

## Virage vert au CISSS du Bas-Saint-Laurent

À LIRE EN PAGE 3

*Loi concernant  
les soins de fin de vie*

À LIRE EN PAGE 6

*Une journée avec...  
une magasinnière-  
acheteuse*

À LIRE EN PAGE 8

*Approche Mieux-Être  
facilitée par le cheval*

À LIRE EN PAGE 9



M. DANIEL CÔTÉ, président-directeur général adjoint

Le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (CISSS) est en place depuis maintenant six mois et déjà, beaucoup de chemin a été parcouru dans la transformation majeure de notre réseau régional. Actuellement, nous sommes notamment dans l'action pour actualiser les priorités cliniques du ministère de la Santé et des Services sociaux et celles de notre CISSS. En conséquence, au cours des dernières semaines, le comité de direction a établi et adopté les grands chantiers prioritaires cliniques qui devront être réalisés en 2015-2016. En voici la liste :

- Consolidation de la mission d'enseignement universitaire et de la recherche;
- Accès aux services médicaux de première ligne;
- Accès aux services médicaux spécialisés;
- Plan d'action régional en santé publique;
- Optilab (optimisation des laboratoires);
- Guichet d'accès unique;
- Loi 2 concernant les soins de fin de vie;
- CHSLD;
- Hébergement en ressources non institutionnelles;
- Clinique neuro-développementale pour les enfants de 0 à 7 ans;
- Plan d'action national en santé mentale 2015-2020.

Bien sûr, ces grands chantiers nécessiteront un suivi rigoureux de la haute direction et vont engager une réflexion sur les enjeux et le positionnement stratégiques du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Pour ce faire, deux comités ont été mis en place. Tout d'abord, un **comité de vigie clinique (CVC)** composé de la Présidente-directrice générale, du Président-directeur général adjoint et de la Directrice générale adjointe a été formé. Ces

derniers assumeront le mandat de vigie sur l'évolution des travaux, en étroite collaboration avec les directeurs cliniques concernés. Pour sa part, le **comité de coordination clinique (CCC)**, formé de tous les directeurs cliniques, assurera les arrimages nécessaires à la mise en place de ces chantiers.



Plusieurs d'entre vous seront invités, dans le cadre de votre travail, à contribuer activement à la réalisation de ces chantiers prioritaires cliniques et aux travaux qui en découleront, et notre succès d'équipe dépend évidemment de l'engagement de tous. C'est donc avec beaucoup d'enthousiasme que nous entreprenons cette nouvelle étape à la fois importante et porteuse pour notre CISSS, puisqu'elle nous permettra d'améliorer, ensemble, la qualité des soins et services offerts aux usagers de notre région.

## Sommaire

|   |    |
|---|----|
| <b>MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE</b> .....                         | 2  |
| <b>AGENDA</b> .....   | 2  |
| <b>EN BREF</b> .....  | 4  |
| Aire de vie extérieure au Centre d'hébergement St-Joseph .....    | 4  |
| Journée internationale des droits de l'enfant .....               | 4  |
| Centre de services à l'utilisateur (CSU) .....                    | 5  |
| Journée régionale des gestionnaires – secteur administratif ..... | 5  |
| Campagne Centraide 2015 .....                                     | 10 |
| Une R.I., plus qu'un milieu d'hébergement .....                   | 10 |
| <b>DOSSIER</b> .....  | 3  |
| Important projet d'efficacité énergétique à Matane .....          | 3  |
| Soins palliatifs et de fin de vie au Bas-Saint-Laurent .....      | 6  |
| <b>UNE JOURNÉE AVEC...</b> .....                                  | 8  |
| Une magasinnière-acheteuse .....                                  | 8  |
| <b>COUP DE CHAPEAU</b> .....                                      | 9  |
| Mieux-Être facilité par le cheval .....                           | 9  |
| <b>MÉDIAS ET ACTUALITÉ</b> .....                                  | 10 |
| <b>RECONNAISSANCE ET DISTINCTION</b> .....                        | 11 |
| Programme de formation ACE .....                                  | 11 |
| Ceinture verte en Lean Management .....                           | 11 |
| Prix pour l'enseignement universitaire .....                      | 11 |
| Coopération internationale au Pérou .....                         | 12 |

## Agenda

### 18 novembre

Réunion du conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent

### 20 novembre

Journée internationale des droits de l'enfant

## LA REVUE *EN MOUVEMENT* EST LÀ POUR VOUS!

La revue *En mouvement* est publiée quatre fois par année par la Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

Cette publication se veut le reflet de la vie professionnelle du CISSS du Bas-Saint-Laurent. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous faire part de vos nouvelles et de vos réalisations et nous aurons le plaisir de vous offrir la vitrine que vous méritez! Nous savons que vous faites tous de belles et bonnes choses dans vos milieux respectifs, donc faites-vous un honneur de les partager avec l'ensemble de vos collègues!

Vous pouvez joindre l'équipe de la revue par courriel à l'adresse suivante : [enmouvementbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:enmouvementbsl@ssss.gouv.qc.ca)

Prochaine parution :  
Février 2016  
Date limite d'envoi du matériel :  
11 décembre 2015

Direction : Annie Leclerc  
Coordination : Mélissa Richard  
Révision : Rachel Martin  
Graphisme : Annick Sénéchal

## Lancement d'un important projet d'efficacité énergétique à Matane

D'importants travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique ont été lancés en juin dernier aux installations de Matane, soit l'hôpital, le CLSC et le CHSLD, et se poursuivront jusqu'en mars 2016. À terme, les modifications apportées permettront de réduire la consommation énergétique de 34 % et les émissions de gaz à effet de serre (GES) de 66 %.

