

# PLAN DE RÉTABLISSEMENT ET DE RÉSILIENCE DE L'EST DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

## TROUSSE DE MESURE TRANSVERSALE

Trousse du Plan de  
rétablissement et de la résilience



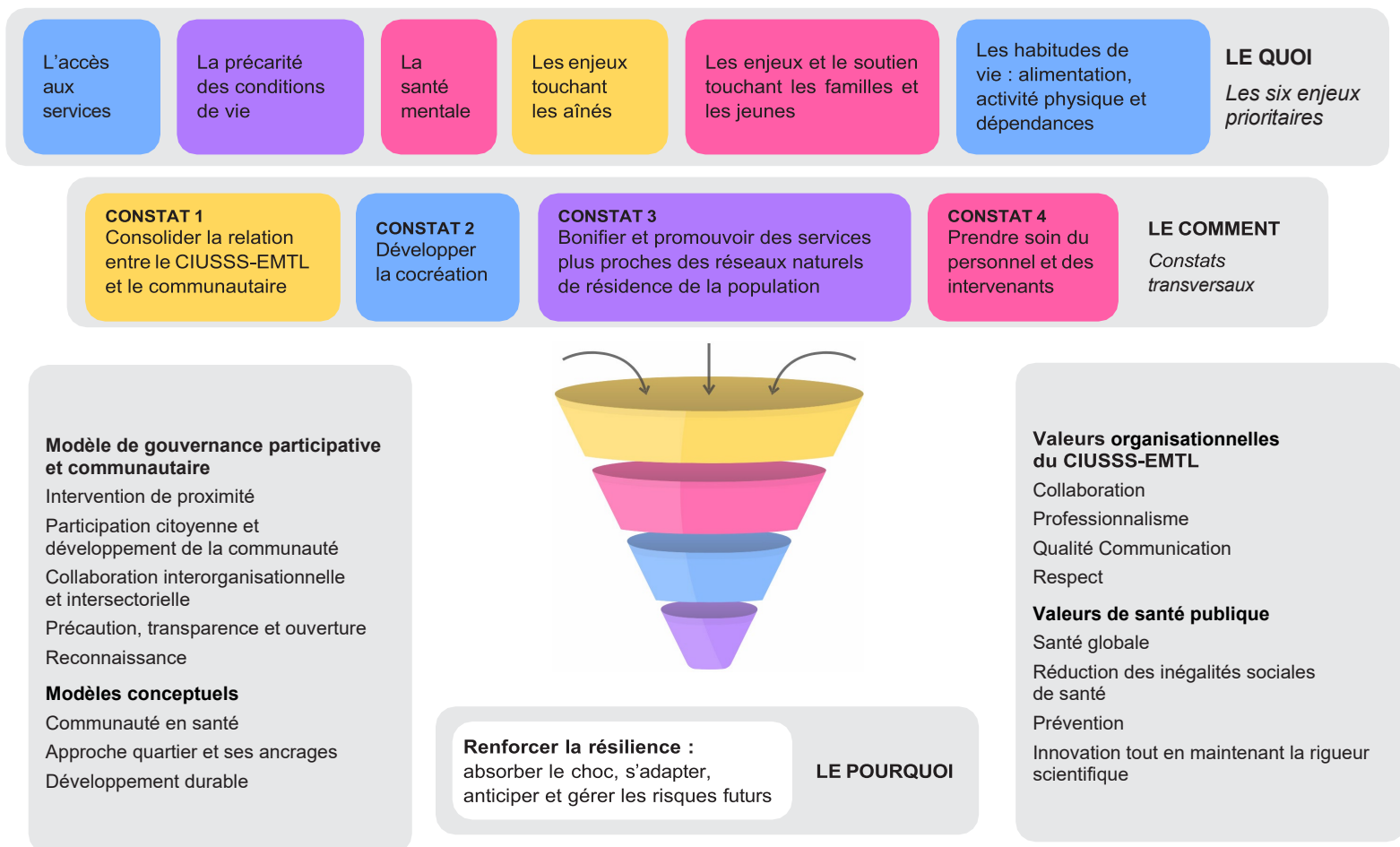
## Contexte

Comme vous le savez, la pandémie de la COVID-19 et les mesures sanitaires mises en place ont eu de **profonds impacts sur la santé mentale et physique** de la population, exacerbant au passage les **inégalités sociales** et affectant particulièrement les groupes les plus vulnérables.

