

enmouvement

REVUE INTERNE DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT

VOLUME 4 / NUMÉRO 4 / MARS 2019



Dans ce numéro

Saines habitudes de vie
Faits saillants du nouveau
Guide alimentaire canadien..... 4

Prévention et contrôle des infections
Des agents de promotion
de l'hygiène des mains,
une solution prometteuse 6

Une journée avec...
Jean-François Couillard,
intervenant en soins spirituels.... 17

Nos valeurs portées au quotidien

L'ouverture du centre satellite d'hémodialyse à Rivière-du-Loup

À lire en page 7

SOMMAIRE

Mot de la directrice RHCAJ	2	Déploiement de la Centrale de déplacement des usagers dans l'est	14
La DPSAPA - Une équipe soudée pour relever les défis!	3	Amélioration de la reconnaissance et de la communication pour la Direction des ressources financières	15
Faits saillants du nouveau <i>Guide alimentaire canadien</i>	4	Succès des travaux d'agrandissement du Technocentre	15
Prix Distinction - 3 ^e édition	5	Des équipes ciblées de notre organisation au cœur d'un projet interrégional de transfert de connaissances	16
De nombreuses activités de recrutement	5	Jean-François Couillard, intervenant en soins spirituels	17
Des agents de promotion de l'hygiène des mains : une démarche prometteuse	6	Première cohorte relève cadre intermédiaire du CISSS du Bas-Saint-Laurent	18
L'ouverture du centre satellite d'hémodialyse à Rivière-du-Loup	7	Défi Santé	18
Suis-je membre ou non du Conseil multidisciplinaire?	8	Projet stratégique d'amélioration de l'accès aux soins et aux services en oncologie pulmonaire	19
Don d'une murale interactive de la Fondation du CISSS de La Mitis	8	Les pratiques sécuritaires au CISSS du Bas-Saint-Laurent	20
Résultat des élections au comité exécutif (CECI)	9	Le centre de documentation se refait une beauté	20
Le sondage de mobilisation 2017 : des actions et des résultats pour les équipes	10	Un exemple de participation sociale réussie	21
La loi visant à contrer la maltraitance envers les aînés et toutes autre personne majeure en situation de vulnérabilité, adoptée en mai 2017 : Où en sommes-nous?	11	Le centre d'activités de jour (CAJ) de Saint-Cyprien, toujours novateur!	21
Été comme hiver, je montre l'exemple en respectant le 9 mètres sans fumée	11	Les Fondations vous informent	22
Monoxyde de carbone : méfiez-vous!	12	Noël au centre d'hébergement de Saint-Cyprien : La tradition qui se poursuit dans leur milieu de vie	24
Amélioration de la transmission d'informations à la Directions des services professionnels :		Un succès pour la campagne Centraide pour notre CISSS	24
Une première étape de réalisée!	12	Les festivités de Noël : Plein de beaux moments dont nous sommes fiers!	25
Le nouveau cycle d'agrément : un levier d'amélioration continue	13	Association québécoise des infirmières et infirmiers en gérontologie (AQIG)	25
Une brochure pour l'accueil des personnes en situation de handicap	14	La gestion médico-administrative : Un modèle favorisant une étroite collaboration entre les équipes	26
		Agenda	27

Mot de la directrice RHCAJ

ANNIE **LECLERC**, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques



C'est avec plaisir que je vous présente le numéro de mars de la revue *En mouvement*. Vous avez peut-être remarqué qu'une importante mise à jour avait été faite à notre site Web. Dans l'objectif de rendre l'information plus accessible, notre Service des communications a amélioré son arborescence, bonifié l'accessibilité et revu la maquette graphique des différentes sections. Dans ce grand chantier, nous tenons à remercier l'ensemble du personnel, des gestionnaires et des directeurs qui ont participé à cette importante mise à jour.

Pour une troisième année déjà, c'est avec fierté que nous relançons les prix Distinction. N'hésitez pas à profiter de cette activité de reconnaissance pour faire rayonner le travail de vos pairs au sein de notre organisation! Nous vous invitons à y participer en grand nombre et souhaitons bonne chance à tous les candidats! La date limite pour soumettre vos candidatures est le 15 mars.

Vous trouverez également dans ce numéro un suivi au plan d'action organisationnel élaboré à partir des résultats obtenus lors du sondage de mobilisation et des groupes de discussion en 2017. Vous serez à même de constater que beaucoup de travail a été accompli depuis par l'ensemble des directions et que nous poursuivons nos efforts afin d'améliorer la mobilisation des membres du personnel.

Officiellement lancé à l'automne dernier, l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) vous donne accès à des formations offertes gratuitement via le Web. Ce nouvel outil de formation, accessible à tout le personnel, regroupe des formations de qualité autant locales que nationales. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter les documents disponibles dans l'intranet (section Directions administratives > DRHCAJ > Formation > ENA).

Finalement, en ce début d'année, je tiens à souligner le travail des membres de l'équipe de la dotation qui « se démarquent en grand » (pour reprendre le slogan de notre campagne de recrutement!) aux quatre coins du Québec pour recruter de nouveaux membres du personnel.

Bonne lecture!

La revue *En mouvement* est là pour vous

La revue *En mouvement* est publiée quatre fois par année par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Cette publication se veut le reflet de votre vie professionnelle. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous faire part de vos nouvelles et de vos réalisations. Nous aurons le plaisir de vous offrir la vitrine que vous méritez! Nous savons que vous réalisez 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 : enmouvement.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca.

Vous n'avez pas accès à un ordinateur au travail?

Conscients que tous n'ont pas accès à un ordinateur au travail et soucieux de joindre l'ensemble des membres de notre communauté CISSS du Bas-Saint-Laurent, nous vous informons que vous pouvez aussi consulter la revue à la maison en visitant la section « Documentation » du site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent à l'adresse suivante : cisss-bsl.gouv.qc.ca.

Prochaine parution : 11 juin 2019
Date limite d'envoi du matériel : 17 mai 2019

Direction : Annie Leclerc
Coordination : Lydia Pinard et Nicolas Caron
Révision : Lucie Bérubé et Isabelle Girard
Mise en page : Nicolas Caron

La Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA)

Une équipe soudée pour relever les défis!

C'est avec enthousiasme que nous profitons de cette tribune pour partager des nouvelles qui concernent la DPSAPA ainsi que les événements marquants qui alimentent le quotidien de toute notre équipe à travers le Bas-Saint-Laurent.



FRÉDÉRIC GAGNON

Directeur du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

Vous ne serez pas étonnés de lire que notre clientèle est en progression constante depuis déjà quelques années. Comme le Bas-Saint-Laurent est la deuxième région au Québec qui compte le plus d'ainés sur son territoire, nous devons faire face à des défis et des enjeux quotidiens, pour lesquels nous devons innover, tracer parfois le chemin, mais surtout croire que nous pouvons faire mieux pour ces personnes. À cela s'ajoute le défi important de la pénurie de main-d'œuvre qui, soulignons-le, se fait sentir dans tous les secteurs, partout au Québec, tandis que le contexte demande à la DPSAPA de fournir davantage de services. L'enjeu est doublement complexe.

Pour relever ce défi, plusieurs idées émergent de toute l'équipe, à commencer par les changements proposés dans notre organigramme de direction. Cette nouvelle structure permettra une plus grande proximité et une disponibilité accrue des gestionnaires auprès de leurs équipes de travail, des partenaires et des organismes du milieu. Le soutien offert aux chefs de service est également bonifié dans le cadre de la révision de la structure de coordination. Des nominations sont déjà faites ou sont en voie de l'être. Par ce changement, nous souhaitons soutenir, de façon plus rapide et efficace, nos équipes de travail et, par le fait même, notre clientèle, qui sera la première à en bénéficier.

Le dévouement et l'engagement du personnel, des professionnels et des gestionnaires stimulent l'équipe de la DPSAPA et lui permettent de réaliser des projets d'envergure qui font sens pour la clientèle. Des efforts colossaux sont notés tous les jours dans de multiples chantiers : régionalisation des accueils, intensification des services en ressources intermédiaires, révision de l'offre de soins palliatifs à domicile, bonification du soutien

à domicile, arrimage accru avec les groupes de médecine de famille (GMF) pour le repérage de clients avec des troubles cognitifs, mise en place et consolidation de « caucus » opérationnels en CHSLD, rénovations fonctionnelles en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), exercice de bonification des postes en longue durée, etc.

Des collaborations avec l'équipe médicale et les autres directions sont bien présentes pour faire avancer ces chantiers, mais aussi pour en lancer de nouveaux, tels que la création d'une offre de service psychogériatrique et l'amélioration des arrimages avec le service des urgences.

Dans un proche avenir, une plus grande place devra être faite pour que les usagers et les familles puissent s'impliquer dans la conception des soins et services, qu'ils émettent leurs commentaires sur l'expérience des services qu'ils reçoivent et surtout, qu'ils participent davantage à la construction de leur plan d'intervention en complicité avec nous.

Résultats concrets

Au Bas-Saint-Laurent, la DPSAPA fait bonne figure comme en témoignent plusieurs résultats concrets, notamment :

- L'augmentation significative des heures de services directs pour les clients à domicile;
- Le déploiement de l'outil de cheminement clinique informatisé (OCCI) dans tout le continuum SAPA;
- L'inauguration du CHSLD De Chauffailles à Rivière-du-Loup, la préparation d'un programme fonctionnel et technique (PFT) à Rimouski et la planification d'un deuxième CHSLD à Rivière-du-Loup, selon le concept de maison des aînés préconisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
- La consolidation des rôles de technicien en éducation spécialisée (TES) et de technicien en loisir (TL) dans les équipes en CHSLD pour actualiser l'approche milieu de vie.



La Direction du programme SAPA tient à remercier chaleureusement toutes les équipes pour leur contribution exceptionnelle nous permettant d'améliorer les services offerts aux personnes en perte d'autonomie, qu'elle soit temporaire ou permanente.



Faits saillants du nouveau Guide alimentaire canadien

Le 29 janvier dernier marque un moment important dans l'histoire de l'alimentation au Canada. La ministre fédérale de la Santé a dévoilé le nouveau *Guide alimentaire canadien (GAC)* dont la dernière version datait de 2007. Pour communiquer ses recommandations et répondre aux besoins de divers utilisateurs, y compris des consommateurs et des professionnels de la santé, l'approche proposée est plus globale.

Bye bye aux portions, bienvenue aux proportions!

Dans le nouveau GAC, on ne retrouve plus de portions. L'un des objectifs est d'orienter les Canadiens vers des aliments sains plutôt que de recommander des portions précises d'aliments. Cela implique de manger une variété d'aliments en respectant ses sensations de faim et de rassasiement. Cela simplifie aussi la compréhension en misant sur l'assiette plutôt que sur les calculs pour une journée complète.

Nouvelle image du GAC

Le GAC affiche maintenant l'image d'une assiette, dont la moitié est composée de fruits et de légumes. Un autre quart est représenté par les aliments protéinés (noix, légumineuses, poisson, viande, yogourt, etc.). Et le dernier quart est composé d'aliments à grains entiers (pain, pâtes, riz, etc.).

Que fait-on du lait?

Le lait, le yogourt et le fromage sont désormais inclus dans la catégorie « Aliments protéinés ». Plusieurs se demandent s'il faut cesser de boire du lait. La réponse est non. Le lait est encore un aliment nourrissant et, comme les autres, il a encore sa place dans notre alimentation, notamment celle des enfants ou des personnes âgées. Le GAC ne bannit pas le lait, il le repositionne, tout simplement!

Pour plus d'informations

Vous retrouverez le *Guide alimentaire canadien*, des vidéos, des recettes et des conseils pratiques en visitant le Canada.ca/GuideAlimentaire.

Une alimentation saine, c'est bien plus que les aliments que vous consommez. Cela concerne la manière dont vous mangez, l'endroit et le moment où vous mangez et la raison pour laquelle vous mangez.

Savourez une variété d'aliments sains tous les jours

Mangez des légumes et des fruits en abondance

Consommez des aliments protéinés

Faites de l'eau votre boisson de choix

Choisissez des aliments à grains entiers

Conseils pour la mise en application

Plusieurs conseils sont présents dans les outils du GAC. En voici quelques-uns avec des exemples de mises en application.



Prenez conscience de vos habitudes alimentaires.

- Prenez le temps de manger : accordez-vous au moins 20 minutes, sans écran ni distractions;
- Apprenez à reconnaître la sensation de faim ou de satiété; ce n'est pas toujours facile, mais se poser la question est un bon début! Je vous invite à utiliser ce lien Web pour plus d'information : equilibre.ca/documents/files/depliant-jisd2016.pdf



Cuisinez plus souvent.

