	Sabrina Rivard (ASI)	10
	Moyen 3 : Améliorer le journal interne de manière à y inscrire davantage d'informations touchant les divers départements	Assurer une meilleure communication et diffusion des informations entre les employés de tous les départements	Journal disponible tous les 1er du mois dans la salle des employés	1er mars 2018	1	Viviana Perea Perez (Adj. Admin)	15
	Moyen 4 : Se munir d'une télévision/ordinateur qui fait dévaler les informations en boucle selon la programmation effectuée	Assurer une meilleure communication et diffusion des informations à l'ensemble du personnel	Télévision installée dans la salle des employés	12 décembre 2021	4	Nancy Phaneuf (DG)	15
8. S'assurer de la mise en place de l'actualisation des mécanismes de communication interne auprès du personnel	Moyen : Audit auprès des employés sur la réception d'information sur les sujets visés	Actualisation adéquate des moyens de communication pour assurer une meilleure diffusion des informations	Résultats des audits disponibles	29 juin 2018	1	Jean-Yves Synnott (DSI)	15
9. Mesurer l'efficacité des actions de communication réalisées au regard des objectifs fixés	Moyen : Bonifier le sondage employés afin d'obtenir un résultat plus complet sur l'indicateur communication	Assurer une meilleure communication, une communication efficace des informations visées	Résultats positifs aux indicateurs visés lors du sondage des employés	29 juin 2018	1	Nancy Phaneuf (DG)	15

Engagement qualité							
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Priorité	Responsable	Processus
10. Soutenir les activités du comité milieu de vie en respectant les engagements formulés dans la politique de la Résidence	Moyen : Augmenter le nombre annuel de réunion du comité à une par mois	S'assurer du respect des engagements lors des activités du comité milieu de vie	procès-verbaux des réunions disponibles	29 juin 2018	1	Chloé D-Demers (Loisirs)	2
11. Partager le plan d'action du comité milieu de vie auprès du personnel	Moyen : Diffuser le plan d'action du comité milieu de vie auprès du personnel et des différents départements	Afficher le plan d'action sur le babillard prévu à cet effet, partager le plan par courriel aux gestionnaires, discuter du plan lors des réunions	Procès-verbaux et courriels disponibles	29 juin 2018	1	Chloé D-Demers (Loisirs)	2
12. Instaurer un mécanisme systématique et structuré de mesures de contrôle permettant de s'assurer de la compréhension et de l'application des guides et des protocoles par le personnel concerné	Moyen : Créer une grille d'audits systémiques par départements	Évaluer de manière systémiques la compréhension et l'application des protocoles et procédure afin d'assurer la pérennité	Grille disponible	27 avril 2018	1	Tous les gestionnaires des départements	25
Satisfaction clientèle							
13. Accorder plus de temps au résident en dehors des soins de base	Moyen : Revoir les plans de travail des préposés aux bénéficiaires	Stimulation et divertissement du résident / mieux-être du résident	Plan de travail des préposés révisés disponible	1er février 2020	3	Jean-Yves Synnott (DSI)	23
Amélioration continue des soins et services							
14. Recensement des risques potentiels par départements	Moyen : Partager 5 risques par département lors de réunions administratives	Prise de connaissance des risques et augmentation de la vigilance	Mise à jour mensuelle de la politique sur la nomenclature des risques	1er juin 2020	3	Tous les gestionnaires des départements	26
15. Impliquer les employés dans la démarche continue d'amélioration	Moyen 1 : Impliquer le personnel dans le plan d'amélioration continue	Mobilisation des employés	Comité Ad Hoc selon les départements sélectionnés	31 mars 2018	1	Nancy Phaneuf (DG)	25
	Moyen 2 : Diffuser le plan aux divers gestionnaires et départements	Mobilisation des employés	Envoi d'information par courriel et via l'informateur (journal interne de la Résidence) et lors des diverses réunions	31 mars 2018	1	Nancy Phaneuf (DG)	25
	Moyen 3 : Assurer la tenue d'une réunion du comité d'agrément précédemment formé et du comité en charge d'assurer la réalisation des objectifs d'amélioration continue	Assurer la réalisation des objectifs d'amélioration continue	Procès-verbaux des réunions disponibles	1er avril 2019	2	Nancy Phaneuf (DG)	25