Afin d'atteindre ces cibles, le projet favorise les énergies renouvelables grâce à l'aérothermie, soit le thermopompage de la chaleur dans l'air. « La mise en place de ces systèmes de pompage thermique permettra de récupérer l'énergie à la fois dans l'environnement extérieur, mais aussi sur des sources internes aux bâtiments. De plus, de nouvelles stratégies de contrôle des systèmes de ventilation, des équipements de production d'eau chaude domestique renouvelés et d'autres infrastructures mécaniques auront un effet immédiat sur les coûts d'exploitation tout en améliorant le confort des usagers », indique M. François Dubé, coordonnateur des services de fonctionnement et d'entretien des installations matérielles et projet d'immobilisation pour le pôle Est du CISSS du Bas-Saint-Laurent. « En plus de ces mesures, plus de 3 000 appareils d'éclairage fluorescent seront remplacés par des dispositifs plus performants et écologiques », de mentionner M. Dubé, qui assure la gestion du projet en étroite collaboration avec la firme spécialisée mandatée pour effectuer les travaux.

« Le projet permettra de porter la consommation unitaire d'énergie de 1,73 GJ/m<sup>2</sup>/an (gigajoule) à 1,24 GJ/m<sup>2</sup>/an, faisant des installations de Matane un modèle de performance énergétique »,



L'équipe chargée de l'implantation à Matane

souligne M. Martin Legault, directeur des services techniques du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

L'investissement requis de plus de 3,5 millions de dollars bénéficie d'appuis financiers importants en provenance du ministère de la Santé et des Services sociaux et d'Hydro-Québec, totalisant 1,3 million de dollars. Grâce aux économies d'énergie annuelles récurrentes de 345 000 \$ et aux appuis financiers, le projet sera autofinancé sur une période de 6 ans.

Pour accompagner l'établissement dans la réalisation de ce projet, une démarche de sélection

rigoureuse, débutée au printemps 2014, a conduit à l'octroi d'un contrat à l'entreprise Énergère, une firme reconnue pour son expertise et son savoir-faire en efficacité énergétique. Soutenue par des entrepreneurs locaux, la firme exécutera les travaux jusqu'au mois de mars 2016 et suivra les performances du projet jusqu'en 2022.

*Vous pouvez suivre l'évolution des travaux en vous rendant sur le compte Flickr du CISSS du Bas-Saint-Laurent – Installations de Matane à l'adresse suivante : [www.flickr.com/photos/installationsdematane](http://www.flickr.com/photos/installationsdematane)*

## Notre CISSS de plus en plus vert...

Les installations de Matane ne sont pas les seules à implanter des mesures d'économie d'énergie en misant sur de nouvelles technologies environnementales. En effet, le CISSS du Bas-Saint-Laurent vient d'avoir l'autorisation du ministère de la Santé et des Services sociaux pour aller de l'avant avec un important projet de géothermie à l'Hôpital de Notre-Dame-du-Lac, dans le

Témiscouata. Selon les estimations préliminaires, ce projet, estimé à 2 millions de dollars, s'autofinancerait en 10 ans grâce aux économies annuelles récurrentes prévisionnelles de 200 000 \$. Les travaux devraient débuter au printemps 2016.

## Inauguration des nouvelles installations de l'aire de vie extérieure au Centre d'hébergement Saint-Joseph

La Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent a inauguré les nouvelles installations de l'aire de vie extérieure des Sentiers Joly du Centre d'hébergement Saint-Joseph le 16 septembre 2015.

Les visiteurs étaient accueillis dans le gazebo situé à l'entrée des Sentiers Joly et une courte promenade leur a permis de visiter les nouvelles installations telles que le jardin d'eau, les sentiers de marche et les installations couvertes.

La chef de service du Centre d'hébergement, Mme Nancy Filion, a profité de l'occasion pour remercier la Fondation Léonne Ouellet et le comité des bénévoles du Centre d'hébergement Saint-Joseph, qui ont remis respectivement 5 500 \$ et 700 \$ pour réaliser ces améliorations aux Sentiers Joly. Il est important de rappeler que

cette aire de vie extérieure, située sur le terrain du Centre d'hébergement, a été la première de ce genre au Québec et que les techniciens en loisir du Centre d'hébergement Saint-Joseph ont reçu un prix provincial pour la réalisation de cet espace.

Mme Filion a tenu à préciser que :  
« L'implication communautaire de la Fondation Léonne Ouellet et de la Fondation de la santé de Rivière-du-Loup auprès du Centre d'hébergement Saint-Joseph permet aux résidents de profiter d'activités uniques et diversifiées, directement dans leur milieu de vie.



Leur contribution, ainsi que celle des bénévoles, a un impact positif important sur l'amélioration de la qualité de vie de notre clientèle et de leurs proches. »

## Le 20 novembre, plus que jamais, les enfants ont des droits



Quelques semaines après la diffusion-choc de cet enfant migrant trouvé mort sur une plage, la Journée internationale des droits de l'enfant de l'ONU, le 20 novembre prochain, prend encore plus de sens. Comme l'an dernier, un collectif régional du réseau de l'enfance du Bas-Saint-Laurent se joint au Centre intégré de santé et de services sociaux afin d'organiser diverses activités.

Chaque enfant étant unique comme chaque étoile l'est, le port d'une étoile sera encouragé le 20 novembre afin de souligner « les stars » de nos cœurs qui ont le droit d'être entendues, le droit de s'exprimer, le droit d'être écoutées et, surtout, le droit de s'amuser et de vivre leur vie d'enfant dans le respect, l'entraide et la solidarité.

