



LA BOUSSOLE

complice de votre information

Mars 2020 - Volume 6, numéro 1

LE MAGAZINE DU CISSS DES LAURENTIDES



4

Le pavillon Jacques-Duquette : un joyau architectural

À lire dans ce numéro

7

Une histoire d'amour à 80 ans

11

Préposé aux bénéficiaires : un métier à valoriser

16

Prévention suicide

18

L'itinérance

Québec



LA BOUSSOLE

Comité éditorial

- **Rédactrice en chef** : Suzanne Séguin, agente d'information
- **Rédactrices** : Nicole Blouin et Mélanie Laroche, agentes d'information
- **Conceptrice visuelle** : Louise Dubois, technicienne en communication
- **Éditrice** : Geneviève Côté, directrice des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications



La Boussole est disponible dans toutes les installations du CISSS des Laurentides, sur l'intranet et sur le site Internet santelaurentides.gouv.qc.ca.

Publics cibles : personnel, médecins, sages-femmes, administrateurs, bénévoles, fondations du CISSS et partenaires

La Boussole

Magazine du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
290, rue De Montigny, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5T3



Joyau architectural situé aux abords de l'Hôpital Laurentien à Sainte-Agathe-des-Monts (à lire en page 4)

- 3 Mot de la PDG
Mot de la rédaction
- 4 Le pavillon Jacques-Duquette continuera de faire partie de notre histoire
- 5 Les secrets datant de 1957 dévoilés
- 6 Et si nous parlions de bienveillance pour prévenir la maltraitance?
- 7 Une histoire d'amour à 80 ans!
- 8 Un concept inspirant
- 9 Visite au nouveau Bloc R : secteur de la psychiatrie
- 10 Devenir préposé aux bénéficiaires : un nouveau mode de formation possible
- 11 Préposé aux bénéficiaires, un métier à valoriser
- 12 Les bénévoles : complices du CISSS des Laurentides
- 13 Gage de fidélité
- 14 Agrément
- 15 Le syndrome de Noé
- 16 Parler de suicide sauve des vies
- 17 Levez la main!
- 18 Ne pas les ignorer
- 20 Connaissez-vous *Branchés santé*?



Vous souhaitez publier un article?

Déposez texte et photo via le formulaire La Boussole dans l'intranet

C'est avec grand plaisir que je m'adresse à vous dans cette édition de La Boussole, et ce, pour la première fois en tant que présidente-directrice générale.

Depuis mon entrée en poste en septembre dernier, j'ai eu l'occasion de prendre connaissance des grands dossiers. Je souhaite plus que tout, travailler en collaboration avec l'ensemble des membres de l'organisation pour faire de notre établissement un milieu de travail sain et sécuritaire dont l'utilisateur est au centre de nos préoccupations.

Le CISSS des Laurentides est l'une des plus grosses organisations en santé au Québec et je crois sincèrement en nos moyens d'offrir les meilleurs soins et services à la population de la grande région que nous desservons. En ce sens, j'adhère totalement aux valeurs de notre organisation. Le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance doivent teinter nos actions au quotidien, tant vis-à-vis nos collègues que nos usagers. Personnellement, j'en ajoute deux à cette liste, soit l'humilité et la transparence qui, pour moi, reflètent bien la vision que j'ai d'une organisation ouverte et à l'écoute des besoins.

Comme PDG, mes priorités sont établies en fonction des enjeux auxquels nous faisons face : la rétention et le recrutement du personnel, des médecins spécialistes et omnipraticiens, la gestion de nos salles d'urgence, la fluidité des services à la population, la concrétisation de nos nombreux grands projets et l'équilibre budgétaire.

Entourée de l'équipe de direction, je compte aller de l'avant pour favoriser la mise en place d'actions concrètes et significatives dans l'objectif de réaliser notre mission qui consiste à offrir une large gamme de soins et services de qualité et dont vous êtes les principaux acteurs. À ce titre, je tiens à vous remercier de votre engagement indéfectible et à vous mentionner à quel point je vous en suis reconnaissante.

**La présidente-directrice générale,
Rosemonde Landry**



La Boussole est de retour

Vous avez été plusieurs à vous demander ce qu'il advenait de La Boussole dont la dernière édition date de septembre 2019. Une longue réflexion nous a amenés à réviser non seulement le public ciblé par nos articles, mais aussi l'intemporalité de notre contenu.

La Boussole est dorénavant publiée deux fois par année, soit en mars et en novembre, sous forme de magazine comme avant. Elle est toujours disponible en version imprimée, distribuée dans toutes les installations du CISSS des Laurentides, mais aussi auprès de nos partenaires.

Nous espérons vivement que vous prendrez un même, sinon un plus grand plaisir à découvrir nos articles. Soyez à l'affût des changements dans nos publications.

Bonne lecture!

Suzanne Séguin
Agente d'information
Rédactrice en chef La Boussole



Le pavillon Jacques-Duquette continuera de faire partie de notre histoire

Par Dominique Gauthier, agente d'information, Service des communications et des relations publiques
Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications

Ils ont été nombreux à se mobiliser pour que ce joyau architectural qu'est le pavillon Jacques-Duquette, situé aux abords de l'Hôpital Laurentien à Sainte-Agathe-des-Monts, soit sauvegardé. Le bâtiment centenaire a pu être préservé grâce à l'immense travail des équipes du CISSS des Laurentides et de nombreux partenaires.

Le pavillon n'était pas classé bâtiment patrimonial. Il aura donc fallu la bienveillance de plusieurs acteurs de la communauté pour mener à sa restauration. Soulignons entre autres le soutien d'un couple de la région, Danielle Francoeur et Jacques Vachon, et de la Fondation médicale des Laurentides et des Pays-d'en-Haut, qui ont offert une contribution financière de 200 000 \$, pour les services d'ophtalmologie, situés au pavillon centenaire.

Pour la présidente-directrice générale du CISSS, Rosemonde Landry, l'idée de sauvegarder le cachet historique du bâtiment était incontournable et reflétait le souhait de l'organisation et de plusieurs partenaires de la région : « Avec nos équipes de projet, nous avons évalué différents scénarios. Il était hors de question de laisser aller un bâtiment d'une telle beauté! Cette installation est un pan de notre histoire de soins au Québec. Nous sommes fiers de cette réalisation et heureux de pouvoir y accueillir la clientèle de la région. »

Un peu d'histoire

Important dans le souvenir collectif et pour la communauté de Sainte-Agathe-des-Monts, le pavillon Jacques-Duquette a fêté ses 100 ans en 2011.

L'architecture de style néo-Tudor se caractérise par de nombreux pignons, des colombages décoratifs, un revêtement de crépi, de hautes cheminées et de la pierre des champs au rez-de-chaussée.