- Prévoyez ce que vous allez manger : prenez le temps, en début de semaine, de penser à vos repas en vérifiant les ingrédients que vous avez et ceux dont vous avez besoin;
- Faites participer les autres membres de la famille à la planification et à la préparation des repas : bienvenue, les enfants! Tout est meilleur lorsqu'on y a participé.



Limitez les aliments hautement transformés. Si vous les choisissez, mangez-en le moins souvent possible et en petite quantité.

- Évitez les aliments qui contiennent plus de cinq ingrédients;
- Évitez les aliments qui contiennent des ingrédients dont vous ne pouvez prononcer le nom;
- Achetez vos aliments frais;
- Privilégiez les aliments locaux;
- Quelques exemples d'aliments transformés : charcuteries, pâtisseries, biscuits, céréales sucrées.

Prix Distinction – 3^e édition

Faites vite! Il ne vous reste que quelques jours pour soumettre une candidature!

Le 4 février dernier, le CISSS du Bas-Saint-Laurent lançait ses prix Distinction qui reconnaissent l'excellence et le dépassement du personnel.

Jusqu'au 15 mars 2019, tout comme Mylène, Manon, Érik et tous ceux et celles qui ont fait briller des bons coups, proposez une ou des candidatures parmi les cinq catégories à l'honneur, soit :

- Employé innovateur;
- Performance d'équipe;
- Collègue exceptionnel;
- Leader d'exception;
- Médecin remarquable.

Le formulaire de mise en candidature est disponible dans l'intranet dans la section

Directions administratives > Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques > Reconnaissance - Prix Distinction 2019.

Rappelons que les prix Distinction mettent en valeur le travail et les qualités des personnes qui agissent concrètement dans leur équipe de travail et qui contribuent, de manière toute spéciale, à la réalisation de la mission et des valeurs de l'organisation.

Participez en grand nombre! Seul ou en groupe, n'hésitez pas à faire rayonner le travail et les réalisations des employés, gestionnaires et médecins de notre organisation.

Prix Distinction



Après évaluation du jury, les noms des gagnants seront dévoilés lors du 5 à 7 Distinction. Au cours du mois d'avril, les personnes invitées à cet événement de reconnaissance recevront une invitation par la poste.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à adresser à :

Madame Marylou Dubé
Agente de gestion du personnel au développement organisationnel à la DRHCAJ
418 775-7261, poste 3109
reconnaissance.drhcj.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

En bref

De nombreuses activités de recrutement

Le 6 février dernier, Philippe Gagné, gestionnaire de la DPDI-TSA-DP, et Éléna Leclerc, agente de gestion du personnel à la DRHCAJ, ont représenté le CISSS lors d'une activité de recrutement à l'Université de Montréal. Ils ont rencontré plusieurs futurs professionnels de la santé, pour la plupart originaires de notre région, qui souhaitent revenir au Bas-Saint-Laurent pour y commencer leur carrière. Ces échanges positifs laissent présager une belle relève pour combler nos besoins à venir.

Au même moment, l'agent de recrutement Francis Turcotte occupait un kiosque au Complexe Desjardins dans le cadre du Salon de l'emploi et de la vie en région. Plus d'une soixantaine de personnes ont été rencontrées. Beaucoup d'entre elles étaient sérieuses dans leurs démarches pour quitter Montréal et s'installer dans une des régions du Québec.

En marge de ces deux activités de recrutement, les représentants du CISSS ont également participé à une activité de recrutement et de valorisation du Bas-Saint-Laurent à la Maison des régions à

Montréal. Organisée par le Collectif de développement régional, cette activité a rassemblé plus de 130 personnes intéressées par notre région.

Activités auprès du monde de l'éducation

Parmi les autres activités réalisées depuis le début de l'année, notons une rencontre avec des élèves du programme de formation semi-spécialisé à l'école Paul-Hubert de Rimouski, une participation au salon Coup de cœur pour ma région à l'École secondaire Chanoine-Beaudet de Saint-Pascal ainsi que la participation à la journée Carrières de l'UQAR le 27 février dernier.

Un calendrier bien rempli!

Le mois de mars s'annonce très occupé pour les représentants du CISSS qui participeront à l'ensemble des activités qui se déploieront au Bas-Saint-Laurent dans le cadre de la Semaine de l'emploi. Des gestionnaires et des membres de l'équipe de la dotation seront présents aux activités de Rivière-du-Loup, de Rimouski, de Matane, d'Amqui et de Témiscouata-sur-le-Lac. De plus,

durant cette même semaine, des représentants participeront également à des événements de recrutement en santé et services sociaux à l'Université Laval à Québec et au Collège Ahuntsic à Montréal.



Des agents de promotion de l'hygiène des mains : une démarche prometteuse



De novembre 2018 à janvier 2019, un projet pilote d'agents de promotion de l'hygiène des mains (HdM) était réalisé dans quatre unités des soins, soit deux unités de l'Hôpital d'Amqui et deux du Centre hospitalier régional du Grand-Portage. Au tout début de la démarche, une quinzaine d'employés, des infirmières, des infirmières auxiliaires et des préposés aux bénéficiaires ont reçu une formation de trois heures. Quatre thèmes étaient abordés : les pratiques exemplaires d'HdM, l'hygiène des mains au CISSS du Bas-Saint-Laurent, les séances d'observation (audits) et la communication.

Les agents de promotion sont des membres de l'équipe de soins qui adhèrent aux connaissances sur l'HdM et qui les appliquent dans leur pratique quotidienne. Ils en font la promotion, collaborent à l'établissement de stratégies qui permettent de surmonter les obstacles à l'HdM et offrent du soutien auprès de leurs collègues pour en faciliter et en favoriser la pratique. Par leur capacité à les influencer, ces agents sont des personnes servant de modèles puisqu'ils pratiquent l'HdM et qu'ils croient en sa pertinence.

Les résultats sont également concluants pour toutes les unités qui, en seulement 3 mois, ont connu une amélioration de 10, 20 et même 30 % de leurs taux de conformité. Devant le succès du projet, la démarche sera déployée dans d'autres unités de soins et, cette fois, dans huit installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent. D'ailleurs, les conseillères en prévention et contrôle des infections (PCI) collaborent déjà avec des gestionnaires pour identifier de futurs agents de promotion et offrir la formation dès le mois de mars.

MERCI à tous les agents de promotion, aux gestionnaires et aux conseillères en PCI qui se sont impliqués dans le projet pilote et à tous ceux qui se joindront à eux dans les mois à venir. Vous êtes des exemples pour tous et la preuve que votre engagement à offrir des soins sécuritaires contribue à améliorer les choses. Vous démontrez vraiment que **La solution est entre vos mains!**
Bravo!

Commentaires des participants

En janvier, les participants, les gestionnaires des unités où la démarche a été réalisée ainsi que les conseillères en PCI des deux installations (Hôpital d'Amqui et CHRGP) ont évalué le projet. Leurs commentaires ne laissent aucun doute sur la pertinence de la démarche et sur l'impact positif qu'elle a eu. Voici ce qu'ils en disaient :

« À continuer absolument, projet efficace. »

« Moi, comme préposée, je ne voyais pas autant la pertinence... Aujourd'hui, je suis vraiment sensibilisée et j'explique à mes collègues l'importance de l'hygiène des mains face à toutes les infections. »

« Ça vaut la peine, ce projet ! »

« Merci beaucoup! J'ai bien apprécié. »

« Lors de la formation, les ASI se sentaient concernées. L'engagement était perceptible et personne n'était contre le projet. »

« Très intéressant que les gestionnaires participent. »

Vous êtes curieux de savoir où nous en sommes par rapport aux taux de conformité?

Voici les résultats des audits d'HdM pour l'année 2018-2019 pour la période 1 à la période 9 :

	Résultats globaux des audits d'HdM pour chaque installation 2018-2019				Taux global CISSS du Bas-Saint-Laurent
	Centre hospitalier période 1 à 9		Centre d'hébergement période 7 à 9		
Kamouraska	76 % (▲ 2 %)	79 %			54 % (▲ 3 %) (p.7 à 9 = 59 %)
Témiscouata	64 % (▼ 1 %)	63 %			
Rivière-du-Loup	53 % (▲ 5 %)	64 %	45 % (-)	46 %	
Rimouski	43 % (-)	45 %	50 % (▲ 1 %)	52 %	
Matane	62 % (▼ 10 %)	56 %	70 % (▲ 1 %)	s. o.	
Matapédia	45 % (▲ 8 %)	63 %			



L'ouverture du centre satellite d'hémodialyse à Rivière-du-Loup

La reconnaissance de nos valeurs organisationnelles nous permet d'en comprendre l'importance lorsque vient le temps de les appliquer dans nos pratiques et dans nos interactions avec autrui. Au CISSS du Bas-Saint-Laurent, nous rencontrons quotidiennement des collègues, des équipes, des gestionnaires, des bénévoles et des usagers qui adoptent des actions basées sur le respect, l'humanisation, l'engagement et la responsabilisation. Nous en avons encore une fois été témoins avec l'équipe de projet et les employés qui ont participé à la mise en place du centre satellite d'hémodialyse à Rivière-du-Loup.

Nous profitons de la section « Des valeurs portées au quotidien » de notre revue *En mouvement* pour souligner l'impact de ces actions axées sur nos valeurs.

L'ouverture du centre satellite d'hémodialyse avait pour objectif d'offrir aux citoyens du KRTB* l'opportunité d'être soignés à proximité de leur domicile. Les longs trajets en voiture, les nuits passées loin de la maison et de la famille se sont vu diminuer drastiquement, aidant à améliorer la qualité de vie des patients.

Une équipe de projet s'est donc réunie, régulièrement, avec des objectifs bien précis en tête : assurer avec succès la construction du bâtiment et déployer les outils et les techniques spécialisés et spécifiques à l'opérationnalisation d'un tel centre : informatique, approvisionnements, génie biomédical, menuiserie, plomberie, électricité, prévention des infections, ressources humaines, budget, communication, formation et transfert de connaissance. Une belle collaboration entre de multiples directions et la volonté d'offrir des

traitements de dialyse dans la région ont soutenu l'équipe tout au long du processus.

C'est aussi pour cette raison que les employés du centre satellite ainsi que les équipes impliquées ont pris le chemin de Rimouski, presque tout l'automne, souvent cinq jours par semaine : pour recevoir la formation nécessaire à la mise en opération de six chaises de dialyse au Centre hospitalier régional du Grand-Portage. Car les personnes les mieux qualifiées pour former leurs collègues étaient, bien sûr, les membres du personnel de Service de néphrologie de l'Hôpital régional de Rimouski. Ils les ont accueillis dans leur équipe avec une grande générosité et avec la volonté d'assurer la réussite du projet. C'est aussi pour cette raison qu'ils les accompagnent encore aujourd'hui par leur soutien, leurs conseils et leur présence.



Le centre satellite est important pour les usagers nécessitant des traitements de dialyse dans les MRC du KRTB. Et nous sommes heureux de constater que depuis près de trois mois, l'accueil donné à la clientèle et à la famille, les traitements offerts par l'équipe de soins et le soutien assuré par les autres collaborateurs du projet démontrent, par leur exemplarité, la portée des valeurs de notre organisation.

* KRTB : les MRC de Kamouraska, de Rivière-du-Loup, de Témiscouata et des Basques.

Suis-je membre ou non du conseil multidisciplinaire?

Le conseil multidisciplinaire (CM) est un comité-conseil à la Présidence-direction générale et au conseil d'administration de l'établissement. Il formule des avis et des recommandations portant :

- sur l'appréciation et l'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle;
- sur la distribution appropriée des soins et services;
- sur l'organisation scientifique et technique;
- sur les moyens à prendre pour évaluer et maintenir la compétence de ses membres.

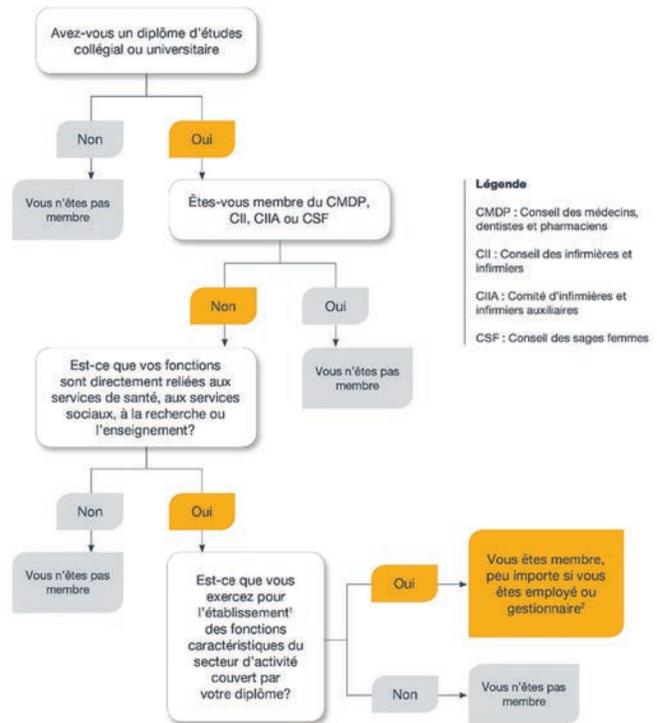
Le pouvoir du conseil multidisciplinaire est essentiellement un pouvoir d'influence. Les demandes d'avis peuvent provenir du conseil d'administration, de la Présidence-direction générale, du comité exécutif ou des membres du conseil multidisciplinaire. Les demandes d'avis sont traitées dans le respect de nos valeurs de référence et de préférence.