**« On a mis quelqu'un au monde, faudrait peut-être l'écouter »  
- Harmonium**

Pour ce faire, plusieurs organisations se joindront à ces festivités, en provenance du monde scolaire, de la jeunesse, du réseau de la santé et des services sociaux, bien sûr, et même du monde des affaires.

Divers comités sont à l'œuvre, que ce soit pour le financement, la promotion ou le partenariat, et diverses activités sont actuellement envisagées. Au cours des prochaines semaines, consultez l'intranet du CISSS du Bas-Saint-Laurent afin de connaître le détail de ces activités dans votre milieu de vie professionnel ou personnel.

### Les principaux partenaires

- CISSS du Bas-Saint-Laurent
- Commission scolaire des Phares, du Fleuve-et-des-Lacs, des Monts-et-Marées et de Kamouraska-Rivière-du-Loup
- Chambre de commerce de Rimouski
- COSMOSS (Communauté ouverte sur un monde outillé, scolarisé et solidaire)
- Réseau de la petite enfance de l'Est-du-Québec
- Villes et Municipalités
- Députés

## Le Centre de services à l'utilisateur : un guichet d'accès pour vos problèmes informatiques et vos demandes de service

Depuis quelques semaines, le Centre de services à l'utilisateur (CSU) est opérationnel au sein de notre établissement. Il s'agit d'un guichet d'accès unique pour tous les employés et médecins du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

« La réorganisation du réseau nous imposait de regrouper nos effectifs informatiques et de réviser nos processus d'affaires afin de soutenir la mise en place du CISSS. Depuis le 31 août, le déploiement du CSU est réalisé dans toutes les installations et nous sommes très satisfaits des premiers résultats », mentionne M. Benoît Desbiens, directeur des ressources informationnelles.



La DRI, une équipe informatique à l'écoute de vos besoins! Voici quelques-uns des membres de l'équipe de la DRI.

### Une journée sous le signe de la solidarité!

Si la création du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent a marqué le début d'une nouvelle ère dans le réseau de la santé et des services sociaux bas-laurentien, elle a également suscité une profonde réflexion sur les façons de faire, le rôle du gestionnaire et la vision d'un CISSS performant.



C'est dans ce contexte qu'a eu lieu, le 11 septembre à Rimouski, la première Journée régionale des gestionnaires supérieurs et intermédiaires des secteurs administratif et soutien. Réunissant les gestionnaires relevant de la Présidence-direction générale, la rencontre a permis de créer un espace de mobilisation et de solidarisation, de partager une vision commune sur les attentes de la PDG, sur le rôle attendu des gestionnaires et sur les principaux objectifs des directions, en plus d'assurer la compréhension des grands axes de travail.

Au cours de cette journée, plusieurs sujets ont été abordés, dont la gestion par résultats et l'amélioration continue de la qualité, le défi budgétaire et l'imputabilité de chacun. Les gestionnaires ont également pris connaissance des plans d'action de chaque direction et de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et ils ont participé à un atelier portant sur les défis, la mobilisation et le projet de leur direction respective.

Deux autres rencontres auront lieu au début du mois de décembre, lorsque les processus de dotation seront terminés, cette fois avec les gestionnaires des secteurs cliniques relevant de la Présidence-direction générale adjointe et de la Direction générale adjointe.

Les problèmes ainsi que les demandes de service sont maintenant reçus par une seule équipe de techniciens, par téléphone ou sur Octopus (intranet). Les techniciens sont déployés partout sur le territoire pour répondre aux besoins des utilisateurs. La nouvelle façon de faire pourrait-elle diminuer le service? Pas du tout : pour toute urgence ou incident, il suffit de composer le 1 844 400-AIDE. Un intervenant sera au bout du fil pour vous répondre. Ce ne sera pas un répondeur!

**Pour un problème :  
1 844 400-AIDE**

**Requêtes informatiques (planifiables) :  
Octopus (intranet)**

Mais soyez prévenant, ayez avec vous votre numéro d'employé, votre numéro d'ordinateur et le nom de votre installation.

#### Les avantages du CSU

Il est important de rappeler que le Centre de services à l'utilisateur comporte plusieurs avantages :

- Interventions plus ciblées;
- Accès simplifié, peu importe où se trouve l'utilisateur;
- Traitement rapide des incidents (requêtes par téléphone), peu importe leur provenance;
- Suivi de la satisfaction pour une amélioration constante des services.

# Les soins palliatifs et de fin de vie au Bas-Saint-Laurent une priorité organisationnelle!

« Cette loi et les travaux à venir permettront d'améliorer grandement les soins palliatifs offerts aux patients et à leur famille. »



**MME ISABELLE OUELLET**, conseillère régionale en soins infirmiers - responsable du dossier Soins de fin de vie

**DRE MONIQUE LÉGER**, médecin-conseil en soutien au dossier Soins de fin de vie

S'éteindre paisiblement dans son sommeil, voilà comment la majorité des gens souhaitent terminer leur vie. Malheureusement, pour certaines personnes, cette étape ultime de la vie ne se passe pas ainsi. . . Pour faire en sorte que ces personnes puissent quitter ce monde en toute dignité, l'Assemblée nationale du Québec adoptait, en juin 2014, la Loi concernant les soins de fin de vie qui entrera officiellement en vigueur en décembre prochain. En adoptant cette loi, le Québec devient ainsi la seule province canadienne à légiférer en la matière.

