

### La participation citoyenne au cœur de notre vision

Lors de la création du CIUSSS en avril dernier, la direction a choisi de faire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal un CIUSSS citoyen. Se définir comme un CIUSSS citoyen c'est contribuer activement à ce que la population desservie, les communautés et chaque citoyen bénéficient de conditions favorables, de services et de soins de santé de qualité ainsi que d'une confiance en leurs capacités individuelles et collectives. Ultimement, cela permet à chacun de naître, grandir, vivre et s'épanouir à son plein potentiel au sein d'une collectivité solidaire.



Denise Fortin, PDGA

**C**oncrètement, la « participation citoyenne » se résume à placer les citoyens et les usagers au centre de nos préoccupations. Bien au-delà des concepts associés au « patient-partenaire », orientation véhiculée au sein de certains milieux, la participation citoyenne confirme l'importance du savoir expérientiel — le savoir acquis à partir d'expériences vécues — des usagers, de leurs proches, des citoyens et lui confère un réel pouvoir d'influence sur la définition et l'organisation des soins et services. Les décisions organisationnelles sont donc partagées et orientées en fonction de l'*éclairage citoyen*. Par exemple, en Hollande, une telle façon de procéder a permis à des citoyens vivant avec une déficience physique de collaborer au plan d'aménagement d'un nouveau quartier d'habitation en développement.

Cette dynamique de collaboration, de *co-construction* de notre offre de soins et services, poursuit des objectifs de qualité, d'accessibilité et de fluidité. Cependant, se positionner comme une organisation citoyenne, c'est aussi assumer d'importantes responsabilités à l'égard de ce stratègique collaborateur qu'est la population! Cela nous oblige à une ouverture, à une transparence : nous sommes responsables mais aussi redevables. Nous devons communiquer nos actions, nos orientations, modifier l'offre de soins et de services mais aussi nos résultats, bons ou mauvais!

Cette dynamique évolutive et adaptative permet une amélioration constante grâce au partage d'idées novatrices, de connaissances diversifiées et de points de

vue complémentaires. Cette ouverture a entre autres permis, en Colombie-Britannique, à des jeunes de contribuer, via les médias sociaux, au développement d'activités de prévention des gangs de rue et de l'exploitation sexuelle.

Nous avons donc pris la décision de bâtir, avec vous et avec la population, un réseau de soins et services empreint d'une culture de qualité afin de se donner des conditions propices à la santé et au bien-être. Notre mission s'ouvre donc sur « bien plus que de soigner et guérir »; il s'agit d'agir, concrètement et collectivement, sur les conditions de vie, sur les disparités de santé et sur l'environnement afin de consolider une population en santé. En Écosse, des patients atteints de maladies pulmonaires ont été formés à ajuster le dosage de certains médicaments pour prévenir une détérioration de leur état et une éventuelle visite à l'urgence. Un exemple qui traduit notre potentiel à agir concrètement sur le bien-être des gens et sur l'utilisation de nos ressources.

C'est un défi : un beau défi. Des exemples, de par le monde, nous témoignent de la justesse et de l'efficacité d'un tel positionnement. Ce sera maintenant à nous de bâtir, ensemble, nos orientations et pratiques afin que les citoyens, usagers, patients et ceux qui les représentent participent activement à la définition des enjeux qui les touchent, aux décisions qui influencent leur vie, et à l'élaboration des solutions qui les concernent.

La participation citoyenne, c'est aussi chaque acteur du CIUSSS (médecin, professionnel, employé de soutien, chercheur, etc.) qui participe au développement de l'offre de soins et de services et distribue stratégiquement les ressources afin d'offrir un service de qualité à chaque patient, une desserte équitable à toute la population concernée, et cela selon les meilleures pratiques mondiales dans le respect des budgets de l'organisation. C'est aussi le respect et le développement de nos axes d'excellence et de nos activités de recherche et d'enseignement afin de faire évoluer les pratiques. ①

Avec la participation citoyenne, l'organisation vient définir, avec la population, des objectifs communs, des cibles pertinentes et porteuses de sens. Écouter, apprendre et respecter : voilà trois éléments qui résument plutôt bien la philosophie prônée par le CIUSSS.

