

Centre de santé
et de services sociaux

du Sud-Ouest–Verdun

Étude Cubic3

Bon niveau de mobilisation

Par Pascal Mailhot

Les employés du CSSS ont la préoccupation d'améliorer leurs compétences. Ils estiment également avoir l'autonomie nécessaire pour assumer leurs responsabilités et semblent être en mesure de s'adapter aux changements en cours au sein de l'organisation. Dans l'ensemble, la mobilisation du personnel atteint un bon niveau.

C'est ce qui se dégage d'une vaste enquête menée durant le mois de novembre dernier auprès de l'ensemble du personnel – chaque employé du CSSS a eu l'occasion de s'exprimer – afin d'analyser le climat de travail au sein de l'organisation.

Performance respectable

Le taux de participation se situe à 53 %, un bon niveau selon Nathalie Ebnoether, consultante et formatrice pour Cubic3, firme externe mandatée pour mener le sondage et en assurer la confidentialité.

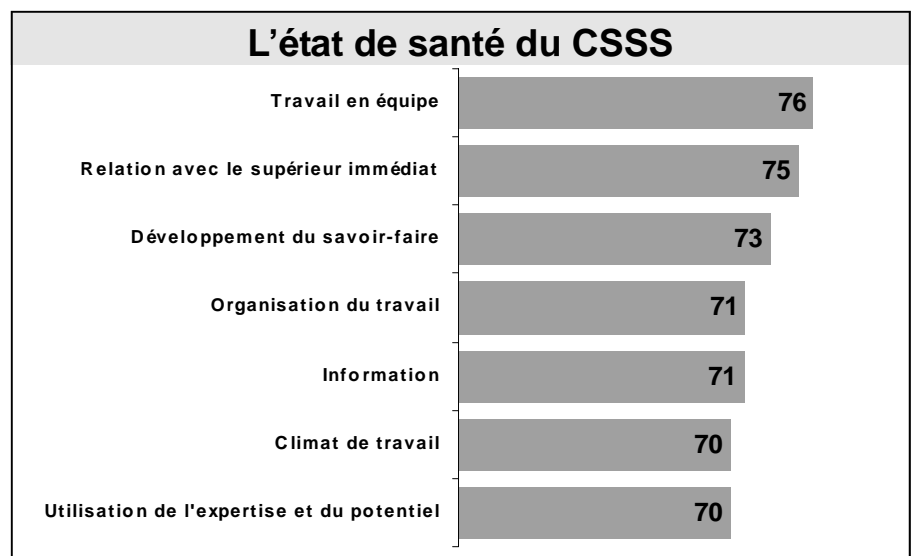
Pour traiter les données, Cubic3 utilise un indice appelé « Ph », qui permet de situer les résultats sur une échelle de 100. Pour l'ensemble des dimensions traitées, notre CSSS obtient un indice global de 72. « Dans ce genre d'étude, un indice dépassant 75 est considéré comme très performant, indique Mme Ebnoether. Il s'agit d'un résultat plus que respectable compte tenu du contexte de changement qui a cours au sein de l'organisation. »

Le sondage permet de porter un regard éclairé sur l'état de santé du CSSS en établissant ses points forts et les aspects sur lesquels porter une attention particulière. À cet égard, il semble que le travail d'équipe constitue un atout pour l'organisation, de même que le développement du savoir-faire. Une attention particulière devra toutefois être portée au chapitre de l'organisation du travail et de l'utilisation du savoir-faire et du potentiel des employés. « La perception des employés est souvent plus sévère sur ces aspects », nuance toutefois Mme Ebnoether.

Pour le directeur des ressources humaines, Jean-Marc Daniel, il n'est

pas question de se reposer sur ses lauriers. « Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'amélioration et doit nous pousser à l'action. D'ailleurs, le sondage met en lumière un certain nombre d'éléments auxquels il faut consacrer des efforts particuliers afin d'établir au sein de l'organisation un milieu de travail toujours plus sain et favorable au mieux-être de chacun. »

Un comité de mobilisation sera mis sur pied avec pour mandat de s'approprier les résultats et définir les actions à entreprendre. Entre temps, les résultats plus spécifiques seront présentés aux différentes équipes dans toutes les installations du CSSS.



Les résultats globaux de l'étude de Cubic3 indiquent que le travail en équipe constitue la principale force de notre CSSS.