Cette loi s'inscrit dans la lignée des recommandations unanimes de la Commission spéciale sur la question de mourir dans la dignité et s'appuie sur des valeurs de solidarité, de compassion et de respect des volontés individuelles, importantes pour notre société. La loi propose une vision globale et

intégrée des soins et des droits des personnes qui se retrouvent en fin de vie. Elle consacre l'importance qui doit être accordée aux soins palliatifs et les reconnaît formellement. Pour ces raisons, les soins palliatifs et de fin de vie (SPFV) constituent une priorité gouvernementale ainsi que les objectifs suivants :

1. Rehausser l'offre de service en SPFV sur une période de cinq ans afin d'offrir au patient, ainsi qu'à ses proches, des soins accessibles et de qualité répondant le plus possible à ses besoins et à ses choix;
2. Veiller à la mise en place des conditions nécessaires pour s'assurer de la mise en œuvre des modalités de la loi qui entre en vigueur le 10 décembre 2015.

Selon Mme Isabelle Ouellet, conseillère régionale en soins infirmiers et responsable du dossier Soins de fin de vie pour la région : « L'organisation des soins palliatifs et de fin de vie au Bas-Saint-Laurent est une priorité organisationnelle, car l'entrée en

vigueur de la loi vient confirmer l'importance des soins palliatifs et de fin de vie au Québec. Cette loi et les travaux à venir permettront d'améliorer grandement les soins palliatifs offerts aux patients et à leur famille. »

La population pourra dès lors bénéficier de soins de fin de vie (directives médicales anticipées, sédation palliative continue, aide médicale à mourir) dont l'encadrement légal permet la prestation dans un environnement sécuritaire, de qualité et approprié à la condition de chacun. Ce choix de société assure à chaque membre de notre collectivité de pouvoir vivre l'ultime étape de sa vie dans un plus grand respect de sa volonté, de son autonomie décisionnelle et de sa dignité.

## Quelques définitions...

**Soins de fin de vie** : Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir.

**Directives médicales anticipées** : Écrit par lequel une personne majeure et apte à consentir à des soins indique, à l'avance, les soins médicaux qu'elle accepte ou qu'elle refuse de recevoir dans le cas où elle deviendrait inapte à consentir à des soins.

**Sédation palliative continue** : Un soin consistant en l'administration de médicaments ou de substances à une personne en fin de vie dans le but de soulager ses souffrances en la rendant inconsciente, de façon continue, jusqu'à son décès.

**Aide médicale à mourir** : Un soin consistant en l'administration de médicaments ou de substances par un médecin à une personne en fin de vie, à la demande de celle-ci, dans le but de soulager ses souffrances en entraînant son décès.

# Bas-Saint-Laurent :

## Modèle de gouvernance clinique adopté par le CISSS du Bas-Saint-Laurent

Dans le cadre de la mise en application de cette loi, le CISSS du Bas-Saint-Laurent a l'obligation d'encadrer les soins de fin de vie et de préparer les professionnels à son application d'ici décembre prochain, notamment par :

- L'élaboration d'une politique relative aux soins de fin de vie;
- La mise à jour du code d'éthique qui inclut les droits des usagers;
- La mise en place d'un programme clinique sur les soins palliatifs et de fin de vie;
- La mise à jour des ententes avec les maisons de soins palliatifs de la région;
- L'adoption d'une procédure concernant les directives médicales anticipées;
- L'adoption de protocoles cliniques portant sur la sédation palliative et l'aide médicale à mourir;
- L'élaboration d'une procédure du remplacement d'un médecin ou d'un professionnel qui refuse de participer à une aide médicale à mourir pour des raisons personnelles;
- La diffusion des formations du MSSS qui porteront sur les modalités de la loi.

Afin d'assurer l'avancement des travaux, le CISSS mettra en place, dès septembre, une gouvernance clinique régionale interdirection. Le modèle adopté implique trois comités distincts sur les soins de fin de vie qui seront sous la responsabilité de la Direction des soins infirmiers (DSI) du CISSS :

- Comité stratégique;
- Comité de coordination clinique régional;
- Comité de coordination clinique local.



## Formations aux employés

Afin de soutenir le personnel du réseau dans la mise en application de ces nouvelles dispositions, des formations du MSSS portant sur les modalités de la loi seront disponibles sous la forme de webinaires et diffusées dès l'automne. Les différents ordres professionnels offriront également des formations cliniques à leurs membres au cours des prochains mois.

En fonction des avancées réalisées dans ce dossier, des informations supplémentaires vous seront transmises au cours des prochaines semaines via l'intranet du CISSS sous l'onglet DSI – Soins de fin de vie. Nous vous invitons également à consulter le site web du MSSS [www.soinsdefinde-vie.gouv.qc.ca](http://www.soinsdefinde-vie.gouv.qc.ca)

Le Collège des médecins, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec et l'Ordre des pharmaciens du Québec sont également parties prenantes dans les travaux nationaux et mettent à la disposition du réseau des guides cliniques que vous pouvez consulter en cliquant sur les liens suivants :

[http://www.cmq.org/fr/public/profil/commun/AProposOrdre/~/\\_media/Files/Guides/Guide-sedation-palliative.pdf?71524](http://www.cmq.org/fr/public/profil/commun/AProposOrdre/~/_media/Files/Guides/Guide-sedation-palliative.pdf?71524)

[http://www.cmq.org/fr/public/profil/commun/AProposOrdre/~/\\_media/Files/Guides/Guide-soins-derniers-jours.pdf?71524](http://www.cmq.org/fr/public/profil/commun/AProposOrdre/~/_media/Files/Guides/Guide-soins-derniers-jours.pdf?71524)

*Référence : Guide de gestion pour la mise en oeuvre de la Loi concernant les soins de fin de vie à l'intention des établissements, MSSS, juin 2015.*

## GRIPPE SAISONNIÈRE Vaccination du personnel de la santé

Très bientôt, vous serez invités à consulter les babillards et sur l'intranet du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour connaître le calendrier de vaccination de votre installation.