Autrefois l'un des bâtiments du Laurentien Sanatorium, le pavillon Jacques-Duquette était voué au traitement de la tuberculose. Au début du 20^e siècle, cette maladie contagieuse était fréquente et la cause de nombreux décès. Les grands espaces qu'offrait l'environnement contribuaient au rétablissement des patients.

Le pavillon a été nommé en l'honneur de feu Jacques Duquette, ancien membre du conseil d'administration de l'hôpital et maire de Sainte-Agathe-des-Monts.



Marie-Claude Vallée et Vanessa Hurtubise, préposées en ophtalmologie, Dany Savard, directeur adjoint clinique des services professionnels - programme de chirurgie, Amélie Godmer, chef de service - bloc opératoire, endoscopie et services périopératoires, D^r Sébastien Turcotte, ophtalmologue, Daniel Desjardins, directeur général de la Fondation médicale des Laurentides et des Pays-d'en-Haut, Anne-Marie Lafleur, préposée chef d'équipe en ophtalmologie, et Marie-Pièrre Grenier, infirmière auxiliaire

Les secrets datant de 1957 dévoilés

Par Dominique Gauthier, agente d'information
Service des communications et des relations publiques
Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques
et des communications



Rosemonde Landry, PDG du CISSS des Laurentides, derrière deux membres de la Société d'histoire de la Rivière-du-Nord, soit Suzanne Marcotte et Henri Prévost.



Les objets retrouvés dans la pierre temporelle : médaillons, monnaie, figurines, prière et lettre.



Patricia Conway, de la 4^e cohorte de l'École des infirmières, et Raymonde Thibault, qui a toujours été très impliquée dans la communauté, examinant les objets trouvés dans la pierre temporelle.

Encastrés dans une pierre pesant plus de 68 kg, les objets mystères, trouvés au pavillon Jeanne-Mance et scellés dans une capsule, sont enfin connus, 60 ans plus tard! Il s'agit de médaillons, monnaie, figurines, prière et lettre.

Le 12 février 2020 a donc marqué les annales de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme quand est venu le moment de dévoiler le contenu d'une pierre temporelle. Plus tôt cette année, la pierre, qui avait été encastrée dans un mur du pavillon Jeanne-Mance au moment de sa construction en 1957, a été remise à la Société d'histoire de la Rivière-du-Nord (SHRN).

Un coffret de ciment scellé pesant 68 kg et dont le contenu était demeuré mystérieux jusqu'à ce jour.

Effet de surprise et grand moment partagé

Alors que le CISSS des Laurentides planifiait depuis quelques mois le remplacement de l'un de ses pavillons par un tout nouveau bâtiment, un appel inattendu de la SHRN avait permis d'identifier un élément historique qui se devait d'être préservé : une pierre temporelle qui consiste en un coffret de ciment scellé et dont le contenu était demeuré mystérieux jusqu'à ce jour.

Dès que Rosemonde Landry, présidente-directrice générale du CISSS, a appris avec intérêt qu'un pan d'histoire subsistait dans les murs du pavillon Jeanne-Mance, tout a été mis en œuvre pour que « la découverte des objets soit faite avec précaution, par des experts, afin d'éviter toute situation qui pourrait les endommager. Nous étions vraiment très excités d'en connaître le contenu », de témoigner Madame Landry. En remettant cette pierre temporelle à la SHRN, le CISSS des Laurentides assure ainsi la préservation d'un élément du patrimoine de la région des Laurentides.

Le boîtier est conservé au centre d'archives de la SHRN, à la Maison de la culture Claude-Henri-Grignon de Saint-Jérôme.

« Nous sommes très heureux que le CISSS des Laurentides ait pris en considération l'importance de préserver ce témoin du passé et de nous en confier la garde », de souligner Henri Prévost, président de la SHRN.

L'ancienne école des infirmières

Construit 7 ans après l'ouverture de l'Hôpital Hôtel-Dieu, aujourd'hui Hôpital régional de Saint-Jérôme, le pavillon Jeanne-Mance était à l'origine une école destinée à la formation des infirmières, où plus de 300 jeunes femmes y ont suivi le cours de soins infirmiers, qui s'échelonnait sur 3 ans. À partir de 1968, le Collège Lionel-Groulx, à son campus de Saint-Jérôme, s'est vu confier cette formation avec le programme *Soins infirmiers*.

Depuis 1973, le pavillon Jeanne-Mance accueille les usagers ayant un trouble de santé mentale. Un nouveau bâtiment, dont l'ouverture est prévue en 2021, recevra cette clientèle, mais dans un environnement mieux adapté à ses besoins.

La SHRN vous invite à découvrir l'histoire de L'École des infirmières de l'Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme.



Et si nous parlions de bientraitance pour prévenir la maltraitance?

Par Marie-Josée Boulianne, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Des aînés que l'on réveille à cinq heures pour les faire déjeuner avant le quart de travail de jour, d'autres à qui l'on administre des somnifères trop tôt dans la soirée ou qui vivent de l'humiliation, des menaces, du rejet, de l'indifférence, de la privation de confort ou de sécurité, de la non-assistance à l'hygiène ou de l'isolement social... La maltraitance envers les aînés ou les personnes en situation de vulnérabilité peut prendre toutes sortes de formes et elle peut malheureusement trouver sa place dans différents secteurs, tant dans les soins de longue durée qu'au domicile des personnes visées.

Dans la foulée des mesures découlant de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, en vigueur depuis le 30 mai 2017, le CISSS des Laurentides s'est doté d'une politique pour contrer la maltraitance et garantir la sécurité, le bien-être ainsi que la qualité des soins et des services offerts aux résidents en longue durée et aux personnes en situation de vulnérabilité.

La bientraitance, quant à elle, vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité tout en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée ou vulnérable.

La bientraitance envers les usagers est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives et est fortement encouragée au CISSS des Laurentides.

Voici des exemples de petits gestes qui peuvent nous aider à adopter de « saines attitudes » qui favorisent la bientraitance et qui sont susceptibles de faire de grands changements dans la vie des personnes dont nous prenons soin :

- Offrir à la personne de choisir ses vêtements;
- Aider la personne à soigner son apparence (vêtements, coiffure, prothèse dentaire);
- Réchauffer le café si la personne met du temps à le boire;
- Permettre au résident de faire la grasse matinée;
- Respecter la pudeur de la personne lors des soins d'hygiène;
- Répondre avec diligence aux appels des résidents;
- Adapter les horaires de repas;
- Frapper à la porte de la chambre et s'annoncer avant d'entrer.

Respecter la pudeur de la personne lors des soins d'hygiène

Le CISSS des Laurentides souscrit pleinement au concept de bientraitance, lequel rejoint les valeurs phares de l'organisation que sont le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance. En faisant la promotion d'attitudes bientraitantes et de comportements positifs, respectueux des souhaits

La bientraitance peut prévenir l'apparition de la maltraitance.

et des préférences des personnes, la bientraitance peut prévenir l'apparition de la maltraitance.