Danielle McCann
directrice générale

**Les gens qui
œuvrent au sein
de notre
organisation
en sont
le principal atout**

Le Canal

Bulletin mensuel d'information
du service des communications du
Centre de santé et de services sociaux
du Sud-Ouest-Verdun

Comité de rédaction

Pascal Mailhot, Francine Simard,

Mise en page

Francine Simard

Impression

Imprimerie de l'Hôpital de Verdun

Pour nous joindre

Francine Simard,

Courriel :

francine.simard@ssss.gouv.qc.ca

Tél. 362-1000 poste 2488

Billet de la direction

De nombreux défis

L'étude sur la mobilisation menée au cours du mois de novembre dernier auprès de l'ensemble du personnel apporte un éclairage très intéressant sur plusieurs aspects concernant le climat de travail au sein de notre CSSS. Mais surtout, elle nous offre un portrait des besoins et des attentes, ce qui nous permettra de mieux y répondre.

D'entrée de jeu, je tiens à remercier les 1876 personnes qui ont pris de temps de répondre au questionnaire. Le succès de cette démarche était tributaire d'un bon taux de participation. Cet objectif est atteint.

Je veux également réitérer le caractère strictement confidentiel et anonyme du processus. L'ensemble de l'opération a été supervisé par une firme externe – Cubic3 –, et d'aucune façon il nous est permis de prendre connaissance des données spécifiques. Du reste, ce sont les résultats d'ensemble qu'il nous importe de connaître et d'analyser afin d'identifier nos points forts et de cibler les aspects sur lesquels porter une attention particulière dans le but de nous améliorer. C'est précisément dans cette optique que se situe cette démarche qui doit nous pousser à l'action.

Les gens qui œuvrent au sein de notre organisation en sont le principal atout. C'est pourquoi la mobilisation est le facteur clé pour l'atteinte de nos objectifs. Plus la mobilisation est grande au sein d'une organisation, meilleure est sa performance. Le milieu de travail est plus sain, et la clientèle davantage satisfaite. En bref, tout le monde est gagnant. Voilà pourquoi les résultats de cette première étude sur la mobilisation seront mis à profit afin de créer un milieu de travail favorable au mieux-être de tous.

Redéploiement des équipes

Cela dit, nous avons encore à relever de nombreux défis, au premier rang desquels figure l'opération de redéploiement des équipes à l'intérieur des nouvelles directions programmes-clients. La directrice générale ad-

jointe, Mme Réjeanne Boudreau, présente en pages 6 et 7, les tenants et aboutissants de cette démarche. De plus, je compte entreprendre au cours du printemps une tournée du personnel afin de rencontrer l'ensemble des équipes.

Le redéploiement des équipes des services administratifs sera complété d'ici l'été 2006. Celui des équipes des directions cliniques et conseils le sera également dans les prochaines semaines.

Arrêt Chaouli

Parallèlement, les événements d'actualité continuent d'avoir un impact très important sur l'environnement dans lequel notre organisation évolue. Le jugement de la Cour suprême dans l'affaire Chaouli – qui remet en question l'interdiction de disposer d'une assurance privée en matière de santé – a posé les termes d'un vaste débat de société qui pourrait modifier fondamentalement l'architecture générale du système de santé québécois.

Le livre blanc du ministre Philippe Couillard – intitulé *Garantir l'accès* – permet d'entrevoir dans quelle mesure le gouvernement pourra adapter ses lois sans pour autant sacrifier les principes investis dans le système de santé. Voilà un débat qui met en jeu des questions complexes, et qu'il importe de suivre avec beaucoup d'attention, car le livre blanc va bien au-delà du jugement de la Cour suprême. Il propose notamment un mécanisme de garantie d'accès à des services de santé dans des délais préétablis, ce qui rejoint directement la responsabilité des CSSS.



Les 7 doigts... quel spectacle!

C'est le lundi 6 février dernier qu'avait lieu, au théâtre Corona, la soirée-bénéfice de la Fondation de l'Hôpital de Verdun, mettant en vedette la troupe « Les sept doigts de la main ». Une soirée réussie qui a enchanté toutes les personnes présentes.



La PDG de la Fondation, Nicole Beaulieu (à droite) et son adjointe administrative, Yvonne Dupont, ont organisé cette soirée avec leur bonne humeur habituelle.



Un hommage amplement mérité a été rendu au Dr Emilian Gaba, qui a travaillé au sein du service de neurologie de l'Hôpital de Verdun de 1969 à 2005.