NDLR : Dans le cadre de cette chronique, l'équipe de rédaction souhaite vous présenter les différentes professions au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent. À chacune des éditions de la revue, nous rencontrerons pour vous des professionnels qui nous parleront de leur quotidien, de leur réalité particulière et des qualités nécessaires pour performer.

### UNE JOURNÉE AVEC UNE MAGASINIÈRE-ACHETEUSE

## « L'important, c'est d'être débrouillard et autonome »

– France Jean



Au cours de sa longue carrière dans le réseau de la santé et des services sociaux, Mme France Jean a eu l'occasion de toucher à presque tous les secteurs d'activité. Après 19 ans sur la liste de rappel à faire le tour des départements, dont 2 ans à l'entrepôt et ensuite 10 ans de comptabilité, Mme Jean était prête à relever un nouveau défi! En poste depuis maintenant sept ans comme magasinière-acheteuse pour les installations de La Mitis, Mme Jean compte bien terminer sa carrière à ce poste : « Après un court passage à l'entrepôt en début de carrière, j'ai toujours su que j'allais finir par y travailler de manière permanente! »

#### Une double fonction

Mme Jean débute sa journée de travail à 8 h et la termine à 16 h, du lundi au vendredi, et occupe une double fonction, celle de magasinière-acheteuse. Dans le cadre de son mandat de magasinière, elle est responsable de l'approvisionnement, de la réception, de la vérification, de la classification, de l'emmagasinage, de l'inventaire et de la distribution des marchandises aux différents services de l'établissement. À titre d'acheteuse, elle a la responsabilité d'assurer une partie des achats requis par l'établissement pour tout ce qui est en stock. Elle reçoit et vérifie les demandes

d'achats et recherche les sources d'approvisionnement possibles. Elle prépare ensuite les demandes de prix et détermine les plus avantageuses.

#### Les qualités nécessaires pour être une magasinière-acheteuse

« L'important, c'est d'être débrouillard et autonome. Je ne suis pas suivie du matin au soir par un superviseur qui me dit quoi faire. Je dois m'assurer que personne ne

manque de rien et je dois livrer la marchandise à temps, à la bonne personne . . . ce qui n'est pas toujours évident! », souligne Mme Jean. Sa formation et son expérience en comptabilité lui sont également très utiles, car les chiffres représentent une bonne partie de son travail : « Je dois m'assurer que les prix facturés sont conformes aux contrats et aux soumissions et que tout balance à la fin de la semaine. » Selon Mme Jean, il est aussi important d'être ouvert au changement et d'avoir une bonne capacité d'adaptation. À titre d'exemple, elle mentionne avoir utilisé trois logiciels de gestion du magasin au cours des sept dernières années et chaque fois, c'est un nouvel apprentissage et de nouvelles façons de faire à mettre en place.

Curieusement, même si les choses ont beaucoup changé au niveau technologique au cours des dernières décennies, la grande majorité des commandes se fait toujours par télécopieur. Heureusement, le travail est moins demandant physiquement qu'avant, car les équipements sont maintenant mieux adaptés au travail.

Bien qu'elle soit l'unique magasinière-acheteuse de La Mitis, Mme Jean est entourée d'une petite équipe très expérimentée. Elle travaille donc quotidiennement avec un préposé au magasin à

temps partiel, une agente administrative et un commissionnaire.

En plus de son travail quotidien, Mme Jean a eu l'occasion de travailler sur différents projets d'optimisation au cours des dernières années. À titre d'exemple, elle a participé à l'implantation d'un système de réapprovisionnement, dont son rôle a été d'analyser les besoins et d'implanter des doubles casiers dans chaque réserve. Ce projet a permis d'approvisionner les départements avec l'essentiel de la marchandise pour deux semaines, tout en contrôlant les quantités avec un système de codes à barres. Ce projet lui a demandé plusieurs mois d'implantation, mais tout ce travail a permis de sauver beaucoup de temps au personnel clinique. « Mon souhait dans le CISSS : l'implantation de doubles casiers dans d'autres installations », de mentionner Mme Jean.

### Notre établissement a contribué au succès de la Coupe Telus

Pour leur belle implication lors du championnat canadien midget AAA qui a eu lieu en avril dernier, les employés des services d'hôtellerie (buanderie) et du transport interne du CISSS du Bas-Saint-Laurent à Rivière-du-Loup ont reçu une mention de félicitations et de remerciement de la part du comité organisateur de la Coupe Telus 2015. Merci à tous de votre implication!



# Une complicité entre l'humain et le cheval au bénéfice de la santé mentale

Qui aurait cru que les termes « psychologie » et « chevaux » pouvaient être étroitement liés en ce qui a trait au bien-être des êtres humains? Pour Mme Majorie Leblanc, psychologue pour les installations du Témiscouata, instructrice en équitation western et facilitatrice en Mieux-Être facilité par le cheval (MFC), c'est une évidence qui s'est imposée dans sa vie depuis bien longtemps.

Dans le cadre de ses interventions en psychologie jeunesse, Mme Leblanc a observé que certains de ses jeunes clients ne répondaient que partiellement aux formes de psychothérapie dites traditionnelles. En raison de son intérêt envers les chevaux et de sa formation équestre, elle a donc décidé de proposer un projet d'intervention qui deviendrait complémentaire aux interventions déjà utilisées dans sa pratique, soit l'approche Mieux-Être facilitée par le cheval.