Comment savoir si je suis un membre du conseil multidisciplinaire?

L'Association des conseils multidisciplinaires du Québec (ACMQ) a développé un arbre décisionnel qui permettra de répondre à cette question.

Si vous souhaitez aussi mieux comprendre comment le conseil peut vous aider et vous soutenir dans certains aspects de votre travail, nous vous encourageons à surveiller les invitations publiées dans l'intranet pour participer à l'assemblée générale annuelle qui a lieu avant la période des vacances estivales.

ARBRE DÉCISIONNEL Pour l'appartenance au conseil multidisciplinaire



Légende
 CMDP : Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
 CII : Conseil des infirmières et infirmiers
 CIA : Comité d'infirmières et infirmiers auxiliaires
 CSF : Conseil des sages femmes

¹ Doit être employé de l'établissement.
² Une approche davantage inclusive est à favoriser.

Source : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
 En collaboration avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal
 Ce document a été validé par M^{me} Sonia Amziane

Dans l'intranet, nous tenons à vous rappeler que vous pouvez avoir accès à tous les documents concernant les comités de pairs, le comité maintien et développement des compétences, les avis du CECM, la liste des membres, comment nous joindre, etc. Plusieurs autres documents sont également à votre disposition dans la section spécialement réservée que vous pourrez visiter en utilisant le chemin suivant :

mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca, onglet Mon CISSS > Comités et conseils > Conseil multidisciplinaire

Don d'une murale interactive de la Fondation du CISSS de La Mitis

LOUISE ST-AMANT, chef de service RGD-DI-TSA-DM-DL pour le continuum enfant-jeunesse-famille, pôle Ouest

Tous les enfants usagers du Centre de réadaptation en déficience physique à Rivière-du-Loup sont très heureux du don de la Fondation du CISSS de La Mitis qui a pris la forme d'une murale interactive sous le thème du marché.

Cette murale a été installée dans les locaux du 48, rue De Chauffailles l'automne dernier. Cette nouvelle acquisition fait le bonheur de tous.

Les usagers sont heureux d'interagir dans un environnement ludique et invitant. Les intervenants sont stimulés par ce nouvel outil qu'ils peuvent intégrer dans les thérapies avec les enfants.

Cette murale sera mise à profit pendant de nombreuses années. Merci pour ce don à la Fondation du CISSS de La Mitis.



Résultat des élections au comité exécutif

Votre conseil des infirmières et infirmiers (CII) du Bas-Saint-Laurent a tenu des élections cet automne pour trois postes au sein de son comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CECII). Les postes vacants étaient associés :

1. Au programme Jeunesse;
2. Au programme Santé mentale et dépendance;
3. Aux directions de soutien (DQEPE, DRHCAJ, DSPu, etc.).

De plus, nous avons procédé au renouvellement des mandats des membres cooptés, des membres d'observation ainsi que ceux des invités permanents.

À la suite du processus d'élections, voici la liste des membres du CECII :

Anick Chouinard, présidente	La Matapédia	DPJE
Katherine St-Pierre, vice-présidente	Rimouski	Directions de soutien
Kathy-Alexandre Chenel	Matane	DSP
Julie Desjardins	La Mitis	DPSAPA
Mylène Guénard	La Matapédia	DSI
Marie-Josée Morin	Témiscouata	DSP
Valérie Veilleux	Rimouski	DPSMD
Isabelle Ouellet	Adjointe DSI	Membre cooptée
Stéphanie Allard	Les Basques	Membre cooptée
Liliane Dubé	Kamouraska	Membre cooptée
Colombe Pelletier	Représentante ORII	Membre d'observation
Isabelle Gagnon	Rimouski	Membre d'observation
Sharon Tanguay	Rivière-du-Loup	CIIA
Marie-Josée Bélanger	La Matapédia	CIIA
Daniel Côté	PDGA	
Brigitte Fraser	DSI	
Maria Morin	Représentante cégep	
Nicole Ouellet	Représentante de l'université	
Isabelle Beaulieu	Représentante CFP	

Le comité exécutif exerce les responsabilités et les pouvoirs du conseil des infirmières et infirmiers (CII) qui consistent :

- À apprécier, de manière générale, la qualité des actes infirmiers posés dans le centre et, le cas échéant, en collaboration avec le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, les activités visées à l'article 36.1 de la Loi sur les infirmières et les infirmiers;
- À faire des recommandations sur les règles de soins médicaux et les règles d'utilisation des médicaments applicables à leurs membres;

- À faire des recommandations sur les règles de soins infirmiers applicables à leurs membres;
- À faire des recommandations sur la distribution appropriée des soins offerts par leurs membres;
- À donner des avis sur :
 - L'organisation, la distribution et l'intégration des soins infirmiers sur le territoire et sur la planification de la main-d'œuvre infirmière;
 - Certaines questions relatives à l'accessibilité et à la coordination des services dans la région et qui impliquent les soins infirmiers;
 - Les approches novatrices de soins et leurs incidences sur la santé et le bien-être de la population.
- À faire un rapport annuel au conseil d'administration concernant l'exécution de ses fonctions et des avis qui en résultent;
- À assumer toute autre fonction que lui confie le conseil d'administration.

Pour connaître les sujets présentés et discutés lors des rencontres du CECII, nous vous invitons à consulter la section Documentation sur la page intranet du conseil des infirmières et infirmiers, pour y lire nos Info-CECII, ainsi que nos avis émis.

Surveillez bientôt nos publicités portant sur l'assemblée générale annuelle (AGA) qui se tiendra cette année le jeudi 9 mai 2019, ainsi que les activités qui seront organisées par le comité organisateur de la Semaine de la profession infirmière et qui vous seront offertes le jour de l'AGA, ainsi que tout au long de la semaine.

N'hésitez pas à joindre votre CECII à cecii.dsi.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

**Rappelez-vous que le pouvoir et la force du CII
reposent sur l'implication des infirmières et infirmiers!**

Le sondage de mobilisation 2017 : des actions et des résultats pour les équipes

En 2017, le CISSS du Bas-Saint-Laurent a interrogé ses employés par l'entremise d'un sondage de mobilisation.

Le taux de réponse a permis de relever un nombre de forces, de points à améliorer et d'enjeux vécus par les employés dans notre organisation et devant être discutés et corrigés par les directeurs et les gestionnaires.

À l'automne 2017, la DRHCAJ a commencé une grande tournée dans les installations du CISSS afin de rencontrer environ une centaine d'employés et une dizaine de gestionnaires ayant répondu à son invitation pour participer à des groupes de discussion.

L'objectif visé était de connaître leur appréciation et leurs commentaires sur les aspects suivants de leur vie professionnelle :

- Conditions de travail
- Bonnes pratiques de gestion « gestionnaire »
- Pratiques de gestion organisationnelle
- Réalisation
- Relations avec les pairs
- Conditions de la pratique professionnelle
- Général
- Stress

Les discussions ont été gratifiantes et ont permis à la DRHCAJ de présenter au comité de direction différents éléments priorités par les participants et qui, à leur demande, devaient être inclus dans un plan d'action organisationnel.

Au cours des deux dernières années, le plan d'action organisationnel a donc été suivi sous les aspects de leadership, de communication et de mobilisation. Les quinze directions du CISSS ont ciblé des actions d'amélioration continue à implanter au sein de leurs équipes et les résultats sont réels et faciles à remarquer.

Vous pouvez consulter le plan d'action complet dans la section DRHCAJ du site intranet, sous l'onglet Sondage de mobilisation.

Nous vous présentons un tableau indiquant quelles actions ont été mises en place, par quelles directions, en fonction de priorités ciblées par les employés :

Priorités	Actions réalisées	Directions concernées	
Réaliser des rencontres d'équipe régulières	Rencontre annuelle avec tous les employés	DRHCAJ DQEPE DRI	DSPu DSM DSP
	Rencontre d'équipe hebdomadaire ou mensuelle	DL Optilab DRI DST	DPDI-TSA-DP DSPu DSM
	Conférence téléphonique régulière	DRF DRHCAJ	
Recevoir de la reconnaissance de son gestionnaire	Rencontre individuelle d'évaluation de rendement	DL DRHCAJ	DRF DSI
	Amélioration de la tenue des rencontres d'équipe pour donner du temps de discussion	DSPu DL DST	DPDI-TSA-DP DSM
Informers les membres de l'équipe des changements qui peuvent avoir un impact sur eux	Rédaction et déploiement d'un plan de communication	DPSAPA Optilab	
	Diffusion de l'avancement des travaux des comités de travail	DQEPE Optilab	
Accroître l'accès à l'information	Développement d'un bulletin d'information interne	DPSAPA	
Diversifier les stratégies de développement professionnel	Mise en place d'une structure de communauté de pratique	DPSAPA	

Les actions planifiées se poursuivent et seront maintenues par les directions. De plus, les résultats continueront d'être présentés et discutés au comité de direction.

Nous vous invitons à en parler avec votre gestionnaire afin d'évaluer dans votre équipe de nouveaux changements qui pourraient être implantés et, parallèlement, des éléments qui pourraient encore être améliorés.

La Loi visant à contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, adoptée en mai 2017

Où en sommes-nous?

STÉPHANIE BUSH, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Voici un petit survol de l'état des travaux à la suite du dépôt de cette loi.

Le 5 décembre dernier, la politique interne visant à contrer la maltraitance a été adoptée au conseil d'administration. Elle peut être consultée dans l'intranet, section DQEPE.

La procédure est en cours d'élaboration par un comité multidirection et devrait être déposée au cours des prochains mois. Par la suite, des séances d'information seront proposées aux intervenants afin de les informer des façons de faire lorsqu'ils sont confrontés à des situations de maltraitance envers les usagers.

Un processus d'intervention concerté (PIC) est mis en place lors de situations relevant notamment du Code criminel (ex. : abus financier, sévices corporels ou abus sexuel), mais aussi lorsque la

situation présente un danger (négligence grave) pour l'usager. Des intervenants « experts » ont été identifiés, sur tout le territoire, afin de pouvoir vous apporter aide et conseils lors de situations plus complexes.

Je souhaite aussi vous informer ou vous rappeler que vous avez l'obligation de signaler toutes les situations visant les usagers vivant en CHSLD et toutes les situations concernant un usager qui est déclaré inapte, peu importe où il habite, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La loi dicte aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services de produire un rapport annuel sur les situations en maltraitance gérées par l'établissement. Donc, plus vous nous informerez des situations de maltraitance dans lesquelles vous êtes intervenus, plus cela nous permettra



d'avoir un portrait juste de cette réalité sur notre territoire. À cet effet, un formulaire simple sera créé dans la procédure.

Finalement, lorsque des situations sont adressées directement, notre rôle est de s'assurer que des intervenants soient identifiés afin d'intervenir auprès de cette personne pour faire cesser la maltraitance.

Je ne doute pas que vous ayez plusieurs questions. Je vous rassure, nous répondrons à la majorité de celles-ci sous peu. Nous sommes tous en apprentissage face à cette nouvelle loi.

Été comme hiver, je montre l'exemple en respectant les 9 mètres sans fumée

Malgré le temps froid des dernières semaines, il demeure important de respecter les 9 mètres sans fumée des portes, des fenêtres et des prises d'air.

Voici différentes raisons pour vous aider à faire quelques pas de plus et, ainsi, à respecter les 9 mètres sans fumée :

Protégeons les autres

Lorsque vous fumez près d'une porte ou d'une prise d'air l'hiver, ce sont les personnes qui se trouvent à proximité des entrées et à l'intérieur de l'installation qui respirent cette fumée. On parle notamment d'usagers qui reçoivent des traitements, d'employés qui tentent de donner les meilleurs soins et de visiteurs qui désirent que leur famille reçoive des traitements dans un milieu sain et sécuritaire.

