

Le 13 mars 2025

Madame Ménaïque Légaré-Dionne  
Adjointe cadre à la direction par intérim  
Direction du programme jeunesse  
et des activités de santé publique  
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Madame Julie Provencher  
Directrice du programme jeunesse  
et des activités de santé publique  
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Objet : Commentaires du CECM suite à la présentation du chantier d'amélioration  
de l'accès et des services de proximité, le 8 janvier 2025

---

Mesdames,

Conformément à l'article 370.7 de la LSSSS, attribuant la responsabilité au CECM de donner son avis sur l'organisation, la distribution et l'intégration des services sur le territoire et sur la planification de la main-d'œuvre, le CECM souhaite faire part de ses commentaires suite à la présentation du chantier d'amélioration de l'accès et des services de proximité.

### **Mise en contexte**

Nous tenons à vous remercier pour votre présentation du 8 janvier 2025. Le chantier d'amélioration de l'accès et des services de proximité est un projet ambitieux. Le CEMTL s'est distingué en souhaitant faire porter son projet sur les portes d'entrée en première ligne et le développement d'outils de communication, afin d'augmenter la connaissance de la population par rapport à l'offre de service. Rappelons que le projet se réalise pour répondre aux enjeux soulevés lors de rencontres avec les partenaires, la dernière ayant eu lieu en juin 2024, à l'occasion du plan de rétablissement et de résilience de l'Est de l'île de Montréal. Le projet a deux objectifs bien définis : Simplifier l'accès aux soins et services de proximité et accroître la visibilité, la connaissance et la compréhension de nos services. Le CECM croit qu'il s'agit de deux éléments prioritaires car les difficultés se trouvent plus souvent dans l'accès aux services que dans la qualité des soins reçus.

### **Simplifier l'accès aux soins et services de proximité**

Le CECM appuie l'application du principe du «*No wrong door*» et le fait que celle-ci doit être combinée à une réduction du nombre de portes d'entrée. Les différents niveaux de littératie et le niveau de maturité numérique de la population desservie devront être pris en compte lors de la mise en place de portes d'entrée simplifiées. Il faudra aussi s'assurer que le personnel présent à l'accueil des CLSC et aux autres portes d'entrée, ait le bagage clinique et la formation nécessaire pour être en mesure de bien diriger les usagers. Devrait-il s'assurer que tout le personnel ait l'information nécessaire pour bien diriger la population compte tenu des demandes parfois reçues par les professionnels en provenance d'un proche aidant ou de la famille de leurs usagers?

Le changement de perspective sur l'organisation des services de première ligne appelle un rapport différent avec les délais de prise en charge. Les ressources pour répondre rapidement aux demandes, devront être planifiées, si on souhaite de réels changements. La réforme amorcée par le gouvernement due à la création de l'agence Santé Québec a introduit dans les derniers mois plusieurs mesures pour favoriser l'accès au système de santé. Toutefois, les contraintes budgétaires nous préoccupent, particulièrement si elles ont un impact sur l'accueil en CLSC et les ressources pouvant offrir les services requis.

.../2

**Accroître la visibilité, la connaissance et la compréhension de nos services**

Le CECM croit qu'il est effectivement nécessaire de travailler sur les moyens utilisés pour communiquer des informations sur les services offerts par le CIUSSS. Il y a longtemps que des documents ont été distribués à la population concernant l'offre de services sur le territoire et les portes d'accès aux dits services. Le cahier "Quoi faire avec mon problème de santé" élaboré en collaboration avec le comité des usagers est un bel exemple de communication réussie par rapport aux portes d'entrée des services et surtout comment bien les utiliser.

**Représentativité du sondage**

Le CECM recommande de diminuer l'emphase mise sur les données récoltées dans le cadre du sondage estival lors de la présentation du projet. Il serait aussi possible d'en augmenter l'échantillonnage en s'assurant qu'il devienne réellement représentatif de la clientèle qui vient chercher des services de première ligne. Le CECM est d'avis que le projet bénéficierait d'un sondage populationnel plus général, pour évaluer la portée de ces actions. On pourrait aussi prévoir d'autres types d'évaluation ou d'appréciation de la satisfaction de la clientèle.

**Conclusion**

Somme toute, le CECM se réjouit des travaux réalisés jusqu'à maintenant en lien avec les deux objectifs qui sont pertinents et énoncés clairement. Il est nécessaire de rétablir le dialogue entre notre système de santé et les communautés. À titre de professionnels, nous avons déjà eu des échos des derniers efforts de communication et avons pu constater que le guide « Quoi faire avec mon problème de santé » permet de faciliter l'accompagnement des usagers dans leur trajectoire de soins. Nous serons intéressés à connaître la suite de l'avancement des travaux et leurs résultats.

Veillez agréer, Mesdames, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Comité exécutif du conseil multidisciplinaire