De la grande visite

L'unité de médecine familiale de l'Hôpital de Verdun recevait, le 14 février dernier, la visite des recteurs de cinq facultés de médecine d'universités tunisiennes. Ils venaient voir comment s'exerce la médecine familiale au Québec, et plus particulièrement dans notre CSSS. De gauche à droite sur la photo, le Dr David Dunn (chef de l'Unité de médecine familiale), Mme Danielle McCann directrice générale, M. Abdelkrim Zbidi (faculté de Sousse), M. Habib Beji (vice-doyen de la faculté de Tunis), M. Habib Essabah (doyen de la faculté de Monastir) et M. Adnene Hammami (doyen de la faculté de Sfax).



Le babillard du CSSS

par Francine Simard

francine.simard@ssss.gouv.qc.ca

Tournoi de golf du CSSS

Nous vous rappelons que c'est le 26 mai prochain, au club de golf Granby Saint-Paul, qu'aura lieu le tournoi annuel des employés du CSSS du Sud-Ouest-Verdun. La présidence d'honneur sera assurée par **Jean-Marc Daniel**, directeur des ressources humaines et golfeur exceptionnel. Veuillez prévoir ce congé à votre agenda de travail. Pour de plus amples renseignements, faites le 362-1000 poste 4653 (GOLF) et demandez **Alban Synotte**. Bienvenue à tous et à toutes.

MAD ou SAD ?

Dans l'univers vaste et déroutant des acronymes, en voilà deux qui sont souvent utilisés instinctivement. Or, la directrice des services dans la communauté pour les personnes en perte d'autonomie, **Lyne Bégin**, nous signale que dans sa politique de soutien à domicile (« Chez soi, le premier soi, de 2003 »), le ministère a adopté une orientation claire à ce sujet : le vocable *soutien à domicile* est préféré à *maintien à domicile*, qui renvoie à un objectif extérieur à la personne. En revanche, le terme « soutien » place l'accent sur la personne en mesure d'exercer ses propres choix.

Une coopérative du Sud-Ouest

La Coopérative de services enfancefamille.org a remporté, le 16 février dernier, le prix de la Relève de l'année dans le cadre du Gala des prix du Mérite coopératif. Signalons que ce projet est une idée originale de **Carole Panneton** du CPE Paillasson de Saint-Henri. Le projet de guichet unique qui a donné naissance à la Coopérative a été mis au point par les tables de la Petite enfance de Saint-Henri et Petite-Bourgogne et de Ville-Émard-Côte Saint-Paul avec l'appui du Regroupement économique du Sud-Ouest (RESO) et d'intervenants de notre CSSS.

Depuis 2003, la Coopérative facilite la gestion des listes d'attente de ses 47 services de garde membres. Les services offerts s'adressent à l'ensemble des CPE de l'île de Montréal et un projet de développement provincial est en attente de financement. L'adresse du site Internet pour en savoir plus est www.enfancefamille.org.

Simplicité volontaire

Il y aura bientôt un seul numéro Info-Santé pour tout le Québec ! Et de nouveaux services viendront s'ajouter à ceux déjà existant. Info-Médicaments offrira des services-conseils aux intervenants du réseau, alors qu'Info-Social offrira à l'ensemble de la population un soutien en cas de crise.

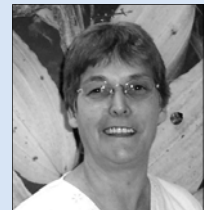
Pratiques professionnelles

Un comité des pratiques professionnelles a été mis sur pied pour donner suite aux dispositions de la loi 90 modifiant les champs d'activités des infirmières et autres professionnels de la santé. Composé du trio de directeurs cliniques, c'est-à-dire le Dr **Paul Jacquemin** (DSP), **Colette Milot** (DSI) et **Annie Foy** (DSM), ainsi que d'un représentant du département de la pharmacie, d'un représentant de chacun des Conseils (CMDP, CII, CM) et de membres du comité de direction, ce comité favorise le travail interdisciplinaire et s'assure de l'utilisation judicieuse des compétences de chacun des professionnels du CSSS. Il a également comme mandat de recevoir et traiter les demandes d'actualisation des pratiques professionnelles ainsi que de favoriser l'intégration de nouveaux champs de pratiques en fonction de l'organisation du travail et des soins, des effectifs professionnels disponibles, du niveau d'expertise requis et de la formation nécessaire.