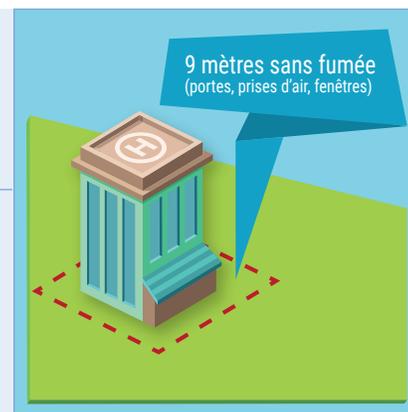
Des soins et des services de qualité!

Notre mission est d'offrir des soins et des services

de qualité. Respecter une zone sans fumée, c'est une des nombreuses façons de porter notre mission.

Montrons l'exemple!

Progressivement, notre établissement réduira les endroits où il est permis de fumer sur les terrains des installations. Par exemple, des zones pour fumer et des terrains sans fumée sont ou seront aménagés. En vue de ces changements, nous demandons aux employés, aux médecins, aux gestionnaires et aux bénévoles de montrer l'exemple aux usagers et aux visiteurs en respectant les endroits désignés pour fumer.



Que faire pour ne pas avoir envie de fumer pendant mes heures de travail?

Saviez-vous que vous pouvez utiliser des thérapies de remplacement nicotinique, telles qu'un timbre, pour soulager vos envies de fumer lorsque vous travaillez? Nous vous invitons à consulter un professionnel de la santé pour obtenir plus d'informations. Remplacer quelques-unes de vos cigarettes quotidiennes par une thérapie de remplacement nicotinique est déjà un premier pas vers une bonne santé!

Monoxyde de carbone : méfiez-vous!

THOMAS CHEVRIER LALIBERTÉ, médecin-conseil en santé publique et médecine préventive

Nous avons traversé un véritable hiver québécois, avec ses belles tempêtes et ses vagues de froid. Quoi de plus naturel en cette saison que de rechercher la chaleur en allumant un feu de foyer ou en installant un système de chauffage d'appoint? D'autres ont profité des grands espaces en motoneige ou encore en pêchant sur la glace. Nous prenons un moment pour vous rappeler un des risques liés à toutes ces activités et qui a touché plusieurs personnes cet hiver : le monoxyde de carbone.

Pourquoi s'en méfier?

Le monoxyde de carbone est un gaz produit lorsqu'un combustible brûle de manière incomplète, par exemple lorsque le moteur d'un véhicule fonctionne ou que le chauffage à l'huile ou au bois est allumé. Une fois produit, le monoxyde de carbone flotte dans l'air et peut s'accumuler dans des endroits clos, par exemple le garage, la maison ou même le véhicule.

Il faut se méfier du monoxyde de carbone parce qu'il est difficilement détectable et qu'il peut être mortel. En effet, il ne se voit pas, ne se sent pas et n'irrite ni les yeux ni les voies respiratoires. Contrairement à l'adage selon lequel « il ne peut y

avoir de fumée sans feu », le monoxyde de carbone peut être produit en l'absence de fumée. Lorsqu'il est inhalé, il empêche l'oxygène de voyager dans le sang pour se rendre aux cellules du corps. Les symptômes les plus courants de l'intoxication au monoxyde de carbone sont les maux de tête, les nausées et les vomissements, les étourdissements ou la somnolence. Les symptômes sont cependant très variables et dépendent de la durée de l'exposition, de la concentration du gaz, ainsi que de l'âge et de l'état de santé de la personne exposée.

Lorsque plusieurs personnes ressentent de tels symptômes et que l'on suspecte que ce soit en raison d'une source de combustion active, il faut rapidement quitter les lieux et se référer aux services d'urgence.

Comment prévenir une intoxication?

L'avertisseur de monoxyde de carbone représente **la seule façon de reconnaître l'accumulation de monoxyde de carbone dans l'air** et il est fortement recommandé de l'installer en présence d'une source de combustion à domicile (ex. : poêle à bois, garage fermé adjacent à la maison, etc.). Il faut préférentiellement l'installer à proximité des



chambres à coucher, idéalement à chaque étage et, s'il y a lieu, près d'une porte donnant accès au garage.

Il est possible de se procurer un avertisseur de monoxyde de carbone certifié dans la plupart des quincailleries et des magasins à grande surface. D'autres mesures de sécurité sont également à préconiser en cette période hivernale, soit :

- Ne jamais utiliser un véhicule, un appareil, un outil ou une génératrice fonctionnant au combustible dans un endroit clos ou une cabane extérieure, même si la porte est ouverte;
- Faire installer et entretenir les appareils à combustion (appareils de chauffage central, poêles, foyers, cheminées) par une personne qualifiée;
- Penser à dégager la neige qui pourrait bloquer la sortie du tuyau d'échappement de son véhicule avant de le démarrer.

En terminant, sachez que le monoxyde de carbone tue, mais qu'il est simple de s'en protéger afin de profiter pleinement de son chez-soi et des joies de l'hiver. Passez le mot à vos proches!

Amélioration de la transmission d'informations à la Direction des services professionnels

Une première étape réalisée!

Le Service des communications de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ), en collaboration avec le Service de la performance organisationnelle de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique (DQEPE), accompagne la Direction des services professionnels (DSP) qui s'est portée volontaire pour réaliser un exercice visant l'amélioration de la transmission d'informations.

Objectifs de la démarche

La démarche proposée comprend la diffusion d'un sondage auprès des médecins, des gestionnaires et des employés de la DSP. Un comité de travail

aura le mandat de déterminer et de prioriser des opportunités d'amélioration à partir des problématiques de transmission d'informations établies lors du sondage. La DSP pourra ensuite prioriser les actions à entreprendre, élaborer et déployer un plan d'action et de communication sur le sujet.

Participation souhaitée!

Tout au long de la démarche, les médecins, les gestionnaires et les employés seront invités à collaborer de différentes façons afin d'alimenter les échanges. Le comité de travail commencera ses actions en mars. Toute personne de la DSP intéressée à s'impliquer dans ce comité peut le



faire en contactant directement Nathalie D'Amours, responsable du déploiement de ce projet pour la DSP, au courriel suivant : nathalie.damours.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca.

Rappelons que ce projet pilote est réalisé dans le cadre du plan d'action interdirections sur la mobilisation. Dans ce plan, la DRHCAJ porte une action visant l'amélioration de la transmission d'informations.

Le nouveau cycle d'agrément : un levier d'amélioration continue

L'équipe d'amélioration continue de la DQEPE

Le nouveau programme d'Agrément Canada prévoit un nouveau cycle d'agrément sur 5 ans (2018-2023). 5 séquences d'environ 18 mois se chevaucheront au cours desquelles un ou plusieurs programmes-services seront évalués comme l'indique le calendrier suivant.

Calendrier du cycle d'agrément 2018-2023

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent accueillera pour la première séquence une équipe de visiteurs dans la semaine du 10 au 14 juin 2019 qui évaluera les normes suivantes :

- Gouvernance
- Leadership
- Santé publique
- Gestion des médicaments
- Prévention des infections
- Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables

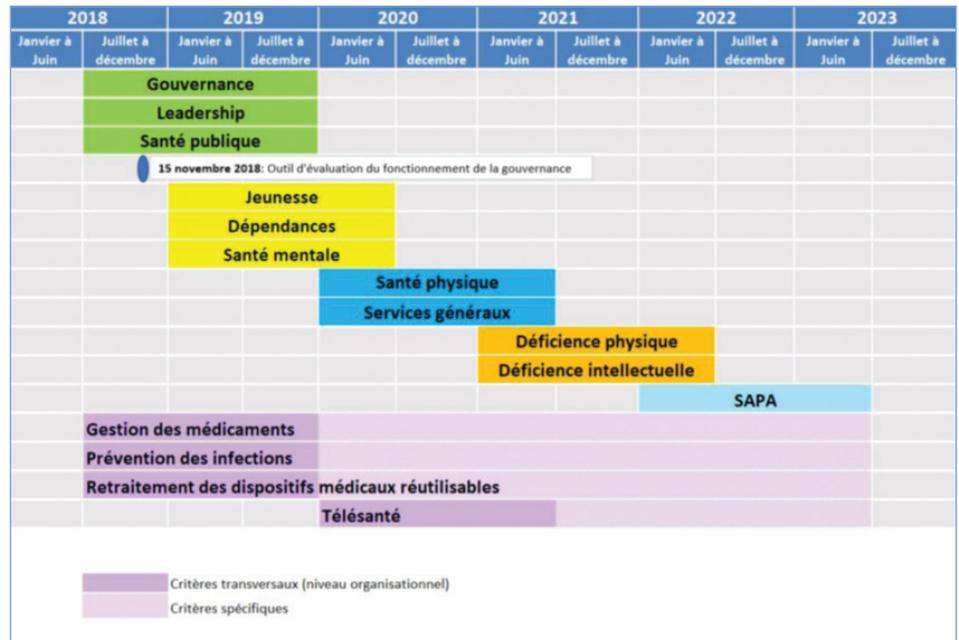
Lors de la deuxième séquence d'évaluations prévue du 23 au 27 septembre 2019, les visiteurs sauront apprécier les normes des nouveaux manuels d'évaluation suivants :

- Jeunesse
- Santé mentale et dépendances

Les dates exactes des visites des prochaines séquences sont à venir.

S'améliorer en continu, c'est d'abord une question d'attitude : voir et penser autrement!

Ce nouveau cycle d'agrément nous donne l'opportunité de faire des améliorations constantes. En nous donnant une structure de travail continu et à intensité variable selon



l'approche de la visite, nous développons le réflexe de remettre continuellement en question nos façons de faire en vue de s'améliorer au bénéfice de l'utilisateur. Ainsi, nous sommes prêts à accueillir les visiteurs puisque nous donnons les meilleurs soins et services possible aux usagers.

Une prochaine étape importante s'organise

Un cycle d'agrément ne saurait être complet sans ses sondages. Les sondages suivants seront proposés aux employés et aux médecins du CISSS du Bas-Saint-Laurent dès ce printemps :

- Mobilisation du personnel
- Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers

- Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

D'autres détails seront communiqués sous peu.

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance, de l'éthique clinique (DQEPE) soutient en continu les directions impliquées dans ce processus qui se veut constructif et évolutif. L'agrément revêt une grande importance pour notre établissement puisqu'il contribue à améliorer la qualité et la sécurité des soins et services offerts aux usagers du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

En plus d'être propulsés par un effort soutenu et un engagement collectif à nous évaluer afin de pouvoir améliorer la qualité des soins et services offerts à la population bas-laurentienne, nous devons, pour y arriver, donner une place à l'intérieur du quotidien à l'amélioration qui doit être recherchée par tous les niveaux de l'organisation et dans tous les services ou programmes.

Une brochure pour l'accueil des personnes en situation de handicap

Une brochure s'adressant au personnel et aux bénévoles à l'accueil a été réalisée dans le cadre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Rassemblant des trucs et astuces pour un accueil personnalisé des personnes en situation de handicap, cette brochure comprend quatre courtes sections portant sur les déficiences auditive, visuelle, motrice ainsi que de la parole et du langage.

« L'objectif était d'avoir un outil concis donnant quelques conseils sur l'accueil et les façons de communiquer », explique Marie-Claude Boucher, adjointe à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) et responsable du plan d'action. « Nous souhaitons que le personnel à l'accueil et les bénévoles de chaque installation puissent avoir en main des trucs et astuces concrets qui favoriseront les échanges avec les personnes en situation de handicap. »

Un travail collaboratif

Réalisée par le Service des communications de la DRHCAJ, la brochure est inspirée des outils de l'Office des personnes handicapées du Québec et du CISSS de Laval. Des professionnels de

la Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDI-TSA-DP) ont aussi participé au contenu. « Le groupe de travail du plan d'action à l'égard des personnes handicapées est très fier de cette brochure. Il estime que cette brochure pourra certainement inspirer d'autres CISSS dans le développement d'un outil similaire. Un suivi sera réalisé d'ici quelques mois auprès des personnes à l'accueil afin de valider son utilisation et les bonifications pouvant lui être apportées », soutient madame Boucher qui désire que l'on puisse faire évoluer cette brochure selon les besoins manifestés.

Un plan d'action interdirections

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées s'inscrit dans le respect de différents articles de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Les membres du groupe de travail du plan sont issus des directions suivantes : DRHCAJ, DPDI-TSA-DP, DST, DL et DSM, en plus de la participation du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.



Pour consulter le plan d'action, rendez-vous dans l'intranet du CISSS du Bas-Saint-Laurent sous Directions administratives > Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques > Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le plan est aussi disponible sur le site Web du CISSS sous l'onglet Documentation > Plans d'action.