# Questions Réponses

Voici les questions qui ont été posées via notre adresse courriel qui figure au bas de la page.

## Q Qu'est-ce que le développement organisationnel ?

R Le développement organisationnel, communément appelé D.O., est une spécialisation du domaine lié à la gestion et au développement des ressources humaines. Le D.O. aide les organisations à se transformer, à devenir plus performantes tout en valorisant la contribution des personnes qui y travaillent.

## Q Quelle peut être la contribution d'une équipe D.O. au sein d'un CIUSSS comme le nôtre ?

R L'équipe D.O. peut accompagner les gestionnaires et les directeurs dans la gestion de leurs équipes et projets (réorganisation du travail et performance), qui nécessite une démarche de conduite de changement. Elle peut donc intervenir autant au niveau stratégique qu'opérationnel. Elle peut conduire des interventions d'amélioration du climat de travail, de résolution des situations de conflits et d'incivilité, de prévention et de gestion de signalements ou de plaintes qui touchent l'environnement et la qualité des relations humaines au travail en général. L'équipe D.O. peut également développer des programmes, des outils et animer des ateliers en soutien à l'engagement et à la mobilisation du personnel (reconnaissance, appréciation de la contribution).

## Q L'équipe D.O. travaille avec qui ?

R L'équipe travaille sur le terrain avec les employés, les partenaires syndicaux, les gestionnaires et l'ensemble des directions et des cadres supérieurs qui les composent. Partagez-lui votre expérience et expertise en tant qu'employé de notre CIUSSS. L'équipe est là pour vous et avec vous, à chacune des étapes de notre transformation.

## Q Quels avantages y a-t-il à s'adjoindre l'équipe D.O. lors d'un changement ?

R L'équipe D.O. offre une vision élargie des processus, mettant en lien les différents acteurs et facteurs qui peuvent influencer la réalisation d'un changement ou d'une amélioration. Elle aide à mieux structurer les étapes du changement, à prévoir les ressources qui y sont associées, à trouver des façons de voir et de présenter les enjeux et solutions. Bref, elle facilite les démarches qui peuvent être complexes en abordant, de façon constructive, des situations délicates. ①

Renseignements : Candice Leduc-Robertson, chef de service du développement organisationnel, DRHCAJ.

## Capsules

### Conseil d'administration

POUR CEUX ET CELLES qui désirent en savoir un peu plus sur les membres du CA, leurs photos et biographies figurent sur le site du CIUSSS à : [www.ciussss-estmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciussss-estmtl.gouv.qc.ca), section conseil-administration/membres-du-ca. De plus, les prochains ordres du jour et le calendrier des séances 2015-2016 seront également déposés dans cette section. ①

### Agrément à Lucille-Teasdale : de très bons résultats préliminaires

L'INSTALLATION LUCILLE-TEASDALE a reçu la visite d'Agrément Canada du 2 au 6 novembre derniers. Sur les 1 196 critères évalués, les résultats préliminaires indiquent un taux de conformité de 91 %. La très grande majorité des pratiques organisationnelles requises (POR) sont également respectées.

Les visiteurs ont souligné à plusieurs reprises l'implantation d'une culture d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité au sein de l'organisation depuis la dernière visite, en 2012. Ils ont également mis l'accent sur l'engagement du personnel.

Le président-directeur général du CIUSSS, monsieur Gendron, a d'ailleurs félicité les employés et médecins de l'installation pour ces résultats, les remerciant notamment de leur dévouement, de leurs efforts constants et de l'excellence de leur travail.

Les résultats définitifs de l'Agrément seront transmis à Lucille-Teasdale dans les prochains jours. ①

Une réalisation de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Vous avez des questions ou des sujets à proposer ? Écrivez-nous à : [communications.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:communications.cemtl@ssss.gouv.qc.ca).



Pour des renseignements supplémentaires sur le CIUSSS, consultez votre intranet ou le nouveau site Web à : [www.ciussss-estmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciussss-estmtl.gouv.qc.ca).

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'île-de-Montréal

Québec