Bonjour retraite !

Tant d'année à aider, tendre la main et soutenir.

Claire Blais prend sa retraite après 32 années passées au pavillon Manoir en tant que préposée aux bénéficiaires. Un gros merci pour ses loyaux services et pour sa contribution à la formation PDSB pour la sécurité des employés.

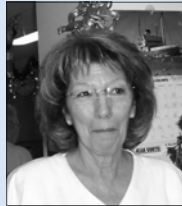


Claire Blais

Voilà aussi le temps d'une retraite bien méritée pour **Claudette Gallien** après 9 ans comme infirmière auxiliaire au pavillon Manoir. Ses collègues lui rendent hommage. Elle a vu passer bien des

Le babillard du CSSS

changements et des réaménagements. Sa présence a été un phare pour les nouvelles venues dans la profession. Ses collègues lui souhaitent une bonne retraite entre son lit et le Nouveau-Brunswick.



Claudette Gallien

Après 26 années de service tant au pavillon Champlain qu'au pavillon Manoir, un repos bien mérité attend **Maureen Dupuis**.



Maureen Dupuis

Des maux, elle en aura soulagé plus d'un, donnant tout son sens à l'expression « remettre sur pied ». Discrétion, disponibilité, intégrité, honnêteté, responsabilité, autant de mots pour la décrire un tant soit peu. Travailler auprès d'elle a été un immense plaisir pour nous tous.

Autre départ : **Madeleine Viel** prend une retraite bien méritée après avoir travaillé 25 ans principalement à l'unité de réadaptation (URFI) du pavillon Champlain. En tant que travailleuse sociale, elle a toujours eu à cœur la défense et le soutien des patients et des familles. On lui souhaite santé et sérénité dans cette nouvelle étape de son cheminement.

Un gros match

À ne pas manquer : un match de hockey le 25 mars à 15 h à l'aréna Gadbois, opposera les Supers étoiles à l'équipe de la Fondation des résidences Mance-Décary. Parmi les Super étoiles figurent **André Savard** (le frère de Denis), **Michel Goyette** (Watatatow), **Guy Mongrain** (TVA), **Denis Aspiro** (ex-Road Runner) et **André Lejeune** (chanteur). Du côté de la Fondation, le joueur à surveiller est sans contredit **Roger Laforest**. On se procure les billets à la porte ou en appelant au 935-4681 poste 2108.

Coup de chapeau

En ce 18 janvier verglaçant, trois musiciens noirs comme l'ébène accueillent les convives avec leur musique irrésistible! Les préposés se balancent derrière les fauteuils roulants, la coordonnatrice des services alimentaires (tout sourire) distribue des colliers colorés à tout le monde, la chef d'unité du 3^e offre un *piña colada* (un vrai) qui est un pur délice. Un peu plus et on se serait cru fraîchement descendu d'avion!

Le choc culturel passé, les résidents sont attirés par des posters de paysages merveilleux aux couleurs des Antilles. Bien sûr, ça fait rêver. **Mme Tétrault** a les yeux légèrement humides, car elle a fait plusieurs voyages dans le sud avec son mari. De beaux souvenirs. **Mme Leboeuf**, pour sa part, nous démontre sa grande forme et fait rire toute la salle avec ses danses du ventre. Enfin, **M. Zawitkoski**, qui ne jure habituellement que par Elvis, invite des femmes à danser.

Voilà un dîner thématique bien réussi, inscrit dans une tradition qui se perpétue au Centre

d'hébergement Réal-Morel. Le chef **Alain Carpentier**, instigateur de cette belle initiative, avait le goût de gâter ses convives. L'association des bénévoles a contribué au financement de cette activité.

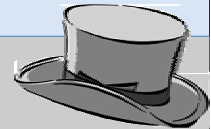


Alain Carpentier, fier du succès de cette belle initiative.

Tout le monde était à son poste malgré le temps maussade du 18 janvier, et les résidents ont apprécié. Vraiment, pendant ces deux heures, bien des gens ont oublié le verglas.

Par **Sylvie Légaré**

Coordonnatrice alimentation (milieu de vie)



Entrevue du mois : Réjeanne Boudreau

Opération redéploiement

**La phase de redéploiement organisationnel
entre dans son dernier droit.**

Directrice générale adjointe du CSSS,

Réjeanne Boudreau coordonne

l'intégration des équipes

dans les différents programmes-clientèle.