Déploiement de la centrale de déplacement des usagers dans l'est

La centrale de déplacement des usagers, qui dessert les installations de Rimouski et de La Matapédia depuis le début de ses activités en octobre dernier, fonctionne très bien. À ce jour, on compte plus de 1 500 déplacements d'usagers traités par la centrale. Ces déplacements étaient auparavant traités par le personnel de soins.

De nouvelles installations bientôt desservies!

La Direction de la logistique souhaite déployer le service dans La Matanie et La Mitis avant le 31 mars 2019. Les employés de ces installations seront informés par leur chef de service ainsi que par des communications officielles concernant la date de début des activités de la centrale et la marche à suivre.

La centrale de déplacement, un moyen efficient et sécuritaire

Rappelons qu'à la suite d'une analyse des différentes pratiques en lien avec la gestion du déplacement des usagers, un comité interdirections, chapeauté par la Direction de la logistique, a tenu plusieurs séances de travail afin de déterminer le moyen le plus efficient et sécuritaire de faire la gestion administrative des déplacements. C'est à la suite de ces rencontres que le projet d'une centrale de demandes de déplacement des usagers a vu le jour. Cette centrale, en opération du lundi au vendredi de 8 h à 16 h, a pour mandat de planifier les déplacements non urgents des usagers pour les centres hospitaliers et les CHSLD.



Déplacement des usagers

Dans une optique d'amélioration continue, un sondage Web de satisfaction des services de la centrale de déplacement des usagers sera acheminé aux chefs de service en avril prochain afin d'assurer la qualité de nos services. Les employés et médecins seront invités à partager leur expérience sur cette nouvelle façon de faire.

Amélioration de la reconnaissance et de la communication pour la Direction des ressources financières

CAROLINE MORIN, directrice des ressources financières

Lors du premier sondage de mobilisation qui a eu lieu dans l'ensemble de l'organisation au printemps 2017, les résultats de la Direction des ressources financières (DRF) ont démontré une insatisfaction du personnel en ce qui a trait à la reconnaissance et à la communication.

Devant ce constat, des ateliers de travail, proposés lors de la journée annuelle de la DRF tenue en janvier 2018, ont impliqué le personnel de la DRF. Ces ateliers ont permis d'établir les causes des résultats obtenus et de proposer des actions à mettre en place afin d'améliorer le sentiment d'appartenance à l'équipe ainsi que le plaisir au travail.

Quinze actions sur la communication ont été retenues, notamment :

- des conférences téléphoniques par service toutes les trois semaines;
- la diffusion des organigrammes par service;
- une formation sur la nétiquette et sur la clarté de la communication.

En ce qui a trait à la reconnaissance, douze éléments ont été retenus, dont :

- la diffusion des bons coups et des dates d'anniversaire;
- la distribution des valeurs de l'organisation et de celles de la direction établies par l'équipe;
- l'attribution d'un mentor pour tout nouvel employé;
- la délégation de responsabilités et de mandats spéciaux donnés à des acteurs clés;
- l'organisation d'activités sociales formelles et informelles.

On a également constaté que l'amélioration de la reconnaissance et de la communication se trouve tant chez les employés que chez les gestionnaires.

En novembre 2018, un nouveau sondage a été effectué, axé sur la reconnaissance et la communication, afin de voir s'il y avait eu une amélioration au cours de la dernière année et si les actions réalisées répondaient aux besoins exprimés par les employés. Effectivement, des



améliorations notables ont été constatées. Une présentation a été faite aux employés lors de notre journée annuelle. Elle leur a permis de s'exprimer sur ce qu'ils ont apprécié et de proposer d'autres actions à développer.

En terminant, je veux profiter de cette occasion pour remercier tout le personnel de la Direction des ressources financières, car les résultats obtenus sont le fruit du travail, de l'implication et de la collaboration de tous. Poursuivons ensemble cette lancée.

Ensemble, nous avons contribué à améliorer notre plaisir au travail!

Les bons coups

Succès des travaux d'agrandissement du Technocentre

À l'automne 2018, une demande d'agrandissement des locaux du Technocentre situé au 320, rue Saint-Germain Est à Rimouski, est arrivée à la Direction des services techniques afin de répondre aux besoins grandissants de soutien des infrastructures informatiques de la DRI.

Conjointement avec les propriétaires du bâtiment, l'équipe de la gestion des espaces locatifs et de la planification immobilière et son conseiller en bâtiment, Daniel Marcil, ont su mener ce projet avec professionnalisme et rigueur. Le projet, livré à la mi-janvier 2019, a créé de nouveaux postes de travail pour les besoins du Technocentre.



J'en profite pour vous remercier et vous féliciter pour les travaux d'agrandissement du Technocentre. Nous sommes vraiment contents et enchantés du résultat!

Joël Langlois, analyste spécialisé en informatique



Des équipes ciblées de notre organisation au cœur d'un projet pilote interrégional de transfert de connaissances

Conscient des défis relatifs au maintien et au développement des compétences des professionnels de la santé en région, un groupe de travail, regroupant le Réseau universitaire intégré de santé de l'Université Laval (RUIS-UL), le CHU de Québec – Université Laval, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et l'Université Laval a été créé afin d'identifier des solutions pour mieux soutenir les professionnels. C'est ainsi qu'est né le projet de réseau interrégional de transfert de connaissances impliquant les milieux spécialisés et les régions, où les établissements de santé universitaires exerceront leur rôle de soutien interétablissements.

Construit en collaboration avec deux établissements, dont le CIUSSS du Bas-Saint-Laurent, un processus permettant de mettre en contact des professionnels travaillant en région avec des professionnels de milieux spécialisés sera testé dans le cadre d'un projet pilote, de janvier à mai 2019. Il est visé, à travers ce projet, de répondre à des besoins concrets reliés au suivi des usagers en région.

Un processus interne et externe

Lorsqu'un professionnel fait face à une question à laquelle il n'est pas en mesure de répondre dans le cadre de sa pratique, la première étape consiste à vérifier si une ressource du CIUSSS du Bas-Saint-Laurent peut le soutenir dans l'exercice de ses fonctions. Cette vérification est effectuée par l'agente de liaison du projet pilote. Afin de

consulter nos experts, un bottin des savoirs est développé par l'équipe de la Direction des services multidisciplinaires (DSM). Des fiches rassemblant différentes informations sur les professionnels de notre organisation permettront de rassembler leurs expertises spécifiques. Lorsque le besoin de soutien ne peut être comblé à l'interne, la demande est transmise, par l'entremise d'un guichet unique, en milieu spécialisé.

Deux secteurs ciblés

Les physiothérapeutes et ergothérapeutes de l'Hôpital régional de Rimouski ont été la première cohorte du CIUSSS du Bas-Saint-Laurent à tester ce processus. Marie-Michèle Bérubé, assistante-chef en physiothérapie et participante au projet, explique : « Le processus est relativement simple. Le mieux dans tout ça, c'est qu'en plus de répondre à notre question, l'échange avec le spécialiste permet de bonifier nos connaissances générales. Il ne faut pas être gêné de participer. Ça démontre notre volonté de se perfectionner pour une meilleure qualité de soins au patient. Du côté du spécialiste, ça démontre sa volonté à partager ses connaissances. Le processus met à l'avant-plan les valeurs de partage de connaissances entre les spécialistes des grands centres et les professionnels en région. »

Les techniciens en éducation spécialisée travaillant en CHSLD feront partie de la deuxième cohorte du projet. Selon Élisabeth Lavoie,

directrice adjointe à la DPSAPA, « [...] ce projet répond à un besoin des équipes en éducation spécialisée : celui de connaître et de partager l'expertise entre collègues du grand CIUSSS ».

Au moment d'écrire ces lignes, le projet avec le secteur de l'éducation spécialisée débutait. « Nous en saurons plus sur les résultats finaux en juin », explique Louise Dufour, directrice adjointe à la DSM. « À ce moment, le groupe de travail nous transmettra les résultats de ce projet pilote de réseau de transfert de connaissances, testé avec le CIUSSS du Bas-Saint-Laurent et Charlevoix. »

La DPSAPA et la DSM remercient d'emblée tous les employés qui participent à ce projet : les deux secteurs ciblés, mais aussi l'ensemble des professionnels interpellés pour le bottin des savoirs du CIUSSS du Bas-Saint-Laurent.

Rappelons que le RUIS-UL a la responsabilité d'assurer le développement de la formation continue pour tout l'Est du Québec. Ce réseau regroupe 9 établissements de santé et de services sociaux, dont 5 affiliés. Il dessert une population de 1,7 million de personnes.

La DPSAPA et la DSM remercient d'emblée tous les employés qui participent à ce projet : les deux secteurs ciblés, mais aussi l'ensemble des professionnels interpellés pour le bottin des savoirs du CIUSSS du Bas-Saint-Laurent.

Partenaires de ce projet



Jean-François Couillard, intervenant en soins spirituels

Dès les premières secondes de notre rencontre, Jean-François Couillard, intervenant en soins spirituels au Centre d'hébergement de Rimouski, à l'Hôpital d'Amqui et au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet, de Lac-au-Saumon, a été d'une grande générosité : « Je suis un passionné de mon prochain, un humaniste. Comme tous mes collègues intervenants en soins spirituels (ISS), j'accompagne le vivant jusqu'au bout pour préserver la dignité et répondre à un besoin de faire sens quand tous les repères d'une vie sont en déroute ou confrontés par, entre autres, la vieillesse, maladie, la mort ou le deuil. Il apparaît alors des douleurs physiques qui demeurent nommables et manifestes, mais il y a aussi l'indicible et l'invisible de l'être qui tentent de s'exprimer par l'expérience de souffrance émotionnelle et spirituelle. Dans ces moments de crise et de souffrance, nous sommes là pour apporter un baume à l'âme. C'est donc souvent cette dimension de l'invisible que nous côtoyons et à laquelle nous essayons de donner un sens pour l'utilisateur. La bonté, l'amour, l'espoir, un rêve, le pardon, la respiration, la présence d'une personne aimée, ses valeurs et ses engagements, ses doutes sur l'après-vie ou ses peurs, voilà quelques éléments de spiritualité que nous, comme ISS, devons accueillir dans nos soins en toute humilité et délicatesse. »

La spiritualité dans l'accompagnement

Les intervenants en soins spirituels sont présents dans nos installations de santé depuis 2010. Ils ont une formation universitaire en théologie ou en sciences religieuses et en relation d'aide. Ils ont leur foi personnelle, mais ils ne peuvent imposer leurs croyances. Le soutien spirituel qu'ils offrent dans nos installations de santé respecte la primauté de l'utilisateur dans ses préférences spirituelles ou religieuses. Leur approche est dans l'écoute et l'aide pour le ressourcement, permettant de se recentrer dans le moment présent et

d'accueillir la peine, les angoisses. Ils peuvent aussi aider à cheminer, à trouver des repères rassurants ou symboliser les épisodes de transition de vie. Ils sont aussi présents pour accompagner dans un processus de réflexion face à des enjeux éthiques.

Les intervenants en soins spirituels dans une équipe de soins

Les intervenants en soins spirituels font partie des équipes de soins interdisciplinaires. Ils sont présents dans les départements, auprès des usagers et des familles qui le souhaitent. Comme le mentionne Jean-François, « nous recevons aussi des références de nos collègues infirmières, infirmières auxiliaires, préposés aux bénéficiaires, médecins, travailleurs sociaux, psychologues qui nous interpellent souvent pour aller rencontrer une personne qui a reçu des nouvelles difficiles et qui est triste ou en colère. Nous sommes présents avec les intervenants sociaux et les professionnels de soins cliniques pour offrir des soins spirituels. Notre apport devient alors global avec les différentes professions. Nous pouvons aussi rencontrer un usager qui souffre, une famille en deuil, une femme qui doit faire un choix de vie ou de mort, un enfant qui ne comprend pas ce qu'il vit, un homme aux prises avec sa dépendance, etc. Nous travaillons avec les usagers dans leurs besoins de sens, d'appartenance, de valeurs, de transcendance, de rituels et d'identité.

Et une journée avec un intervenant en soins spirituels...

« Au début d'une journée de travail, me dit Jean-François, j'ai déjà une liste de rencontres, de visites à faire. Mais dès mon arrivée dans un département, tout mon horaire se bouscule. Je dois m'adapter aux imprévus qui surviennent. Je dois aussi conserver mon sens dans le moment présent pour être présent à celui qui est en détresse autant qu'à celui qui vit un moment de bonheur. Je dois respirer pour moi et avec l'autre dans chacune de



JEAN-FRANÇOIS COUILLARD
Intervenant en soins spirituels

ces émotions. Je dirais que tout se passe dans le présent, car comme intervenants en soins spirituels dans une journée, nous offrons notre présence à l'autre pour entrer en relation avec lui et entreprendre des discussions afin qu'il se sente reconnu et accepté dans son unicité et sa globalité. »

Les intervenants en soins spirituels du CISSS souhaitent que l'accompagnement qu'ils offrent comme soins devienne plus présent auprès des usagers. Cela serait certainement positif, puisque nous devrions tous avoir la chance de faire ce type de rencontre au moins une fois dans notre vie...