S'appuyant sur une collaboration étroite entre le réseau communautaire, le réseau de la santé et des services sociaux et les membres de notre collectivité, notre démarche visait à planifier le processus du rétablissement et de l'ancrer dans les réalités des communautés afin de **reconstruire mieux** (Build back better).

Le rapport final du plan de rétablissement et de résilience a été publié en juin 2024 (la version complète et la synthèse sont disponibles sur le site Web du CIUSSS-EMTL : <https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/propos/plan-de-retablissement-et-de-resilience>).

## ILLUSTRATION DE LA DÉMARCHE



## GÉNÉRATION DE 200 ENGAGEMENTS DU CIUSSS-EMTL

La démarche du plan de rétablissement et de résilience impliquant 11 directions du CIUSSS-EMTL a été débutée en décembre 2020 et a entraîné la génération de 200 engagements face aux enjeux identifiés pour notre territoire. La réalisation de ces engagements qui se concluront d'ici 2026, aura pour but d'améliorer la résilience communautaire en prévision de futures situations d'adversité.

Parmi les 200 engagements ciblés par les directions, quatre constats transversaux transcendent ceux-ci et portent davantage sur la façon dont ces engagements pourront être réalisés afin de consolider **le partenariat** dans l'Est de Montréal entre le CIUSSS-EMTL et les organismes du territoire. Cette dimension est importante, puisque les données probantes et les meilleures pratiques suggèrent que pour augmenter et améliorer la résilience communautaire, la consolidation du partenariat est essentielle.

## TROUSSE DE MESURE TRANSVERSALE : UNE MESURE ORGANISATIONNELLE POUR LES 4 CONSTATS TRANSVERSAUX VISÉS PAR LES ENGAGEMENTS

C'est un outil pour mesurer certaines dimensions du partenariat et des 4 constats transversaux, et ce, parce qu'en améliorant ces dimensions nous pourrions contribuer à augmenter la résilience communautaire de la communauté de l'Est.



### QUE RETROUVONS-NOUS DANS CETTE TROUSSE ?

1. **UN QUESTIONNAIRE OBLIGATOIRE** pour chacune des 11 directions impliquées.
2. **UNE BANQUE D'INDICATEURS à titre consultatif** pour les directions qui souhaitent explorer plus et déterminer d'autres indicateurs dans le cadre de réalisation de leurs engagements.

### 1 – QUESTIONNAIRE OBLIGATOIRE

#### QUOI

- Le questionnaire est un outil structuré **OBLIGATOIRE** qui permet aux équipes (11 directions du CIUSSS-EMTL et partenaires externes) de **s'autoévaluer sur des critères de qualité** associés aux **4 grands constats** du plan pour les engagements qui ont été ciblés par chacune des directions.

#### **IDENTIFICATION DES ENGAGEMENTS TRANSFORMATIONNELS :**

- Chaque direction doit identifier entre **4 et 5 engagements** pour être soumis à l'exercice de mesure transversale. Ces engagements doivent suivre **une dimension ou initiative transformationnelle**. Ils sont des projets ou des actions stratégiques visant à apporter des changements pérennes aux approches, pratiques, interventions et façons de collaborer d'une organisation ou d'une communauté. En modifiant de manière significative les structures, les processus ou les comportements existants, l'initiative transformationnelle impacte la capacité à anticiper, répondre et s'adapter positivement aux situations d'adversité collective. Cette optimisation des pratiques actuelles permet de conduire à des améliorations substantielles qui pourront renforcer la résilience des communautés, de l'organisation et des clientèles.

#### QUAND

- Pour chacun des 4 ou 5 engagements ciblés, le questionnaire doit être complété à **3 moments spécifiques** pour avoir l'autoévaluation de l'engagement concerné selon des critères de qualité. La direction porteuse est responsable d'assurer ces suivis, pour chacun de ses engagements, à ces moments :
  - o Au démarrage (Temps 0, de façon rétrospective si l'engagement est déjà initié);
  - o En milieu de réalisation (Temps 1);
  - o À la fermeture de l'engagement (Temps 2).