Le Canal l'a rencontrée pour connaître

les tenants et aboutissants

de cette démarche.



En quoi consiste au juste cette opération ?

–C'est une opération qui vise à regrouper les services, les ressources et les équipes à l'intérieur des différents programmes-clientèle. Cela découle de la structure adoptée par notre organisation, qui repose sur une gestion par programmes plutôt que par mission, comme c'était le cas auparavant avec les CLSC, les CHSLD et l'hôpital.

Est-ce à dire qu'il s'agit d'une opération essentiellement administrative ?

–La dotation en cours de plusieurs postes d'encadrement peut laisser sous-entendre que c'est le cas. Malgré cette apparence, il ne faut pas perdre de vue qu'il s'agit en fait d'une reconfiguration des activités par programme-clientèle pour augmenter l'accessibilité, la prise en charge et ainsi mieux cibler les continuums de services. C'est ce qui nous permettra d'assumer pleinement nos responsa-

bilités en matière d'amélioration de l'état de santé de notre population.

Comment cela va-il se traduire concrètement ?

–Actuellement, nous procédons à la dotation des postes de cadres intermédiaires des directions programmes. Par la suite, les directeurs programmes et les cadres nommés dans les différents postes orchestreront le redéploiement en étroite concertation avec les équipes concernées.

Est-ce que les employés syndiqués devront réappliquer sur des postes, comme ce fut le cas pour plusieurs cadres ?

–Non, sauf exception. Par contre, certaines équipes changeront de direction.

Est-ce qu'il y aura de grands bouleversements ?

–Je ne crois pas. Nous prendrons les moyens et le temps nécessaire pour

bien faire les choses et éviter tout effet négatif sur les employés et les services offerts aux usagers.

Combien de temps cela prendra-t-il ?

–Nous parlons d'un horizon de quelques mois qui idéalement ne devrait pas aller au-delà de l'automne 2006.

Qui sera touché ?

–Certaines équipes le seront plus que d'autres. Certains services de la Direction des services professionnels (DSP) feront dorénavant partie des programmes de Santé physique et Déficience physique. Certains secteurs en centres d'hébergement, soit les centres de jour, l'hôpital de jour et l'unité de réadaptation fonctionnelle (URFI), seront également insérés dans leur programme respectif. Enfin, les services d'accueil, réception, archives ainsi que les services de santé courants et psychosociaux courants relèveront de la DSP.



Que va-t-il se passer au cours des prochains mois pour le personnel touché par le redéploiement ?

– Dans les faits, le travail et les activités ne seront pas modifiés radicalement. Certes, de nouvelles équipes seront reconstituées pour s'arrimer aux programmes-clientèle. Mais la mise en place de continuums de services offrira surtout au personnel l'occasion de mieux connaître les activités et les collègues des secteurs jadis « étrangers » à leur milieu. Il s'agit, en ce sens, d'un défi professionnel intéressant pour tous.

Quels sont les grandes orientations qui vous ont guidés dans l'élaboration des plans d'organisation et dans le redéploiement qui en découle ?

– Il faut donner un sens à cette transformation. La vision à la base des changements en cours sous-tend prioritairement une intégration et une complémentarité des services à travers un continuum de soins. C'est l'assise principale de la présente réorganisation. C'est ce qui guide le redéploiement des équipes. Il est nécessaire de mieux coordonner les services, et c'est l'objectif qui nous

anime.

Mais en quoi cela améliorera-t-il les services offerts à la population ?

– Comme nous faisons maintenant partie d'un seul établissement, il sera certainement plus facile d'assurer une meilleure communication entre les cliniciens et les intervenants de chacune des installations. Par conséquent, l'usager sera véritablement pris en charge par une équipe de son CSSS, peu importe l'installation où il se présente.

Concrètement, en quoi cela modifie-t-il le travail ?

– Cela signifie qu'il faut se préoccuper du cheminement global de l'usager à travers nos différentes installations. On voit d'ailleurs que la coordination entre les activités et les différents intervenants des installations est nettement facilitée depuis la fusion.

Quel est le principal écueil pour mener à bien une telle opération ?

– Ce qu'il faut surtout éviter, c'est défaire les anciens silos – les missions – pour en créer de nouveaux avec les programmes. C'est un grand défi, mais nous avons conscience du piège qui nous guette. Je pense que le développement des continuums de services nous permettra d'éviter ce piège.

Quels conseils donnez-vous aux personnes touchées par tous ces changements ?