La bientraitance : un enjeu important qui nous concerne tous...



Une histoire d'amour à 80 ans!

Par Lise Cousineau, auxiliaire aux services de santé et sociaux, et Élise Heyeur, infirmière assistante-chef
Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées - Volet Soutien à domicile

Il était une fois... Nous aurions eu envie de débiter leur histoire ainsi. Pourtant, comme il ne s'agit pas d'un conte ni d'une légende, mais bien d'une histoire d'amour réelle, nous tenions à vous la raconter.

Il s'appelle Adolf et il a 87 ans. En octobre 2013, il s'inscrit au centre de jour* du Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil dans le but de participer aux activités offertes. Ses objectifs sont clairs : maintenir son autonomie et son état de santé par le biais d'exercices physiques adaptés, d'activités cognitives et récréatives.

Elle s'appelle Claudean, elle a 83 ans. Elle débute sa participation au même centre en novembre 2015, en tant que bénévole, dans le groupe où Adolf est inscrit.

Au départ, leur relation en est une d'amitié. Ils échangent sur des sujets qui les passionnent : les voyages et la musique. Au fil des rencontres au centre de jour, la relation se développe et c'est en 2017 que Claudean donne son numéro de téléphone à Adolf. C'est elle qui fait les premiers pas en l'invitant au restaurant. Trop gêné pour l'appeler, dira Adolf.

Après quelques repas et des voyages effectués main dans la main, ils s'unissent à l'église, le 11 octobre 2019, entourés de leur famille.

Bien que l'objectif premier du centre de jour ne soit pas d'unir des couples, mais de promouvoir la santé et le maintien de l'autonomie, nous pouvons dire aujourd'hui que nous sommes fiers d'avoir contribué à cette union.

Soyez heureux Adolf et Claudean!

* Le centre de jour offre aux personnes âgées et adultes en perte d'autonomie ou souffrant d'une maladie invalidante, mais pour qui le maintien à domicile est souhaité, un ensemble d'activités stimulantes de groupe, de nature préventive et thérapeutique, adaptées à leur condition. Ces activités visent à les aider à maintenir leurs capacités physiques, cognitives et fonctionnelles, de même que d'améliorer leur état psychologique en brisant l'isolement. Le centre de jour fait partie du programme Soutien à domicile, qui se compose d'une équipe interdisciplinaire.

Un concept inspirant

Par Amélie Henri, agente de la gestion du personnel, Service aux cadres et pratiques de gestion
Direction des ressources humaines



Bel exemple de créativité, d'audace et de vision pour la toute dernière aire ouverte réalisée à la Direction des ressources humaines en collaboration avec la Direction des services techniques. Cette aire ouverte nouveau genre, mise en place dans de nouveaux locaux du 500, boulevard des Laurentides à Saint-Jérôme, est assurément une voie d'avenir à adopter pour bien d'autres équipes où l'espace se fait rare. On y a même prévu un vestiaire, une salle de dîner, un espace collaboratif (caucus et salle de pilotage), quatre salles d'entrevues et deux salles de rencontres.

Afin de tenter de limiter le son ambiant, plusieurs panneaux acoustiques ont été prévus et sont répartis dans la pièce à différents endroits stratégiques. Les bureaux sont d'une bonne grandeur et aménagés de sorte qu'il y ait de l'espace de rangement. On a même conçu un petit espace coussiné pour accueillir le visiteur le temps d'échanger quelques mots. Un concept inspirant!

Afin d'en faire un projet mobilisant et de faciliter la gestion du changement, la direction a mis sur pied un groupe de travail appelé « Le clan RH de déménagement ». Ce comité permet d'informer et de consulter tous les employés de la DRH, dans ce cas-ci, par le biais d'un représentant désigné par service. Il a permis d'anticiper les

irritants pour adapter le changement et de déterminer les éléments du code de vie spécifique à la direction en impliquant les employés. En résumé, le clan RH a pour mission de faire vivre les valeurs organisationnelles à travers différentes étapes du changement reliées au déménagement, soit :

- engager les employés dans le processus de consultation;
- optimiser la collaboration entre les employés et la direction dans la mise en place des changements pour qu'ils répondent aux besoins;
- permettre l'appropriation du changement;
- être bienveillant envers les employés et les gestionnaires tout en limitant les résistances;
- mettre en place les conditions gagnantes pour favoriser la transition;
- veiller au respect et à l'intégrité des membres de la DRH en lien avec les règles de conduite pour favoriser un bon climat de travail.

Voilà un milieu de vie à aire ouverte qui peut en inspirer bien d'autres.



Visite au nouveau Bloc R : secteur de la psychiatrie

Par Dominique Gauthier, agente d'information
Service des communications et des relations publiques
Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications



Dans la région, il existait depuis plus de 6 ans une unité d'hospitalisation brève. Cette unité de 8 lits a été récemment déménagée au Bloc R à l'Hôpital régional de Saint-Jérôme. De plus, il y a eu ajout de 8 civières d'urgence qui sont dédiées exclusivement à la psychiatrie. Ce nouveau service permet d'y accueillir les usagers en attente d'hospitalisation en santé mentale afin de débiter leur traitement. Quelques semaines avant l'inauguration, il nous a été possible de visiter les lieux afin de découvrir les installations conçues pour une clientèle ayant des besoins particuliers.

Des commodités pour la protection de la clientèle

En situation de crise, le plus important est la sécurité de l'usager. À cet effet, afin de contrer le risque suicidaire, les installations ont été réfléchies dans le but d'assurer une protection complète.

Lors de la visite, on remarque tout de suite le design des poignées de porte (photos). Elizabeth Desjardins, chef d'unité, nous explique : « Les poignées ici sont différentes des autres unités de l'hôpital. Elles sont adaptées à nos besoins. On peut les utiliser tout aussi facilement, mais leur forme conique élimine tout risque pour notre clientèle. C'est la même chose pour les pommeaux de douche et les robinets de nos lavabos, ils sont pensés pour que rien ne puisse s'y accrocher. »

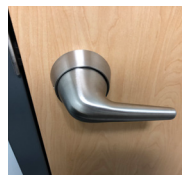
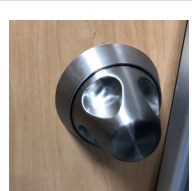
Les patères ont aussi été conçues pour s'abaisser si elles sont soumises à une charge trop lourde; les vitres et les miroirs sont incassables. Dans les douches, les barres d'appui sont pleines.