Âgés de 10 à 17 ans pour la plupart, les clients de Mme Leblanc font face, entre autres, à la dépression, à l'anxiété, à des problèmes relationnels, au deuil, à une faible estime de soi, à une communication conflictuelle entre parents et enfants ou à une gestion problématique des émotions. Chaque séance, d'une durée d'environ une heure et quart, se déroule à l'écurie Maryse Thériault, située à Témiscouata-sur-le-Lac. Le nombre de séances dépend du plan d'intervention de chaque client et du type de réponse de chacun envers cette approche expérientielle. Il est important de préciser que dans le cadre de ce projet, les clients ne montent pas à cheval, mais interagissent avec l'animal à partir de différents exercices au sol.

## Un double mieux-être : celui de l'humain et celui du cheval

« Parce qu'il impressionne par sa beauté, sa noblesse et sa puissance fragile, le cheval est susceptible d'éveiller, chez certains jeunes en difficulté, des prises de conscience pouvant les amener à un cheminement important », explique Mme Leblanc. En psychothérapie, le cheval devient partenaire du thérapeute pour accompagner le client dans sa démarche de prise de conscience et de changement. À travers différents exercices avec le cheval (pansage, maniement au sol, observations des chevaux en liberté, etc.), le client peut,

entre autres, y apprendre de nouvelles façons de communiquer, expérimenter de nouveaux comportements, réaliser ce qu'il doit améliorer pour entrer en relation avec les autres.

Mme Leblanc explique qu'il est extrêmement important d'être vrai et présent quand on est en contact avec le cheval : « Le cheval, étant une proie, est très sensible au ressenti de ses congénères et des humains à proximité : l'état d'esprit, le calme, la détresse, etc. Il est un peu comme un miroir de ce qu'on ressent. Parfois, les humains se comportent comme des prédateurs auprès des chevaux. Lorsque nous entrons en contact avec le cheval, il est important d'enlever notre manteau de prédateur, en d'autres mots l'ego, pour obtenir sa collaboration et son respect. À partir du moment où on laisse de côté notre désir de dominer, le cheval collabore parce qu'il juge que c'est gagnant pour lui et cela nous permet alors d'entamer une relation de partenariat. »

## Des résultats surprenants

Même si les expériences des clients varient beaucoup, Mme Leblanc est toujours agréablement surprise des résultats. Avec plus de 75 séances à son actif depuis l'implantation de l'approche en 2011 et une quinzaine de clients aidés, Mme Leblanc mentionne qu'aucune séance n'est pareille.

Une expérience qui l'a particulièrement touchée impliquait une jeune fille, dépressive depuis plusieurs mois : « Elle était très passive. Elle avait une posture effondrée, les épaules courbées. Dans ces moments, je fais faire des exercices plus actifs avec les chevaux afin de stimuler la cliente et de l'inciter à passer à l'action. Dans son cas, elle devait faire trotter le cheval en laisse en courant à ses côtés. Je lui expliquais que sa posture, son énergie, son intention et sa respiration pouvaient l'aider, ou lui nuire, dans l'atteinte de son objectif de faire avancer le cheval. Elle devait utiliser son énergie positive pour convaincre l'animal de la suivre. Après avoir compris l'impact qu'elle avait, l'adolescente s'est redressée, regardant bien droit devant elle, en arborant une attitude confiante, en étant plus énergique et souriante, et a augmenté la vitesse en le faisant trotter. Le cheval l'a suivie sans tension, détendu. La jeune fille était émerveillée



de constater qu'elle avait réussi à atteindre son objectif et qu'elle avait suscité la collaboration et le respect de l'animal », raconte Mme Leblanc.

## Un rêve devenu réalité

Passionnée des chevaux depuis son tout jeune âge, et après plusieurs années de recherches et de formation, c'est finalement en 2010 que Mme Leblanc fit l'heureuse découverte de l'écurie Maryse Thériault, tout près de chez elle, qui a pu permettre la concrétisation de son rêve, combiner ses deux passions, la psychologie et les chevaux. Les écuries Namasté, près de Québec, ont également contribué à mettre un cadre plus officiel à ce qu'elle avait en tête en lui offrant la formation de facilitateur en MFC. Finalement, Mme Leblanc souhaite remercier tout particulièrement sa chef de programmes, Mme Michèle Soucy, de même que la directrice des ressources humaines de l'époque, Mme Sarah Lebel, qui ont eu l'ouverture d'esprit nécessaire pour appuyer et accepter son projet.

Déjà bien implantée aux États-Unis et dans le reste du Canada, l'approche MFC se développe de plus en plus au Québec. Pour l'instant, Mme Leblanc est la seule psychologue formée en MFC au Bas-Saint-Laurent et est présentement en processus de certification auprès de l'Association Nationale du Mieux-Être Facilité par le Cheval (ANMFC). Cette association, qui a vu le jour en 2011, s'assure, entre autres, de la sécurité physique et émotionnelle des humains et des chevaux lors de services offerts en MFC et établit les standards de qualité de la formation et de la pratique professionnelle.

Ce projet novateur fait la fierté de la direction et de la chef de programmes du Témiscouata qui sont convaincues des bienfaits de cette approche pour la clientèle.

# Une R.I., plus qu'un milieu d'hébergement...

**MME MADELEINE LEVESQUE**, technicienne en éducation spécialisée, Direction des programmes de déficience intellectuelle, du trouble du spectre de l'autisme et de la déficience physique

Je vous présente aujourd'hui M. Jasmin Gonthier. M. Gonthier a vécu tous les changements organisationnels du domaine de la santé et des services sociaux des dernières décennies. Après avoir vécu en milieu institutionnel pendant plusieurs années, il a, par la suite, vécu la désinstitutionnalisation, l'intégration sociale, la participation sociale et maintenant, le réseau de services intégrés.

