



Principes d'une communauté de pratique

Une communauté de pratique est un groupe de personnes qui ont choisi de se regrouper et d'interagir pendant une certaine période pour apprendre les uns des autres en mettant en commun des difficultés, des expériences et de bonnes pratiques dans un domaine particulier de leur pratique professionnelle, et ce, dans le but d'approfondir leurs connaissances et de développer de nouveaux savoirs liés à leur pratique professionnelle.



RÉSUMÉ DES COMMUNAUTÉS DE PRATIQUES

DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL

APPRENTISSAGES PARTAGÉS

Projet pour recruter en immigration

- Proposer un emploi aux épouses des hommes qui sont recrutés dans les mines et chantiers.
- Organiser des groupes de francisation au bureau. Peut être réalisé avec des organismes communautaires.
- Organiser un PAMT en francisation. Les femmes n'ont pas de permis de conduire et il serait peut-être pertinent d'embaucher un conducteur de navette.

Les défis et les enjeux :

- Assurer la qualité du travail effectué à l'étranger pour la formation.
 - Tenir compte de la culture différente et l'incorporer dans notre intégration.
- Acceptation de la part des membres et de l'équipe interne.
 - Déconstruire les préjugés.
 - Éduquer et expliquer les règles de conduite acceptables.
 - Soutien de la direction générale.
 - Prochaine étape : Accompagner et éduquer les PAD sur la richesse de la diversité en milieu de travail.
 - Nécessite un changement de mentalité et demande une ouverture pour aller recruter les préposées et pour les retenir.
- Les démarches pour recruter ont pris 2 ans.
- Idées : Possibilité d'héberger des travailleurs étrangers dans les RPA en échange de services.

Développement d'une garderie en milieu de travail

- Il est difficile d'ouvrir un CPE (chasse gardée).
- Préférable d'ouvrir une garderie privée.
 - Plus souple au niveau des réglementations.
 - Désir d'ouvrir avec des heures atypiques pour répondre aux besoins des PAD.



Gestion de la liste d'attente

- Gestion par priorité en fonction du statut du membre.
 - En partenariat avec le CIUSSS de la région de Sherbrooke.
 - Division des équipes de PAD entre AVD et SAP/Répit.
- Une personne qui prend du temps toutes les semaines pour actualiser la liste d'attente par secteur.
 - Fait preuve de transparence en donnant l'heure juste aux membres.
 - Offre des services de remplacement aux membres qui sont intéressés.
- Tenter de favoriser les rendez-vous qui sont appréciés des PAD. Lorsque les PAD apprécient un membre, ils ou elles vont tenter de leur retrouver des rendez-vous parce qu'il arrive que les PAD veulent faire un trou dans leur horaire pour se rendre chez ces membres.
- Amélioration des outils de travail en lien avec Maya. Anticipation de la liste d'attente et ainsi, prévoir l'embauche :
 - Liste des non desservis
 - Carte visuelle
- La pandémie a augmenté considérablement la liste d'attente.
 - Création d'un code de priorité.

Gestion des résistances aux changements

- Communication, communication, communication en expliquant le raisonnement derrière les décisions.
 - Séance spéciale d'information et de formation.
 - Soulever le fait qu'il est possible que la décision ne soit pas la bonne et qu'on la modifie avec le temps et que c'est correct.
- Lorsque la communication ne fonctionnait pas, on usait de patience.
- Mise en place d'une échéance.
- Faire preuve de transparence.
- Bâtir un lien de confiance.
- Plus difficile avec l'équipe administrative.
- Les PAD sont habituées aux changements considérant qu'elles ont l'habitude d'aller vers des clients différents tout le temps.
- Inclure les différentes parties prenantes dans les changements.
- Les employés ET les gestionnaires doivent s'adapter les uns aux autres.
- Approches différentes entre urbains, semi-urbains, ruraux.
 - Connaître les employés pour savoir comment agir.



Le fait d'augmenter le salaire des PAD cause une diminution des heures disponibles.

Thématiques futures qui intéressent les participantes :

- Culture organisationnelle
 - Implantation des tablettes
 - Processus d'implantation des heures garanties (attraction et rétention)
 - Fonctionnement et bonnes pratiques pour intégrer des services SAP à son panier de services
 - Pièges et enjeux
 - Fonctionnement pour les ouvertures de dossiers (à domicile ou non)
-