Lorsqu'Élizabeth Desjardins nous oriente vers la salle d'isolement, on y découvre un environnement à mille lieues de ce que les films nous exposent : aucun mur capitonné, l'espace est vitré et lumineux. « Nous ne capitonnons plus les salles d'isolement depuis plusieurs années. On surestime le nombre d'usagers isolés. Ça n'arrive pas souvent puisque nous sommes beaucoup plus dans des interventions de pacification. » Ainsi, la discussion est privilégiée et les mesures de contention sont considérées comme un moyen de dernier recours pour assurer la sécurité de la personne et celle d'autrui.

Enfin, un grand poste d'intervention vitré et central permet une surveillance adéquate des usagers. Pour préserver la confidentialité, et par respect des personnes admises, toutes les fenêtres extérieures se parent d'un film d'intimité opaque, créant ainsi une barrière contre les regards insistants sans perte de luminosité.

Services de psychiatrie aux urgences de la région

Dans la région des Laurentides, 4 urgences offrent un service de consultation en psychiatrie. Ces urgences sont situées à Rivière-Rouge, à Sainte-Agathe-des-Monts, à Saint-Jérôme et à Saint-Eustache. Pour sa part, le Service des urgences de l'Hôpital de Mont-Laurier transfère ses usagers vers Rivière-Rouge ou utilise les services de télémedecine pour actualiser les consultations avec un psychiatre présent physiquement à Rivière-Rouge. Finalement, les usagers en demande de consultation psychiatrique au Service des urgences du Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil sont desservis par le service de consultation de l'urgence de Saint-Jérôme.



Élizabeth Desjardins, chef d'unité



DEVENIR PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES

Un nouveau mode de formation possible

*Par Mélanie Gilbert, agente de gestion du personnel
Direction des ressources humaines*

Veillant au confort et aux besoins généraux de l'utilisateur, le(la) préposé(e) aux bénéficiaires (PAB) assure auprès de lui une présence et une assistance qui font toute la différence durant son séjour. Étant présente auprès de la clientèle, cette personne est une alliée quant aux informations relatives à l'état de santé de l'utilisateur.

Les préposés aux bénéficiaires sont très en demande et le resteront dans les prochaines années. Il est donc essentiel pour le CISSS des Laurentides de collaborer avec les institutions d'enseignement afin de proposer une variété de formules de formation. Pour le CISSS, il va de soi que plus nous serons en mesure de former notre main-d'œuvre localement, plus nous pourrions améliorer la rétention de nos talents et experts.

La formation accrue en milieu de travail : une nouveauté

Sous le modèle de formation accrue en milieu de travail (FAMT), il est maintenant possible de suivre le cours en assistance à la personne en établissement de santé et à domicile, menant notamment à la profession de préposé aux bénéficiaires.

Ce nouveau modèle propose 50 % du temps d'apprentissage intégré au travail et rémunéré au titre d'apprenti de métier, permettant aux étudiants « apprentis » PAB de suivre leur formation pratique avec nos employés dans le milieu de travail du CISSS. L'autre moitié du temps est dédiée aux cours théoriques dispensés en classe.

Proposée par les centres de formation professionnelle des Laurentides, la FAMT permet à l'étudiant d'avoir une connaissance appréciable de l'environnement de travail très rapidement et ainsi de confirmer son choix.

Il est aussi possible de suivre entièrement la formation en assistance à la personne en établissement de santé et à domicile dans les CFP.

Un programme de bourse pour les étudiants

Les étudiants et les étudiantes ont désormais la possibilité de bénéficier d'une bourse d'un montant de 7500 \$ durant leur programme de formation, et ce, pour les deux modèles offerts. Nous croyons que ces mesures peuvent inciter les gens à suivre une formation afin d'obtenir un emploi et, ainsi, faire la différence!

Préposé aux bénéficiaires, un métier à valoriser

Par Manon Giroux, chef d'unité, CHSLD de Saint-Benoît
Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées
Volet hébergement en CHSLD

Le métier de préposé aux bénéficiaires est une vocation en soi. Souvent qualifié comme étant un métier non valorisé, la prestation quotidienne des soins aux résidents en centre d'hébergement nécessite de grandes aptitudes, car être un préposé aux bénéficiaires signifie aussi être capable d'établir un lien de confiance envers une clientèle présentant de la résistance aux soins, parfois non collaboratrice, rendant ainsi la prestation de soins difficile pour répondre à ses besoins et assurer son bien-être.

La présence au travail

Placée devant la triste réalité d'un faible taux de présence au travail, et ce, pour de multiples raisons, la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) – volet hébergement en CHSLD, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, a organisé un forum le 19 juin 2019. Cette rencontre, à laquelle différents intervenants du milieu de l'hébergement ont été conviés, a permis d'échanger sur les difficultés actuelles de la présence au travail afin de trouver des pistes de solution. La valorisation du métier de préposé aux bénéficiaires fut un des éléments qui ont résulté des différents ateliers de travail.

Toujours lors de ce forum, et dans une perspective d'améliorer concrètement la présence au travail et de voir au bien-être de ses employés, la Direction SAPA – volet hébergement en CHSLD s'est engagée à poser des actions à court et moyen termes. Pour certains centres d'hébergement, il en est découlé un ajustement des ratios de préposés aux bénéficiaires par résident, permettant ainsi d'offrir une meilleure prestation de soins et de services à notre clientèle.

Communauté de pratique des préposés aux bénéficiaires

Dans le but d'optimiser le rôle du préposé aux bénéficiaires dans nos centres d'hébergement et d'améliorer les actions, une communauté de pratique a été mise sur pied il y a quelques années. Celle-ci est constituée de préposés aux bénéficiaires provenant de nos 14 centres d'hébergement et est chapeauté par des chefs d'unité avec la collaboration d'une conseillère cadre à la Direction des soins infirmiers.

Lors de leur rencontre tenue le 25 octobre 2019, les membres de cette communauté se sont penchés sur le thème de la valorisation du métier de préposé aux bénéficiaires. Ils en ont d'ailleurs fait leur objectif principal pour l'année 2019-2020. C'est aussi lors de cette rencontre que Maryse Janelle, directrice SAPA – volet hébergement en CHSLD, a témoigné de sa confiance et a offert ses encouragements dans l'atteinte des objectifs. De son côté, Nadine Lévesque, de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, a dirigé différents ateliers qui ont permis à l'équipe de cheminer vers l'élaboration d'un plan d'action.

C'est avec une ardeur inébranlable que la communauté de pratique des préposés aux bénéficiaires mettra à profit ses talents pour concrétiser son projet visant la valorisation du métier de préposé aux bénéficiaires. Il est temps de donner à cette profession les galons qu'elle mérite!

Il est temps
de donner
à cette profession
les galons qu'elle mérite!



LES BÉNÉVOLES :

complices du CISSS des Laurentides

Par Geneviève Lefebvre, directrice adjointe
Direction des services multidisciplinaires

Au cours d'une année, plus de 1500 bénévoles offrent de leur temps dans les diverses installations du CISSS des Laurentides. Ils contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des usagers et des résidents par leur présence, leurs attentions particulières ou, tout simplement, en rendant des services ponctuels. Ces derniers sont un complément essentiel aux actions des équipes soignantes et favorisent une plus grande humanisation des soins.