Liste des intervenants en soins spirituels du CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Odette Bernatchez
- Marie-Claire Parent
- Diane Lajoie
- Annik Bélanger
- Steve Lévesque
- Bruno Lévesque
- Yves Pelletier
- Julien Bouchard
- Jacques-Daniel Boucher
- Hermel Lahey
- Yves Hébert
- Jean-François Couillard

* La forme masculine a été utilisée pour alléger le texte, même si des femmes occupent le poste d'ISS.

Première cohorte de relève des cadres intermédiaires du CISSS du Bas-Saint-Laurent

La relève des cadres intermédiaires est un enjeu important pour le CISSS. Notre organisation se doit d'être en recherche active de nouvelles ressources cadres, tout en offrant des conditions gagnantes à cette relève de gestionnaires.

Le programme de relève des cadres intermédiaires de la DRHCAJ a été mis en place avec comme objectifs de mettre en contact des employés du CISSS intéressés par une carrière de gestion et de leur offrir des outils pour faire face aux nombreux défis de la fonction.

Le programme se divise en sept journées de formation permettant aux candidats de se développer et d'acquérir de nouvelles connaissances grâce à des séminaires thématiques et de les préparer à intégrer une fonction de gestionnaire.

Les thèmes des séminaires thématiques :

- Gouverner du réseau, rôles et responsabilités du gestionnaire;
- Mobilisation des équipes de travail;
- Gestion de la performance et amélioration continue de la qualité;
- Gestion des ressources financières;
- Gestion des conflits et des employés difficiles;
- Gestion de soi et du temps;
- Gestion du changement et communication organisationnelle.

Les formateurs de chacun des séminaires étaient membres du personnel d'encadrement du CISSS ou des professionnels ayant une expertise sur le thème ciblé.

Les 21 participants ont su relever le défi de participer aux séminaires avec beaucoup d'intérêt et ils ont su intégrer les concepts présentés dans le cadre de leurs réalités professionnelles. Tout au long du processus, leur intérêt pour des fonctions de gestionnaire s'est confirmé et ainsi, au terme de neuf mois d'apprentissage, ils ont reçu les honneurs : la reconnaissance de leurs efforts par la remise officielle de leur certificat de fin de programme et la fierté de devenir la première cohorte officielle de relève de cadres intermédiaires du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Félicitations à tous!



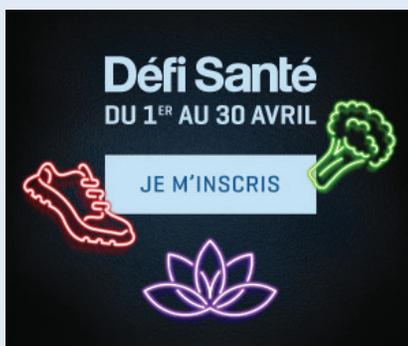
Quelques-uns des participants de la première cohorte officielle de relève des cadres intermédiaires du CISSS du Bas-Saint-Laurent (de gauche à droite : Julie Dubé, Nathalie Lefebvre, Julie Gasseau, Rémi St-Amand, Mélanie Lepage, Isabelle Leblanc, Marie-Pierre Tremblay Lajoie et Esther Tudeau)



Mme Annie Leclerc, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, et Mme Isabelle Malo, présidente-directrice générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent, présentent le certificat de fin de programme.



Les participants accompagnés de Martin Gagnon, responsable de la mise en place du programme, de directeurs, de gestionnaires et de formateurs présents auprès de leurs employés lors de la remise du certificat.



Du 1^{er} au 30 avril, « entraînez » vos habitudes de vie en relevant le Défi Santé! Engagez-vous à poser des gestes simples pendant un mois pour atteindre trois objectifs qui favorisent la santé physique et mentale :

Objectif 5 : manger au moins 5 portions de fruits et légumes par jour

Objectif 30 : bouger au moins 30 minutes par jour. Et pour les jeunes, c'est au moins 60!

Objectif Zen : prendre un moment pour se détendre chaque jour

Un défi collectif et motivant qui fait tellement de bien! Trucs pratiques, recettes, offres exclusives et prix à gagner vous attendent. Bien-être et énergie en prime!

Seul, en famille ou en équipe, prenez le départ avec nous! [Inscrivez-vous à DefiSante.ca](https://www.defisante.ca)

Projet stratégique d'amélioration de l'accès aux soins et aux services en oncologie pulmonaire

Un projet stratégique d'amélioration, sous la responsabilité de la Direction des services professionnels (DSP) et réalisé en collaboration avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique (DQEPE), se déroule à l'Hôpital régional de Rimouski. Le projet vise l'amélioration des processus d'accès aux soins et services d'oncologie pulmonaire afin d'atteindre les cibles ministérielles et de respecter les normes d'accessibilité pour les personnes atteintes de cancer. Les participants au projet souhaitent mettre en place des solutions permettant d'atteindre les objectifs d'amélioration du délai moyen global calculé des soins et des services d'oncologie pulmonaire (de la date de suspicion à la date de réalisation de la chirurgie).

Un projet Lean Six Sigma en plusieurs étapes

Différentes étapes permettront d'atteindre les objectifs fixés. La consultation des usagers et des employés du service concerné a été un des éléments phares de la cueillette de données. Jumelée au travail de suivi des membres de l'équipe de projet, la phase de mesure visait à analyser de façon quantitative et qualitative la problématique actuelle par l'entremise, entre autres, d'audit de dossiers. Ensuite, une cartographie a été conçue pour illustrer toutes les étapes de la trajectoire de soins et services d'oncologie pulmonaire et situer les zones de vulnérabilité. À partir de ce constat, une activité de type atelier Kaizen stratégique (Kaikaku) a été réalisée avec tous les acteurs concernés par la problématique pour déterminer des opportunités d'amélioration.

Le Kaikaku : une activité à haut niveau qui donne des résultats rapidement

Rappelons qu'un Kaikaku est une approche participative basée sur la rupture et l'innovation

stratégique à haut niveau. Lors de ce type d'ateliers, des engagements et des prises de décision sont réalisés. C'est lors de cette activité que les participants ont déterminé 19 actions, de type « gains rapides », réalisables en moins de 25 jours. Par exemple, organiser des activités terrain d'observation avec les employés afin d'établir des gains opérationnels, revoir les critères de référence, réaliser des examens dans une installation le plus près possible de l'utilisateur et déployer des « caucus » opérationnels pour les équipes de la clinique de pneumologie et de médecine de jour. Aussi, les participants ont choisi 9 projets de plus de 25 jours, dont la confirmation de la mise en place d'un guichet de coordination oncologique informatisé permettant, entre autres, un suivi systématique des usagers.

Objectifs d'amélioration, indicateurs de performance et travail terrain

Les participants au projet ont déterminé des objectifs s'échelonnant sur les trois prochaines années pour améliorer l'accès aux soins et aux services en oncologie pulmonaire. Afin de mesurer efficacement l'impact des solutions mises en place et l'atteinte des objectifs d'amélioration, différents indicateurs de performance ont été établis. Notons l'accessibilité, la qualité des soins et services, la gestion des ressources et l'expérience client. Actuellement, l'équipe de la DQEPE accompagne



Sur la photo de gauche à droite : Richard Perron, DQEPE; Gino Beaudoin, DQEPE; Nathalie Côté, DSP; Michel Simard, DSM; Dr Steve Goulet, chef de service en pneumologie; Dr Jean-Christophe Carvalho, DSP; Murielle Thérien, DSP; Dre Nathalie Dionne, chef de département de médecine spécialisée; Myriam Bélanger, DSP; Danielle Savard, DSI.

le personnel de l'Hôpital régional de Rimouski dans la réalisation d'activités d'observation terrain permettant l'obtention de gains rapides ainsi que le déploiement de « caucus » opérationnels à la clinique de pneumologie et à la médecine de jour. « De simples changements de pratique permettent souvent d'obtenir rapidement des résultats qui auront un impact sur le but recherché », explique Richard Perron, responsable de ce projet à la DQEPE dans le cadre d'une formation ceinture noire en Lean Six Sigma.

Prochaines étapes

Des plans d'action ont été élaborés à partir des décisions et des engagements de l'atelier Kaikaku. Actuellement, l'équipe de projet planifie et coordonne l'implantation des actions retenues favorisant l'accès aux soins et aux services. Une rencontre de suivi sur l'avancement des travaux est également prévue au début du mois de mars avec les participants du Kaikaku.

Pour suivre l'évolution de ce projet, consultez la section Projets majeurs, accessible à partir de la page d'accueil de l'intranet du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Les pratiques sécuritaires au CISSS du Bas-Saint-Laurent

DANIELLE SAVARD, directrice adjointe à la Direction des soins infirmiers



Depuis l'automne 2018, la Direction des soins infirmiers (DSI) a déployé un programme, un protocole, une politique et des procédures portant sur les pratiques sécuritaires au niveau opérationnel, notamment liées à l'identification de l'utilisateur, aux mesures de contrôle et de prévention des chutes, aux médicaments d'alerte élevée et à la gestion des stupéfiants.

Ces pratiques sécuritaires qui doivent obligatoirement être implantées et appliquées dans les milieux de soins ont comme objectif d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services. L'application de ces pratiques fait référence à des pratiques organisationnelles requises dans le cadre de la démarche d'agrément.

Pour soutenir le déploiement des programmes et protocoles, la DSI a développé des formations adaptées à chacune des pratiques sécuritaires en fonction des intervenants ciblés. Des outils d'information, des fiches cliniques, des dépliants, des textes informatifs, des présentations et des soutiens informatiques ont également été élaborés. Tous les documents et autres outils

sont disponibles sur l'intranet dans la section de la Direction des soins infirmiers et dans l'onglet des documents d'encadrement. La DSI souhaite que les pratiques sécuritaires accompagnent les professionnelles en soins dans leur pratique, et qu'elles puissent s'y référer comme des outils de perfectionnement et d'accomplissement dans leur profession respective.

Un plan de communication a été développé pour aider à diffuser l'information et soutenir la gestion du changement. Les conseillères en soins Caroline Larouche et Jessica Santerre prendront part au comité de travail pour déployer les actions de communication auprès du personnel et des gestionnaires.

Le déploiement des formations en lien avec les pratiques sécuritaires se décline en deux phases. Pour la phase 1 qui a débuté à l'automne 2018, les infirmières et les infirmières auxiliaires étaient ciblées en fonction des directions cliniques concernées par l'ensemble des pratiques sécuritaires. Depuis janvier 2019, nous poursuivons la phase 1 et amorcerons la phase 2,

qui concernera les PAB, les ASSS et les autres professionnels, et ce, partout sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. Toutes les conseillères en soins de la Direction des soins infirmiers se sont impliquées dans la rédaction et le développement des outils ainsi que dans la mise en place et la présentation des formations. Tous les outils ont aussi été créés avec le soutien administratif d'Isabelle Gendron, agente administrative à la DSI. Merci à vous toutes pour votre travail de qualité et exemplaire.

Merci également à toutes les infirmières et infirmières auxiliaires qui participent aux formations et qui appliquent rapidement les nouvelles pratiques sécuritaires dans leur travail. C'est aussi votre dynamisme qui a un impact positif!

Des pratiques de soins de qualité et sécuritaires, c'est l'affaire de tous!



Formation sur l'intégration des pratiques sécuritaires – 6 décembre 2018



Les formatrices Caroline Larouche et Isabelle Massé, conseillères en soins infirmiers pour la Direction des soins infirmiers

Le centre de documentation se refait une beauté!

Pour rappeler sa mission et souligner son soutien au travail, notamment, des professionnels et des médecins, le centre de documentation revamp son image. Conçue par le Service des communications, cette nouvelle signature est un clin d'œil au visuel du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Elle met aussi en relief l'éventail de services offerts à travers tout le territoire bas-laurentien à tout le personnel, sans exception!

Une bannière autoportante pour les occasions spéciales, un nouveau dépliant et une présence constante sur l'intranet démontrent à quel point sa vocation régionale et sa mission multidisciplinaire seront mises de l'avant au cours des années à venir. Restez à l'affût!