Malheureusement, en raison de ses caractéristiques particulières, M. Gonthier ne pouvait pas vivre son intégration sociale pleinement. Tout a changé lorsqu'une ressource intermédiaire a cru en son potentiel et en ses capacités de réadaptation et de réhabilitation sociale. Petit à petit, il a eu la chance de démontrer ses forces et ses intérêts de façon positive. M. Gonthier travaille maintenant dans un plateau sociocommunitaire où il réalise différentes tâches résidentielles. Il sort toujours accompagné de la responsable du milieu d'hébergement, Mme Joëlle Deschênes, ou d'un membre du personnel.

Il faut savoir que M. Gonthier a toujours été un fervent amateur de hockey. En institution, il collectionnait les cartes de hockey. Il a toujours été un fanatique des Canadiens de Montréal, mais comme l'équipe est moins accessible en raison de sa localisation géographique, il est devenu amateur de l'Océanic de Rimouski. Un matin, Mme Deschênes lui annonce de préparer sa valise pour aller au Centre Bell. M. Gonthier réplique alors : « Je n'ai pas de valise. Que va-t-on faire au Centre Bell? » « Nous allons voir les Canadiens », de lui annoncer Mme Deschênes. M. Gonthier n'en croyait rien et lui demanda même d'arrêter ses plaisanteries jusqu'à ce qu'elle lui présente les billets... il est resté bouche bée. C'est dans ce contexte que M. Gonthier, quinquagénaire, a fait son premier voyage à vie où il a eu l'occasion de séjourner dans un hôtel et d'aller voir gagner ses favoris au Centre Bell. Depuis ce jour, M. Gonthier parle de

cette expérience extraordinaire comme d'un rêve et espère revivre une aventure similaire.

Un immense merci à Mme Joëlle Deschênes et à son équipe d'avoir permis à M. Gonthier d'optimiser son plein potentiel, de lui permettre de se réaliser pleinement et de croire en la capacité de leurs résidents.



Mme Joëlle Deschênes en compagnie de M. Gonthier.

## Campagne Centraide 2015

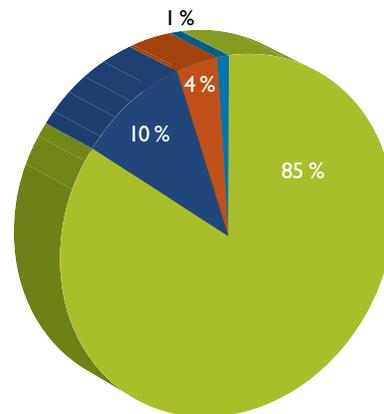


Mme Isabelle Malo, présidente-directrice générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent, agira à titre de présidente régionale de la campagne Centraide 2015 qui a officiellement été lancé le 24 septembre dernier à Rimouski. Pour une première fois en près de 35 ans, Centraide Bas-Saint-Laurent et Centraide KRTB s'allient pour relever le défi d'amasser régionalement 950 000 \$. Afin d'atteindre cet objectif, plusieurs activités seront organisées dans les installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent au cours des prochains mois. Surveillez l'intranet du CISSS et le bulletin En mouvement pour tous les détails!

## Médias et actualité

**MME LISE CHABOT**, responsable des relations avec la presse

Vous trouvez qu'on entend toujours les mêmes nouvelles dans les médias? Pourtant, ce n'est pas le cas. Voici l'espérance de vie d'une nouvelle...



- Durée de vie d'une journée seulement (85 %)
- Durée de vie de 3 jours (10 %)
- Durée de vie d'une semaine (4 %)
- Durée de vie de 1 à 2 semaines (1 %)

# Effort reconnu de 28 cadres intermédiaires du Bas-Saint-Laurent



Liste des finissants par ordre alphabétique : Joseph Arsenault, Mathieu Bourassa, David Cantin-Gagnon, Patrick Legoupil, Suzanne Fortin, Johanne Lemieux, Geneviève Lévesque, Christian Ouellet, Isabelle Ouellet, Cynthia Paradis, Rémi Pedneault, Hélène Rioux, Éric Robichaud, Nelson Ross, Doris Smith.



Liste des finissants par ordre alphabétique Frédéric Audibert, Carl Bélanger, Nathalie Bouillon, Marie-Claude Duguay, Cathy Gauthier, Steve Hudon, Julye Letarte, Diane Ouellet, Christine Pelletier, Sonia Poudrier, Karen-Joan Sharp, Cathy Thériault et Geneviève Sozio.

Le 11 juin dernier, le programme de formation ACE (actualisation des compétences d'encadrement) à l'intention des cadres intermédiaires a pris fin après un peu moins de deux ans de formation. Pour souligner l'occasion, une cérémonie a été organisée par l'UQAC et l'UQAR permettant aux participants des deux cohortes 2013-2015 de voir le fruit de leur travail récompensé.

Le programme ACE a été conçu sur mesure pour les cadres intermédiaires du réseau de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent. À raison d'une journée de formation par mois (à Rimouski et à Rivière-du-Loup), le programme offre 140 heures de formation données par des formateurs de l'UQAC, de l'UQAR, mais surtout du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

Le programme a pour principal objectif de développer et consolider les compétences en gestion des ressources humaines tout en améliorant les habiletés relationnelles des cadres en lien avec leurs fonctions.

Félicitations à tous!