Pour les bénévoles, les raisons d'offrir du temps au sein de nos installations sont nombreuses. Que ce soit pour donner à la communauté, faire la différence auprès de clientèles vulnérables, briser son propre isolement ou se garder actifs, les bénévoles forment une véritable communauté au fil des heures passées à se côtoyer. Le bénévolat permet aussi d'appivoiser la différence. En fréquentant diverses clientèles, les bénévoles peuvent aller au-delà des préjugés et ainsi s'ouvrir à différentes réalités.

Au CISSS des Laurentides, les occasions d'offrir de son temps ne manquent pas. Tout d'abord, il est essentiel pour la personne qui souhaite s'investir bénévolement de bien définir ses attentes pour

être en mesure de mettre ses compétences à contribution. Par la suite, le CISSS s'assure de diriger ces précieux bénévoles vers un secteur propice au maintien ou au développement de leur bien-être, visant ainsi leur épanouissement.

Le bénévolat peut prendre plusieurs formes, comme tenir compagnie et accompagner des personnes en CHSLD, accueillir et guider les usagers qui se présentent dans certaines de nos installations, s'occuper de boutiques-cadeaux dans nos hôpitaux, accompagner la clientèle en soins palliatifs, participer à l'organisation d'activités, collaborer en tant que qu'usager partenaire, etc. De plus, de nombreux bénévoles s'impliquent auprès d'une des 15 fondations actives sur notre territoire, lesquelles organisent plusieurs événements caritatifs chaque année.

Pour toute cette générosité en temps investi, le CISSS des Laurentides tient à remercier chaleureusement les 1500 bénévoles qui font une différence, jour après jour, auprès de nos usagers et leurs familles.

POUR DEVENIR BÉNÉVOLE

- Avoir 18 ans et plus (sauf pour les programmes scolaires supervisés, et ce, après entente avec le chef du Service des bénévoles).
- Participer à une entrevue de sélection et à un processus de vérification des antécédents judiciaires.
- Faire preuve d'empathie, de jovialité, de discrétion, de flexibilité, de patience, de courtoisie, d'écoute, d'honnêteté et de ponctualité.

Communiquez avec nous

Secteur Sud (Argenteuil, Thérèse-De Blainville et Lac-des-Deux-Montagnes)

Sans frais : 1 888 234-3837, poste 42006

Secteur Nord (Saint-Jérôme, Pays-d'en-Haut, des Sommets et Antoine-Labelle)

Sans frais : 1 866 963-2777, poste 22201

Courriel : benevole.cisslau@ssss.gouv.qc.ca

POUR ÊTRE USAGER PARTENAIRE ET PARTICIPER À L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Le rôle de l'usager partenaire est de contribuer bénévolement à l'amélioration de la qualité des soins et des services au sein du CISSS des Laurentides. Il vise à renforcer la dimension humaine au cœur des relations entre les divers acteurs. Cette contribution peut se faire de différentes façons :

- Participer à des comités de travail;
- Accompagner d'autres usagers;
- Coanimer des formations;
- Donner son avis sur de la documentation qui sera transmise à d'autres usagers;
- Collaborer à la création de sondages;
- Participer à la décision des sujets de recherche ou en tant que cochercheur (à venir).



Vous êtes intéressés à devenir un usager partenaire?
partenariat-soins-services.cisslau@ssss.gouv.qc.ca
450 432-2777, poste 78033

Gage de fidélité

Par Suzanne Séguin, agente d'information, Service des communications et des relations publiques
Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications

Sur les quelque 14 900 employés du CISSS des Laurentides, un petit nombre d'entre eux a cumulé à ce jour plus de 40 ans de service. Plus de 40 ans! On doit certainement y trouver son compte et surtout avoir un grand sentiment d'appartenance pour son milieu, après toutes ces années.

Après plus de 40 années de service, on pense à la retraite pour certains et c'est bien légitime. Quelques-uns ont récemment quitté pour un repos bien mérité ou vers de nouveaux projets à réaliser. D'autres demeurent en poste, toujours bien actifs dans le milieu. Une poignée d'entre eux a accepté de partager, question de relater quelques pans de leur histoire toujours bonne à lire.

1979... « Mon titre d'emploi à mon embauche était secrétaire-sténo-dactylo-dictaphone », se souvient clairement **Marie-Josée Lamanque**, aujourd'hui retraitée après avoir fait le tour des départements de l'Hôpital de Saint-Eustache. Elle a quitté le réseau 40 ans plus tard, comme agente administrative, classe 3.

Préposée aux bénéficiaires et étudiante en soins infirmiers à ses tout débuts, **Christiane Lemay** a partagé pour sa part deux passions : d'abord celle d'être près des patients comme infirmière auxiliaire, pendant 11 ans. Un fâcheux concours de circonstances lui a par contre ouvert la porte sur un bel imprévu qui se poursuit depuis tout ce temps : le travail administratif. C'est d'entrée de jeu comme secrétaire dans ce domaine qu'elle a gravi les échelons jusqu'à obtenir un poste d'attachée de direction. Membre toujours active, elle travaille au Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil, cette même installation qui portait le nom d'Hôpital d'Argenteuil au moment de son accueil en 1979.

Rosanne Jouan a choisi de commencer et de poursuivre sa carrière comme pharmacienne à l'Hôpital de Mont-Laurier, Hôpital Notre-Dame-de-la-Croix à son arrivée il y a 40 ans. Elle se remémore ses premières années sur appel alors que l'équipe pouvait compter... sur un seul autre pharmacien! Les temps ont bien changé, les besoins aussi! Elle fait un appel haut et fort à la relève aujourd'hui.

Quant à **Johanne Paquin**, issue de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme, l'Hôtel-Dieu à l'époque, elle a commencé préposée aux bénéficiaires pour terminer infirmière clinicienne assistante infirmière chef en médecine de jour. « Je suis fière du chemin parcouru en 40 ans, avoue-t-elle aujourd'hui depuis chez elle. J'ai eu cette chance de créer un fort sentiment d'appartenance envers mon milieu, un beau sentiment qui a nourri ma flamme et a su me garder bien motivée pendant toutes ces années! »

Et que dire de **Chantal Lanthier**, secrétaire médicale au Service des archives à l'Hôpital de Mont-Laurier, qui compte aujourd'hui 46 ans de services et qui ne songe même pas à la retraite! « Je n'ai pas de mérite. J'aime mon métier. J'aime le monde. Je n'ai pas l'intention de m'arrêter! »

Ce qui reste...

Qu'ont toutes ces personnes en commun hormis quelque 40 ans de service? Un attachement profond pour la clientèle pour la plupart.