Un exemple de participation sociale réussie

Voici un exemple du soutien à la participation sociale réalisé auprès de nos usagers aux programmes DI-TSA-DP. Sortant de l'ordinaire, cet exemple démontre que nos usagers peuvent, eux aussi, réaliser leurs rêves. Vous lirez donc un récit d'une technicienne en éducation spécialisée (TES), Mme Marie-Claude Morin, qui partage avec nous le travail réalisé auprès de Michel, un usager qui présente un trouble du spectre de l'autisme. Nous tenons à féliciter par le fait même Mme Morin qui a soutenu Michel dans son projet. D'ailleurs, Michel est heureux de vous faire connaître son histoire.

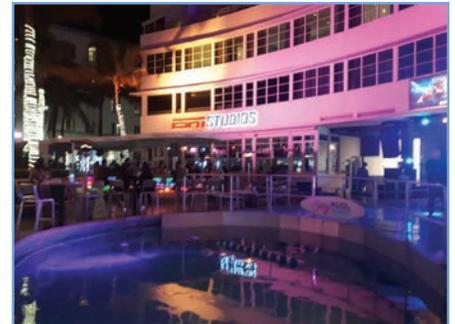
L'histoire d'un voyage à Miami

En 2017, lorsque nous demandons à Michel ce qu'il aimerait ajouter à son plan d'intervention, celui-ci nous mentionne qu'il aimerait avoir de l'aide pour réaliser un voyage à Miami. Étant donné son sens de l'orientation et son grand désir de voyager, il n'y avait aucun inconvénient à ajouter ce beau projet à son plan d'intervention. Au début, nous avons dû lui préciser qu'il était nécessaire de travailler certaines rigidités, afin que son voyage soit une expérience positive. Son

fort désir de se rendre à Fort Lauderdale et de voyager venait soutenir l'acceptation de travailler certaines rigidités qui causaient la manifestation de comportements inadéquats chez Michel. Pendant environ six mois, nous avons travaillé à la planification du voyage : le budget, l'itinéraire, l'identification d'un accompagnateur et le coaching auprès de ce dernier afin qu'il connaisse bien Michel avant son départ.

À son retour, Michel était emballé de nous raconter son voyage et de nous montrer les quelques centaines de photos prises. Une phrase après l'autre se défilait. Michel a su réaliser son voyage avec de bons comportements, ce qui l'aidera à pouvoir en réaliser à nouveau. Présentement, Michel aimerait économiser des sous pour pouvoir aller à Niagara Falls cet été et dans quelques années au Mexique et en République Dominicaine, « si Trump n'est plus au pouvoir », dit-il.

Bravo, Michel, pour tous les efforts effectués afin de réaliser tes rêves!



Le Centre d'activités de jour (CAJ) de Saint-Cyprien, toujours novateur!

AUDREY LEBRUN, technicienne en éducation spécialisée pour l'équipe du Centre d'activités de jour, Saint-Cyprien

Les CAJ offrent des activités stimulantes sur différents plans. La dimension multisensorielle est particulièrement bien représentée au CAJ de Saint-Cyprien avec différentes salles Snoezelen enveloppantes et sécurisantes. L'approche Snoezelen dans le secteur de l'autisme et TED permet à ces usagers d'appivoiser leur corps petit à petit, de découvrir le monde qui les entoure et de mieux communiquer avec leur entourage. Plusieurs activités peuvent être conseillées pour travailler les différents sens. Les activités assistées par l'animal (AAA) figurent parmi les activités sensorielles que nous avons introduites récemment.

Sous le thème des Animaux du mois de novembre,

les clients du CAJ de Saint-Cyprien ont pu bénéficier de rencontres des plus agréables. Les intervenantes du CAJ ont permis aux usagers de prendre contact avec différentes espèces d'animaux : des chiens, des chats, des cochons d'Inde et des lapins. Ils ont également eu la chance de faire une sortie à une ferme où ils ont pu brosser des chevaux, les nourrir et se familiariser avec les poules et les lapins.

Nous sommes vraiment heureuses du résultat de ces ateliers de zoothérapie avec notre clientèle. Même les usagers ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA), qui démontrent habituellement peu d'intérêt aux stimuli environnants, nous ont agréablement



surpris de par leurs réactions : ils sortaient de leur « bulle » l'espace d'un moment pour nous poser des questions concernant l'animal en question.

Les bienfaits des AAA, mieux connues sous le nom de « zoothérapie », ne sont plus à démontrer. Le recours aux AAA a des effets positifs et complémentaires aux autres thérapies et interventions.

Nous avons été à même de le constater. Nous sommes très satisfaites des réactions observées et, l'an prochain, nous nous proposons de répéter sans hésitation cette expérience de vie valorisante pour les usagers en DI-TSA et depuis peu en DP.

Fondation de la santé du Témiscouata

Roulons et golfons pour la fondation 2019

Le samedi 8 juin prochain aura lieu l'événement Roulons et golfons pour la fondation, édition 2019, au Club de golf de la vallée de Témiscouata à Saint-Louis-du-Ha! Ha!. Sous la co-présidence d'honneur de M. Rino Bossé, de Mme Colette Lacasse et du Dr Guido Côté, nous vous invitons à venir vous amuser en **roulant, marchant** ou encore en **golfant** tout en amassant des dons pour votre Fondation de la santé du Témiscouata! Chaque tranche de 50 \$ amassée par participant donnera droit à un coupon de tirage pour nos prix de présence.

Un souper sous le chapiteau viendra clore cette journée.

Pour information ou inscription, nous vous invitons à communiquer avec Mme Louyse Desrosiers au 418 899-0214, poste 10291 ou par courriel à louyse.desrosiers.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca. Vous pouvez également consulter le site Web de la fondation à fondationsantetetemiscouata.ca.



Fondation pour les personnes déficientes intellectuelles du Bas-Saint-Laurent

La grandiose chasse aux cocos!, 2^e édition

Pour une deuxième année, La grandiose chasse aux cocos! permettra d'amasser des fonds au profit de la Fondation pour les personnes déficientes intellectuelles du Bas-Saint-Laurent.

La grandiose chasse aux cocos! aura lieu le samedi 13 avril 2019 au centre communautaire de Rimouski-Est où seront attendues 600 personnes pour effectuer la plus grandiose chasse aux cocos dans tout l'Est-du-Québec. Tous les participants sont assurés de recevoir un chocolat de 300 g et ils ont la possibilité de remporter le grandiose lapin de 3 600 g! Aussi sur place : jeux gonflables, jeux extérieurs et animation.

Les bracelets d'admission, vendus au coût de 10 \$ et obligatoires pour accéder aux festivités, seront mis en vente à compter du 25 mars à la boutique Vert Pomme située au 162, rue Saint Germain Ouest à Rimouski.

L'an dernier, l'activité a remporté un succès retentissant auprès de la population. Une nouvelle tradition a été créée pour les familles de la région! Soyez de la fête, le 13 avril!



Fondation Action Santé de La Matapédia

Loto-voyage de la Fondation Action Santé de La Matapédia

Le 25 janvier 2019, en collaboration avec Intervoyage, la Fondation Action Santé de La Matapédia procédait au tirage de trois crédits voyage de 1 500 \$ chacun auprès du personnel des installations de La Matapédia. Ce sont 80 employés qui ont participé à la campagne permettant à la fondation de récolter un profit de 6 400 \$ qui seront réinvestis en équipements médicaux dans La Matapédia. Les membres du conseil d'administration remercient chaleureusement les participants ainsi qu'Intervoyage de leur générosité. Nos heureuses gagnantes cette année sont Mmes Cathy Bélanger, Annie Abud et Renée-Claude Gagné. Félicitations à vous trois!

Fondation de la santé de Rivière-du-Loup

Combat des chefs

La 3^e édition du Combat des chefs de la Fondation de la santé de Rivière-du-Loup qui s'est tenue le 27 octobre dernier au restaurant Le Saint-Patrice, a été un véritable succès.

Sous la supervision d'un chef du restaurant Le Saint-Patrice, nos trois chefs invités, M. Pierre Dubillard (Restaurants Dubillard – McDonald's), M. Charles Labrecque (Auberge de la Pointe) et M. Charles Pomerleau (Rôtisserie St-Hubert), ont su mettre l'eau à la bouche aux convives présents à cette superbe soirée.



La Fondation de la santé de Rivière-du-Loup est fière d'annoncer que le montant amassé lors de cette soirée est de 16 924,12 \$. Cette somme permettra d'acheter des équipements, au choix des chefs. Ce montant n'aurait pu être amassé sans l'implication de nos trois chefs, de nos partenaires et des donateurs. La Fondation de la santé de Rivière-du-Loup tient donc à les remercier chaleureusement, ainsi que toutes les autres personnes qui se sont impliquées de près ou de loin.

Un appareil révolutionnaire dans le domaine de la santé mentale au CHRGP

La Fondation de la santé de Rivière-du-Loup est fière d'avoir réussi à compléter le financement pour l'acquisition d'un appareil à stimulation magnétique transcrânienne (rTMS) au CHRGP.

C'est le cumul de l'argent amassé lors de la campagne annuelle 2017, de l'activité Golf en santé Hôtel Universel 2017 et le don de 25 000 \$ reçu de Bell Cause pour la cause en 2018 qui ont permis de recueillir 89 002 \$ pour le financement de cet appareil révolutionnaire pour la dépression majeure. À noter que Rivière-du-Loup est la seule région à posséder un tel équipement.



La Fondation remercie chaleureusement tous ses précieux donateurs!

Nouvelle association

Le Centre culturel Berger s'associe à la Fondation pour le spectacle « Swingin' avec Oscar ». Venez « jazer » au Centre culturel Berger le jeudi 18 avril prochain au profit de la Fondation. Pour plus d'informations, contactez Marie-Pier au 418 868-1010, poste 2237.

Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent

Opération Fées marraines

Le bal de finissants souligne une étape de vie importante pour nos jeunes. Cette soirée doit être accessible à tous les élèves, filles et garçons, ayant réussi leur programme d'études secondaires, et ce, malgré les difficultés financières auxquelles ils sont confrontés.

Le projet Fées marraines de la Fondation consiste à jumeler un ou une jeune avec une fée marraine ou un parrain pour ainsi lui permettre de participer à son bal de fin d'études.

Super party de crabe le 27 avril 2019

Crabe à volonté, bon vin, bonne compagnie, soirée dansante, et tout cela, à prix raisonnable. Voilà les ingrédients de la soirée incontournable du printemps qui attire 1 200 personnes chaque année.

Réservez dès maintenant quelques billets ou même votre table de huit personnes!

Pour plus d'information sur l'une ou l'autre de ces activités, ou encore pour obtenir votre billet ou devenir bénévole pour le Super party de crabe, contactez-nous à fondationcjbssl@sss.gov.qc.ca ou consultez notre site Web fondationcjbssl.com.

Noël au Centre d'hébergement de Saint-Cyprien

La tradition qui se poursuit dans leur milieu de vie

NADIA LABRIE, technicienne en loisirs, Centre d'hébergement de Saint-Cyprien

Le 20 décembre dernier, on soulignait la fête de Noël au Centre d'hébergement de Saint-Cyprien. Ici, c'est le moment le plus attendu de l'année, autant par nos résidents, leur famille que le personnel. La fébrilité de ce moment de partage est palpable tôt le matin, les résidents se mettent sur leur 36 en attendant leur famille avec qui ils vivront cette journée. Certaines arrivent très tôt l'avant-midi pour ne rien manquer. Ça jase fort dans les corridors, les gens ont hâte et surveillent l'arrivée des leurs. Cette année, nos 20 résidents étaient tous accompagnés. Trente-neuf personnes sont venues partager le seul repas de l'année où tous peuvent échanger entre eux. La fierté de nos résidents de recevoir leur visite à dîner se fait remarquer. Des familles qui viennent de loin et d'autres qui prennent congé pour être certains de célébrer Noël avec leurs proches. Je cite ici la fille d'une résidente : « Maman a des étoiles dans les yeux de voir tout ce monde rassemblé autour de la table comme dans le temps. »

Le personnel ne compte pas son temps et est totalement dévoué pour faire vivre ce moment de bonheur. On ne lésine pas sur les habits « de Noël », on fait le service du repas. Même le personnel en congé se présente pour venir aider et voir le bonheur dans les yeux de nos résidents. Pour accompagner ce repas, il y a de la musique, une messe et la visite du père Noël. Tout est mis en place pour que cela soit magique et unique!

En conclusion, j'aurais aimé écrire encore plusieurs lignes pour tenter de vous faire ressentir l'émotion que nous vivons tous lors de cette fête. Nous, nous avons la chance de l'organiser et de la vivre chaque année (résidents, familles, bénévoles et employés). Nous espérons que notre mission d'offrir un milieu de vie adapté et personnalisé à nos aînés en centre d'hébergement et de soins de longue durée se poursuivra encore longtemps dans la tradition, NOS AÎNÉS LE MÉRITE!



