

Annexe 7 : Le guide d'entretien

Introduction

«Bonjour, avant tout, je tiens à vous remercier de m'accorder un moment afin de participer à mon étude. Je m'appelle William SLUYTERS et je suis en 2ème année de Master en vue de l'obtention du titre d'ingénieur de gestion à la Louvain School of Management. Dans le cadre de mon mémoire, je souhaiterais discuter avec vous de la reconnaissance au CHU UCL Namur. Durant cette interview, je vous poserai un certain nombre de questions pendant environ 30 minutes. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, tâchez donc d'être le plus fidèle possible à votre vécu et à votre expérience. Pour les besoins de ce mémoire, cet entretien sera enregistré, si vous le souhaitez cet entretien ou certaines parties resteront confidentielles».

Thèmes d'échauffement

Nous allons aborder principalement deux thèmes, à savoir: la reconnaissance et le Lean Santé. Pour commencer, pourriez-vous vous présenter et me raconter votre travail ?

Interview soignants

Thèmes généraux

- La reconnaissance
- Le Lean Santé

Discussion spécifique

1. La reconnaissance

- Que vous évoque le thème de la reconnaissance au CHU UCL Namur ?
- Recevez-vous de la reconnaissance ?
 - De vos collègues – de vos supérieurs – de l'organisation ?
 - Qu'est-ce qu'ils reconnaissent ?
 - Régulièrement ?

- A quelles occasions ?
- Quelle forme prend-t-elle ?
- Comment est-elle communiquée ?
- Est-ce qu'elle a de la valeur à vos yeux ?
- Communiqué ?
- De quel type ?
- Donnez –vous de la reconnaissance ?
 - A vos collègues – à vos supérieurs ?
 - Que reconnaissez-vous ?
 - Régulièrement ?
 - A quelles occasions ?
 - Quelle forme prend-t-elle ?
 - Comment est-elle communiquée ?
 - Quel sens cela à pour vous ?
- Est-ce que certaines choses ne sont pas reconnues ?
- Qu'en est-il de la reconnaissance d'équipe ?

2. Lean Santé

- Existe-t-il, selon vous, une relation entre la démarche Lean du CHU UCL Namur et la reconnaissance ?
- Est ce que la culture Lean Santé favorise/empêche la reconnaissance ?

- Est-ce que certains outils Lean facilitent/empêchent la reconnaissance ?

Interview - Ressources Humaines

Thèmes généraux

- La reconnaissance
- Les formations
- Le Lean Santé

Discussion spécifique

1. La reconnaissance

- Existe-t-il un programme de reconnaissance au CHU UCL Namur ?
 - Structuré ?
 - Communiqué ?
 - De quel type ?
- En tant que membre des RH donnez-vous de la reconnaissance aux soignants ?
 - Comment ?
 - A quelles occasions ?
 - De quel type ?

2. Les formations

- Existe-t-il un programme de formation au CHU UCL Namur ?
 - Populaire ?
 - Un moyen de reconnaissance ?
 - Soutien à la démarche Lean Santé ?

- Développement des personnes (pilier Lean) ?

3. Lean Santé

- Quelle est la relation entre le Lean Santé et la reconnaissance au CHU UCL Namur ?
- Est ce que la culture Lean Santé favorise la reconnaissance ?
- Est-ce que certains outils Lean facilitent ou donnent de la reconnaissance ?

Interview - Amélioration Continue

Thèmes généraux

- La reconnaissance
- Les formations
- Le Lean Santé

Discussion spécifique

1. La reconnaissance

- Existe-t-il un programme de reconnaissance au CHU UCL Namur ?
 - Structuré ?
 - Communiqué ?
 - De quel type ?
- En tant que membre de l'amélioration continue donnez-vous de la reconnaissance aux soignants ?
 - Comment ?
 - A quelles occasions ?
 - De quel type ?

2. Les formations

- Existe-t-il un programme de formation au CHU UCL Namur ?
 - Populaire ?
 - Un moyen de reconnaissance ?
 - Soutien à la démarche Lean Santé ?
 - Développement des personnes (pilier Lean) ?

3. Lean Santé

- Quelle est la relation entre le Lean Santé et la reconnaissance au CHU UCL Namur ?
- Est-ce que la culture Lean Santé favorise la reconnaissance ?
- Est-ce que certains outils Lean facilitent ou donnent de la reconnaissance ?

Interview - Direction

Thèmes généraux

- La reconnaissance
- Les formations
- Le Lean Santé

Discussion spécifique

1. La reconnaissance

- Existe-t-il un programme de reconnaissance au CHU UCL Namur ?
 - Structuré ?
 - Communiqué ?
 - De quel type ?

- En tant que directeur donnez-vous souvent de la reconnaissance aux soignants ?

- Comment ?
- A quelles occasions ?
- De quel type ?

2. Les formations

- Existe-t-il un programme de formation au CHU UCL Namur ?

- Populaire ?
- Un moyen de reconnaissance ?
- Soutien à la démarche Lean Santé ?
- Développement des personnes (pilier Lean) ?

3. Lean Santé

- Quelle est la relation entre le Lean Santé et la reconnaissance au CHU UCL Namur ?

- Quel est le rôle de la direction dans la démarche Lean Santé au CHU UCL Namur ?

- Quel est l'impact de la démarche Lean Santé sur la direction ?

- Changement de rôle ?
- Changement de compétence ?

- Est-ce que la culture Lean Santé favorise la reconnaissance ?

- Est-ce que certains outils Lean facilitent ou donnent de la reconnaissance ?