Les liens aussi... Le contact avec les collègues de travail. L'équipe, la connivence, le désir de réaliser des projets ensemble, les échanges entre nous, les fous rires, le partage de connaissances, la gratitude envers un mentor, un supérieur, un collègue, un patient.

L'enseignement de la notion profonde de l'empathie reçu d'une ancienne infirmière à l'Urgence de l'Hôpital de Saint-Eustache, qui rappelait à Marie-Josée Lamanque ceci de bien intéressant: « N'oublie jamais la personne devant toi. Elle pourrait être un membre de ta famille. »

Christiane a été marquée à vie par son passage aux soins infirmiers. « Ils ont teinté toutes mes approches avec les gens par la suite. »

Rosanne aura fait une longue carrière en pharmacie, dans un domaine qui la passionne plus que tout et peine à le quitter, elle l'avoue.

« Si je suis malade un jour, j'aimerais que ce soit toi qui me soignes », ces mots prononcés jadis sont aussitôt devenus très chers au cœur de Johanne. Même à la retraite aujourd'hui, ils résonnent encore.

Ces personnes fidèles au poste depuis tant d'années nous ont convaincus que la passion pour son travail existe, et peut persister dans le temps, ce qui est une excellente nouvelle. Toutes ont souligné que si c'était à recommencer, leur parcours serait identique! Voilà un gage de fidélité.

Un attachement profond pour la clientèle...

Les temps ont bien changé...

J'ai eu cette chance de créer un fort sentiment d'appartenance envers mon milieu...

« Si je suis malade un jour, j'aimerais que ce soit toi qui me soignes. »

Note : Les personnes interviewées représentent un échantillon de tous celles et ceux qui ont atteint, en carrière, plus de 40 ans de service au sein d'un même employeur.

AGRÉMENT

Pratique exemplaire et implication d'un usager partenaire ressource

Michèle St-Pierre, adjointe à la directrice - gestion de la qualité
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Le CISSS des Laurentides est accrédité par un organisme externe, soit Agrément Canada. Ce processus d'agrément permet aux établissements de santé d'examiner et d'améliorer la qualité de leurs soins et de leurs services de façon régulière et systématique.

Le processus s'échelonne sur une durée de 5 ans, soit de 2018 à 2023 et suivant un calendrier en 5 séquences. Lors de sa plus récente visite à l'automne 2019, pour l'évaluation des séquences 1 et 2, l'équipe de visiteurs a octroyé une note de 96 % à notre établissement et a souligné plusieurs bons coups et projets d'amélioration continue dans l'organisation.

Parmi les travaux de cet agrément, soit pour des pratiques organisationnelles requises (POR) de la norme Leadership, l'équipe de gestion des risques, en collaboration avec un usager partenaire ressource¹ (UPR), a revu son processus de divulgation des événements indésirables auprès des usagers. En ce sens et dans un climat de confiance, d'empathie et d'ouverture, des entrevues ont été réalisées auprès d'eux et de leurs familles.

L'implication d'un UPR dans ce projet est cruciale du fait qu'il permet de porter un regard plus approfondi sur la perspective et les besoins qu'ont les usagers lors d'une divulgation à la suite d'un accident survenu dans le cadre de la prestation de soins et de services. Les usagers consultés ont apprécié que leur expérience soit prise en compte dans l'amélioration du processus de divulgation.

Cette pratique du CISSS des Laurentides a été sélectionnée à titre de pratique exemplaire par l'organisme mère d'Agrément Canada, à savoir : HSO (*Health Standards Organization* ou *Organisation de normes en santé*). HSO encourage tous les organismes canadiens à soumettre leur candidature pour qu'une pratique exemplaire soit reconnue au niveau national. Il s'agit de la première pratique exemplaire de l'histoire du CISSS des Laurentides.

Félicitations à toute l'équipe de gestion des risques et à l'usager partenaire ressource pour ce rayonnement!



1. Un usager partenaire ressource (UPR) est un usager bénévole qui contribue à l'amélioration de l'expérience des usagers et à la qualité des soins et des services au sein de notre organisation, et ce, à l'aide du partage de son « savoir expérientiel »

Le syndrome de Noé



Un suivi à long terme est nécessaire puisque le risque de récurrence est grand.

Par Bruno Cossette, agent de planification, programmation et recherche, équipe de santé environnementale, et Marie-Claude Lacombe, médecin-conseil, équipe de santé environnementale/équipe maladies infectieuses Direction de santé publique

Le syndrome de Noé, en anglais *Animal Hoarding*, est un terme qui désigne le fait de garder chez soi plusieurs animaux alors que l'on ne peut les héberger, les nourrir et les soigner correctement. Ce comportement est considéré comme une forme de maltraitance envers les animaux, même si les collectionneurs se perçoivent souvent en bienfaiteurs et investis d'une mission de sauvetage.

Le profil des personnes souffrant de ce syndrome est plutôt varié. Il affecte généralement plus les femmes que les hommes et touche davantage les personnes d'âge avancé et socialement isolées. Elles ont tendance à accumuler des animaux de la même espèce, en particulier des chiens et des chats. Elles sont souvent attachées à leurs animaux et n'envisagent pas de s'en séparer.

Des conséquences

Les principales conséquences pour les animaux sont la surpopulation dans un espace de vie trop restreint, la malnutrition, le manque de soins et la transmission de maladies. Il peut aussi y avoir des conséquences sur le milieu de vie de la personne. Mis à part les risques d'ordre général tels un désordre extrême ou une infestation par des rongeurs ou des insectes, cette situation favorise l'apparition de conditions sanitaires précaires et la propagation des maladies, l'accumulation importante d'urine et d'excréments d'animaux, des problèmes d'odeurs, des conflits de bon voisinage et des problèmes légaux avec la municipalité. Les principaux effets à la santé sont les infections de plaies et de la peau causées par des champignons, les infections et les allergies respiratoires, la diarrhée et les infections parasitaires. De plus, une grande variété de maladies peuvent se transmettre de l'animal à l'humain.

Nos intervenants

Les travailleurs sociaux du CISSS des Laurentides sont parfois appelés à intervenir auprès des personnes présentant un syndrome de Noé.

Les municipalités peuvent s'avérer des partenaires utiles puisqu'elles possèdent un pouvoir réglementaire sur le nombre d'animaux permis dans une résidence située sur son territoire. Dans le contexte du syndrome de Noé, le travail multidisciplinaire est très important.

Puisque le bien-être des animaux est remis en question, c'est la *Loi sur la protection sanitaire des animaux* (P-42), qui s'applique. Dans le cas où la situation concerne des chats ou des chiens, l'application relève du *Règlement sur la sécurité et le bien-être des chats et des chiens* (P-42, r. 10.1) du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.