Un succès pour la campagne Centraide pour notre CISSS

Depuis quatre ans, notre établissement s'engage activement auprès de Centraide Bas-Saint-Laurent avec une grande fierté. Dans chaque installation, des employés se mobilisent pour distribuer des fiches de souscription et recueillir des dons auprès des membres du personnel et des médecins travaillant au CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Cette année, le comité organisateur de la campagne est heureux de remettre la somme de 51 031 \$ à Centraide Bas-Saint-Laurent! Merci aux donateurs pour leur grande générosité et merci à tous nos collaborateurs dans chaque installation pour leur engagement! Chaque don est important.

Comme le précise madame Isabelle Malo, présidente-directrice générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent : « Nul n'est à l'abri, dans

un parcours de vie, de connaître une situation de fragilisation ayant un impact sur soi et sur sa famille ». Avec sa mission de briser le cycle de la pauvreté et de l'exclusion sociale, Centraide change réellement les choses autour de nous :

- en assurant le développement des tout-petits;
- en prévenant le décrochage scolaire;
- en favorisant l'autonomie alimentaire des familles;
- en aidant les aînés à briser leur isolement;
- en soutenant toutes les personnes qui peinent à trouver leur place dans notre société.

En 2018, près d'un million de dollars ont été amassés par Centraide Bas-Saint-Laurent pour



Eve Lavoie, directrice régionale de Centraide Bas-Saint-Laurent, Isabelle Malo, présidente-directrice générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent, Marie-Hélène Côté (DRHCAJ), Caroline St-Louis (DQEPE), Marie-Claude Boucher (DRHCAJ), Josée Fortin (présidence-direction générale) et Daniel Bélair, Ambassadeur Centraide 2018 (Hydro-Québec)

soutenir 70 projets et organismes de notre grande région. Des gens extraordinaires portent ces organismes à bout de bras, convaincus de leur mission et du bienfondé de leurs actions.

Merci de votre contribution et à l'an prochain!

Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet, La Matapédia

Les festivités de Noël : plein de beaux moments dont nous sommes fiers!

JOHANNE LEMIEUX, chef de service en soins de longue durée

Les personnes âgées ont toujours fêté les traditions de Noël avec de grandes tablées de convives, la famille élargie et de nombreuses soirées de gigue pour s'amuser et festoyer!

Au Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet, nous avons recréé, l'instant d'un moment, la magie du temps des fêtes.

L'équipe des éducatrices spécialisées et leurs nombreux collaborateurs, les membres du personnel, les bénévoles, les résidents et leurs invités ont participé à la création des moments uniques et inoubliables. Une belle occasion pour tous de se réunir!

De belles activités ont été organisées. Un repas de cipaïlle avec un menu adapté pour cette occasion a permis de célébrer avec les plats d'antan. Ce repas a été suivi d'un après-midi

tout en musique dans chacune des unités et de la visite incontournable de l'équipe du père Noël dont la mère Noël, la fée des étoiles et les plus beaux cadeaux au goût de chaque résident.

Également, à l'horaire des fêtes le 21 décembre dernier, un magnifique souper de Noël qui a accueilli 93 personnes. Familles et résidents étaient présents au réveillon. S'en est suivi une soirée dansante avec les lutins du père Noël. Rigodons et chants de Noël ont rempli l'atmosphère et réchauffé les cœurs!

Cette soirée fut un succès sur toute la ligne. Un grand MERCI à tous ceux et celles qui ont contribué à ce beau moment de joie et de fraternité pour nos aînés en soins de longue durée.



Voilà la vision d'un vrai milieu de vie qui met l'accent sur les intérêts, les habitudes de vie et le respect des besoins de nos aînés.

Texte inspiré du Journal *La vie ici...* Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet, bulletin n° 1, 2019.

Association québécoise des infirmières et infirmiers en gérontologie (AQIIG)

L'AQIIG existe pour les infirmières qui ont de l'intérêt ou qui se spécialisent en gérontologie. Il y a aussi plusieurs formations et journées scientifiques organisées pour promouvoir les bonnes interventions auprès de notre clientèle aînée.

Le 12 avril prochain à Montréal, l'AQIIG organise un colloque interdisciplinaire abordant une

thématique en lien avec les préoccupations du milieu. Cet événement d'une journée entière, sous le thème *Un réseau en souffrance... et si nous avions déjà des solutions!*, regroupe des conférenciers de renom qui s'intéressent à différentes facettes de la gérontologie et des soins infirmiers. Ateliers, discussions en groupe et exposés magistraux sont au programme de cette journée de formation.

Toute personne intéressée par les soins auprès d'une clientèle âgée peut participer au colloque. Les membres de l'AQIIG profitent d'un tarif réduit à l'inscription.

Pour plus d'informations sur le colloque ou sur les services offerts par l'AQIIG, visitez aqiig.org.

Un modèle favorisant une étroite collaboration entre les équipes

Dès sa création, le CISSS du Bas-Saint-Laurent a adopté une orientation qui consiste à privilégier un modèle de cogestion médico-administrative. L'objectif? Favoriser une étroite collaboration entre les équipes en évitant au corps médical et aux diverses directions de travailler en vase clos. Cette stratégie est d'ailleurs cohérente avec la vision de l'établissement qui souhaite impliquer le personnel et mettre à contribution ses compétences dans la réalisation de sa mission.

La pratique médicale étant un élément essentiel de la dispensation de soins et de services de qualité à la population, la mise en place d'une cogestion médico-administrative assure un arrimage formel et structuré entre les leaders médicaux (comme les chefs de service, les chefs de département, les coordonnateurs médicaux, les chefs de programme, les médecins répondants) et les leaders administratifs (comme les directeurs, les directeurs adjoints, les cadres intermédiaires, les coordonnateurs, les gestionnaires).

Selon le directeur des services professionnels, le docteur Jean-Christophe Carvalho, ce modèle « instaure un tandem de gestion où les deux

membres peuvent échanger et partager. Il y a une complémentarité entre le médical, l'administratif et le clinique qui favorise le partage d'expertise et qui implique les médecins dans les processus décisionnels ».

Rôles de chacun

Ainsi, la cogestion comporte nécessairement des zones où le champ d'expertise de chacune des parties est respecté : par exemple, le gestionnaire assumera la gestion des postes budgétaires, tandis que le chef médical conservera toute l'autonomie relative à la pratique médicale.

Comme le montre le schéma de cogestion médico-administrative, la cogestion instaure aussi une zone conjointe de responsabilités partagées où les contraintes administratives et médicales sont débattues afin de prendre des décisions qui ont du sens et qui tiennent notamment compte des orientations stratégiques du ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'établissement.

La cogestion médico-administrative est vue comme un modèle idéal dont il importe d'intensifier le déploiement au sein de toutes



Schéma de cogestion médico-administrative
Inspiré de Hodgson, Levinson, Zaleznik (1965)

les directions du CISSS, car, selon le Dr Carvalho, « en mettant la gestion clinique et la gestion administrative ensemble, on va obtenir de meilleurs résultats cliniques, et donc de meilleures performances. C'est le principe de base de la cogestion. L'impact, au bout du compte, c'est de faire en sorte que les soins et services à la population soient plus pertinents, sécuritaires, efficaces ».

Selon les niveaux hiérarchiques, il existe plusieurs types de cogestion. Parmi ceux déjà en place au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent, mentionnons trois exemples :

Niveau hiérarchique	Contexte	Tandem de codirection ou de cogestion	
Supérieur	DPSAPA Première ligne	Dr Simon Delisle Directeur adjoint médical	+ M. Frédéric Gagnon Directeur du programme SAPA
Intermédiaire	Services cliniques Urgence	Dr Francis Fournier Chef du département de médecine d'urgence	+ Mme Nathalie Côté (Est) Mme Nathalie D'Amours (Ouest) Cogestionnaires clinico-administratives
Programmes cliniques ou projet	Projet AVC	Dr François Delisle Cogestionnaire médical	+ Mme Nathalie D'Amours Cogestionnaire clinico-administrative



L'impact, au bout du compte, c'est de faire en sorte que les soins et services à la population soient plus pertinents, sécuritaires, efficaces.

Dr Jean-Christophe Carvalho, directeur des services professionnels



CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT

- Le mercredi 13 mars 2019 – Hôpital régional de Rimouski, salle D-5126
- Le mercredi 24 avril 2019 – Matapédia
- Le mercredi 29 mai 2019 – Rivière-du-Loup

Les lieux précis où se tiendront les rencontres du conseil d'administration seront publiés sur le site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent à cissbsl.gouv.qc.ca.

ACTIVITÉS RELIÉES AU DOMAINE DE LA SANTÉ

Semaine du 18 mars : différentes activités, portant sur l'importance pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme d'être respectées dans leur intégrité et intimité, auront lieu à Rimouski et au Bic. Consultez la section « Vie organisationnelle » de l'intranet pour plus d'informations.

14 juin : assemblée régionale des partenaires COSMOSS - Rivière-du-Loup (lieu à déterminer)

CALENDRIER THÉMATIQUE LIÉ À LA SANTÉ

MARS 2019

Mois de la lutte contre les maladies du foie

Mois national de l'épilepsie

Mois national de la nutrition

Mois du rein

Mois national du cancer colorectal

Mois de la sensibilisation de l'arthrite juvénile

- | | |
|---------------|--|
| 10 au 16 mars | Semaine de sensibilisation à la pharmacie |
| 10 au 16 mars | Semaine nationale de l'organisation communautaire |
| 11 au 15 mars | Semaine mondiale du glaucome |
| 17 au 23 mars | Semaine québécoise de la déficience intellectuelle |
| 24 au 30 mars | Semaine des travailleurs sociaux |

20 mars Journée des diététistes/nutritionnistes

AVRIL

Mois national de la santé dentaire

Mois de l'autisme

Mois de la jonquille (Société canadienne du cancer)

Mois de sensibilisation au syndrome de l'intestin irritable (SII)

Mois de sensibilisation à la maladie de Parkinson

Mois de sensibilisation à la rosacée

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1 ^{er} au 30 avril | Défi Santé |
| 6 au 12 avril | Semaine nationale des hygiénistes dentaires |
| 20 au 27 avril | Semaine nationale de promotion de la vaccination |
| 21 au 25 avril | Semaine du personnel de soutien administratif |
| 21 au 27 avril | Semaine de sensibilisation du don d'organes et de tissus |
| 2 avril | Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme |
| 2 avril | Journée des soins infirmiers en oncologie |
| 7 avril | Journée mondiale de la santé |
| 12 avril | Congrès en orthopédie, plus d'infos à congresorthopedie.com |
| 17 avril | Journée internationale de l'hémophilie |
| 24 avril | Journée internationale des secrétaires |
| 28 avril | Journée nationale des préposé(e)s aux bénéficiaires |

MAI

Mois de la déficience auditive

Mois de la fibrose kystique

Mois de la maladie de Huntington

Mois de sensibilisation à la santé des pieds

Mois de sensibilisation à l'hépatite

Mois national de la physiothérapie

Mois de la sclérose en plaques

Mois de Medic-Alert

Mois national de la maladie cœliaque

Mois de sensibilisation aux allergies alimentaires

Mois de sensibilisation à l'hémochromatose

Mois de la sensibilisation au mélanome

Mois de la santé visuelle

- | | |
|-------------|--|
| 5 au 11 mai | Semaine nationale des soins palliatifs |
| 5 au 11 mai | Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail |
| 6 au 12 mai | Semaine nationale de la santé mentale |
| 6 au 12 mai | Semaine nationale des soins infirmiers |
| 5 mai | Journée mondiale des sages-femmes |
| 5 mai | Journée internationale des infirmières et infirmiers auxiliaires |
| 5 mai | Campagne mondiale sur l'hygiène des mains |
| 7 mai | Journée mondiale de l'asthme |
| 6 mai | Journée internationale sans diète |
| 10 mai | Journée mondiale du Lupus |
| 12 mai | Journée internationale des infirmières et infirmiers |
| 12 mai | Journée internationale de sensibilisation pour l'encéphalomyélite myalgique, la fibromyalgie et la sensibilité chimique multiple |
| 15 mai | Dévoilement des lauréats aux prix Distinction |
| 16 mai | Journée mondiale de la maladie cœliaque |
| 17 mai | Journée mondiale de l'hypertension |
| 17 mai | Journée internationale contre l'homophobie |
| 31 mai | Journée mondiale sans tabac |

Il vous est possible d'inscrire des événements dans le calendrier de la revue. Les activités doivent être soutenues par un organisme à but non lucratif qui touche directement le domaine de la santé et des services sociaux. De plus, elles doivent se dérouler sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. Nous vous invitons à acheminer l'information à l'adresse suivante : enmouvement.cissbsl@sss.gouv.qc.ca.