

## Résumé de l'événement

### Webinaire : Soutien du Carrefour pour aborder les situations complexes

10 mars 2021

---

#### Objet

Ce webinaire était le premier d'une série qui permettra de mettre au point un soutien pertinent, crédible et en temps opportun pour la communauté des projets du Fonds d'innovation pour la promotion de la santé mentale (FI-PSM). L'objectif de ce webinaire était d'aider les participants à comprendre, à aborder et à gérer les situations complexes au sein de leurs projets, en s'inspirant d'exemples tirés de l'étude d'adaptation à la pandémie menée par le Carrefour. Sachant que les projets du FI-PSM sont en train de terminer la première phase et de commencer la planification et la préparation de la deuxième phase, ce webinaire a cherché à faire connaître les caractéristiques de la complexité et à cerner les options permettant de faire face à diverses situations. Cette série de webinaires a pour objectif ultime de guider la mise en œuvre, la forme et le contenu des outils et du soutien potentiels qui sont les plus utiles aux projets du FI-PSM à mesure qu'ils progressent.

#### Participants

Le webinaire a été organisé par le secrétariat du Carrefour DEC avec un conférencier invité, Jamie Gamble (Imprint Consulting). Les participants comprenaient 20 membres des équipes de projet du FI-PSM et 8 membres de l'équipe de Carrefour (secrétariat et consultants).

#### Structure de la réunion

- La réunion a débuté par une présentation plénière de Jamie Gamble, qui a fait part de son expertise dans le domaine de la science des situations complexes, en utilisant des exemples de projets du FI-PSM comme toile de fond, et en soulignant les méthodes et outils potentiels utiles pour aborder les situations complexes.
- Après la présentation, les participants ont répondu à un sondage pour évaluer le matériel et le contenu qui étaient nouveaux pour le groupe.
- Les participants au webinaire ont ensuite été répartis dans deux salles de discussion (dirigées par Jamie Gamble et Barb Riley) où il leur a été demandé de réfléchir à la manière dont leurs projets ont fait face à des situations complexes (sur le plan personnel) et à la manière dont ils ont abordé ces situations (sur le plan pratique). Les participants au webinaire ont échangé des exemples de projets concrets liés à trois caractéristiques différentes de la complexité (imprévisibilité, facteurs inconnus et dépendance à l'égard du parcours) et ont examiné le soutien potentiel nécessaire pour aller de l'avant. Google Jamboard a été utilisé pour faciliter la discussion et recueillir les commentaires des participants.

#### Qu'avons-nous appris?

Les équipes des projets du FI-PSM sont actuellement confrontées à des situations complexes qui ont été mises en évidence par les résultats préliminaires de l'étude sur les adaptations à la pandémie ainsi que par les conversations lors du symposium annuel du Carrefour DEC. Il est important de comprendre que tous les problèmes ne sont pas « complexes » et que la capacité à discerner si un problème est simple, compliqué ou complexe est une compétence importante. Comprendre et déterminer le type de complexité aide à déterminer comment aborder la situation de

manière efficace. Jamie Gamble a donné trois exemples de problèmes : un problème simple (connu, confiance élevée si les instructions sont suivies, vous obtiendrez le même résultat), un problème compliqué (nécessite plus d'expertise ou d'analyse, il peut être répété ou prédit, mais avec un délai plus long) et un problème complexe (de nombreuses pièces et éléments en interaction ce qui entraîne de l'imprévisibilité, changeant à chaque fois).

Différentes répercussions sur l'évaluation et d'autres approches ont été explorées en fonction du type de problème; par exemple, si l'évaluation développementale peut être plus utile pour traverser des situations complexes, les énigmes simples pourraient être traitées par des approches de suivi ou de meilleures pratiques. En outre, de multiples caractéristiques de la complexité ont été évoquées (voir le [document PDF](#) [en anglais seulement]), lesquelles pourraient être utiles pour déterminer ce qui est complexe et pour quelle raison. La compréhension de ces caractéristiques peut être utile pour les équipes de projets qui se trouvent actuellement face à des énigmes ou à des « bifurcations », afin de déterminer les prochaines étapes importantes.

Ce webinaire s'est concentré sur trois caractéristiques particulières de la complexité qui ont récemment interpellé les projets du FI-PSM dans le cadre des adaptations à la pandémie, notamment : l'imprévisibilité, les facteurs inconnus et la dépendance à l'égard du parcours. Dans les salles de discussion, les membres des projets ont pu fournir des exemples précis et définir des situations complexes en rapport avec les adaptations à la pandémie qui se rapportent aux trois caractéristiques de complexité mises en évidence dans la séance. Bien que le besoin de plus d'informations sur des outils et des moyens particuliers ait été signalé (par exemple, l'évaluation du développement, la méthode de l'analyse positive, les cadres scientifiques de mise en œuvre, etc.), certains ont indiqué le besoin de plus d'informations pour mieux comprendre la complexité elle-même ainsi que les outils et les moyens qui peuvent être les plus utiles pour surmonter la complexité.

Les résultats du sondage ont indiqué que le webinaire a fourni de nouvelles informations aux participants, notamment en ce qui concerne : les caractéristiques de la complexité; les moyens prometteurs d'aborder les situations complexes; les principales caractéristiques de la complexité dans les projets du FI-PSM; les adaptations à la pandémie liées aux trois caractéristiques précises explorées et la compréhension de la manière dont les différentes caractéristiques peuvent rendre les problèmes et les situations complexes. Des exemples de cas ont été proposés comme moyen éventuel d'approfondir les caractéristiques et les réponses aux situations complexes.

### Comment les enseignements tirés de cet événement seront-ils utilisés?

- Les enseignements de ce webinaire permettront de façonner les outils et le soutien qui pourraient être les plus utiles aux projets du FI-PSM pour traverser des situations complexes, en particulier lors des projets abordant les conditions en évolution de la pandémie.
- Ce webinaire contribuera également à orienter les prochains webinaires du Carrefour, y compris l'exploration de moyens supplémentaires, ainsi qu'à préparer le terrain pour de futures discussions de groupe.

