



## CAME Voice/Voix

### **De nombreuses voix et une direction – création d'un programme canadien de rétroaction multisources**

*Cindy Streefkerk, Le Conseil médical du Canada, [cstreefkerk@mcc.ca](mailto:cstreefkerk@mcc.ca)*

Le Conseil médical du Canada (CMC) s'affaire à créer depuis un certain temps un programme national de rétroaction multisources appelé CMC 360. Dans son essence même, le nouveau programme consiste à offrir aux médecins une rétroaction fructueuse et utile dans le but d'améliorer les soins aux patients. Ce programme repose sur un outil d'évaluation « tous azimuts » connu sous le nom de Physician Achievement Review, élaboré à l'origine par le College of Physicians & Surgeons of Alberta (CPSA) en partenariat avec des collègues de l'Université de Calgary. La propriété intellectuelle ayant maintenant été transférée au CMC, l'outil et le processus renouvelés ont été rebaptisés « CMC 360 ».

L'outil fait appel à des sondages afin de recueillir une rétroaction auprès de chacun des médecins, ainsi qu'auprès de leurs collègues de travail (par exemple le personnel de bureau), auprès de leurs collègues du domaine médical (notamment les autres médecins et professionnels de la santé) et auprès des patients. L'accent est mis sur le rôle du médecin en tant que communicateur, collaborateur et professionnel. Cependant, ce projet a une portée qui s'étend au-delà des simples sondages et questionnaires. Il comprend l'outil, les normes et les activités de recherche à l'appui ainsi que la plateforme de prestation d'un service de sondage.

Les médecins participants bénéficieront également de plusieurs nouvelles innovations, notamment l'obtention d'une rétroaction narrative de la part de leurs patients, de leurs collègues de travail et de leurs collègues du domaine médical. Au cours de l'année à venir, le programme publiera des « outils d'aide à la rétroaction ». Ceux-ci comprendront des outils en ligne pour aider les médecins à intégrer la rétroaction provenant de leurs rapports CMC 360, ce qui leur permettra d'apporter des changements à leur pratique et d'améliorer les soins prodigués aux patients. Le projet comporte aussi un solide programme de recherche, lequel facilite le renouvellement et un investissement constant dans l'outil d'évaluation. Un groupe de discussion avec des médecins a déjà été tenu et des activités de recherche quantitative et qualitative sont actuellement planifiées pour 2018.

Un projet « pilote » initial a été entrepris en août 2017, une cohorte de 500 médecins ayant été invités à participer au processus de sondage. Le CMC a franchi de nombreux jalons passionnants ces derniers mois, y compris l'envoi de la première trousse d'introduction au médecin participant et la réception de la première série de questionnaires remplis par les patients sur le « terrain ». Le programme offre l'occasion aux organisations de l'ensemble du pays d'adhérer à un plus vaste mouvement et d'adopter des pratiques exemplaires en matière d'évaluation de la pratique. Le programme est également harmonisé avec la façon dont les médecins exercent la médecine au Canada et s'inscrit dans le cadre CanMEDS.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le CMC 360, consulter : <http://mcc360.ca/>

Vous pouvez aussi communiquer avec [cstreefkerk@mcc.ca](mailto:cstreefkerk@mcc.ca)