## Récipiendaire d'une ceinture verte en Lean Management

MME LINE MOISAN, conseillère-cadre à la direction générale



En janvier 2015, Mme Mélanie Thivierge, conseillère-cadre en soins infirmiers à l'installation des Basques,

entreprenait une formation en Lean Management pour obtenir une certification ceinture verte. Cette démarche s'inscrivait dans le cadre des activités du CSSS des Basques au sein du Consortium Haute Performance.

Pour obtenir cette reconnaissance, Mme Thivierge a travaillé sur le processus décisionnel des mesures de contention à l'hébergement. Cette révision de processus s'est effectuée à l'aide de la résolution de problème en équipe impliquant divers outils tels qu'un A3, la cartographie du processus et le diagramme FIPEC. Il va sans dire que Mme Thivierge a mobilisé ses équipes terrain pour trouver des solutions au problème énoncé.

Félicitations Mélanie!  
Nous sommes fiers de toi.

## Une année d'enseignement universitaire qui se termine en beauté!

C'est à l'occasion d'un 5 à 7 en juin dernier que la direction de l'enseignement de Rimouski-Neigette a souligné la fin de l'année d'enseignement universitaire. Cette activité se voulait une occasion de féliciter les externes et les résidents finissants, mais

également de remettre les prix de reconnaissance attribués par les étudiants.

Le prix de l'enseignant de l'année, attribué aux médecins s'étant le plus démarqués par leur enseignement auprès des résidents et externes pour l'année 2014-2015, a été remis au Dr Sébastien Beausoleil, omnipraticien, ainsi qu'au Dre Maude Bernier, interniste.

En nouveauté cette année, un prix de reconnaissance a été remis à l'équipe qui s'est le plus démarquée pour l'accueil, l'enseignement et le travail en interdisciplinarité en lien avec la mission universitaire. Cette première reconnaissance a été décernée aux employés, professionnels et équipe médicale du département d'urgence de l'Hôpital régional de Rimouski.

Félicitations à tous les récipiendaires!



Dr Jocelyn Morin, responsable des stages, Mme Anny Béland, chef de service d'urgence, Dre Maude Bernier, interniste, et Dr Sébastien Beausoleil, omnipraticien. Absente sur la photo : Dre Diane Comeau, directrice de l'enseignement médical par intérim.

DE RIVIÈRE-DU-LOUP AU PÉROU...

## Un petit séjour qui fait une grande différence!

Accompagné d'un groupe de professionnels de la santé québécois, M. Mathieu Rodrigue, infirmier au Centre hospitalier régional du Grand-Portage, est revenu, en juin dernier, d'un projet de coopération internationale de près de deux semaines au Pérou.

M. Rodrigue faisait partie d'un des trois groupes répartis dans trois communautés rurales situées en plein cœur des Andes, la plus longue chaîne de montagnes au monde. Chacun des groupes était composé d'environ cinq intervenants, dont un accompagnateur qui voyait à les soutenir tant au niveau logistique, linguistique que psychologique.

En collaboration avec des organisations non gouvernementales péruviennes, les coopérants ont principalement travaillé dans les écoles auprès des jeunes âgés de 5 à 17 ans. « Il faut savoir qu'au Pérou, jusqu'à l'âge de 4 ans, les enfants bénéficient d'une relativement bonne couverture médicale. Malheureusement, dès l'entrée scolaire, le suivi médical devient plus difficile », déplore M. Rodrigue.

Le projet s'est déroulé en deux volets, soit la santé et l'éducation. Lors de leur séjour, les intervenants ont effectué différentes cliniques de soins infirmiers pour les enfants, incluant un dépistage des cas de malnutrition, d'anémie et des parasites intestinaux. En ce qui concerne l'éducation, ils ont réalisé différents ateliers de promotion afin d'outiller et de sensibiliser les professeurs, les parents et les enfants aux saines habitudes de vie (alimentation, brossage des dents, lavage des mains, respect, grossesses précoces, etc.).

Malgré le fait qu'il était en Amérique du Sud, la température était loin d'être tropicale, précise M. Rodrigue : « À l'inverse de nous, les Péruviens sont en période hivernale en juin, et avec l'altitude



des montagnes, la température oscillait entre 15 °C et 20 °C le jour alors que le mercure passait sous la barre du zéro la nuit. » Comme les coopérants séjournaient dans des maisons construites entièrement en béton, donc très humide, le port du manteau, de la tuque et des mitaines était de mise. Autre fait intéressant et dépaysant, les principales sources de protéine dans l'alimentation étaient le poulet et le cuy, soit le cochon d'Inde d'Amérique du Sud.

Ce projet est organisé depuis les quatre dernières années par l'organisme à but non lucratif Infirmières de l'Humanité dont le siège social est situé à Rivière-du-Loup, où M. Rodrigue agit à titre d'administrateur. Fondé en novembre 2011, l'organisme a comme mission de faire connaître la coopération internationale aux professionnels de

la santé tout en améliorant la santé publique dans les pays en voie de développement. En plus du Pérou, l'organisation a également développé des partenariats avec des organismes au Guatemala et au Sénégal.

Pour plus d'information sur l'organisation ou pour vous impliquer dans leurs projets, n'hésitez pas à consulter leur site Internet [www.infirmieresdel-humanite.org](http://www.infirmieresdel-humanite.org), leur page Facebook (Infirmières de l'Humanité/Enfermeras de la humanidad) ainsi que leur fil Twitter (@idlh\_info).

*Si vous ou un ou une de vos collègues avez participé à une mission humanitaire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions partager l'information avec l'ensemble des employés du CISSS du Bas-Saint-Laurent.*