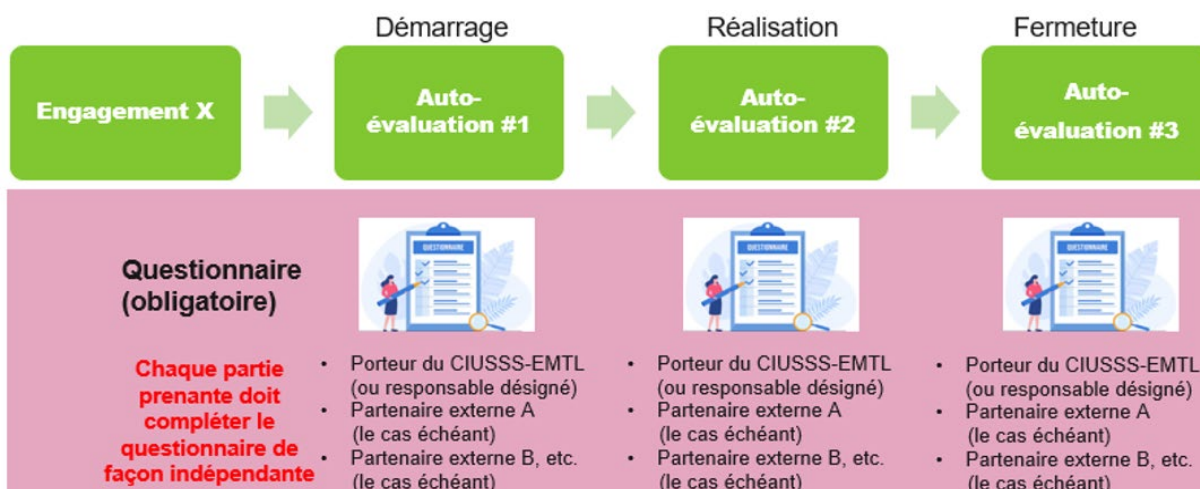
#### QUI

- Le questionnaire doit être complété aux 3 moments identifiés ci-dessus pour chacun des 4 ou 5 engagements par :
  - o **La direction porteuse/responsable** de l'engagement au CIUSSS-EMTL (le/la responsable de chacun des engagements identifiés)  
ET
  - o Ses **collaborateurs internes dans la réalisation de chacun des engagements concernés**  
ET
  - o **Le(s) partenaire(s) externe(s) impliqué(s)** dans la réalisation de l'engagement, le cas échéant (si l'engagement implique plus d'un partenaire externe, le questionnaire doit être complété par chaque partenaire). Nous vous prions donc de partager le questionnaire avec eux.
- La Direction du programme jeunesse et des activités de santé publique (DJASP) pourra soutenir les directions dans la démarche et répondre aux questions.

## COMMENT

- La complétion du questionnaire se fait via le lien suivant : <https://forms.office.com/r/75kHwpWyiF>

## RÉSUMÉ



## ANALYSE DES DONNÉES

- Après la cueillette de données à chacun des trois moments, une analyse sera faite avec le soutien de la DQÉPÉ et les résultats seront partagés aux directions impliquées et les partenaires communautaires.

## 2 – BANQUE D'INDICATEURS

### QUOI

- C'est un outil qui permet d'offrir une sélection d'indicateurs pouvant être suivis par les équipes en fonction des 4 constats transversaux du plan pour les engagements transformationnels ciblés.
- Cette banque se veut consultative et optionnelle et ne remplace pas les indicateurs spécifiques associés à chaque engagement par les équipes. Le suivi d'indicateurs transversaux vise à mesurer l'avancement et l'impact des actions entreprises dans la réalisation des engagements, pour faciliter la prise de décision et le suivi de la performance.

### QUAND

- Les indicateurs disponibles dans cette banque peuvent être sélectionnés et suivis à tout moment au cours de la vie des engagements en fonction des constats ciblés.

### QUI

- La sélection et le suivi d'indicateurs de cette banque peut être effectuée par chacune des directions concernées, en concertation avec l'ensemble des partenaires impliqués.

### COMMENT

- La banque d'indicateurs selon les 4 constats transversaux est disponible à la page suivante. Vous pouvez en choisir certains et les suivre dans votre salle de pilotage tactique.