– Avoir une vision globale de cette transformation et bien en comprendre le sens, peu importe dans quelles « ex-missions » nous travaillions. C'est au quotidien, en travaillant sur une plus grande fluidité dans les services, que nous serons en mesure de voir apparaître une valeur ajoutée pour l'usager. On ne peut se tromper lorsqu'on cible l'usager. ■



Groupes de soutien pour les jeunes

Estime de soi

Par Pascal Mailhot

C'était la dernière rencontre du groupe «Les Voyageurs», maintenant arrivé à destination au terme d'une expédition à travers l'univers complexe de l'estime de soi.

Réunissant une dizaine de participants, «Les Voyageurs» est un groupe de soutien organisé par des intervenants du CLSC de Verdun pour venir en aide aux jeunes de 9 à 12 ans vivant diverses difficultés (séparation, abus, négligence, etc.).



Véronique Danis et Alexandra Piquet animent leur groupe avec beaucoup de conviction.

La bonne humeur était au rendez-vous, notamment lors de la remise des certificats, accompagnés de mentions particulières pour chacun des participants. À l'évidence, les enfants retirent beaucoup de cette expérience qui permet notamment d'acquérir des habiletés sociales et de mieux reconnaître ses besoins.

Bonne participation

« Les jeunes se donnent à fond. On

sent qu'ils sont contents d'être là. En tout cas, ils participent beaucoup », indique Alexandra Piquet, une travailleuse sociale qui anime le groupe avec beaucoup d'aplomb.

Sa collègue Véronique Danis, psychoéducatrice, est à l'origine du projet, qui a vu le jour à l'hiver 2004 à la faveur également des efforts de Daniel Clark et de Gabriella Devan. « L'estime de soi se bâtit en fonction de plusieurs facteurs », explique Mme Danis, qui cite en exemple le réseau d'amis, la stabilité familiale, de même que la capacité d'identifier ses goûts et ses intérêts. « Il s'agit alors pour nous de travailler sur ces différentes variables et faire en sorte que l'enfant puisse développer une meilleure connaissance de soi, de ses forces et de ses faiblesses. »

« J'embarque avec toi »

Il existe un projet similaire au CLSC de Saint-Henri. « J'embarque avec toi » favorise le développement des habiletés sociales des enfants de 6 à 8 ans qui présentent des difficultés de comportement ou d'adaptation. Au cours d'une excursion en train, les enfants découvrent les enseignements relatifs à une bonne entente avec les autres.

« La particularité du projet, précisent les deux responsables Geneviève Pelletier et Stéphanie Arpin, est d'intéresser les enseignants et les intervenants du milieu scolaire afin d'établir des stratégies communes pour aider les enfants. » ■

Des fleurs



Nous publions ici des extraits de mots de remerciements adressés aux membres du personnel de notre CSSS. Afin de préserver la confidentialité des usagers, nous ne mentionnons pas les noms des signataires.

À l'équipe du C. Héb. Louis-Riel

« Merci à tous ceux et celles qui ont participé à la réussite de cette veillée de Noël, félicitation pour le gigantesque travail accompli pour le bien-être des résidents et leur famille. Accueil, repas, musique et salutations chaleureuses, rien n'a été négligé. J'ai une tante qui a de la chance d'habiter chez-vous! »

Au C. Héb. de Saint-Henri

« À votre personnel du 2e étage qui a su prodiguer de si bons soins à notre grand-mère. Tout au long de son séjour, vous étiez à l'écoute de ses besoins et vous saviez toujours égayer ses journées. Elle s'est éteinte en toute dignité et nous pouvions sentir qu'elle faisait partie d'une grande famille, celle de votre établissement. »

Au CLSC de Verdun

À un moment où se fait sentir une remise en question de la mission, du travail et du financement des CPE, il est rassurant de se sentir ancré dans le milieu et de pouvoir compter sur l'aide et le support de ses partenaires. Merci des efforts mis de l'avant par votre équipe supportante.

Au C. Héb. Réal-Morel

Toute ma reconnaissance au personnel, pour avoir su garder le cap avec sang-froid et sensibilité lors de l'intervention chirurgicale de ma mère. « La personne avant tout », m'avez-vous dit avec empathie. Soyez remerciés pour votre « supplément d'âme ».

La chronique « À la carte », qui fait relâche ce mois-ci, vous reviendra dans la prochaine parution du bulletin *Le Canal*