L'intervenant du CISSS restera l'allié de l'utilisateur à travers toutes ces interventions, qui peuvent être très difficiles pour celui-ci. Un suivi à long terme est nécessaire puisque le risque de récurrence est grand.

Dépliant à consulter



Parler de suicide sauve des vies

Direction des programmes Santé mentale, dépendances et services psychosociaux généraux



Dans le cadre de la 30^e Semaine de prévention du suicide, qui s'est tenue du 2 au 8 février 2020 sous le thème *Parler du suicide sauve des vies*, la Direction des programmes Santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte (DSMDPGA) attire votre attention en poursuivant la sensibilisation annuellement dans vos milieux de travail.

À la DSMDPGA, plusieurs activités de sensibilisation ont eu lieu au cours du mois de février afin de rejoindre chaque membre du personnel; un chargé projet, Raymond Rochette, a été mandaté afin d'organiser des activités en ce sens :

- Visionnement de témoignages fournis par l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS);
- Suivi de discussion d'équipe;
- Distribution d'épingles « T'es important-e pour moi »*;
- Remise de la fiche *Capteur aide-mémoire*, préparée par l'équipe de Branchés santé.

En prévention du suicide, il est important de construire un filet de sécurité autour des personnes vulnérables. Dire à nos proches qu'ils sont importants, que nous sommes là pour eux, même dans les périodes difficiles, contribuent certainement à tisser ce filet humain.

De plus, notre direction a entrepris plusieurs actions dans la dernière année en concordance avec les exigences d'Agrément Canada 2019 :

- La mise en place d'algorithmes afin de bien dépister, de procéder à l'évaluation et à la réévaluation du risque suicidaire, de bien consigner l'information au dossier et d'accompagner la personne à risque vers d'autres services ou d'assurer la sécurité immédiate.
- La trajectoire de soins et de services pour les personnes adultes ayant des idéations suicidaires est un élément essentiel afin d'éviter tout bris de service. Le suivi étroit lié aux bonnes pratiques est implanté à l'ensemble de nos services.
- L'écriture d'un plan régional en prévention du suicide est amorcée pour notre CISSS afin que l'ensemble des interventions offertes soit en cohérence avec les meilleures pratiques en matière de prévention du suicide.



CAPTEUR AIDE-MÉMOIRE

De la détection à l'action

Utilisez l'acronyme CAPTEUR pour amorcer un échange avec une personne démontrant des signes et des manifestations de détresse psychologique en utilisant la communication bienveillante.

CAPTEUR : utilisez votre flair et votre ouverture pour reconnaître les signes et les manifestations de détresse psychologique dans votre milieu de travail.

ATTITUDE : adoptez une attitude bienveillante et une approche orientée sur l'écoute, le respect et l'absence de jugement.

PERCEPTION : préparez le dialogue en partageant vos perceptions et vos observations avec des faits en parlant au JE (J'ai vu, j'ai observé, j'ai entendu que...)

TEMPS : repérez le bon moment, sans trop tarder, dans un espace propice à l'échange pour amorcer le dialogue.

EMOTION : partagez vos sentiments quant aux signes et aux manifestations observées chez l'autre (je suis inquiet(e), je me sens...).

RÉFÉRENCE : référez la personne aux différents mécanismes de soutien et respectez son besoin et ses décisions en toute confidentialité.

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

*Vous pouvez vous procurer ces épingles sur le site Web de l'AQPS.

Levez la main!

Par Roxann Élisabeth Lavallée, conseillère en soins infirmiers
Direction des soins infirmiers

Faut-il attendre la Semaine nationale de prévention du suicide pour mettre en lumière un mal bien de notre temps? On doit se rappeler la tendresse et l'ouverture dont on doit se témoigner. Je ne suis qu'une simple employée et je tiens seulement à partager un peu d'humanisme et de solidarité, peu importe le moment de l'année.

« Une discussion de corridor comme il y en a tous les jours.

Un peu partout : *Bonjour!*

Ça va? Oui, toi? Ça va aussi.

Un chemin vite croisé qui s'oublie.

L'automatisme de politesses sans malice, mais vides de sens.

Sur le plancher frais ciré, entendons-nous la différence

Du pas de celui qui porte sur ses épaules le monde?

Un sourire appris, une retenue attendue, une souffrance profonde

Un défaut, une faille, un sentiment de futilité?

Vouloir rester figé, vouloir arrêter le monde de tourner,

vouloir seulement respirer.

Avoir besoin d'aide, de temps. Avoir le droit d'être humain;

De ne pas aller bien.

Être reconnu dans son entièreté, avoir confiance en la vie

Assez pour se permettre de dire que ça ne va pas aujourd'hui.

Lever la main,

Avoir du soutien.

Ne pas laisser le silence gagner

Pour que demain on puisse encore se croiser.

Un gestionnaire, un collègue, un ami, la parenté;

le Programme d'aide aux employés, Info-Santé;

Levez la main pour ne pas laisser le silence gagner... »



Ne pas les ignorer

Par Audrey Larocque, agente de planification, programmation et recherche
Direction des programmes Santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte
et Suzanne Séguin, agente d'information, Service des communications et des relations publiques
Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications

Fannie Turgeon va régulièrement à la rencontre de Jim, de Caro et de Donald*, des personnes en situation d'itinérance. Son rôle comme intervenante consiste à développer un lien avec eux dans le but de les accompagner sur le chemin qu'ils souhaitent prendre. Fannie est infirmière clinicienne dans le cadre du programme Santé mentale adulte au CISSS et actuellement coordonnatrice de l'équipe de suivi intensif dans le milieu (SIM). Il n'est pas rare qu'il lui faille des mois de travail avec la même personne pour que celle-ci s'ouvre à elle... un peu.

« Il faut être persistant, souligne Fannie Turgeon, et souvent c'est gagnant. On finit par avoir sa confiance et il comprend qu'on est là pour l'aider à l'amener à recouvrer une vie disons « plus normale ». On s'intéresse à son histoire pour mieux savoir comment intervenir auprès de lui. Plus souvent qu'autrement, la personne itinérante a vécu une mauvaise expérience avec le système de santé, donc elle est méfiante. Elle croit que le système veut brimer sa liberté, que de toute façon, elle est incomprise et vit de l'injustice. Il faut savoir que, parmi ces personnes souvent sans abri, certaines vivent un beau succès! Il y a parfois un retour aux études, au travail, d'autres font du bénévolat. On tente de leur montrer que rien n'est impossible. »

L'itinérance, avouons-le, c'est quelque chose de dérangent. On n'aime pas être sollicité pour quelques dollars par un individu à l'apparence douteuse. Certains en ont même peur. « Pourtant, il lui suffit d'un petit bonjour pour qu'il sente qu'il existe, confie l'intervenante. Il ne faut pas l'ignorer. Il faut le regarder en ayant à l'esprit que son vécu a été très difficile pour en être arrivé là. Faites-lui un sourire, tout simplement. »

Causes de l'itinérance

Facteurs structureux

Manque de revenus adéquats, problèmes d'accès à un logement abordable, discrimination pour les minorités ethnoculturelles, etc.;

Facteurs individuels et relationnels

Circonstances personnelles de la personne itinérante telles qu'un incendie d'une maison ou la perte d'un emploi, éclatement de la famille ou violence conjugale, abus, problèmes de santé mentale et accoutumance ou encore problèmes de santé physique ou des handicaps, pauvreté extrême, etc.;

Défaillances des systèmes

Échec du système de soins pour l'individu, transition difficile quant à l'aide à l'enfance, planification inadéquate de la sortie d'un hôpital, de la prison, d'établissements de soins de santé mentale et de toxicomanie et un manque de soutien aux immigrants et réfugiés.

*noms fictifs

L'itinérance dans les Laurentides

Les Laurentides, l'une des régions les plus peuplées au Québec, n'échappe pas au phénomène de l'itinérance. Contrairement aux grands centres urbains, l'itinérance dans les collectivités rurales et éloignées n'a pas le même visage, d'autant plus que l'itinérance s'est profondément transformée au cours des années. Si des personnes vivent dans la rue, d'autres font plutôt du « couchsurfing », qui consiste à se promener de sofa en sofa pour trouver un toit ou, dans certains cas, vivent dans des abris impropres à l'habitation (automobiles, tentes, cabanons, roulottes).

Plusieurs services sont actuellement disponibles sur l'ensemble du territoire pour répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. On retrouve également dans la plupart des MRC des lieux de concertation qui abordent spécifiquement la problématique de l'itinérance, en plus de la Concertation régionale en itinérance (CRI). Voici un petit aperçu des travaux en cours dans les Laurentides.



Vers un chez-soi 2019-2024

Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance est un programme fédéral visant à prévenir et à réduire l'itinérance en offrant un soutien et un financement directs aux communautés urbaines, rurales et éloignées. À compter du 1^{er} avril 2021, le CISSS des Laurentides sera nouvellement responsable de la coordination des activités et de l'administration du financement pour l'ensemble de la région.

Portrait de l'itinérance dans les Laurentides

Réalisés sous la direction scientifique de Paul Carle, Ph.D., professeur associé au Département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal, et lancés par la CRI, les travaux sur le Portrait de l'itinérance dans les Laurentides interpellent plusieurs partenaires à participer à la collecte de données en ligne. Le Portrait sera prêt pour l'été 2020.

Deuxième portrait de l'itinérance au Québec

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a choisi de réaliser un deuxième portrait de l'itinérance au Québec, en étroite collaboration avec les acteurs en itinérance des Laurentides (dénombrement, collecte de données en ligne sur l'utilisation des services, groupes de discussion). Le rapport sur ces travaux sera rendu public à l'automne 2020.



Connaissez-vous Branchés santé?

Par Sophie Perras, agente de gestion du personnel
Direction des ressources humaines

Connaissez-vous la démarche de mobilisation, de santé et de mieux-être Branchés santé du personnel du CISSS des Laurentides? Testez vos connaissances sur le sujet en répondant à ces quelques questions.

- 1. La démarche Branchés santé est une démarche dite :**
 - a) Cosmique
 - b) Professionnelle
 - c) Managériale
 - d) Organisationnelle
- 2. La démarche Branchés santé a été élaborée pour :**
 - a) Tout le personnel du CISSS des Laurentides
 - b) Les usagers du CISSS des Laurentides
 - c) Les gestionnaires du CISSS des Laurentides et leur famille
 - d) La population en général
- 3. La démarche Branchés santé vise à :**
 - a) Améliorer de façon durable l'état de santé physique et psychologique de tout le personnel
 - b) Bâtir une culture de prévention en santé, sécurité et mieux-être au sein de l'organisation lui permettant de croître et d'offrir des soins et services de qualité
 - c) Responsabiliser les individus dans l'amélioration et le maintien de leur santé et de leur qualité de vie
 - d) Favoriser l'attraction, la mobilisation et la stabilité de la main-d'œuvre
- 4. Qui sont les porteurs de la démarche Branchés santé dans l'organisation?**
 - a) Un comité santé et mieux-être et des ambassadeurs
 - b) Un comité stratégique, une équipe responsable de la démarche, quatre comités locaux et un grand réseau d'ambassadeurs
 - c) Un comité stratégique et un comité santé et mieux-être
 - d) Quatre comités locaux
- 5. Quelles sont les quatre sphères de la démarche Branchés santé?**
 - a) 1-santé, 2-mieux-être, 3-habitudes de vie, 4-sécurité au travail
 - b) 1-activité physique, 2-gestion du changement, 3-environnement de travail, 4-mieux-être
 - c) 1-équilibre travail – vie personnelle, 2-santé, 3-sécurité, 4-activité physique
 - d) 1-habitudes de vie, 2-conciliation travail – vie personnelle, 3-environnement de travail, 4-pratiques de gestion
- 6. Quelles sont les étapes de la démarche Branchés santé?**
 - a) L'engagement de la direction et la création de comités de santé et de mieux-être
 - b) La collecte de données
 - c) L'élaboration, le déploiement d'un plan d'action et l'évaluation des actions réalisées
 - d) Toutes ces réponses
- 7. Parmi les actions suivantes, indiquez celles mises en place dans le cadre de la démarche Branchés santé :**
 - a) Cours d'activité physique sur les lieux de travail
 - b) Formation CAPTEUR pour les employés sur l'identification des symptômes de détresse psychologique
 - c) Un guide et un budget pour les cadres afin de faire vivre la reconnaissance dans leur équipe
 - d) Des ateliers sur le sommeil, offerts en priorité pour les travailleurs de nuit
 - e) Une tournée auprès du personnel non connecté sur les outils de communication à optimiser
 - f) Des formations *Déjouer la détresse psychologique* pour les gestionnaires
 - g) Toutes ces réponses
- 8. Parmi les réponses suivantes, lesquelles s'appliquent? Au sein du CISSS des Laurentides, il existe :**
 - a) Un programme d'aide aux employés
 - b) Une politique de gestion intégrée de la prévention, présence et qualité de vie au travail
 - c) Un code de vie pour les milieux à aire ouverte
 - d) Une politique de décoration des bureaux
 - e) Une procédure pour favoriser le retour au travail - le programme d'assistance au rétablissement et à la réintégration au travail et élimination des obstacles (PARTÉO)
 - f) Une politique de prévention de la civilité, de la violence et du harcèlement psychologique

Vous souhaitez en connaître davantage sur la démarche et l'équipe Branchés santé? Consultez la page intranet.

1) d, 2) a, 3) a, b, c et d, 4) b, 5) d, 6) d, 7) g, 8) a, b, c, e et f

Réponses au quiz