## RÉSUMÉ



## Banque d'indicateurs de la trousse de mesure transversale du plan de rétablissement et de résilience

| CONSTAT 1<br>Consolider la relation entre le CEMTL et le communautaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CONSTAT 2<br>Développer la cocréation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CONSTAT 3<br>Bonifier et promouvoir des services plus proches des réseaux naturels de résidence de la population                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CONSTAT 4<br>Prendre soin du personnel et des intervenants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicateurs de collaboration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de projets, incluant des programmes de prévention, des activités de sensibilisation, ou des services spécifiques développés conjointement par le CIUSSS-EMTL et le communautaire</li> <li>• Niveau de satisfaction auprès des usagers des services</li> <li>• Niveau de satisfaction auprès du communautaire concernant la qualité du partenariat</li> </ul>                                                                                              | <b>Indicateurs de collaboration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de projets, incluant des programmes de prévention, des activités de sensibilisation, ou des services spécifiques développés conjointement par le CIUSSS-EMTL et le communautaire</li> </ul>                                                                                                   | <b>Indicateurs de portée et de visibilité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de campagnes de communication spécifiques conçues pour différentes populations visées (en fonction de la langue, du niveau de littératie, etc.)</li> <li>• Nombre de canaux différents (imprimés, numériques, radio, TV, etc.) utilisés pour diffuser les campagnes auprès des différentes populations</li> </ul>               | <b>Indicateurs de santé mentale et de bien-être</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de satisfaction des employés concernant leur bien-être général (questions sur le stress, la charge de travail, et l'équilibre travail-vie personnelle). (Peu, beaucoup, moyennement)</li> <li>• Pourcentage d'employés utilisant les services de soutien en santé mentale offerts par l'employeur, tels que des programmes d'aide aux employés (PAE) ou des consultations avec des psychologues</li> <li>• Nombre de formation en prévention et promotion du bien-être mis à disposition des employés</li> </ul> |
| <b>Indicateurs d'accessibilité des services (continuité)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau d'utilisation des services par les usagers</li> <li>• Niveau de satisfaction selon les délais d'attente</li> <li>• Niveau de satisfaction de la qualité des services reçus</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Indicateurs de processus et de qualité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de la qualité des plans de services et de programmes codéveloppés, basée sur des critères définis (pertinence, faisabilité, impact attendu)</li> <li>• Délai observé entre l'initiation d'un projet collaboratif et le lancement effectif du service ou du programme</li> </ul> | <b>Indicateurs d'accessibilité et d'inclusion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de contenus en ligne accessibles aux personnes avec des limitations technologiques (compatibilité mobile, versions légères de sites web, etc.)</li> <li>• Nombre de supports alternatifs (audio, vidéo, infographies) créés pour répondre aux besoins des populations avec des niveaux de littératie variés</li> </ul> | <b>Indicateurs de conciliation travail-famille</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage d'employés bénéficiant d'horaires de travail flexibles ou de possibilités de télétravail</li> <li>• Traduction en acte des résultats des enquêtes menées auprès des employés sur leur satisfaction par rapport aux politiques et aux mesures de conciliation travail-famille en place</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Indicateurs procéduraux et structurels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de conventions de partenariat signées entre le CIUSSS-EMTL et le communautaire.</li> <li>• Nombre de programmes/services codéveloppés par le CIUSSS-EMTL et le communautaire.</li> <li>• Niveau de satisfaction de la représentativité du CIUSSS-EMTL et du communautaire</li> </ul>                                                                                                                                                            | <b>Indicateurs de pérennité et de suivi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des services ou programmes codéveloppés qui sont maintenus et continuent de fonctionner après un an, deux ans, etc.</li> <li>• Nombre de services codéveloppés faisant l'objet d'une évaluation régulière pour mesurer leur efficacité et leur impact</li> </ul>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Indicateurs de reconnaissance et de valorisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existence de programmes mis en place pour reconnaître et valoriser les contributions des employés (récompenses, célébrations, mentions spéciales, etc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Indicateurs de visibilité, promotion de programmes et services auprès de la population</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement des sites web du CIUSSS-EMTL et du communautaire dans les résultats des moteurs de recherche pour des mots-clés pertinents</li> <li>• Nombre de campagnes de communication menées pour promouvoir les services, programmes, et activités</li> <li>• Nombre de partenariats établis avec des médias locaux, des écoles, et d'autres institutions pour promouvoir les services</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Indicateurs de fidélisation du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des employés pour lesquels une appréciation de la contribution a été réalisée dans l'année</li> <li>• Nombre de gestionnaires formés pour développer leurs compétences en matière de fidélisation du personnel</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |