



Centre intégré de santé
et de services sociaux de Lanaudière

Rapport annuel de gestion

2023-2024

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
ISBN : 978-2-550-96932-7 (Format PDF)

Dépôt légal : 3^e trimestre 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Table des matières

Liste des acronymes.....	1
1. Message des autorités	1
2. Déclaration de fiabilité des données.....	3
3. Présentation de l'établissement et faits saillants.....	4
3.1 L'établissement	4
3.2 Le conseil d'administration, les comités, les conseils et les instances	5
3.3 Les faits saillants.....	11
Consolidation de services et développements	11
Appuis financiers liés à la pandémie	12
Main-d'œuvre, attractivité et bien-être au travail	12
Une organisation en mouvement	18
L'accès aux services.....	26
Bonification de l'offre de service	32
Le CISSS et ses partenaires du milieu	39
Le CISSS se démarque	45
4. Résultats au regard de l'entente de gestion et d'imputabilité	49
Résultats des engagements annuels de l'entente de gestion et d'imputabilité	49
5. Activités relatives à la gestion des risques et de la qualité.....	53
L'agrément	53
La sécurité et la qualité des soins et des services	55
Les actions entreprises par le comité de gestion des risques et les mesures mises en place par l'établissement	56
Les principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art. 118.1 LSSSS).....	56
Les mesures mises en place par l'établissement ou son comité de vigilance et de la qualité à la suite des recommandations formulées par diverses instances	57
Le nombre de mises sous garde selon la mission.....	63
L'examen des plaintes et la promotion des droits	63
Les communications avec la population et les partenaires	63
6. Application de la politique portant sur les soins de fin de vie	66
7. Ressources humaines.....	67
Exigences linguistiques	67
8. Ressources financières	68
Utilisation des ressources budgétaires et financières par programme	68
L'équilibre budgétaire	69
Les contrats de service.....	69
9. Ressources informationnelles.....	70
10. Divulgence des actes répréhensibles.....	72
11. Organismes communautaires	73
Annexe 1 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs	79
Annexe 2 – Structure de l'organisation au 31 mars 2024.....	99

Liste des acronymes

AMM :	Aide médicale à mourir
CA :	Conseil d'administration
CAAL :	Centre d'amitié autochtone de Lanaudière
CEPI :	Candidat à l'exercice de la profession infirmière
CHDL :	Centre hospitalier De Lanaudière
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
CMDP :	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CLPQS :	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CPQS :	Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CRD :	Centre de réadaptation en dépendance
DCRP :	Direction des communications et des relations publiques
DDI-TSA-DP :	Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DEUR :	Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche
DI :	Déficience intellectuelle
DJ :	Direction du programme jeunesse
DP :	Déficience physique
DPJ :	Direction de la protection de la jeunesse
DQEPE :	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
DRI LLL :	Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval
DSAD :	Direction du programme soutien à domicile
DSGPLP :	Direction des services généraux, de la 1 ^{re} ligne et des partenariats
DSI :	Direction des soins infirmiers
DSM-D :	Direction des programmes santé mentale et dépendance
DSP :	Direction des services professionnels
DSPublique :	Direction de santé publique
DSSPP :	Direction des services santé physique de proximité
ETC :	Équivalent temps complet
GAP :	Guichet d'accès à la 1 ^{re} ligne
GMF-U :	Groupe de médecine de famille universitaire
HPLG :	Hôpital Pierre-Le Gardeur
IPS	Infirmière praticienne spécialisée
IPSPL	Infirmière praticienne spécialisée en 1 ^{re} ligne
MA :	Maison alternative
MDA :	Maison des aînés
MOI :	Main-d'œuvre indépendante
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PCI :	Prévention et contrôle des infections
RAC :	Résidence à assistance continue
RI :	Ressource intermédiaire
RPA :	Résidence privée pour aînés
RTF :	Ressource de type familial
RSSS :	Réseau de la santé et des services sociaux(du Québec)
SAD :	Soutien à domicile
TGC :	Trouble grave du comportement
TSA :	Trouble du spectre de l'autisme

1. Message des autorités

C'est avec fierté que nous vous présentons le rapport annuel de gestion 2023-2024 du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière, qui témoigne de nos nombreuses avancées cliniques et administratives et du dévouement des membres du personnel au cours de la dernière année.

Nos efforts collectifs portent leurs fruits, puisque l'établissement a reçu, en septembre dernier, le statut « agréé » par Agrément Canada pour le cycle 2023 à 2028. Cette accréditation atteste de nos bonnes pratiques et de notre engagement à améliorer la qualité et l'accessibilité de nos services, au bénéfice de la population lanauchoise. Nous tenons à remercier l'ensemble des équipes pour leur précieuse collaboration dans cette démarche.

Nous voulons aussi leur exprimer toute notre gratitude pour leurs accomplissements au quotidien. En effet, les membres du personnel et les équipes médicales ont redoublé d'ardeur afin de fournir des soins et des services accessibles, de qualité et sécuritaires, et ce, malgré une pression accrue découlant, entre autres, de la pénurie de main-d'œuvre. Le recrutement du personnel étant un défi de taille, tout au long de l'année, nous avons fait preuve de créativité et avons multiplié les activités de visibilité dans le but de recruter des travailleurs qualifiés et compétents. Diverses actions visant la reconnaissance et le mieux-être au travail ont parallèlement été mises en œuvre pour assurer la fidélisation des membres du personnel, notre ressource la plus précieuse. Nous poursuivons nos efforts pour nous démarquer afin de pourvoir les postes au sein des équipes.

Par ailleurs, c'est en nous rappelant nos valeurs, soit le respect et la bienveillance, la rigueur et l'imputabilité, la collaboration et la solidarité ainsi que l'éthique et la transparence, que nous parvenons à offrir des services plus accessibles, sécurisants et novateurs. Voilà pourquoi nous avons mis en place, en 2023-2024, des activités d'équipe afin de nous réapproprier notre code d'éthique et de réaffirmer notre volonté à agir en fonction de nos valeurs et des droits des usagers ainsi qu'à toujours placer ceux-ci au centre de nos décisions.

Dans un tout autre ordre d'idées, l'année a été couronnée de succès pour plusieurs équipes et membres du personnel qui, par leur grande implication et leur sens de l'innovation, se sont démarqués et ont su faire rayonner l'établissement. Les quelques exemples rapportés dans ce rapport annuel reflètent le dynamisme et la créativité qui habitent nos équipes dans leur volonté de se surpasser.

De plus, l'établissement a réalisé plusieurs projets d'infrastructures permettant de bonifier les services à la population. Nous sommes des plus heureux, notamment, de l'ouverture de nos 3 premières maisons des aînés et maison alternative. Celles-ci sont conçues pour offrir aux résidents un milieu de vie à dimension humaine qui recrée l'environnement d'un domicile. Notons aussi l'agrandissement de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur qui avance à grands pas. Ce projet permettra, entre autres, de réduire l'attente à l'urgence et de favoriser les soins de proximité pour les citoyens du sud de Lanaudière.

Grâce à nos partenariats forts avec différents acteurs municipaux, scolaires, communautaires et de la santé, nous avons, par exemple, réussi à mettre sur pied de multiples activités et services de proximité à Saint-Donat, à Saint-Gabriel-de-Brandon et à Saint-Michel-des-Saints, entre autres. Ceux-ci permettent d'agir ensemble pour améliorer l'accès, la qualité et la continuité des services, en les adaptant aux besoins de la population locale ciblée.

L'année 2023-2024 a, de plus, été marquée par des changements importants concernant la gouvernance du CISSS. D'abord, en octobre 2023, M. Jacques Perreault, président et membre du conseil d'administration durant les 8 dernières années, a quitté ses fonctions. Soulignons de même le départ de Mme Maryse Poupart, présidente-directrice générale d'avril 2021 à novembre 2023. Tout au long de leur mandat, ces derniers ont exercé un leadership exemplaire. Nous leur adressons nos plus sincères remerciements pour tout le travail accompli et nous nous engageons à assurer leur relève en agissant avec la même rigueur et la même humanité dont ils ont fait preuve.

En terminant, nous souhaitons saluer le précieux apport des fondations, des comités des usagers, du comité de réconciliation, des conseils professionnels, des bénévoles ainsi que des élus, des organismes communautaires et de tous les autres partenaires de la région, qui collaborent avec nous dans l'amélioration de l'offre de service à la population.

Un merci particulier également aux membres du conseil d'administration pour leur générosité, leur engagement et leurs décisions empreintes de professionnalisme, qui font progresser l'établissement vers l'excellence.

C'est grâce à l'ensemble des personnes qui travaillent au CISSS de Lanaudière, membres du personnel, gestionnaires, médecins, que nous réussissons à relever les différents défis sur notre route. Nous les en remercions tout spécialement. Nous nous engageons, par ailleurs, à être à l'écoute de leurs besoins, de leurs idées et de leurs préoccupations afin de rendre nos services toujours plus pertinents pour les personnes que nous desservons.

Finalement, merci aux usagers et à leurs proches pour la confiance qu'ils nous témoignent. Nous nous engageons aussi à les écouter attentivement, car leur expérience directe est une source précieuse d'inspiration et de vision. Nous travaillerons sans relâche afin de leur assurer le plus haut niveau possible d'accessibilité, de sécurité et de qualité des soins et des services.



Suzanne Lepage
Présidente du conseil d'administration
par intérim



Philippe Ethier
Président-directeur général

2. Déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

Tout au long de l'exercice, des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables ont été maintenus de manière à assurer la réalisation des objectifs à l'entente de gestion et d'imputabilité conclue avec le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2023-2024 du CISSS de Lanaudière :

- Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- Exposent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare donc qu'à ma connaissance, les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.



Philippe Ethier
Président-directeur général

3. Présentation de l'établissement¹ et faits saillants

3.1 L'établissement

Le CISSS de Lanaudière regroupe 66 installations, dont 2 centres hospitaliers, réparties dans 6 MRC sur un territoire de plus de 12 000 km². Il offre une gamme de services généraux de santé et de services sociaux ainsi que certains services spécialisés à une population de plus de 552 000 personnes. Près de 15 500 membres du personnel et 810 médecins y partagent la responsabilité de promouvoir la santé et le bien-être de la population, d'accueillir, d'évaluer et de diriger les personnes et leurs proches vers les services requis et de prendre en charge, d'accompagner et de soutenir les personnes vulnérables.

Afin de bien remplir leur mandat, le CISSS et ses partenaires de la région identifient les besoins sociosanitaires visant l'amélioration de la santé et du bien-être de la population, l'offre de service requise ainsi que les contributions attendues de chacun pour répondre à ces besoins.

Plus spécifiquement, le CISSS a pour mission :

- De veiller à l'organisation, à l'accessibilité et à l'intégration des services de santé et des services sociaux répondant aux besoins de la population lanauoise;
- D'assurer la prestation de services de santé et de services sociaux aux citoyens de son territoire, axés sur la proximité et la continuité des services;
- D'assumer une responsabilité populationnelle envers les personnes qui résident sur son territoire;
- De créer et de maintenir des liens de collaboration avec ses différents partenaires;
- De garantir une planification régionale des ressources humaines;
- De promouvoir la santé auprès de toute la population et d'assurer des interventions préventives et de protection, en collaboration avec ses partenaires.

Ainsi, le CISSS dispense la gamme de services suivants à la population :

- Promotion, prévention, dépistage;
- Repérage, évaluation, diagnostic, soutien;
- Accompagnement;
- Hébergement;
- Réadaptation : déficience physique (DP), déficience intellectuelle (DI), jeunes en difficulté, alcoolisme, toxicomanie et jeu pathologique;
- Soins spécialisés, dont soins psychiatriques de longue durée et services psychiatriques pour enfants et adolescents;
- Services hospitaliers;
- Services de CLSC;
- Info-Santé et Info-Social;
- Protection de la jeunesse, adoption, recherche d'antécédents, retrouvailles, expertise à la Cour supérieure, services aux jeunes contrevenants;
- Transport et hébergement pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, le CISSS oriente ses actions en fonction des valeurs suivantes : respect et bienveillance, rigueur et imputabilité, collaboration et solidarité ainsi qu'équité et transparence. Ces valeurs représentent les principes qui doivent servir de guides à tous les médecins, les gestionnaires, les membres du personnel, les stagiaires et les bénévoles dans leurs manières d'être et d'agir au quotidien.

¹ Voir l'organigramme à l'Annexe 2.

3.2 Le conseil d'administration, les comités, les conseils et les instances

Conseil d'administration (CA)

Membres

- LEPAGE, Suzanne – Présidente par intérim – Membre indépendante – Expérience vécue à titre d'usagère des services sociaux
- ETHIER, Philippe – Secrétaire – Président-directeur général
- BAMBACH, Judy – Membre indépendante – Compétence en gouvernance ou éthique
- BOUDREAU, Julie – Membre désignée – Conseil multidisciplinaire (CM)
- CHASLE, Sylvain – Membre désigné – Comité des usagers (CUCI)
- DJADI, Mélissa – Membre désignée – Comité régional sur les services pharmaceutiques (CRSP)
- GAGNÉ, Geneviève – Membre nommée – Milieu de l'enseignement
- LALONDE, Chantal – Membre indépendante – Expertise auprès des organismes communautaires
- LAMOUREUX, Caroline – Membre désignée – Conseil des infirmières et infirmiers (CII)
- NICOL, Ronald – Membre indépendant – Compétence en ressources immobilières, informationnelles ou humaines
- OTTAWA, Paul-Émile – Membre indépendant – Compétence en vérification, performance ou gestion de la qualité
- PARÉ, Louise – Membre indépendante – Expertise en réadaptation
- PROCHETTE, Dr Harry Max – Membre désigné – Médecin omnipraticien – Département régional de médecine générale (DRMG)
- TESSIER, Sylvie – Membre indépendante – Expertise en santé mentale
- VILLIARD, Roselyne – Membre désignée – Médecin spécialiste – Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- Poste vacant – Membre indépendant – Compétence en gestion des risques, finances et comptabilité
- Poste vacant – Membre indépendant – Expertise en protection de la jeunesse

Les membres suivants ont quitté le CA en cours d'année :

- PERREAULT, Jacques – Président – Membre indépendant – Expertise en protection de la jeunesse (4 octobre 2023)
- FOURNIER, Esther – Vice-présidente – Membre indépendante – Compétence en gestion des risques, finances et comptabilité (5 février 2024)
- POUPART, Maryse – Secrétaire – Présidente-directrice générale (jusqu'au 5 novembre 2023)

Faits saillants

Le CA a tenu 18 séances entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, incluant la séance publique annuelle.

Au cours de l'année, aucun cas n'a été traité en lien avec le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et aucun manquement n'a été constaté. Ce code se trouve à l'Annexe 1 et sur le site Web du CISSS, au <https://www.ciiss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-ciiss/conseil-dadministration/>.

Comité de gouvernance et d'éthique

Membres

- BAMBACH, Judy – Présidente
- BOUDREAU, Julie
- ETHIER, Philippe – Président-directeur général
- LEPAGE, Suzanne
- NICOL, Ronald
- VILLIARD, Roselyne

Comité de vérification

Membres

- FOURNIER, Esther – Présidente (avril 2023 à février 2024)
- NICOL, Ronald – Vice-président depuis novembre 2023 et président depuis février 2024
- CHASLE, Sylvain
- GAGNÉ, Geneviève
- TESSIER, Sylvie (depuis octobre 2023 et vice-présidente depuis février 2024)

Responsable du comité

- GARNEAU, Chantal

Comité de vigilance et de la qualité

Membres

- PARÉ, Louise – Présidente
- BAMBACH, Judy
- CHASLE, Sylvain
- ETHIER, Philippe – Président-directeur général
- GRENON, Steve – Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- LALONDE, Chantal
- TESSIER, Sylvie

Responsable du comité

- OUELLET, Sophie

Comité des ressources humaines

Membres

- LEPAGE, Suzanne – Présidente
- BAMBACH, Judy
- DJADI, Mélissa
- ETHIER, Philippe – Président-directeur général
- LAMOUREUX, Caroline
- NICOL, Ronald

Responsable du comité

- COMTOIS, Clément

Comité d'éthique et de la recherche (CÉR)

Membres

- POUPART, Jean – Éthicien – Président et membre ayant une expertise dans le domaine éthique
- ROULEAU, Me Gabrielle – Avocate – Vice-présidente et membre ayant des connaissances dans le domaine juridique
- PAQUETTE, Dr Jean-Sébastien – Omnipraticien – Membre ayant une expertise scientifique et biomédicale
- ROBERGE, Dr Roger – Gériatre retraité – Membre représentant du public
- TREMBLAY, Maude – Pharmacienne – Membre ayant une expertise scientifique et biomédicale

Membres suppléants

- BOIS, Jean-Pierre – Pharmacien – Membre ayant une expertise scientifique et biomédicale
- CHAMPAGNE-MERCIER, Me Léa – Avocate – Membre ayant des connaissances dans le domaine juridique
- NAUD, Judith – Optométriste – Membre représentante du public
- SALEM, Insaf – Conseillère en éthique de la recherche – Membre ayant une expertise dans le domaine éthique/Membre ayant une expertise scientifique et biomédicale

Les membres suivants ont quitté le CÉR en cours d'année :

- COULOMBE, Annie – Psychologue – Membre ayant une expertise en sciences sociales
- MONTPETIT, Jocelyne – Membre représentante du public
- ROBITAILLE, Dr Yves – Médecine interne – Membre ayant une expertise scientifique et biomédicale

Comité de gestion des risques

Membres

- DJADI, Mélissa – Présidente
- DESJARDINS, Stéphane
- ÉTHIER, Philippe- Président-directeur général
- GOYET, Noëlla
- HAMEL, Pierre
- LAVALLÉE, Élyse (depuis septembre 2023)
- LEDOUX, Marjolie
- OUELLET, Sophie
- PÉPIN, Annie (depuis janvier 2024)
- PERREAULT, Nadia (jusqu'à septembre 2023)
- PILON, Mélissa
- POUPART, Maryse – Présidente-directrice générale (jusqu'à 5 novembre 2023)
- STORME, Dr Mathieu
- THIBODEAU, Katherine

Comité de révision

Membres

- NICOL, Ronald – Président et membre du CA
- TESSIER, Sylvie – Présidente substitut et membre du CA (à partir de septembre 2023)
- BLAIN, Dre Julie – Membre (jusqu'en avril 2023)
- DESJARDINS, Dre Valérie – Membre
- HAINAULT, Dre Victoria Ann – Membre

Membres substituts

- LECLERC, Dre Geneviève – Médecin substitut (depuis novembre 2023)
- PYARALI, Dr Mazaheer – Médecin substitut (depuis novembre 2023)
- DUPUIS, Dre Francesca – Médecin substitut (jusqu'en novembre 2023)

Conseil des infirmières et infirmiers (CII)

Membres cooptés du comité exécutif (CECII)

- LAMOUREUX, Caroline – Présidente
- MAILLÉ, Geneviève – Vice-présidente
- LAMER, Sylvie – Trésorière
- GIROUX, Yannick – Agent aux communications/Trésorier
- LARAMÉE, Julie – Agente aux communications
- BRUNET, Marie-Claude
- DUFOUR, Marie-Ève
- FOUCHER, Sophie-Andrée
- JODOIN, Marie-Claude
- LÉSINA, Audrey
- MACAMEAU, Andréanne

Membres d'office

- JERVAISE, Élodie – Présidente du conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA)
- PERREAULT, Nadia – Secrétaire et directrice de soins infirmiers
- ETHIER, Philippe – Président-directeur général
- POUPART, Maryse – Présidente-directrice générale (jusqu'au 5 novembre 2023)

Membres invités permanents

- FOURNELLE, Sabrina – Université de Montréal
- MARSAN, Rachel – Centre multiservice des Samares
- OUELLET-SÉGUIN, Marie-Chrystine – Cégep régional de Lanaudière à Joliette

Les membres suivants ont quitté le CECII en cours **d'année** :

- ARCHAMBAULT, Mélanie (23 mai 2023)
- FILTEAU, Mariedouce (14 septembre 2023)
- GAGNON, Anik (22 novembre 2023)
- GRENIER, Valérie (6 décembre 2023)
- MANTHA, Mélanie (24 avril 2023)
- RICHARD, Cynthia (21 février 2024)

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Membres du comité exécutif

- OUELLET, Dr Jérôme – Président
- REGGAD, Dre Bouchra – 1^{re} vice-présidente
- CHARBONNEAU, Dre Valérie – 2^e vice-présidente
- RAYES, Dr Justin – Secrétaire
- DUBÉ, Françoise – Trésorière
- BERGERON, Dr Michaël – Conseiller
- FOREST, Dre Geneviève – Conseillère
- SYLVESTRE, Dr Jean-Daniel – Conseiller
- THIBAUT, Dre Véronique – Conseillère
- LABIDI, Dr Saber – Directeur des services professionnels (jusqu'au 29 janvier 2024)
- MARTEL, Dre Élise – Directrice de l'enseignement médical
- ETHIER, Philippe – Président-directeur général
- POUPART, Maryse – Présidente-directrice générale (jusqu'au 5 novembre 2023)
- VILLIARD, Dre Roselyne – Représentant du CMDP au CA

Conseil multidisciplinaire (CM)

Membres du comité exécutif

- BOUDREAU, Julie – Présidente
- QUEVILLON, France – Vice-présidente
- JACQUES, Caroline – Trésorière
- MARCOUX, Nancy – Secrétaire
- PRÉVILLE, Karine – Responsable des communications
- BEAULIEU-PAUZÉ, Amélie
- DEMERS, Isabelle
- LANGLAIS, Marie-Ève
- TARDIF-ÉMOND, Bianca
- TREMBLAY-COLLARD, Laurie

Membres d'office

- DUCHARME, Caroline – Directrice des services multidisciplinaires
- ETHIER, Philippe – Président-directeur général
- POUPART, Maryse – Présidente-directrice générale (jusqu'au 5 novembre 2023)

Département régional de médecine générale (DRMG)

Membres élus

- MELANSON, Dr Philippe – Cochef du département
- SARRAZIN, Dre Jolaine
- LAROSE, Dre Katherine

Membres nommés

- PROCHETTE, Dr Harry Max – Chef du département
- BELLEMARE, Dr Laurent
- D'APICE, Dre Hawa Lina

- LÉGARÉ, Dre Louise Marie (jusqu'au 10 janvier 2024)
- PUT, Dre Daryline (jusqu'au 22 juin 2023)
- RUFFET, Dre Sophie

Membres d'office

- ETHIER, Philippe – Président-directeur général
- POUPART, Maryse – Présidente-directrice générale (jusqu'au 5 novembre 2023)

Comité régional sur les services pharmaceutiques (CRSP)

Membres

- DJADI, Mélissa – Chef de département pharmacie – Présidente
- PICHETTE, Caroline – Pharmacienne communautaire – Vice-présidente
- CHASSÉ, Vicky – Chef adjointe de département pharmacie – Secrétaire
- CHENIER, Mélyse – Pharmacienne d'établissement
- BOURGEOIS, Julie – Pharmacienne propriétaire
- PELLETIER, Amélie – Pharmacienne d'établissement
- LAURENDEAU, Pierre-Alex – Pharmacien propriétaire
- DUHAMEL, François – Pharmacien communautaire
- POUPART, Maryse – Présidente-directrice générale (jusqu'au 5 novembre 2023)

Invités

- LABIDI, Dr Saber – Directeur des services professionnels (jusqu'à 29 janvier 2024)
- PROCHETTE, Dr Harry-Max – Chef du département régional de médecine générale

Conseil des sages-femmes

Membres du comité exécutif

- AUCOIN CRÊTE, Kalina – Sage-femme – Présidente (jusqu'au 27 septembre 2023), responsable des services de sage-femme
- BEN FREDJ, Meriam – Sage-femme – Présidente (à partir du 27 septembre 2023)
- BENMEBAREK, Souad – Sage-femme – Vice-présidente
- LAFLAMME, Gabrielle – Sage-femme – Secrétaire

Membres d'office

- AUCOIN CRÊTE, Kalina – Responsable des services de sage-femme (à partir du 25 septembre 2023)
- BOUCHER, Andréanne – Responsable des services de sage-femme (jusqu'au 24 septembre 2023)
- ETHIER, Philippe – Président-directeur général (représenté par Annie Plante, directrice générale adjointe – programmes sociaux et de réadaptation)
- POUPART, Maryse – Présidente-directrice générale (jusqu'au 5 novembre 2024)

Comité des usagers du CISSS de Lanaudière (CUCI)

Membres du comité exécutif

- LAPENSÉE, Yves – Président
- PROVOST, Richard – Vice-président et trésorier
- LABELLE, Stéphanie – Secrétaire

Comité régional pour le programme d'accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise

Membres

- BOURGEOIS, Gilbert – Président
- EMOND, Ruby – Vice-présidente
- ALBERT, Suzanne
- BLAKELY, Brent
- DI MARCO, Roberto (depuis le 12 juin 2023)
- EATON-LUSIGNAN, Michelle (jusqu'au 18 septembre 2023)
- PAPADEAS, Peter
- PRUSILA, Eric
- SAVELLA, Vanessa Judy

Membre sans droit de vote

- BÉRUBÉ, Maryse – Répondante à l'accès aux services en langue anglaise – Secrétaire

3.3 Les faits saillants

En 2023-2024, les membres du personnel et les médecins du CISSS ont poursuivi leurs efforts pour assurer une prestation de services de qualité et sécuritaires à l'ensemble des usagers.

Aussi, dans le respect de ses paramètres financiers et de la planification stratégique du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'établissement a travaillé à l'atteinte des cibles de l'entente de gestion et d'imputabilité, à l'amélioration de l'accès de même qu'à la consolidation et à la bonification de son offre de service.

Les travaux relatifs à l'amélioration continue de la performance se sont poursuivis au cours de l'année. L'établissement terminera l'exercice financier avec un résultat déficitaire de l'ordre de 24 292 527 \$ pour les activités du fonds d'exploitation.

Consolidation de services et développements

Au cours de la dernière année financière, le CISSS a reçu l'annonce d'investissements de près de 67 M\$, dont :

- 26 M\$ – Ouverture de 3 maisons des aînés (MDA) et maison alternative (MA);
- 16,8 M\$ – Point de service local (vaccination, dépistage, prélèvements);
- 7,2 M\$ – Rehaussement du soutien à domicile (SAD), des activités du centre de jour et du soutien aux proches aidants;
- 6,0 M\$ – Soutien aux cliniciens et aux professionnels du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS);
- 4,8 M\$ – Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC);
- 3,5 M\$ – Bonification des services de 1^{re} ligne (clinique IPS, guichet d'accès et gestion de l'urgence);
- 1,0 M\$ – Gouvernance des milieux de vie;
- 0,9 M\$ – Services pour les jeunes en difficulté et leur famille;
- 0,6 M\$ – Bonification de l'offre de service en santé mentale et plan d'action interministériel en itinérance.

Ces investissements ont permis l'amélioration de l'accessibilité aux soins et aux services ainsi que le soutien et la stabilisation des équipes dans plusieurs secteurs d'activités.

Tout au long de l'exercice financier 2023-2024, le CISSS a respecté les règles d'attribution budgétaire dans l'ensemble de ses programmes-services et a effectué une reddition de comptes soutenue, rigoureuse et de qualité.

L'établissement a poursuivi les travaux de normalisation des données cliniques et financières dans le cadre du déploiement du financement axé sur le patient (FAP) qui a officiellement débuté le 1^{er} avril 2023 pour les secteurs de la chirurgie et de l'obstétrique.

Pour l'électrophysiologie interventionnelle, les secteurs de la dialyse, des unités de médecine, de l'urgence, de la néonatalogie et des services nationaux, ceux-ci seront déployés à partir du 1^{er} avril 2024. Au cours de l'exercice, la modélisation des coûts ainsi que plusieurs analyses et travaux d'amélioration de la donnée ont été faits en vue de mesurer le coût par parcours de soins et de services (CPSS) en lien avec l'année financière 2022-2023.

Appuis financiers liés à la pandémie

À la suite de la situation pandémique, des appuis financiers ont été accordés et maintenus par le MSSS, que ce soit pour la bonification des mesures salariales ou l'utilisation de la main-d'œuvre indépendante. Ces financements se sont appliqués autant pour le CISSS que pour les différentes ressources de la région, telles que : milieux de vie privés partenaires du RSSS - CHSLD privés non conventionnés, résidences privées pour aînés (RPA), ressources intermédiaires (RI), centres d'hébergement en dépendance, en DI, en trouble du spectre de l'autisme (TSA), en DP, en santé mentale ou en soutien à l'autonomie des personnes âgées.

Main-d'œuvre, attractivité et bien-être au travail

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, plus de 2 730 nouvelles recrues ont joint l'organisation malgré le contexte de rareté de ressources. Le CISSS a ainsi intensifié et diversifié ses actions de visibilité et de recrutement afin d'assurer la réalisation de sa mission dans les différents programmes cliniques et de répondre aux enjeux liés au contexte de pénurie de main-d'œuvre. Pour la même période, 626 infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes et 393 professionnels de la santé et des services sociaux ont intégré notre organisation.

Promotion des programmes visant à former de la relève

Au cours des dernières années, le CISSS a assuré le déploiement de plusieurs programmes ministériels visant à octroyer des bourses d'études. Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, 333 bourses d'études ont ainsi été octroyées dans divers domaines, dont notamment :

- 49 bourses pour suivre la formation Santé, assistance et soins infirmiers pour devenir préposé aux bénéficiaires ou auxiliaire en santé et services sociaux (assistance à la personne en établissement et à domicile - APED);
- 98 bourses de 12 000 \$ offertes dans le cadre d'un programme de bourses du MSSS menant à l'obtention d'une attestation d'études professionnelles (AEP) en Soutien aux services d'assistance en établissement de santé et services sociaux, d'une durée de 5 mois (705 heures);
- 164 bourses pour suivre une formation accélérée afin de devenir préposé aux bénéficiaires (PAB/AEP) (375 heures);

- 8 bourses remises dans le cadre du programme de reconnaissance des acquis et des compétences pour un emploi de technicien en pharmacie;
- 8 bourses offertes à des étudiants de dernière année dans un programme d'imagerie médicale et des laboratoires de biologie médicale (MLBM);
- 1 bourse remise à une étudiante en psychothérapie pour suivre le programme de doctorat en psychologie clinique;
- 5 bourses d'études octroyées à des professionnels désirant obtenir un permis de l'ordre en psychothérapie.

Recrutement

Encore cette année, les équipes du recrutement ont fait un travail exceptionnel afin d'attirer de nouveaux talents. En plus de diverses publicités diffusées dans les journaux, les médias sociaux et les revues spécialisées, elles ont accentué leur présence dans différents événements, tant dans les milieux de l'éducation et dans les salons d'emploi que dans des activités publiques (ex. : le Marché de Noël de L'Assomption, les Super glissades à Saint-Jean-de-Matha, la Course en foulées à L'Assomption, le Défi ski Nicoletti à Val Saint-Côme, etc.). Ainsi, plus de 60 activités de visibilité ont été réalisées en 2023-2024 sur le territoire lanadois, incluant à Manawan, et un peu plus d'une trentaine à l'extérieur de la région.

Diverses activités et outils innovants ont été développés afin de soutenir les activités de recrutement, notamment :

- **Capsules vidéo mettant en valeur les postes à pourvoir en CHSLD au nord de Lanaudière.** On y découvre le plaisir qu'ont 4 membres du personnel à travailler en CHSLD, mais aussi à exercer leurs fonctions dans les environnements magnifiques des municipalités de Saint-Michel-des-Saints, de Saint-Gabriel-de-Brandon, de Saint-Jean-de-Matha et de Saint-Donat.
- **Capsule vidéo mettant en vedette le travail de préposé à l'entretien ménager.** Elle permet de suivre la route d'une préposée à l'entretien ménager à travers ses diverses tâches quotidiennes au Département de la pédiatrie de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur (HPLG). L'objectif est de générer un intérêt pour ce rôle qui est essentiel au bon déroulement des activités en limitant les risques de transmission des infections dans nos milieux de soins et nos milieux de vie.
- **Casque de réalité virtuelle interactif.** Le CISSS s'est associé à la Table des préfets de Lanaudière, Lanaudière Économique et Tourisme Lanaudière pour le déploiement de ce casque qui permet le visionnement d'une fiction 360° se déroulant dans le milieu de la santé lanadois. Les candidats à l'embauche y découvrent leur futur milieu de travail au CISSS, mais aussi la vie culturelle, la beauté des paysages et la diversité des services qu'offre la région de Lanaudière.
- **Activité immersive et dynamique.** Afin de nous démarquer dans nos processus de sélection, un jeu-questionnaire, une activité immersive et des mises en pratique cliniques ont été offerts au Centre hospitalier De Lanaudière (CHDL) et à l'HPLG à l'intention de près de 70 étudiants en soins infirmiers. Cette activité leur a permis de mettre de l'avant leurs compétences cliniques et de discuter avec les recruteurs des avantages offerts au sein de l'organisation. Lors de cette activité, nous avons réussi à recruter 61 nouveaux externes en soins infirmiers.

Recrutement international

Le recrutement à l'international est une solution concrète pour répondre à la pénurie de main-d'œuvre. À cet effet, le CISSS a mobilisé une équipe consacrée au recrutement de cette main-d'œuvre.

En collaboration avec Recrutement Santé Québec, nous avons mis en place un bureau virtuel (salon d'emploi en ligne) afin d'assurer une visibilité des différentes possibilités d'emplois au sein du CISSS. Cet outil permet d'entretenir et de favoriser les échanges avec les candidats en provenance de l'international.

De plus, le gouvernement du Québec a entrepris une vaste opération de recrutement à l'international permettant rapidement d'accueillir et d'intégrer du personnel infirmier dans le RSSS.

Aussi, le CISSS a pris part au Projet de reconnaissance des compétences annoncé par le gouvernement provincial en accueillant 36 nouvelles recrues en tant qu'infirmiers diplômés hors Canada provenant de l'Algérie, du Cameroun et du Maroc. Dès leur arrivée, les candidats ont entamé une formation d'appoint en reconnaissance des compétences menant à une attestation d'études collégiales au Cégep de Lanaudière à Joliette. Cette formation leur permettra de travailler comme candidat à l'exercice de la profession infirmière (CEPI) à la suite de l'obtention de l'attestation, puis comme infirmier après avoir réussi leur examen de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec.

Accueil et intégration

Afin de faciliter l'intégration du personnel provenant du recrutement international, plusieurs outils ont été mis en place :

- Ateliers de sensibilisation des milieux accueillant des infirmiers diplômés hors Canada;
- Tournage de capsules vidéo;
- Guide d'accueil interactif pour le personnel recruté à l'international.

Nouveauté en cette matière, les 10 et 11 mai 2023 a eu lieu la première édition des soirées d'accueil pour les futures CEPI, au CHDL et à l'HPLG. Au total, ce sont 25 CEPI qui ont eu le plaisir de faire du réseautage, de participer à des activités cliniques ludiques et de connaître leurs futurs collègues.

Amélioration du mieux-être au travail

Au cours de la dernière année, le CISSS a maintenu la fidélisation de sa ressource la plus précieuse, les membres de son personnel, au cœur de ses priorités. Plusieurs actions axées sur la reconnaissance, le rayonnement de la diversité et le mieux-être au travail ont ainsi été mises sur pied ou poursuivies afin de créer un environnement empreint de bienveillance et d'altruisme. Parmi celles-ci, mentionnons :

- **La soirée de reconnaissance des retraités**, qui a été reprise en septembre 2023. Cette soirée a permis de souligner la reconnaissance rétroactive de plus de 750 retraités ayant quitté l'organisation durant la pandémie.
- **L'équipe de soutien psychosocial et la ligne téléphonique de soutien psychosocial** auxquelles peuvent faire appel les membres du personnel tant pour des difficultés professionnelles que personnelles, et ce, en tout respect et confidentialité.
- **Le programme de soutien par les pairs** constitué de membres du personnel volontaires formés pour repérer les signes de détresse chez leurs collègues, encourager l'utilisation des saines stratégies d'adaptation et les orienter vers une ressource adaptée, au besoin.
- **La collaboration à un projet de recherche sur l'expérience au travail dans le RSSS** avec l'Université du Québec à Trois-Rivières, permettant d'avoir

une compréhension approfondie de ce que les employés et les gestionnaires ressentent et vivent au quotidien, dans le but de mieux répondre à leurs besoins.

- **L'adoption de la politique sur le télétravail** pour en faire une pratique organisationnelle afin de soutenir les membres du personnel vers l'atteinte d'un meilleur équilibre travail-vie personnelle, tout en maintenant l'efficacité et la qualité des soins et des services.
- **Une activité de reconnaissance entre les pairs** intitulée « 4 éléments pour une chimie d'équipe hors pair » permettant de témoigner de la gratitude entre les collègues de chaque équipe et de mettre en lumière l'unicité de chacun tout en faisant faire vivre nos valeurs organisationnelles.
- **La refonte de l'Espace employé** sur le site intranet, favorisant un meilleur repérage des informations qui concernent l'expérience employé et qui sont utiles au quotidien, dont les renseignements relatifs à la rémunération, aux conditions de travail, aux avantages sociaux et au mieux-être.
- **La refonte de la section Employés du site Web**, favorisant un meilleur repérage des informations qui concernent l'expérience des nouveaux employés.
- **L'adoption de diverses procédures** sur la santé et la sécurité au travail.

Quelques directions et instances ont également fait des actions particulières, par exemple :

Comité Plaisir au travail à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

Ce comité a été mis sur pied à la DPJ afin de créer un sentiment d'appartenance et de bien-être chez les intervenants, malgré un contexte de travail souvent difficile. En mai dernier, ce comité a organisé la première édition de la soirée reconnaissance sous le thème « se rassembler, se reconnaître et se réunifier ». Près de 170 membres du personnel de la Direction y ont assisté. Cette rencontre a été l'occasion de développer les connaissances sur les différents services de la DPJ et de reconnaître la contribution des intervenants ainsi que le travail exceptionnel qu'ils accomplissent chaque jour.

Rencontres des équipes en soutien à domicile

Des efforts considérables ont été réalisés par les gestionnaires de la Direction du soutien à domicile (DSAD) pour stabiliser et fidéliser la main-d'œuvre. Ainsi, des rencontres ont été organisées avec les membres du personnel dans chaque équipe de soins. À la suite des échanges, notamment avec les membres du personnel assigné au maintien à domicile des usagers, des changements ont été amorcés en ce qui concerne les horaires de travail, leur permettant une plus grande conciliation travail-famille. La direction a également été en mesure de stabiliser l'équipe de gestionnaires.

Santé et sécurité des intervenants œuvrant en troubles graves du comportement (TGC)

Dans le cadre du plan d'action du comité paritaire du CISSS visant à aborder les questions de santé et sécurité en résidence à assistance continue (RAC), la Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP) a amorcé, en novembre 2023, le déploiement de la formation « Santé et sécurité des intervenants œuvrant auprès d'une clientèle ayant un trouble grave de comportement : une responsabilité partagée ». Celle-ci a pour but premier de contribuer au développement d'une pratique de santé et de sécurité pour le personnel œuvrant en RAC. Elle vise à :

- Outiller les gestionnaires et les travailleurs dans la mise en place d'actions préventives pour une prestation de travail sécuritaire pour les travailleurs en TGC;
- Préciser les actions envisageables concrètement lorsque les travailleurs sont confrontés à des situations à risque de compromettre leur sécurité;
- Assurer un soutien et un suivi appropriés à quiconque est impliqué dans une situation d'agression.

Au 31 mars 2024, 75 travailleurs, 7 gestionnaires et 4 responsables d'unité de vie avaient reçu cette formation.

Partagez-nous vos coups de cœur

En 2023-2024, la campagne de reconnaissance « Partagez-nous vos coups de cœur » a été lancée par le conseil des infirmières et infirmiers (CII) et le conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA) afin de faire rayonner la pratique infirmière au sein du CISSS. Ainsi, au cours de l'année, 8 professionnels et 3 équipes d'exception ont fait l'objet d'un portrait publié dans l'infolettre de l'établissement.

Formation continue et développement des compétences

Étant donné les besoins de la population qui sont grandissants ainsi que les nouvelles réalités technologiques et sociétales d'aujourd'hui, la formation continue demeure un incontournable. Mentionnons brièvement, parmi les formations obligatoires offertes aux membres du personnel : le 3^e volet de la formation sur les réalités autochtones qui s'est poursuivie, des capsules sur les mesures d'urgence, la cybersécurité, la protection des renseignements personnels et confidentiels et les pratiques en prévention et contrôle des infections (PCI). Également, en prévision de l'ouverture des MDA et de la MA, un programme de formation a été élaboré et des suivis réguliers sont faits en vue que le personnel soit adéquatement préparé à déployer le concept et la philosophie MDA-MA. L'équipe de la formation s'est de plus assurée de répondre aux diverses obligations légales en lien avec le développement des compétences des membres du personnel.

Autogestion des horaires

Dans la poursuite des travaux amorcés en 2022-2023, l'équipe responsable de l'implantation de l'autogestion des horaires a continué le déploiement de ce mode collaboratif de confection des horaires pour le personnel de la catégorie 1. À ce titre, l'autogestion des horaires est maintenant implantée dans 91,5 % des centres d'activités des secteurs 24/7, soit dans 47 centres d'activités, permettant ainsi à 1 750 employés de bénéficier de cet avantage. Les travaux se poursuivront dans la prochaine année afin de finaliser le déploiement pour le personnel de la catégorie 1 et d'amorcer les travaux pour les autres catégories d'emploi.

Programme de mentorat pour le développement professionnel

En mars 2023, la Direction des services multidisciplinaires (DSM) a lancé un programme de mentorat s'adressant spécifiquement aux intervenants membres du conseil multidisciplinaire de l'établissement. Ce programme est un moyen efficace de consolider des savoir-être et des savoir-faire professionnels, de valoriser le partage des compétences et de faciliter l'intégration des nouveaux membres du personnel, tout en favorisant le transfert des connaissances et l'amélioration continue de la qualité des services. Les mentors sont ainsi appelés à partager leurs expertises, à enseigner les bonnes pratiques en vigueur au sein de l'organisation et à suggérer des pistes d'amélioration pour encourager leurs mentorés à renforcer leurs habiletés professionnelles.

En décembre 2023, le Réseau universitaire intégré de santé et de services sociaux (RUISSS) de l'Université de Montréal a retenu notre programme de mentorat afin qu'il soit utilisé par l'ensemble de ses établissements. De plus, le programme sera souligné comme un « bon coup » en lien avec les défis du manque de main-d'œuvre et la formation de la relève, au Forum du RUISSS de l'Université de Montréal en mai 2024.

Stages

En plus des ententes signées avec de nombreux établissements d'enseignement de niveau professionnel, collégial et universitaire, le CISSS poursuit son partenariat avec l'Université Laval et l'Université de Montréal, avec lesquelles il a conclu des contrats d'affiliation.

En 2023-2024, 2 161 étudiants ont été accueillis par les équipes du CISSS. Ces étudiants étaient inscrits à l'un des 25 programmes universitaires (incluant les programmes en médecine), 23 programmes collégiaux ou 13 programmes de formation professionnelle pour lesquels des stages ont été offerts. Il est important de souligner l'engagement et la mobilisation des superviseurs, des gestionnaires et de leurs équipes afin d'offrir des milieux de stages de qualité.

Le tableau suivant indique la répartition des étudiants selon le type de stage effectué.

Période du 1 ^{er} avril 2023 au 31 mars 2024		
Catégories de stages	Nombre d'étudiants*	
	2022-2023	2023-2024
Médecins résidents en médecine familiale	42	45
Autres médecins résidents	124	144
Préexternat et externat en médecine	247	273
Stages universitaires	393	418
Stages de niveaux collégial, professionnel et autres établissements d'enseignement	1 329	1 281
Total	2 135	2161

*Les chiffres font état du nombre d'individus réel, indépendamment du nombre de stages qu'ils ont faits dans l'établissement au cours de l'année. L'étudiant a ainsi pu effectuer plus d'un stage.

La Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche (DEUR) à la rencontre des étudiants

Tout au long de l'année 2023-2024, l'équipe de coordination des stages de la DEUR était présente à différents événements pour présenter les possibilités de stages au sein du CISSS et rencontrer les représentants des établissements d'enseignement, dont :

- Rencontre de cohortes d'étudiants en soutien administratif provenant du Centre de formation professionnelle Daniel-Johnson et du Centre de formation professionnelle des Moulins;
- 27^e édition du Salon national de l'éducation et de l'emploi qui se déroulait au Stade olympique de Montréal;
- Journée Info-carrières à l'Académie Antoine-Manseau de Joliette;
- Foire aux stages en travail social organisée par l'Université de Montréal.

Recrutement médical

En septembre 2023, des représentants du CISSS étaient présents à la 28^e édition de la Journée carrière de la Fédération des médecins résidents du Québec (FMRQ), au Palais des congrès de Montréal, ainsi qu'au Salon des externes, organisé par le Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal. Des médecins et des membres du personnel du CISSS ont participé à ces activités de recrutement dans un kiosque d'envergure. L'objectif était d'informer et d'échanger au sujet des possibilités de carrière offertes par notre établissement et des attraits de la région afin d'attirer des médecins pour la population Lanaudoise.

JeunesExplo – Stage d'un jour

Stages

L'organisme JeunesExplo permet à des jeunes Lanaudois de faire un choix de carrière éclairé à l'occasion d'une journée de stage unique en milieu de travail. En avril 2023, ce sont 46 étudiants qui ont participé à l'initiative au CISSS, grâce à une cinquantaine de membres du personnel dévoués et passionnés par leur carrière qui les ont accueillis. Ce stage d'un jour permet aux jeunes âgés de 15 à 22 ans d'en apprendre plus sur une discipline qui les intéresse. L'initiative a aussi pour but de faire connaître les emplois disponibles dans le RSSS et de susciter l'intérêt des participants pour notre milieu.

Vidéo sur le métier d'auxiliaire en santé et services sociaux (ASSS)

Dans le cadre d'une websérie intitulée « Viens Tester Mon Travail » (VTMT) de JeunesExplo – Stage d'un jour, la DPJ a participé en collaboration avec la DEUR à la production d'une vidéo s'adressant aux élèves du secondaire ainsi qu'aux jeunes adultes. Cette vidéo permet de découvrir le métier d'ASSS à la protection de la jeunesse. Amély Richard et Sonia Piette, qui œuvrent depuis plusieurs années au sein de l'établissement à titre d'ASSS, ont participé à cette websérie. Elles y expliquent leur rôle et leurs tâches dans le continuum des services à la protection de la jeunesse et y partagent avec fierté leur attachement pour leur profession.

Une organisation en mouvement

Révision du plan d'organisation

En 2023, la révision du plan d'organisation s'est poursuivie. Celle-ci avait notamment pour objectif de renforcer la gouvernance clinique en optant pour un modèle de structure de gestion de proximité, plus près des équipes sur le terrain. De plus, en 2023-2024, il y a eu la création de 2 nouvelles directions, soit la Direction des projets majeurs d'infrastructures et la Direction des communications et des relations publiques (DCRP).

Activités d'appropriation du code d'éthique

En juin 2023, le CISSS a déployé différentes activités afin d'assurer la connaissance et l'appropriation de son code d'éthique par l'ensemble des membres du personnel. Parmi les outils développés, notons la signature d'un formulaire d'engagement à respecter le code d'éthique, une vidéo résumant les grandes lignes de son contenu, un atelier d'appropriation animé par chacun des gestionnaires dans ses équipes ainsi que l'affichage de nos valeurs et des droits des usagers dans toutes les installations du CISSS. Cette démarche vise à réaffirmer la volonté de l'établissement et des membres du personnel à agir en fonction des valeurs organisationnelles et des droits des usagers, et à placer ces derniers au centre des décisions et des actions. Un comité formé de membres du personnel aura aussi pour mandat de déterminer les activités à mettre en place annuellement afin de faire vivre le code d'éthique au quotidien.

Usagers-ressources – la voix des usagers

Au cours de 2023-2024, le CISSS a concrétisé sa vision et ses attentes quant au recrutement, au soutien et à l'utilisation des usagers-ressources dans divers processus des directions, mais aussi quant à l'importance d'aller chercher la voix de l'utilisateur pour mieux ajuster ses soins et ses services.

Certaines directions ont ainsi mis de l'avant des actions pour favoriser la collaboration et la contribution des usagers-ressources. Soulignons, par exemple, le groupe d'usagers-ressources constitué afin de contribuer au développement et à l'amélioration des pratiques cliniques et organisationnelles à la DDI-TSA-DP. Cette démarche vise à faire valoir leur savoir expérientiel et à aider cliniciens et gestionnaires à comprendre la perspective de l'utilisateur lorsqu'il reçoit les services de cette direction. Au cours de 2023-2024, 8 usagers ressources (3 usagers et 5 proches aidants) ont été impliqués dans divers travaux menés par la DDI-TSA-DP, ce qui a permis de recueillir des informations riches pour réviser et ajuster les pratiques. De plus, suivant l'obtention d'un financement 2023-2024 pour la bonification des services de répit dans Lanaudière, un groupe de discussion avec des familles a eu lieu à l'automne 2023 afin de mieux comprendre les besoins de répit pour la clientèle polyhandicapée, multihandicapée et celle avec un TGC stabilisé. Cette démarche permettra de conclure des ententes qui débuteront en 2024-2025.

Notons aussi que l'établissement continue d'innover en intégrant les usagers dans l'analyse des événements sentinelles. Un usager-ressource fait d'ailleurs maintenant partie du comité aviseur du processus d'analyse de ces événements.

Plaintes et qualité des services

Afin d'améliorer l'accès aux services du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS), de nouveaux conseillers aux plaintes et à la qualité des services ainsi que du personnel administratif ont été ajoutés à l'équipe. Des médecins examinateurs ont également été recrutés. De plus, une révision de la section « Commissaire aux plaintes et à la qualité des services » du site Web du CISSS a été effectuée pour améliorer le contenu afin que l'ensemble des informations sur le régime d'examen des plaintes et sur la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* soit accessible à la population, le tout dans le but d'en faciliter la consultation.

Cadre de référence sur la qualité

Un cadre de référence en gestion intégrée de la qualité et de la performance est actuellement à l'étape de validation, mais il sert déjà dans l'établissement à l'animation d'ateliers axés sur la mesure de la qualité et de la performance. Des actions de déploiement de ce cadre seront réalisées en 2024-2025.

Gestion de proximité

La gestion de proximité demeure une pierre angulaire de tous les instants dans l'établissement. Les directions du CISSS ainsi que l'ensemble des gestionnaires ont pour vision de travailler avec et auprès des équipes. Divers moyens sont actualisés afin que les membres du personnel puissent être entendus et participer aux différentes transformations. Dans les directions, des rencontres régulières avec les gestionnaires ont également lieu pour transmettre de l'information, échanger sur les défis, se doter de différentes stratégies, etc.

Moyens favorisant des soins et des services culturellement sécurisants

Tout au long de l'année 2023-2024, le CISSS a poursuivi la mise en œuvre d'actions concrètes visant la sécurisation culturelle et l'amélioration de l'expérience vécue dans le réseau de santé et de services sociaux lanaugeois par les usagers des communautés autochtones, dont ceux de la communauté atikamekw de Manawan.

Mécanismes de concertation

Afin de soutenir le travail de coconstruction et de toujours mieux orienter les actions à poser, les diverses instances et mécanismes de coordination mis en place se sont poursuivis :

- **Le comité de réconciliation**, regroupant des représentants de la communauté atikamekw de Manawan, du Centre d'amitié autochtone de Lanaudière (CAAL), du Bureau du Principe de Joyce et du CISSS, est un lieu d'échanges visant l'amélioration de l'offre de service aux membres de la communauté.
- **La table de concertation Orisnahiketan**, réunissant des représentants du Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec, du Secrétariat aux relations avec les Premières Nations et les Inuit ainsi que du CAAL et du CISSS, a pour mandat de bonifier l'offre de service destinée aux usagers autochtones vivant en milieu urbain.
- **L'adjoint au président-directeur général - relations avec les communautés autochtones** fait le lien entre le CISSS et les partenaires impliqués et conseille la Direction générale quant aux besoins et aux enjeux en ce qui a trait aux soins et aux services dispensés aux membres des communautés autochtones.
- **Les agents de liaison et de sécurisation culturelle** assurent un service auprès des usagers autochtones souhaitant être accompagnés au sein des installations du CISSS, principalement au CHDL.
- **Un siège au conseil d'administration du CISSS** est réservé à un représentant de la communauté autochtone.
- **Le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services offerts aux communautés autochtones** reçoit les plaintes des usagers et s'assure de faire connaître les droits des usagers et les mécanismes de plainte en place, dans un souci de sécurisation culturelle.
- **Un représentant de la communauté atikamekw de Manawan** est membre du comité des usagers du nord de Lanaudière depuis février 2023.

Déploiement de projets structurants

En parallèle, des initiatives novatrices ont été mises en œuvre afin de poursuivre l'intégration d'une approche de sécurisation culturelle dans les opérations quotidiennes du CISSS pour permettre de bonifier l'offre de service en fonction des besoins exprimés par la communauté.

- **Une équipe mixte d'intervention** composée de 3 patrouilleurs de la Sûreté du Québec et de 2 intervenants psychosociaux du CISSS, en collaboration avec les intervenants du CAAL, offre au besoin du soutien aux personnes de la communauté autochtone, dans une approche de sécurisation culturelle.
- **Une table clinique pour le volet préhospitalier**, regroupant l'entreprise ambulancière desservant Manawan, le CISSS et le Centre de Santé Masko-Siwin, a pour but d'améliorer les activités préhospitalières sur le territoire. Des travaux ont notamment permis que la desserte ambulancière soit rehaussée grâce à la refonte de l'horaire et à l'ajout d'un véhicule pour Manawan.

- **Des médecins du groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U)** assurent une prise en charge médicale en se rendant à Manawan et en travaillant en étroite collaboration avec le Centre de Santé Masko-Siwin.
- **La Place Wicakemowin** sert de lieu d'accueil au CHDL et intègre une centrale de confirmation de rendez-vous. Depuis mars 2022, plus de 590 usagers autochtones se sont inscrits à la Place Wicakemowin pour bénéficier de ses services. Quatre groupes de discussion ont eu lieu à l'été 2023 dans le but d'évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services offerts.
- **L'offre de formation obligatoire sur la sécurisation culturelle** dispensée par l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue au personnel du CISSS, et dont le contenu a été élaboré avec la communauté atikamekw, se poursuit. En date du 31 mars 2024, 94 % des membres du personnel avaient suivi le 1^{er} volet de la formation, 84,9 % avaient terminé le 2^e volet et 48,4 % avaient conclu le 3^e volet.
- **La Clinique de proximité Mirerimowin du CAAL** vise à ce que les Premières Nations, les Inuit et les Métis vivant ou de passage dans la région de Lanaudière aient accès à des services éducatifs et à des soins culturellement sécurisants dans une perspective occidentale et holistique autochtone de la santé. Des médecins du GMF-U du Nord y offrent leurs services.

Partage et découverte culturelle

À ces initiatives, s'ajoutent la participation et l'organisation de diverses activités qui ont permis de tisser des liens et de faire rayonner la culture atikamekw. Par exemple :

- Participation de membres du personnel du CISSS au traditionnel Pow-wow de Manawan;
- Participation du CISSS au Salon de l'emploi à l'école secondaire située à Manawan;
- Vente d'articles d'un artisan atikamekw de la région à la boutique cadeaux du CHDL, permettant aux usagers et aux visiteurs de faire de belles découvertes;
- Menu spécial offert par l'équipe des services alimentaires dans les cafétérias du CHDL, de l'HPLG et du Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David pour souligner la Journée nationale des peuples autochtones.

Politique en développement des communautés

En vue d'améliorer la qualité de vie des communautés lanaudoises, de nombreuses actions collectives sur les déterminants sociaux de la santé sont réalisées chaque année. Le CISSS s'implique pleinement en ce sens et réitère toute l'importance qu'il accorde aux actions accomplies en collaboration avec ses divers partenaires. Afin d'élever encore davantage son engagement, une démarche portée par la Direction de santé publique (DSPublique) a été amorcée afin de doter l'établissement d'une vision concertée. Ainsi, en mars 2024, déjà 11 directions étaient actives dans les travaux préliminaires qui permettront d'élaborer la première politique en développement des communautés du CISSS, assortie d'un plan de mise en œuvre et d'actions concrètes. Cette politique permettra à l'établissement de contribuer de manière plus intégrée avec ses partenaires à l'amélioration de la qualité de vie de la population de Lanaudière.

Outil pour l'offre de service dans une autre langue que le français

Un registre des membres du personnel qui parlent une autre langue que le français a été produit en 2023-2024. Cet outil permet de soutenir tout membre du personnel qui, en situation d'urgence, doit dispenser des services à un usager anglophone ou allophone.

Dans une telle situation, un collègue dont le nom figure dans ce registre pourrait être appelé à faire de l'interprétariat informel afin de faciliter les communications avec l'utilisateur et sa famille.

Vigie de la qualité dans les milieux de vie

Le CISSS s'est doté d'une structure de gouvernance pour assurer la vigie de la qualité dans les milieux de vie (privés et publiques) de son territoire. Un comité stratégique et un comité tactique se réunissent en alternance chaque semaine pour évaluer les milieux à risques et convenir des mesures de soutien à déployer.

OPTILAB - Entente interétablissements

Le 5 mars 2024, un protocole d'entente a été signé entre le CISSS de Laval et le CISSS de Lanaudière, clarifiant les rôles et les responsabilités des partenaires concernant les activités et les services directs et connexes des services de biologie médicale de la grappe OPTILAB LLL.

Pour des environnements sans fumée

En mars 2024 a été lancée une campagne de sensibilisation pour l'application de la *Loi concernant la lutte contre le tabagisme* et de la *Politique sur les environnements sans fumée* au sein du CISSS. La sensibilisation des membres du personnel, des usagers et des visiteurs a pris plusieurs formes : kiosques et tournées par l'équipe de mobilisation dans plusieurs installations, remise d'un dépliant, accompagnement des gestionnaires et des chefs d'unités. Des agents de sécurité ont aussi effectué des tournées et ont remis un billet d'avertissement aux personnes qui fumaient à moins de 9 mètres des portes, des fenêtres et des sorties d'air communiquant avec l'intérieur des lieux.

Prévention et contrôle des infections (PCI)

En cours d'année, différents rappels ont été effectués auprès des membres du personnel concernant les activités et les ressources qui permettent de prévenir et/ou de limiter la transmission des infections dans les installations du CISSS. Une campagne d'information pour favoriser l'hygiène des mains, des travaux pour prévenir et surveiller les infections urinaires en CHSLD ainsi qu'un plan d'amélioration pour les soins à prodiguer en présence d'un cathéter d'hémodialyse ont ainsi eu lieu. Par ailleurs, le Service de PCI met en œuvre des activités quotidiennement ainsi que des politiques et des procédures en lien avec les pratiques exemplaires en prévention des infections.

Double identification des usagers

Une nouvelle campagne concernant la double identification des usagers a été lancée en mai 2023 afin de rappeler aux membres du personnel et aux bénévoles l'importance de cette pratique obligatoire. De nouvelles affiches ont notamment été déployées dans l'ensemble des installations. Cette pratique consiste à vérifier au moins 2 identificateurs uniques à l'utilisateur, et ce, avant que des soins ou des services lui soient donnés, pour confirmer qu'il reçoit bel et bien l'intervention ou les services qui lui sont destinés. Cette pratique permet de réduire les risques d'erreurs d'identification susceptibles d'entraîner des incidents ou des accidents.

Pratiques cliniques

Au cours de l'année 2023-2024, la Direction des soins infirmiers (DSI) a mis sur pied un calendrier annuel des thèmes cliniques (thèmes du mois) qui permettent l'amélioration de la qualité des soins et des services pour les secteurs cliniques de l'établissement.

Sécurité transfusionnelle

À l'occasion de la Semaine de la sécurité transfusionnelle, du 12 au 18 juin 2023, l'équipe de la médecine transfusionnelle du CISSS a partagé ses connaissances sur les bonnes pratiques transfusionnelles. Ainsi, des gouttes informatives ont été distribuées dans les unités de soins avec chaque produit sanguin demandé. De plus, 4 présentations préenregistrées en médecine transfusionnelle ont été déposées sur le site intranet de l'établissement. Le personnel infirmier et l'équipe de la banque de sang ont également été invités à remplir un jeu-questionnaire. La participation à ce jeu permettait de s'inscrire à un tirage de cartes-cadeaux et d'objets promotionnels.

Ouverture à l'innovation

Au cours de l'année, différentes actions ont été entreprises par le CISSS dans le but d'innover, dans différents secteurs de l'organisation. Par exemple, en mai 2023, l'établissement a signé une entente de partenariat sur 2 ans avec Living Lab Lanaudière, un organisme établi par la Corporation de développement économique de la MRC de Joliette (CDÉJ) et qui vise à transformer la région de Lanaudière en zone d'expérimentation réelle où tous peuvent travailler ensemble à cocréer, à expérimenter et à innover les technologies de demain. Les équipes du CISSS demeurent à l'affût des différentes opportunités d'innovation qui pourraient être déployées et ainsi répondre à l'offre de soins et de services à la population.

Recherche

Première Semaine de la mission académique et de la recherche

Le CISSS a tenu sa première Semaine de la mission académique et de la recherche, du 5 au 9 juin 2023, sous le thème « Cultiver le savoir; partager la connaissance ». Organisé par la DEUR, cet événement a permis de mettre en lumière la mission académique ainsi que la recherche au sein du CISSS, tout en célébrant l'implication des superviseurs de stages, des équipes et des gestionnaires promouvant l'accueil de stagiaires. Quelque 600 membres de la grande famille du CISSS ont été joints ou y ont participé. Au programme de cette semaine enrichissante, des activités en ligne et en présentiel : la demi-journée scientifique « Pleins feux sur la recherche au CISSS », des présentations de projets d'érudition, des midis-conférences, des activités de reconnaissance pour souligner le travail des superviseurs de stages et des équipes accueillant des groupes de stagiaires ainsi que le Gala mission académique.

Ce gala, qui avait lieu le 6 juin au Théâtre Alphonse-Desjardins à Repentigny, a permis de souligner l'immense apport des superviseurs, des équipes de travail et des gestionnaires en les remerciant pour leur participation active à l'enseignement et au transfert de connaissances.

Projets de recherche multicentriques

Plusieurs projets de recherche sont approuvés et suivis par des comités d'éthique et de la recherche (CÉR) évaluateurs externes au CISSS de Lanaudière, mais faisant partie du RSSS. En 2023-2024, 105 projets de recherche étaient en cours dans l'établissement. De plus, 22 nouveaux projets multicentriques ont été évalués par des CÉR évaluateurs externes et ont sollicité la participation des équipes provenant des différentes directions de l'établissement.

Implantation du logiciel Nagano

Le CISSS a joint les rangs de plusieurs autres établissements du RSSS en implantant la plateforme Nagano le 1^{er} avril 2023. En plus de faciliter la gestion et la coordination des projets de recherche réalisés au sein de l'établissement, ce changement a permis

de faciliter l'arrimage des projets multicentriques ainsi que la communication avec les CÉR évaluateurs et les équipes de recherche.

Congrès scientifique du CISSS de Lanaudière

Près d'une centaine de participants, des médecins, des pharmaciens, des résidents et des infirmières praticiennes spécialisées (IPS), ont pris part au congrès scientifique du CISSS qui a eu lieu le 5 mai 2023. Des conférences sur des sujets cliniques variés y ont été présentées par des professionnels de notre organisation et de l'externe. Farah Alibay, ingénieure en aérospatiale et Lanaudoise de cœur et d'adoption, a également offert une conférence inspirée.

Colloque en oncologie Laval, Laurentides, Lanaudière

C'est notre CISSS qui a organisé cette année le colloque de oncologie Laval-Laurentides-Lanaudière, à Saint-Jean-de-Matha, sous le thème *Une maladie mille visages, Le cancer à l'ère de la personnalisation*. L'activité, qui a eu lieu le 15 septembre 2023, a regroupé quelque 150 médecins et autres professionnels œuvrant auprès de la clientèle en oncologie. Plusieurs experts y ont offert des conférences médicales variées. L'activité se voulait un lieu d'échanges et de perfectionnement des connaissances, mais aussi de retrouvailles.

Projet d'agrandissement et de réaménagement de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur (HPLG)

La dernière année témoigne de l'avancement marqué du projet d'agrandissement et de réaménagement de l'HPLG. Durant toute l'année, 3 zones de chantier ont battu leur plein : celles des blocs C et D ainsi que celle du stationnement étagé.

En ce qui concerne le bloc C (urgence, imagerie médicale et bloc opératoire), les travaux de structure et d'enveloppe extérieure ont été finalisés et les travaux des systèmes intérieurs et électromécaniques ont débuté et seront complétés à la fin 2024. Quant au nouveau bloc D, à la fin de l'hiver 2024, sa structure était presque terminée et les coulées de béton tiraient à leur fin. Rappelons que ce bloc comptera 12 étages, 246 lits d'hospitalisation ainsi que les secteurs de la pharmacie, de la psychiatrie, de la néonatalogie, de l'endoscopie et de l'unité coronarienne.

Du côté du stationnement étagé, nous avons procédé aux travaux d'excavation et de bétonnage des fondations au printemps 2023. Puis, le coffrage et le bétonnage des murs de la structure ont pu être amorcés. La mise en place des membranes, la peinture, l'asphaltage, le lignage ainsi que l'installation du revêtement extérieur et des systèmes électromécaniques se sont terminés à l'hiver 2024.

Le 20 mars 2024, le chantier d'agrandissement et de réaménagement de l'HPLG franchissait une étape importante : celle de l'ouverture du stationnement étagé. Les usagers, les visiteurs et les employés ayant préalablement reçu leurs accès peuvent désormais utiliser l'infrastructure. Le stationnement étagé compte plus de 400 espaces, répartis sur 4 niveaux. Il s'agit de places mixtes, sans secteur ciblé pour les usagers, les visiteurs et les employés.

Enfin, les travaux liés au stationnement plateau, qui sera réservé aux personnes à mobilité réduite, ont débuté dès la mise en service du stationnement étagé.

Nouveau salon pour les médecins résidents et externes

Le 17 janvier 2024 avait lieu l'ouverture officielle du nouveau salon pour les médecins résidents et les externes, situé à l'HPLG. L'emplacement compte notamment un coin détente, un coin repas et un espace de travail.

Environnement et développement durable

Les projets suivants démontrent la volonté de l'établissement de réduire son empreinte écologique ainsi que celle des employés.

De la verdure au cœur des travaux du chantier de l'HPLG

Dans le cadre du projet d'agrandissement et de réaménagement de l'HPLG, 6 arbres matures qui étaient situés près de l'urgence et des stationnements des employés ont été déplacés, en octobre 2023. Comme les travaux d'agrandissement nécessitaient leur relocalisation, ils ont été soigneusement déterrés et replantés ailleurs sur le terrain de l'HPLG, soit tout près du bloc D, à quelques pas du CPE Les Petites Girouettes. L'initiative a permis non seulement de préserver des éléments vitaux de la nature, mais aussi de verdir un secteur de l'hôpital ciblé par les travaux. Rappelons que d'autres arbres matures avaient déjà été déplacés et replantés sur le terrain de l'hôpital, le long de la rue de la Sœur-Marie-Rose, à l'été 2022.

Nouvel abri vélo sécurisé au CHDL

Une initiative a été implantée, en mai 2023, par le comité environnement, en collaboration avec la Direction des services techniques, sur le terrain du CHDL. Il s'agit d'un abri sécurisé dans lequel les membres du personnel peuvent laisser leur vélo gratuitement et en toute sécurité. Un chemin bétonné sera également ajouté au cours de l'été 2024.

Supports à vélo et Aire de pique-nique à l'HPLG

Afin d'encourager le transport actif, des supports à vélo ont été installés à l'HPLG, à quelques pas de l'entrée des membres du personnel du bloc C, au début de l'été 2023. De plus, sur le terrain de l'HPLG, 2 autres supports de 7 places ont été mis à la disposition du personnel, soit à l'entrée principale de même qu'à l'entrée de l'urgence. Soulignons que ces installations seront améliorées dans les années à venir puisque le projet d'agrandissement de l'HPLG permettra la mise en place d'un abri à vélos sécurisé. Enfin, les amoureux de la nature ont aussi pu profiter d'une aire de pique-nique ayant également été aménagée derrière le stationnement des membres du personnel.

Pétillante ou aromatisée, pour un environnement en santé

Depuis février 2024, membres du personnel et usagers peuvent se désaltérer aux machines KUPA dans les cafétérias du CHDL et de l'HPLG, grâce à une eau fraîche et filtrée, pouvant aussi être aromatisée ou pétillante selon l'envie du moment. Ce projet permet de réduire le nombre de contenants à usage unique utilisés dans nos installations puisque les utilisateurs peuvent y remplir leur bouteille réutilisable.

Les institutions mangent local!

Les 26 et 27 septembre 2023, l'équipe des services alimentaires du CISSS a participé, pour une 2^e année consécutive, à l'activité « Les institutions mangent local! » qui se déroulait à travers le Québec. À cette occasion, les visiteurs et les membres du personnel de l'HPLG et du CHDL ont eu le privilège de rencontrer des commerçants locaux pour échanger avec eux et acheter leurs produits dans le cadre d'un mini-marché à saveur locale. Des tirages ont aussi été effectués pour des paniers-découvertes ou des chèques-cadeaux des restaurateurs locaux.

Paniers de légumes

Pour faire suite à l'intérêt manifesté concernant la cueillette hebdomadaire de paniers de légumes locaux au sein de l'organisation, l'équipe des services alimentaires s'est associée à 2 fermes de la région de Lanaudière afin d'offrir des points de chute de

paniers de légumes dans les 2 hôpitaux de l'organisation. Ainsi, de juin à septembre, une centaine de membres du personnel ont pu bénéficier de ce service directement sur leur lieu de travail.

Gestion des piquants/tranchants et pharmaceutique

Au printemps 2023, le CISSS a instauré un service de gestion des déchets biomédicaux de type piquant/tranchant et pharmaceutique dans ses centres hospitaliers. Ce service inclut la mise en place de contenants réutilisables pour la gestion de ces types de déchets biomédicaux et la collecte des contenants dans tous les secteurs des centres hospitaliers. Il comporte plusieurs gains :

- Chaque contenant réutilisable a une durée de vie de 600 utilisations. Il est estimé que le CISSS évitera ainsi d'envoyer approximativement 900 000 contenants aux sites d'enfouissement pour la durée de vie des premiers contenants installés.
- Le service de collecte réduit le besoin d'intervention et de manipulation par les membres du personnel du CISSS (équipes de soins infirmiers ou préposés à l'entretien ménager), permettant ainsi une réduction des risques de blessures accidentelles et un léger gain de temps pour nos services à la clientèle.

Ajout de clients pour la buanderie

Maintenant ouverte depuis novembre 2020, la buanderie du CISSS a redéfini de nouveaux standards de performance et de qualité. Au cours des derniers mois, des clients se sont ajoutés, dont 2 à l'interne, soit les MDA de Repentigny et de L'Assomption. De plus, le CISSS des Laurentides nous a confié le mandat du service de buanderie pour l'Hôpital de Saint-Eustache.

Approvisionnement et logistique

La Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL) a mis en place plusieurs initiatives visant à transformer la chaîne logistique du CISSS et ainsi se préparer à l'ouverture du nouveau centre de distribution (CDR) du CISSS au printemps 2024.

Voici les principales réalisations en lien avec ce projet :

- Implantation d'un système de réapprovisionnement du nouveau CDR;
- Élaboration du plan d'aménagement et acquisition des équipements;
- Acquisition et implantation d'un système d'entreposage;
- Révision des processus logistiques et formation des équipes.
- Lancement du portail et du guichet unique de la DAL.

En septembre 2023, la DAL a officiellement lancé un portail où il est possible de trouver l'ensemble de la documentation en lien avec l'approvisionnement, les inventaires, la gestion contractuelle et le transport. Cette porte d'entrée unique contient des outils pour faciliter la création et les suivis de commandes effectuées par tous les secteurs de l'établissement.

L'accès aux services

Le CISSS met tout en œuvre pour assurer un meilleur accès à ses services à la population lanauoise. Un travail concerté avec toutes les directions cliniques et de soutien amène la mise en place de projets et de pratiques innovantes à valeur ajoutée pour l'utilisateur, dont voici quelques résultats.

Accès à un médecin de famille

Dans Lanaudière, au 31 mars 2024, 74,9 % de la population a accès à un médecin de famille et plus de 91 % a accès à un service de 1^{re} ligne, dont le guichet d'accès à la 1^{re} ligne (GAP). Le CISSS poursuit ses efforts de recrutement et d'organisation des soins et des services afin d'augmenter la capacité de prise en charge en 1^{re} ligne.

Par ailleurs, 18 résidents en médecine familiale ont complété leur formation dans les GMF-U de Lanaudière, soit 8 au GMF-U du Nord et 10 au GMF-U du Sud. Parmi ces finissants, 11 ont choisi de pratiquer dans la région, ce qui se traduira par une amélioration de l'accès à un médecin de famille pour la population lanaudoise.

Fluidité hospitalière

Divers travaux ont été réalisés pour accroître la fluidité hospitalière, notamment :

- **Présence des équipes de soutien à domicile dans les milieux hospitaliers**, permettant de mieux organiser les retours à domicile pour la clientèle aînée.
- **Réouverture complète du 5^e étage du Centre d'hébergement Saint-Eusèbe** en octobre 2023 afin de répondre au besoin des usagers en attente d'hébergement.
- **Achat de places posthospitalières dans des RI et des RPA** pour répondre aux besoins des aînés nécessitant des services d'hébergement ou de réadaptation en attendant leur retour dans leur milieu de vie.
- **Ouverture d'une unité de débordement au CHDL**, de façon transitoire, afin d'améliorer la fluidité hospitalière et ainsi de désengorger l'urgence. L'unité de débordement accueille une clientèle adulte/personne âgée nécessitant une hospitalisation de courte durée.
- **Mise en place du comité fluidité hospitalière au CHDL**, en septembre 2023, en partenariat avec les chefs de département médicaux, pour améliorer et optimiser l'accessibilité et la fluidité dans la trajectoire de soins et de services de la clientèle.
- Nouveau projet des alternatives à l'hospitalisation à l'HPLG, qui sera déployé en 3 volets :
 - **Optimisation des services ambulatoires**, qui vise à éviter l'utilisation des civières et des lits de courte durée pour des besoins pouvant être pris en charge par les services ambulatoires de 2^e ligne. Ainsi, un guichet d'accès centralisé et une coordination de l'investigation rapide seront mis en place. La capacité d'accueil de la médecine de jour sera rehaussée en élargissant les heures d'ouverture ainsi qu'en maintenant les services 7 jours sur 7;
 - **Utilisation de technologies innovantes** pour assurer le suivi à distance. Celles-ci permettront à des usagers d'être à leur domicile sous la surveillance à distance d'une infirmière, ce qui leur évitera un séjour dans un lit à l'hôpital;
 - **Suivi post-hospitalier** visant à diminuer le taux de réadmission post-hospitalisation par une structure de coordination et d'accompagnement pour les usagers ayant été hospitalisés. Les usagers sont contactés par une infirmière après leur congé pour faire un suivi et ils auront éventuellement un accès direct 24/7 à une équipe pouvant répondre à leurs questions et coordonner les suivis.

Des intervenants de plusieurs directions ont été mobilisés dans la mise en place et le déploiement de ce projet d'envergure qui s'échelonnait sur plusieurs mois.

Aire ouverte

L'inauguration officielle des locaux d'Aire ouverte à Joliette a eu lieu le 18 mai 2023. Ils sont situés au 107, place Bourget Nord à Joliette. Aire ouverte regroupe une équipe de professionnels sur place, composée notamment d'intervenants et d'infirmières, qui accompagnent les jeunes de la communauté âgés de 12 à 25 ans. La réalité de la clientèle jeunesse est prise en compte afin de répondre à ses préoccupations, que ce soit en santé mentale, physique ou sexuelle. Le succès d'Aire ouverte repose sur la mobilisation de plusieurs partenaires intersectoriels, dont un grand nombre d'organismes de la région, mais également sur le fait qu'il est conçu avec les jeunes et pour les jeunes.

Déploiement de la plateforme Clic Santé pour la vaccination jeunesse et femmes enceintes et les rendez-vous Agir tôt à 18 mois

La plateforme Clic Santé a été déployée dans le nord de Lanaudière pour faciliter la gestion de certains rendez-vous, notamment la vaccination des bébés, les rendez-vous Agir tôt à 18 mois et la vaccination préscolaire, scolaire et pour les femmes enceintes. En date du 4 décembre 2023, le déploiement était actualisé dans les MRC de D'Autray, de Matawinie, de Joliette et de Montcalm. Cette transition vers Clic Santé a pour but de moderniser la gestion des rendez-vous en plus d'améliorer l'accessibilité et la convivialité des services pour la population.

Liste d'attente en Mouvement

Débutée le 6 novembre 2024, la liste d'attente en Mouvement permet aux familles lanaudoises de recevoir une réponse rapide à leurs besoins par le programme Jeunes en difficulté (JED) avec des modalités diversifiées, et ce, durant leur attente, à partir de la porte d'entrée jusqu'au suivi. Les objectifs d'en Mouvement sont :

- Assurer une intervention dans les situations où l'utilisateur est en attente de service avec la mise en place de nouvelles modalités d'intervention (outiller et réseauter);
- À la suite de l'analyse de la liste d'attente, déployer les groupes pilotes selon le nombre de problématiques principales : anxiété et enjeux relationnels parent(s)-enfant(s);
- Définir la trajectoire de services pour les clientèles auxquelles on peut fournir une boîte à outils lorsqu'elles sont en attente.

Depuis le début du déploiement, 398 usagers ont reçu une offre de groupe dans ce cadre d'intervention.

Suivi des bébés 0-18 mois sans médecin de famille

La trajectoire pédiatrique a été déployée le 7 mars 2023 au sud de Lanaudière. Ce programme a été implanté dans les 2 points de services de l'équipe promotion-prévention 0-5 ans, soit au CLSC Meilleur sur le boulevard Claude-David ainsi qu'au CLSC Lamater de Terrebonne. En collaboration avec 7 infirmières praticiennes spécialisées en 1^{re} ligne (IPSPL) du CISSS, ce sont plus de 690 enfants sans médecin de famille qui ont eu accès à des suivis périodiques du développement et de la croissance ainsi qu'à des examens physiques complets, en attendant leur prise en charge par un médecin de famille ou une IPS. Ces suivis de santé sont réalisés à 2 mois par une IPSLS et à 4, 6, 12 et 18 mois par les infirmières cliniciennes, à partir du programme ABCDaire 0-5 ans du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine. Ce programme est actuellement en déploiement pour le nord de Lanaudière.

Déploiement des soins du développement neuroprotecteur en néonatalogie

Les soins du développement neuroprotecteur désignent une approche de soins individualisés basés sur l'interprétation des comportements des nouveau-nés, qui visent une intégration des parents comme partenaires de soins. À l'unité néonatale, ces soins consistent à moduler l'environnement et à offrir des soins adaptés aux besoins des nouveau-nés prématurés et à ceux qui sont nés à terme, mais avec des problèmes de santé, en diminuant l'impact négatif de l'environnement sur leur développement neurologique. Pour ce faire, en octobre 2023, l'équipe soignante de l'unité néonatale a reçu une formation par des intervenants du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine sur l'environnement et l'alimentation du nouveau-né. En mai 2024, les équipes assisteront à la seconde formation, portant sur le positionnement, le sommeil sécuritaire et les boires à la demande.

Programme Agir tôt

Dans Lanaudière, le programme Agir tôt s'actualise via la trajectoire de services intégrés 0-7 ans en retard de développement (RD) et en DI-TSA-DP. Au terme de 2023-2024, ce programme a permis :

- Une augmentation du nombre de demandes de services reçues pour les enfants âgés de la naissance à 7 ans en RD/DI-TSA-DP, qui est de 3 095 comparativement à 2 565 en 2022-2023;
- Le dépistage de 1 164 enfants, soit 288 enfants de plus qu'en 2022-2023.

Malgré une hausse des demandes reçues cette année, le nombre d'utilisateurs desservis a également augmenté, se situant à 6 013, comparativement à 5 181 en 2022-2023.

Plusieurs actions visant à améliorer les délais de traitement des demandes et les délais d'accès à un premier service après le passage à la plateforme de dépistage Agir tôt ont été mises de l'avant, dont :

- Le développement d'une offre de service afin de répondre précocement et avec pertinence aux besoins des enfants de moins de 5 ans présentant des difficultés langagières, par la mise en place d'une clinique en orthophonie au guichet d'accès centralisé en DI-TSA-DP. Il faut noter que ce profil de clientèle représente plus de 90 % des enfants orientés à partir de la plateforme de dépistage Agir tôt.
- La mobilisation, depuis novembre 2023, de 12 orthophonistes des 5 équipes enfance 0-7 ans, qui permet à ces enfants d'être évalués sommairement plus rapidement et mieux orientés ainsi qu'aux parents d'obtenir des informations pertinentes sur les actions et les interventions à privilégier. Au terme de 2023-2024, ce sont 100 enfants et leur famille qui en ont bénéficié.
- La mise en place, à l'été 2023, d'une nouvelle structure de gouvernance régionale du programme Agir tôt pour favoriser un meilleur accès et une contribution de la communauté. Des acteurs de la DDI-TSA-DP, de la Direction du programme jeunesse (DJ), de la DSPublique et de la Direction des services professionnels (DSP) ainsi que des pédiatres œuvrent ensemble à dégager les priorités et les enjeux en fonction du portrait régional des ressources et des besoins, et de s'assurer de l'engagement et de l'implication de l'ensemble des acteurs concernés par le programme Agir tôt.
- La réduction des tâches administratives des cliniciens pour optimiser leur temps d'intervention, l'élargissement des plages horaires et l'ajustement des blocs d'intervention/discipline.

Soutien à domicile (SAD)

En 2023-2024, diverses actions et stratégies permettant le suivi rigoureux des listes d'attente en vue d'offrir des services à un plus grand nombre d'usagers ont été mises en place au SAD. De plus, le déploiement du projet d'informatisation des routes pour les auxiliaires en santé et services sociaux a permis de dégager des constats et ainsi d'augmenter l'efficacité. Les équipes de soins ont pu également offrir davantage de soutien aux usagers des RPA pour répondre à leurs besoins. Des partenariats ont par ailleurs été établis avec certaines résidences pour des usagers qui, à la suite d'une hospitalisation, nécessitaient un séjour avec des services d'hébergement. Enfin, des travaux ont été débutés, en collaboration avec les autres directions du CISSS, pour accroître le soutien médical des usagers à domicile et poursuivre le déploiement des équipes de soins intensifs à domicile.

Programme québécois de soins buccodentaires et de soins d'hygiène quotidiens de la bouche (PQSBHB)

Le PQSBHB, qui vise l'amélioration et le maintien de la santé dentaire chez les résidents hébergés dans l'ensemble des CHSLD et des MDA du CISSS ainsi que dans les CHSLD privés-conventionnés du territoire, a eu de belles avancées au cours de la dernière année. En effet, l'équipe en place s'est vue grandement bonifiée avec l'arrivée de nouveaux professionnels :

- 2 assistantes dentaires ont été embauchées;
- 3 dentistes et 1 denturologue avec lesquels une entente de collaboration a été signée.

Un processus d'achat d'appareils de radiographie portatifs a également été débuté afin de bonifier la gamme de services adaptée et d'assurer l'amélioration de l'offre de soins dentaires à même le milieu de vie des résidents.

Continuum hébergement DI-TSA-DP

À la DDI-TSA-DP, une équipe de 3 chefs à la permanence a été créée au continuum hébergement DI-TSA-DP. Ces gestionnaires agissent à titre de personne-ressource lors d'une situation problématique ou d'urgence dans les RAC ainsi que les ressources de type familial (RTF) et les RI du parc d'hébergement en DI-TSA-DP et en santé mentale. Ils assurent la continuité et la qualité des services en hébergement les soirs et les fins de semaine, favorisent la gestion de proximité à chaque quart de travail et contribuent à la fluidité hospitalière en soutenant les équipes hospitalières notamment au retour à domicile de l'usager.

Nouveau carrefour interdisciplinaire de la douleur chronique (CIDC) en 1^{re} ligne

L'objectif principal du CIDC, composé de différents types de professionnels, est de faciliter le continuum de soins et de services pour les usagers souffrant de douleur chronique. Les usagers y reçoivent des informations sur la compréhension de la douleur et différentes stratégies d'autogestion sont proposées sous forme d'ateliers de groupe. Les thématiques abordées visent à améliorer les connaissances de l'usager et de son entourage afin de favoriser son implication dans sa condition et d'initier un changement dans ses habitudes de vie. Ce type d'approche favorise également les échanges, le soutien et l'écoute entre les usagers. Des cours de groupe d'initiation à l'activité physique et un club de marche sont aussi proposés afin d'amener les participants à apprécier les bienfaits de demeurer actifs.

Outils pour le service d'aide médicale à mourir (AMM)

Toujours soucieux de bien accompagner les usagers, les personnes endeuillées et les proches aidants, le CISSS a rendu disponible, à l'automne 2023, une nouvelle version du dépliant sur la démarche d'AMM. Celui-ci a été mis à jour en fonction des plus récentes informations au sujet des processus, des droits des usagers, de l'accompagnement par l'équipe interdisciplinaire et des changements législatifs. De plus, un bottin des ressources qui présente plusieurs organismes de la région dédiés à l'AMM et la proche aide a été produit.

Guichet d'investigation pour le suivi des cancers digestifs

Dans le cadre du plan d'action en cancérologie, en collaboration avec le MSSS et l'Institut de la pertinence des actes médicaux (IPAM), le CISSS a déployé, dans la dernière année, le guichet d'investigation avec une infirmière attirée. Cet ajout permet d'effectuer l'accompagnement et le suivi des usagers concernés tout au long de leur trajectoire de soins, jusqu'au diagnostic.

Projet de dépistage du cancer colorectal

En partenariat, la DSP, la DSI et le Programme québécois de cancérologie ont déployé un service de dépistage du cancer colorectal offert à la population générale avec ou sans médecin de famille. Une demande d'accès au test RSOSI (test immunochimique de recherche de sang occulte dans les selles) peut maintenant être effectuée en se présentant dans les différents points de services locaux disponibles de la région.

Projet de dépistage du cancer du poumon

La DSP, en collaboration avec la DSM, a débuté sa participation au projet de démonstration du dépistage du cancer du poumon par la tomographie axiale à faibles doses (TAFD). Pour l'accès à ce service, l'établissement est accompagné par l'Institut Universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval (IUCPQ – UL) qui est désigné par le MSSS pour coordonner et mettre en place le projet de démonstration du dépistage du cancer du poumon, au bénéfice de la clientèle. À ce jour, 478 usagers de la région ont été admissibles au programme.

Projets de recherche sur le cancer du sein

En septembre 2023, le CISSS et le Groupe McPeak-Sirois, un consortium en recherche clinique en cancer du sein, ont annoncé un partenariat qui s'inscrit dans le cadre du « Programme Accès-recherche Dr André Robidoux » lancé en 2017. Ce programme vise à donner à plus de personnes québécoises en région un accès aux traitements de pointe et ainsi à augmenter leur chance de survie et leur qualité de vie pendant et après les traitements, tout en demeurant près de leurs proches. Ainsi, cette association permettra aux femmes de Lanaudière atteintes de cancer du sein de participer à des essais cliniques sans avoir à se déplacer vers les grands centres.

Équipements médicaux spécialisés pour le bloc opératoire du CHDL

Dans le cadre du plan de rattrapage en chirurgie, le CHDL a obtenu un financement non récurrent de 345 869 \$ du MSSS afin de faire l'acquisition d'instruments et d'équipements pour le bloc opératoire et le bloc ophtalmique. À terme, ce financement permettra, entre autres, d'augmenter la capacité chirurgicale quotidienne en otorhinolaryngologie et en ophtalmologie, mais également de développer l'offre de service en plastie par l'ajout de la chirurgie de liposuction et la réalisation de chirurgie esthétique par lambeau au sein du bloc opératoire du CHDL.

Bonification de l'offre de service

Parallèlement aux activités menées dans le but de maintenir l'accès, des travaux se sont poursuivis pour bonifier l'offre de service.

Maisons des aînés (MDA) et maisons alternatives (MA)

Les MDA et les MA sont un type d'hébergement ressemblant davantage à un domicile, ce qui favorise les contacts humains ainsi qu'un mode de vie plus actif, entre autres grâce à un accès à des espaces extérieurs aménagés et à des installations intérieures mieux adaptées aux besoins des résidents et de leurs proches. Notons que les MA accueillent spécifiquement une clientèle adulte en DP et polyhandicapée.

Au cours de la dernière année, les équipes ont été en mesure de s'activer plus intensément dans la mise en service de ces milieux de vie et se sont investies dans le déploiement et la planification des ouvertures afin d'assurer une intégration harmonieuse et fluide, autant pour les résidents que pour les membres du personnel.

MDA de L'Assomption (48 places), MDA de Mascouche (48 places) et MDA-MA de Repentigny (48 places, dont 24 en MDA et 24 en MA)

- Les travaux de construction ont été entrepris au printemps 2021.
- Au cours de la dernière année, les équipes ont poursuivi activement les travaux pour la mise en service de ces milieux de vie et afin d'assurer une intégration harmonieuse et fluide, autant pour les résidents que pour les membres du personnel. Ainsi, plusieurs rencontres d'information ont été tenues avec les employés, les familles et les partenaires (internes, municipaux et communautaires) concernés par le projet.
- La formation des membres du personnel a débuté en 2022 et s'est poursuivie jusqu'à l'automne 2023.
- À compter du début d'avril 2023, des simulations avec ces derniers ainsi que la préparation et l'aménagement des milieux de vie ont été réalisés.
- Après plusieurs semaines de préparation, nos équipes ont enfin pu accueillir la clientèle adulte de la MA à Repentigny, le 27 novembre 2023. Puis, les résidents aînés ont emménagé, les 30 et 31 janvier 2024, dans les MDA de Repentigny, de L'Assomption et de Mascouche.
- 3 inaugurations officielles ont été organisées pour souligner l'ouverture des MDA-MA : le 4 décembre 2023 à Repentigny, le 12 février 2024 à Mascouche et le 16 février 2024 à L'Assomption.

MDA de Sainte-Élisabeth (projet de 42 places réparties en 4 maisonnées)

- La MDA de Sainte-Élisabeth comprendra 2 maisonnées de 11 lits et 2 maisonnées de 10 lits. Il y a possibilité de mettre en place une unité prothétique.
- Les travaux de construction de cette MDA, en remplacement du centre d'hébergement au même endroit actuellement fermé depuis 2019, ont commencé le 29 août 2022 et se poursuivent à ce jour.
- Dans le souci de respecter le caractère du bâtiment d'origine reconnu par le ministère de la Culture et des Communications comme étant d'intérêt patrimonial, la façade en pierre de l'ancien couvent a été préservée et sera intégrée à la MDA.

MDA à Saint-Charles-Borromée (projet de 288 places, soit 24 unités de 12 places)

- Les travaux préparatoires sont en cours en vue de la nouvelle installation qui sera située sur le terrain du CHDL. Cette MDA accueillera les résidents des centres d'hébergement Saint-Eusèbe et Parphilia-Ferland.

Construction d'un nouveau pavillon de soins palliatifs et de fin de vie

En mai 2023, le CISSS a procédé à l'annonce de la construction d'un pavillon de soins palliatifs et de fin de vie, qui sera situé à proximité du CHDL. Ce projet verra le jour grâce à la mobilisation et à la participation financière de différents partenaires de la région. Situé dans un environnement distinct, personnalisé et bienveillant pour l'accompagnement des personnes en fin de vie et pour leurs proches, ce pavillon permettra l'ajout de 10 lits de soins palliatifs dans le nord de la région et répondra à un réel besoin de la communauté. L'AMM y sera également offerte.

Déménagement de la salle d'angiographie à l'HPLG

La salle d'angiographie a été aménagée dans de nouveaux locaux en janvier 2024. Cette nouvelle technologie permet de réaliser des interventions qui, jusqu'à présent, n'étaient pas disponibles dans la région de Lanaudière. Cela signifie que nos usagers ont accès à des soins de pointe et à des traitements innovants qui permettent de répondre aux besoins croissants de la population.

Inauguration du Pavillon de cardiologie et de pneumologie du CHDL

Le nouveau Pavillon de cardiologie et de pneumologie du CHDL a été inauguré le 13 juin 2023. L'agrandissement et le réaménagement de ces 2 secteurs de services diagnostics et de soins ont, entre autres, permis l'ajout de salles de consultation et de laboratoires, les rendant ainsi plus propices à la confidentialité et confortables pour les usagers. De nouveaux équipements à la fine pointe de la technologie ainsi que divers appareils ont également été acquis, permettant le diagnostic de certaines maladies, comme le cancer du poumon, l'apnée du sommeil, l'asthme, etc. En plus d'augmenter l'efficacité des tests et des traitements offerts aux usagers, ces nouveaux équipements contribueront à la diminution des listes d'attente et à une réduction de la durée moyenne d'hospitalisation.

Nouvelle offre de service en endoscopie au CHDL

La Direction des services santé physique de proximité (DSSPP) du CHDL, en collaboration avec le Service de génie biomédical et la DSP, a mis en place les éléments nécessaires afin que le département d'endoscopie puisse réaliser l'installation d'endoprothèses de type « Double J » sous fluoroscopie. Cet ajout à l'offre de service de l'endoscopie s'est concrétisé en mars 2024 et permet une meilleure accessibilité à cette intervention pour la clientèle et évite l'utilisation du plateau chirurgicale.

Ouverture du TEP scan pour les diagnostics médicaux

Le 2 octobre 2023, l'appareil de tomographie par émission de positrons, communément appelé le TEP scan, a été inauguré à l'HPLG. Cette technologie médicale avancée permet d'effectuer des diagnostics plus efficaces en détectant et en localisant précisément certaines anomalies. Elle est très utile notamment dans certains cas de cancers. Elle est également utilisée pour de l'imagerie neurologique, par exemple, pour détecter la démence ou la maladie d'Alzheimer, ainsi que pour des maladies infectieuses ou cardiaques. Les usagers bénéficieront ainsi de diagnostics plus précis et d'une qualité de soins accrue. Plus de 2 440 examens ont été faits depuis l'ouverture.

Nouvel appareil pour l'échographie 3D mammaire

En septembre 2023, l'imagerie de l'HPLG s'est dotée d'un échographe 3D. Cet appareil a permis d'augmenter l'offre de service en échographie mammaire. Les usagers bénéficient également de diagnostics plus précis et d'une qualité de soins accrue.

Salon des membres de l'entourage – secteur santé mentale

Le CISSS a inauguré, en juillet 2023, un salon des membres de l'entourage, à proximité de l'urgence psychiatrique et de la psychiatrie courte durée au CHDL. Il s'agit d'un lieu où les proches des usagers vivant avec des problèmes de santé mentale, que ce soit de la famille ou des amis, peuvent se recueillir et se reposer pendant l'attente à l'hôpital. Cet endroit paisible leur permet d'avoir accès à plus d'intimité. Plusieurs livres et dépliants sont mis à leur disposition pour consultation sur place afin de mieux comprendre l'état de leur proche et leur rôle d'accompagnant. Il s'agit pour le CISSS d'une première en milieu hospitalier.

Augmentation de la capacité en hémodialyse à domicile

Pour faire suite à des démarches effectuées auprès du MSSS, le département de suppléance rénale a obtenu l'aval ainsi qu'un financement de 360 000 \$ afin de faire l'acquisition de 8 appareils supplémentaires pour l'hémodialyse à domicile. Le CHDL étant responsable de l'offre régionale en hémodialyse à domicile, c'est toute la région de Lanaudière qui se voit bénéficier de ce rehaussement.

Révision de l'aire monitorée à l'urgence du CHDL

La DSSPP-CHDL a procédé, lors du remplacement de sa flotte de moniteurs cardiaques, au rehaussement de cette dernière par l'ajout de 4 moniteurs cardiaques supplémentaires. Elle compte désormais un total de 20 moniteurs cardiaques. La DSSPP-CHDL a également procédé à la restructuration de son aire monitorée afin d'y intégrer les principes du guide de gestion des urgences du MSSS.

Entente avec des laboratoires d'imagerie médicale

Étant donné les grandes listes d'attente régionales en résonance magnétique et en tomographie par ordinateur, l'imagerie médicale a mis en place une offre de service sans frais pour les usagers désirant obtenir un examen plus rapidement. À ce jour, cette bonification de service a permis à 1 100 usagers de l'HPLG d'obtenir un examen de qualité dans un laboratoire d'imagerie médicale privé. En couplant ce partenariat et les efforts constants de l'équipe de l'HPLG, l'accessibilité pour un examen en tomographie par ordinateur est ainsi passée de 45,1 % à 54,5 %. Aussi, plus de 620 usagers du CHDL en attente d'un examen en résonance magnétique ont également eu la possibilité d'obtenir un examen de qualité en laboratoire d'imagerie médicale privé.

Services de télésanté

La mise en place de services de télésanté permet à des usagers d'accéder à leur professionnel tout en évitant les déplacements, étant donné le vaste territoire de la région de Lanaudière. En 2023-2024, un service de téléconsultation a d'ailleurs été mis en place à la clinique d'IPS de Lanaudière pour desservir certaines clientèles à partir de critères d'admissibilité. Une politique sur la télésanté a aussi été rédigée afin de baliser les services de télésanté au sein de notre établissement et en faciliter la promotion.

Vaccination dans les points de services locaux

En 2023-2024, le CISSS a pérennisé l'offre de service populationnel dans les points de services locaux. La vision est d'y intégrer les services de la vaccination adulte et massive, des prélèvements et des différents dépistages. La vaccination mobile a aussi été mise sur pied pour favoriser la proximité. Ces services ont un réel impact sur l'efficacité et la rapidité de réponses aux besoins populationnels en cas de situation complexe et urgente de santé, par exemple une épidémie de rougeole.

Vaccination de la population adulte

À la mi-mai 2023, l'offre de service des cliniques de vaccination a été élargie afin d'offrir davantage de plages horaires pour la vaccination des adultes. En plus de continuer à offrir la vaccination contre la COVID-19, l'influenza, le zona et la variole simienne, les cliniques ont commencé à offrir, sur rendez-vous seulement, plusieurs types de vaccins pour la population adulte, soit la vaccination pour : les femmes enceintes (vaccin contre la coqueluche), les adultes (vaccination de base), les adultes avec des problèmes médicaux particuliers et les travailleurs de la santé. Les services incluent maintenant aussi la mise à jour du carnet de vaccination pour les adultes. Cette nouveauté permet de donner accès plus rapidement à un rendez-vous.

Mentor en prévention du suicide à la DDI-TSA-DP

Au cours de 2023-2024, la DDI-TSA-DP a implanté, au sein de toutes les équipes cliniques, le processus Autisme, Déficience intellectuelle, Suicide (AUDIS) pour le soutien à la décision clinique dans la prévention du suicide auprès de personnes ayant une DI ou un TSA et ayant des manifestations associées au suicide. Dans ce cadre, 32 cliniciens ont été formés pour agir à titre de mentors afin de sensibiliser les intervenants à la prévention du suicide ainsi que de soutenir les apprentissages et l'intégration du processus AUDIS dans les pratiques cliniques et administratives de toutes les équipes (incluant les RAC et le guichet d'accès).

Co-intervention en DPJ dans les situations de négligence

Le programme de vérification complémentaire terrain (VCT) du Service de réception et traitement des signalements à la DPJ a bonifié son offre de service en intervenant conjointement avec l'équipe Crise familiale Lanaudière (CFL) dans les situations de négligence. Cette co-intervention permet un transfert personnalisé et la mise en place des services sans la rétention d'un signalement en vertu de *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Déploiement de la formation à l'approche attachement, régulation et compétence (ARC) et le trauma complexe

Depuis janvier 2024, les équipes à l'application des mesures à la DPJ reçoivent une sensibilisation sur l'approche ARC et le trauma complexe afin d'être mieux outillées sur le cadre clinique par lequel les besoins de l'enfant et les interventions à privilégier sont identifiés, et ce, à travers différentes cibles qui favorisent la résilience et l'intégration des traumas. Ainsi les intervenants vont contribuer au développement d'une communauté de pratique provinciale qui vise l'approfondissement des connaissances et le partage d'expertise.

Mise en place d'un programme qui s'adresse aux parents vivant une séparation

Depuis mars 2024, des ateliers du programme ProCom ProCop sont nouvellement offerts aux parents qui vivent une séparation. Les ateliers répartis en 3 modules sont animés par des intervenants du CISSS. Ils ont pour objectifs notamment de sensibiliser les parents sur l'importance de l'équipe parentale après la séparation, de transmettre de l'information pour aider les parents à mieux agir et réagir ainsi que d'outiller les parents dans l'établissement d'une communication avec leur coparent et avec leurs enfants.

Ateliers d'autogestion de l'estime de soi

À l'automne 2023, pour la première fois, un atelier d'autogestion de l'estime de soi a été offert à un groupe d'utilisateurs dans le cadre du programme des Services psychosociaux généraux de la Direction des programmes santé mentale et dépendance (DSM-D). Au total, 10 rencontres hebdomadaires d'une durée de 2 h 30 ont permis aux participants de bénéficier d'un soutien mutuel précieux, et ce, dans un climat d'ouverture

et d'authenticité. Des pas pour améliorer leur estime de soi ont été réalisés, notamment grâce à une meilleure régulation émotionnelle et par un regard plus juste et nuancé sur leurs forces et leur valeur personnelle. Aussi, ils ont développé une attitude plus bienveillante à leur égard et ont acquis de meilleures habiletés de communication qui leur permettent désormais de s'affirmer davantage avec leur entourage.

Service de bénévolat pour la clientèle hospitalisée en santé mentale à l'HPLG

Depuis l'automne 2023, le Service de bénévolat, en collaboration avec l'Association des bénévoles, a développé une nouvelle offre de service pour la clientèle hospitalisée à l'unité de santé mentale de l'HPLG. En effet, des cafés-rencontres, des animations musicales sur l'heure du dîner, de la musicothérapie ainsi que de la zoothérapie sont offerts de façon hebdomadaire à l'unité pour le plus grand bénéfice de la clientèle, permettant ainsi aux usagers de sortir de leur isolement et d'apaiser certains symptômes de la maladie.

Déploiement de la gamme de services intégrés en DI-TSA-DP

Le déploiement des composantes de la gamme de services pour la population lanaudoise ayant une DI, un TSA ou une DP s'est poursuivi à différents niveaux en 2023-2024. C'est dans ce cadre que :

- Une pratique d'assignation d'intervenants de famille via la trajectoire de services intégrés 0-7 ans a débuté. Celle-ci vise à impliquer le même intervenant d'une discipline auprès de l'enfant et de sa famille tout au long de l'épisode de service. Bien qu'en implantation progressive depuis avril 2023, les bénéfices suivants sont déjà constatés :
 - Favorisation de la stabilité du personnel clinique ainsi que de la continuité de services auprès de l'enfant et de sa famille;
 - Capacité de considérer l'ensemble des besoins et des priorités de l'enfant et de sa famille et de tenir compte de sa capacité à actualiser les stratégies d'intervention proposées;
 - Efficience et fluidité de l'intervention en développant une plus grande connaissance de l'enfant et de sa famille à travers le temps et en étant à même d'évaluer le cheminement de l'enfant tout au long de son parcours de services.
- Une optimisation des ressources humaines a été effectuée par l'intégration de nouvelles disciplines et de nouveaux titres d'emploi au sein des équipes, dont l'ajout :
 - D'un coordonnateur interprofessionnel (CIP) au guichet d'accès afin de coordonner les cliniques d'orthophonie, d'améliorer la priorisation des dossiers traités, de développer davantage les liens interdirections et d'assurer une meilleure fluidité des processus en place;
 - D'un kinésologue desservant les usagers du continuum jeunesse DI-TSA-DP;
 - D'un responsable d'unité de vie (RUV) par RAC, celui-ci ayant pour rôle, notamment, d'offrir un soutien de proximité au quotidien auprès des équipes cliniques et des usagers qui y sont hébergés et de contribuer à l'implantation d'une pratique de santé et sécurité dans le milieu de vie.
- Il y a eu une augmentation des plages horaires offertes aux 2 centres d'activités de jour (CAJ) en installation, sous la supervision de personnel spécialisé en réadaptation. Cela a permis, en 2023-2024, à 79 usagers différents ayant un trouble de comportement ou un TGC de fréquenter, à une fréquence variable, l'un de ces 2 CAJ, soit 30 usagers de plus qu'au terme de la première année d'ouverture en 2022-2023.

Plan des mesures d'urgence en soutien à domicile

Dans le contexte des pannes électriques, des inondations, du verglas et d'autres événements météorologiques, les gestionnaires et les équipes ont travaillé à pied d'œuvre pour déployer le plan des mesures d'urgence en soutien à domicile, permettant ainsi d'assurer le soutien requis et la sécurité de tous les usagers vulnérables à domicile.

Amélioration des milieux de vie en CHSLD

Les milieux d'hébergement sont avant tout le milieu de vie des personnes hébergées, qui doivent évoluer et s'adapter aux divers besoins des résidents tout en leur permettant de se sentir chez eux et de maintenir les liens avec leurs proches. Au cours de la dernière année, le CISSS a assuré l'amélioration continue des soins et des services en hébergement et l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Il a également favorisé les interactions entre pairs ainsi qu'avec la communauté.

Réduction du nombre de résidents par chambre

Conformément à la demande du MSSS, le nombre de chambres multiples (3 ou 4 lits) a été réduit afin de les transformer en chambres doubles au Centre d'hébergement Parphilia-Ferland.

Maintien de la capacité adaptative et de l'autonomie

Afin de favoriser le maintien de l'autonomie, de la mobilité et des capacités cognitives des résidents, voici ce qui a été mis en place :

- Bonification de l'équipe de professionnels en hébergement avec la création de 8 postes de techniciens en éducation spécialisée;
- Achat de meubles de fouille dont la vocation occupationnelle, sensorielle et cognitive, combinée à son accessibilité au cœur du milieu de vie, permet aux résidents d'accéder à une stimulation de façon autonome et non restrictive;
- Achat de projecteurs interactifs qui favorisent les interactions sociales entre résidents, membres du personnel et bénévoles ainsi qu'une stimulation ludique;
- Mise en place de « Mouvement de passage », un projet conçu pour les personnes en perte d'autonomie, qui favorise, par le biais de la danse, de se connecter à leur corps et leur lieu de vie.

Conciliation entre milieu de soins et milieu de vie

Plusieurs projets ont été mis en œuvre afin d'améliorer les milieux de vie :

- Inauguration du Jardin de vie au Centre d'hébergement de Saint-Gabriel-de-Brandon, dont l'aménagement permet de stimuler les sens;
- Début des travaux d'aménagement d'une cour intergénérationnelle au Centre d'hébergement Sylvie-Lespérance;
- Restructuration des espaces et conversion de 8 lits d'hébergement réguliers afin de créer une deuxième unité prothétique au Centre d'hébergement de Repentigny. En service depuis décembre 2023, cette unité prothétique a permis de regrouper une clientèle errante dans un lieu adapté à leurs besoins et sécuritaire. Une salle snoezelen y a également été aménagée. Ce type d'espace offre, par le biais d'expériences sensorielles variées, une belle alternative pour les résidents qui présentent des troubles du comportement ou des troubles neurocognitifs majeurs.

Bonification de l'offre en loisirs

Plusieurs activités ont été tenues au cours de l'année afin d'embellir le quotidien et le milieu de vie des résidents :

- Embauche d'un pédaleur pour le vélo adapté au Centre d'hébergement de Saint-Donat;
- Fête de famille au Centre d'hébergement Parphilia-Ferland avec 250 participants, durant laquelle les résidents ont pu manger du maïs en compagnie de leurs proches;
- Spectacles de musique tenus dans différents milieux de vie;
- Visite d'une chorale d'enfants au Centre d'hébergement de Saint-Gabriel-de-Brandon;
- Dîner festif à Saint-Donat en collaboration avec l'organisme La Bouée de l'amitié;
- Grand bazar au Centre d'hébergement de Saint-Jacques;
- Participation à la parade du 250^e anniversaire de la municipalité de Saint-Jacques.

Services résidentiels pour la clientèle en DI-TSA-DP

En 2023-2024, plusieurs actions ont été actualisées pour bonifier l'offre de services résidentiels en DI-TSA-DP, dont les principales sont :

- Consolidation de 3 places en unité d'évaluation et de réadaptation intensive permettant d'agir sur la fluidité hospitalière;
- Intégration de 24 résidents dans la MA de Repentigny;
- Ouverture de 10 places en logements sociaux et communautaires par entente avec un organisme communautaire dans le sud de Lanaudière pour une clientèle adulte ayant une DI ou un TSA;
- Ouverture, à la fin de février 2024, de 1 place de répit spécialisé à la MA de Repentigny pour des adultes ayant une DP ou une DI ou un TSA et un polyhandicap vivant à domicile et nécessitant des services d'assistance, de soutien et d'accompagnement.

Les démarches de développement totalisant 60 nouvelles places, dont 23 en DP et 37 en DI-TSA, en logements sociaux et communautaires par ententes avec les partenaires de la communauté, se poursuivront au cours de la prochaine année.

Ajout à l'offre de service des premiers répondants dans Lanaudière

Le CISSS organise les services préhospitaliers d'urgence de la région. Dans le cadre du programme de premiers répondants en place dans plusieurs municipalités du territoire, de nouvelles pratiques ont été ajoutées dans la dernière année afin de bonifier l'offre de service. En plus de pouvoir pratiquer la défibrillation avec un défibrillateur externe automatique (DEA), les premiers répondants de la région peuvent maintenant administrer la naloxone dans les cas d'intoxication aux opioïdes.

Ouverture d'une clinique d'hiver

Afin d'améliorer l'accès à des services de santé pour la population de Lanaudière, une clinique d'hiver a été ouverte, de janvier à avril 2024, au GMF-U du Sud. Cette clinique visait à répondre aux besoins de la population qui présente des symptômes de grippe, de gastro-entérite ou d'autres infections hivernales qui nécessitent une consultation médicale.

Le CISSS et ses partenaires du milieu

De multiples projets dans le cadre des services de proximité

Démarche de proximité

L'établissement a mis en place diverses initiatives qui s'inscrivent dans le cadre de la démarche de proximité. Celle-ci rallie l'ensemble des acteurs intersectoriels (municipaux, scolaires, communautaires et de la santé) et a pour but d'agir collectivement sur les déterminants de la santé et d'améliorer l'accès, la qualité et la continuité des services, en les adaptant aux besoins de la population locale ciblée. Le développement d'une communauté bienveillante et l'amélioration de l'état de santé de celle-ci restent des objectifs clés de cette démarche.

Voici quelques nouveautés découlant de cette démarche, instaurées à Saint-Donat, à Saint-Gabriel-de-Brandon et/ou à Saint-Michel-des-Saints :

- **Mise en place de la télésanté en gériatrie sociale** ainsi que de la **clinique de suivi des maladies chroniques**, qui ont vu le jour pour répondre à la volonté des citoyens de vieillir en demeurant dans leur milieu.
- **Organisation de la marche du maire et de capsules santé** réalisées par une infirmière, qui se veulent des initiatives pour une population plus en santé.
- Inauguration d'une **coop alimentaire** pour les plus défavorisés.
- **Développement du projet « les gardiens du sourire »** assuré par un hygiéniste dentaire qui joue également le rôle d'ambassadeur bienveillant envers les enfants pouvant vivre des situations de vulnérabilité.
- **Déploiement du programme hors-piste dans les écoles primaires**, qui vise à soutenir les jeunes, les parents et les enseignants par l'établissement d'un milieu bienveillant, dans le but de réduire notamment le décrochage scolaire.
- **Implication de l'infirmière auxiliaire des services courants auprès de la maison des jeunes.** Sous l'appellation « Pose ta question », l'infirmière répond aux questions que les jeunes n'osent pas poser à leur entourage sur la sexualité, l'identité de genre, la consommation, les infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS), etc. Elle fait de l'enseignement et démystifie des tabous.
- **Décentralisation du GAP**, qui a permis de doubler le nombre de plages disponibles pour répondre aux besoins des communautés ayant une proportion importante de citoyens sans médecin de famille. Maintenant, avec l'accès adapté, le bon professionnel répond au besoin du citoyen, et ce, au bon moment.
- **Délocalisation du service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) au sein du CLSC**, qui a permis de se rapprocher de la communauté. Ceci facilite le parcours de vie de l'utilisateur par un processus d'accès continu et fluide permettant ainsi une réponse adaptée en temps opportun selon la situation vécue.
- **Héros en trente – poursuite de la formation dans la région.** Au cours de l'année, dans le cadre du programme Héros en trente - RCR sans ventilation, des formateurs du Service préhospitalier d'urgence du CISSS sont allés à la rencontre des élèves et des membres du personnel d'une école de Saint-Michel-des-Saints, des personnes qui fréquentent la Maison des jeunes de Saint-Donat ainsi que des citoyens de la région de la Matawinie. L'atelier vise à préparer le citoyen à intervenir rapidement lorsqu'une personne s'étouffe, s'effondre soudainement ou fait un arrêt cardiaque.

Programme Ma Famille, ma communauté

Le 25 mars 2024 s'est tenu le lancement officiel du programme Ma Famille, ma communauté sur le territoire de la Matawinie. Il s'agit de la 14^e communauté à mettre en place ce programme au Québec. Celui-ci, qui vise à éviter le placement d'un enfant ou d'un adolescent dans une ressource d'hébergement ou à en réduire les conséquences, a alors été présenté aux différents partenaires du territoire. Comme il a été stipulé dans les recommandations de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (Commission Laurent), les communautés ont un rôle important à jouer en ce qui a trait à la protection des enfants.

Participation sociale des aînés

Afin de favoriser la participation sociale des aînés de la municipalité de Saint-Michel-des-Saints, la DSPublique s'est associée au comité Municipalité amie des aînés (MADA). En janvier 2023, une première action concertée a permis de consulter près de 60 aînés sur les moyens de mettre en œuvre le plan d'action MADA. S'en est suivi une recherche de financement pour la réalisation d'un projet visant à favoriser l'accès des aînés aux différentes technologies. Cela a porté fruit. En mars 2024, une somme de 37 800 \$ a été accordée au Comptoir alimentaire de la haute Matawinie, aujourd'hui fiduciaire du projet « Aînés branchés ». Les aînés peuvent ainsi utiliser diverses technologies favorisant le réseautage et l'accès à des informations sur les services de santé et les services sociaux.

Un partenariat actif pour déployer la gamme de services en DI-TSA-DP

Dans le but de favoriser une continuité et une complémentarité des services dans Lanaudière, une trentaine d'ententes avec des partenaires de la santé et des services sociaux, des milieux associatifs, communautaires et scolaires répartis sur le territoire, ont été renouvelées pour 2023-2024, dont :

- 17 ententes pour activités spécifiques avec les organismes communautaires du secteur personnes handicapées, permettant cette année à 252 usagers ayant terminé leur scolarisation de fréquenter une activité socioprofessionnelle et communautaire, soit 30 usagers de plus qu'en 2022-2023;
- Collaboration en continu avec les 2 principaux centres de services scolaires de la région pour assurer la complémentarité de services aux jeunes handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage en raison d'un retard (avant 7 ans), d'un TSA ou d'une déficience;
- Collaboration concernant les soins dentaires avec le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, Hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies;
- 4 ententes « langage » avec des organismes de la communauté pour rejoindre et soutenir les familles dans le développement du langage des enfants;
- 1 entente pour les soins pédiatriques complexes à domicile;
- Rehaussement d'ententes pour offrir du répit à la clientèle en DI-TSA-DP et pour soutenir les besoins de leur famille. Encore en 2023-2024, plus de 165 familles ont bénéficié de plusieurs heures de répit, avec ou sans coucher.

Une collaboration essentielle en DDI-TSA-DP avec les comités d'usagers

Dans un souci de promouvoir les droits des usagers, la DDI-TSA-DP a maintenu un partenariat actif tout au long de 2023-2024 avec le comité des usagers (CU) en DI-TSA et en DP ainsi que d'autres partenaires. Voici quelques exemples de collaboration et de coconstruction :

- Une capsule vidéo a été élaborée par les 2 CU, avec des proches et la DDI-TSA-DP. Celle-ci s'adresse aux usagers et aux intervenants et présente les droits des usagers

et le soutien qu'un CU peut leur offrir dans leur parcours de soins et de services. Les CU en DI-TSA et en DP ont conjointement été lauréats pour cette réalisation dans le cadre des Prix RPCU de l'Excellence 2023 du Regroupement provincial des comités des usagers.

- Il y a eu distribution, dans chaque installation ainsi qu'aux familles des usagers hébergés en RAC, de calendriers produits par les CU relatant les droits des usagers.
- Une rencontre d'échanges entre des gestionnaires de la DDI-TSA-DP et les CU en DI-TSA et en DP a eu lieu le 15 novembre 2023 pour discuter des enjeux liés à l'offre de service et coconstruire ensemble des pistes de solutions afin d'offrir la meilleure réponse possible aux besoins des usagers.
- Un dépliant sur les rôles et les responsabilités de l'intervenant pivot a été produit afin de soutenir la compréhension des usagers, de leurs proches et des partenaires, et ce, en collaboration avec des membres de la Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière. Une consultation auprès de 2 usagers ressources a été réalisée.
- Des rencontres ont été tenues avec le Comité régional de concertation et coordination avec les organismes communautaires, où siègent tous les organismes des secteurs pour personnes handicapées. Celles-ci permettent d'échanger sur différentes situations vécues par les usagers ou leurs proches dans le but de trouver des pistes d'amélioration.

Une réussite pour la Clinique Bouche B à Joliette

La Clinique ponctuelle Bouche B se tient 2 fois par année au Centre de formation de l'Argile, à Joliette. Elle permet d'offrir des soins dentaires gratuits à des personnes en situation de vulnérabilité qui sont référées principalement par les intervenants des programmes SIPPE et OLO ainsi que par les hygiénistes dentaires de la DSPublique. Cette initiative est possible grâce au partenariat entre les dentistes-conseils de cette direction, le programme d'assistance dentaire du Centre de formation de l'Argile, qui fait partie du Centre multiservice des Samares, ainsi que la Fondation de l'Ordre des dentistes du Québec. Grâce à la participation de 13 dentistes bénévoles, une vingtaine d'usagers de la région ont pu bénéficier de soins dentaires gratuits au cours de l'année.

Sensibilisation à la lutte contre la maltraitance

- Le Comité de prévention des abus de la MRC de L'Assomption (COMPA), constitué de membres d'organismes communautaires de la MRC et du CISSS, a tenu un événement de sensibilisation à la maltraitance faite aux aînés et aux adultes en situation de vulnérabilité aux Galeries Rive-Nord à Repentigny. Cet événement, tenu le 7 novembre 2023, a permis aux citoyens d'échanger avec des personnes-ressources et d'obtenir des conseils, des références et de la documentation sur la prévention des abus.
- Le 15 juin 2023, différentes activités ont été organisées dans la région par les différentes directions en collaboration avec la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte à la maltraitance envers les personnes aînées, entre autres la diffusion de rubans mauves aux organismes partenaires et dans les CHSLD et la tenue de kiosques thématiques de sensibilisation dans certains CHSLD. Ces initiatives avaient pour objectifs de mettre en lumière la problématique de la maltraitance et de sensibiliser les usagers, leurs proches et leur famille au sujet des signes pour la reconnaître. Elles visaient également à faire la promotion de la bientraitance, une approche qui valorise le respect de toute personne, de ses besoins, de ses demandes et de ses choix.

- Le COMPA a organisé, en collaboration avec la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées, des conférences sur la fraude présentée par un procureur de la couronne, les 15 et 27 mars 2024.

Mission possible : se connaître entre nous

Le CISSS a pris part à l'événement « Mission possible : se connaître entre nous » organisé par la Table de soutien à domicile et du comité de lutte à la maltraitance de D'Autray. Cette activité, qui a eu lieu le 20 septembre 2023, visait à créer des liens et à faire connaître les différents organismes communautaires dans le but de faciliter le référencement vers les bonnes ressources. Les intervenants du CISSS ont profité de l'événement pour présenter les services en soutien à domicile et en matière de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées offerts par l'établissement, incluant ceux du CLPQS.

Présence en proche aide

Le CISSS a participé à la 6^e édition de la Journée régionale des proches aidants organisée par le Module des proches aidants naturels de Lanaudière, qui s'est déroulée le 19 octobre 2023. Cet événement a été l'occasion de reconnaître le rôle important joué par les proches aidants dans notre communauté et de réfléchir à la façon d'améliorer les services qui leur sont destinés. Le CISSS était notamment présent aux salons des ressources afin d'informer la population sur son offre de service (hébergement, soutien psychosocial, répit, etc.) et sur ses mécanismes d'accès. Il était par ailleurs aussi présent le 31 octobre 2023 à la Journée nationale de concertation en proche aide organisée par le MSSS, sous le thème « Reconnaître pour mieux soutenir ».

Les aînés au cœur des discussions

Le 24 novembre 2023 avait lieu la journée Perspectives aînés, organisée par la Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière. Isabelle Durocher, directrice du programme de soutien à domicile, services gériatriques et posthospitaliers, Dre Annik Dupras, gériatre, ainsi qu'Annie Plante, directrice générale adjointe – programmes sociaux et de réadaptation, y ont notamment présenté les services du CISSS. L'événement a réuni près de 200 personnes, dont plusieurs acteurs régionaux, interpellés par l'enjeu du maintien à domicile des personnes âgées.

Accueil et intégration d'employés aux besoins particuliers

Une collaboration a été établie avec l'École secondaire de Sainte-Agathe-des-Monts afin de recevoir un adolescent ayant des besoins particuliers dans le cadre d'un stage en cuisine, en mai 2023. L'équipe du Centre d'hébergement de Saint-Donat s'est mobilisée afin d'accueillir ce stagiaire et lui offrir le soutien dont il avait besoin. À la suite de son stage, avec la collaboration de l'organisme ESSOR 2 qui est spécialisé en accompagnement des personnes présentant des limitations fonctionnelles, il a été embauché au Centre d'hébergement de Saint-Donat et y occupe un poste permanent. En collaboration avec le Service de la prévention et du mieux-être au travail, le Centre d'hébergement Brassard a également réalisé des achats et des aménagements dans le but d'accueillir une ressource à mobilité réduite.

Quand l'art s'invite dans les centres d'hébergement

- Pour le plus grand bonheur des résidents du Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David, les portes des chambres ont été peintes et personnalisées en véritables œuvres d'art à l'image de leur occupant. Certaines représentent l'histoire de vie, alors que d'autres expriment plutôt l'une des passions ou l'un des intérêts du résident. Ce projet artistique s'est finalisé au printemps 2023 en collaboration avec l'artiste peintre Alexandra Bastien.

- Au début de 2024, en collaboration avec « La maison que j'habite, moi », soutenues par le Centre d'art Diane-Dufresne, les artistes Marie-Hélène Bellavance et Ariane Boulet ont offert une série d'ateliers de création à des résidents du Centre d'hébergement de Repentigny. Ce projet, qui visait la création d'un « boîtier-souvenir », a permis aux résidents qui se sentent isolés et déracinés de prendre conscience que leur maison est avant tout à l'intérieur d'eux-mêmes et qu'il est toujours possible de s'y réfugier.
- Un projet innovant a eu lieu à l'unité prothétique du Centre d'hébergement Sylvie-Lespérance qui regroupe 6 résidents présentant des troubles cognitifs avec errance. En collaboration avec des étudiants en techniques d'éducation spécialisée et en arts du Cégep de Lanaudière à Joliette, une murale de style « trompe-œil » a été créée sur une armoire avec du matériel de stimulation cognitive. De plus, de magnifiques œuvres ont été réalisées un peu partout dans l'unité pour l'enjoliver. Ce projet a permis non seulement de rendre le milieu de vie plus chaleureux, mais aussi de stimuler les résidents et de maintenir leur autonomie.

Maintien du lien avec la communauté

Plusieurs activités ont été réalisées en collaboration avec la communauté dans les différents CHSLD du CISSS. Ces activités, où les résidents sont en compagnie de leur famille et de leurs proches, des employés et des bénévoles, favorisent le maintien de l'activité sociale et de l'interaction avec la communauté. En voici des exemples :

- Un événement unique, touchant et peu commun s'est déroulé le 1^{er} novembre 2023 au Centre d'hébergement de Saint-Jacques. Ainsi, une cérémonie y a été organisée par les membres du personnel afin de célébrer le 75^e anniversaire de mariage d'un couple de résidents. Ces derniers ont pu renouveler leurs vœux entourés de leurs proches, des autres résidents et de plusieurs dignitaires. Ces célébrations étaient d'autant plus exceptionnelles, puisque l'un des membres du couple soulignait également son 100^e anniversaire de naissance.
- Un projet de transport intermunicipal a été mis en place au Centre d'hébergement de Saint-Donat pour favoriser la poursuite des activités en communauté par le biais d'une collaboration avec un service de taxi. Depuis son déploiement, en août 2023, ce sont plus de 485 km qui ont été parcourus afin de permettre à des résidents de se rendre à divers endroits tels que commerces aux détails, théâtre, cinéma ou patinoire.

Kiosque de sensibilisation aux maladies mentales au marché public de Joliette

À l'occasion de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, qui s'est déroulée durant la première semaine d'octobre 2023, des intervenantes en santé mentale du CISSS des équipes Info-Social 811, du Programme québécois pour les troubles mentaux (PQPTM) et de l'Équipe spécialisée en itinérance de Lanaudière (ÉSIL) ont animé un kiosque de sensibilisation au marché public de Joliette. Les passants y étaient invités à répondre à la question suivante : « Comment prenez-vous soin de vous? » Les nombreuses réponses ont donné lieu à un montage coloré et original. Les professionnelles, qui animaient le kiosque, en ont aussi profité pour faire des suggestions de lecture et pour diffuser de l'information sur les services offerts.

Présence à la 34^e édition de la Nuit des sans-abri

Dans la soirée du 20 octobre 2023, à l'occasion de la 34^e édition de la Nuit des sans-abri, différentes activités se déroulaient simultanément dans plusieurs villes du Québec. Lors de cet événement de sensibilisation à la situation d'itinérance, de pauvreté et de désaffiliation sociale, des membres des équipes du CISSS étaient présents notamment

à Joliette, à Terrebonne, à Lavaltrie et à Rawdon en guise de solidarité envers les personnes vivant cette précarité. Le travail accompli, au quotidien, par les organismes du milieu œuvrant en itinérance, en dépendance, en réinsertion sociale, en hébergement d'urgence et en soutien alimentaire ou vestimentaire est précieux et le CISSS est fier de contribuer à cette mobilisation communautaire.

Tournée des partenaires du RISQ de passage au CISSS

Dans le cadre de la Tournée des partenaires du RISQ (Recherche et intervention sur les substances psychoactives - Québec), en novembre 2023, le CISSS a accueilli un groupe de chercheurs et de conférenciers reconnus qui ont partagé leurs connaissances en matière de prévention, d'intervention précoce, de traitement spécialisé et de troubles concomitants. Cet événement a permis aux chercheurs, aux intervenants, aux décideurs, aux étudiants et aux professionnels en recherche de se rencontrer afin de discuter des liens entre la recherche et la pratique ainsi que de leurs impacts sur l'intervention ou l'élaboration de politiques en matière de toxicomanie et de dépendance.

Des ateliers de cuisine pour des personnes ayant une DI

Des ateliers de cuisine, co-animés par des intervenants de la DDI-TSA-DP, des finissants du programme Techniques d'éducation spécialisée ainsi que des membres du programme Technologie des procédés et de la qualité des aliments du Cégep de Lanaudière à Joliette, ont été offerts à 7 adultes ayant une DI légère. Ceux-ci ont ainsi pu apprendre des notions de base en cuisine et des normes de salubrité dans le cadre d'ateliers qui se déroulaient au Cégep. Au terme de cette activité, un livre de recettes conçu spécifiquement pour ce groupe leur a été offert. Leurs nouvelles connaissances peuvent maintenant être appliquées dans leur quotidien et favoriser leur autonomie.

40^e édition du Défi sportif AlterGo

Le 31 mai 2023, le CISSS a souligné la participation des 19 jeunes lanauois à la 40^e édition du Défi sportif AlterGo, qui s'est tenue à Montréal du 26 au 30 avril. Au cours d'un gala, les intervenants du CISSS ont procédé à la remise de 27 médailles à ces jeunes pour saluer leur persévérance et leur enthousiasme. Ce défi, à la fois compétitif et amical, a été l'occasion pour ces derniers de montrer l'étendue de leur talent et leur détermination à travers la pratique de divers sports. La DDI-TSA-DP a également collaboré et contribué par un accompagnement spécialisé en physiothérapie et en kinésiologie auprès des jeunes athlètes recevant des services des continuums enfance jeunesse, pour faciliter leur intégration et leur participation.

Expositions d'usagers-artistes

C'est avec fierté que 19 usagers participant au projet Les Impatients, coordonné par le CISSS en collaboration avec l'organisme du même nom, ont exposé leurs œuvres au Centre communautaire Metcalfe à Rawdon, en juillet 2023. L'exposition, intitulée Regard, regroupait les réalisations artistiques de la dernière année de personnes vivant avec des problèmes de santé mentale qui participent aux ateliers créatifs Les Impatients-Rawdon. Ces ateliers sont coanimés par une artiste-animatrice ainsi que par une intervenante en santé mentale de l'équipe du soutien d'intensité variable de la DSM-D.

Le CISSS se démarque

Milieu de stage : prix Atlas Médic

Chaque année, l'équipe de physiothérapie de l'HPLG reçoit bon nombre de stagiaires. Cette dernière année a été couronnée de succès. En effet, l'Université de Montréal a décerné le prix Atlas Médic comme milieu clinique d'excellence en supervision à l'équipe de superviseurs à l'HPLG. De plus, 2 physiothérapeutes de l'équipe sont finalistes pour le prix Athéna de l'École de réadaptation de l'Université de Montréal dans les catégories Relève et Pédagogue.

Prix de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ)

Justine Tremblay, conseillère cadre en soins infirmiers, a été la grande lauréate du *Prix Florence - catégorie Relève* remis par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ). Cette haute distinction lui a été décernée le 25 octobre 2023.

Médaille de l'Assemblée nationale du Québec pour un organisateur communautaire du CISSS

À l'occasion de son départ à la retraite, l'organisateur communautaire Yves Leclerc a reçu de Mathieu Lemay, député de Masson, une médaille de l'Assemblée nationale pour son implication dans le milieu communautaire de la région. De plus, la coopérative Le Chez-Nous du Communautaire des Moulins, située à Mascouche, qui regroupe de nombreux organismes communautaires, lui a fait l'honneur de nommer une salle à son nom afin de souligner son dévouement, et ce, plus spécifiquement auprès de la communauté moulinoise.

Un médecin du GMF-U du Nord à l'origine de la découverte de la protéine Klotho

Une découverte a été réalisée par le Dr Jean-Sébastien Paquette, médecin et chercheur au GMF-U du Nord et directeur du Laboratoire de recherche et d'innovation en médecine de première ligne (ARIMED) du CISSS. Cette nouvelle découverte sur la protéine Klotho a été réalisée en collaboration avec son équipe du Centre de recherche en santé durable VITAM de l'Université Laval. L'étude révèle que la mesure de la quantité de cette hormone chez une personne permettrait de déterminer son âge biologique et d'évaluer son potentiel de durée de vie avec une condition de santé optimale.

Participation aux capsules de Bell cause pour la cause

Joliane Kakos, sexologue et intervenante d'Aire ouverte de Joliette, a participé à l'une des capsules vidéo promotionnelles de la journée « Bell cause pour la cause » dans laquelle elle a présenté et valorisé les services intégrés pour les jeunes (SIJ) offerts aux personnes de 12 à 25 ans. Cette journée, tenue le lundi 24 janvier par Bell, vise à faire avancer la cause de la santé mentale au Canada en plus de permettre de collaborer avec de nombreuses organisations qui offrent des services et du soutien en matière de santé mentale. Étant de réels acteurs de changements en santé mentale auprès de la clientèle jeunesse, les SIJ sont parmi les partenaires soutenus par le biais de cette journée.

Présentations au Rendez-vous de l'amélioration continue

Maxime Labelle, conseiller cadre d'Aire ouverte, et Karine Belzile, APPR à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), ont présenté le « Processus d'amélioration continue Aire ouverte : design d'un service innovant en développement » au colloque Rendez-vous de l'amélioration continue du RISSS, organisé par la Communauté virtuelle de pratique en assurance qualité, du 10 au 12 mai 2023.

Rachel Tremblay, Clothilde Lessard-Deschênes et Gwladys Enckle, de l'équipe de la gestion des risques de la DQEPE, y ont aussi animé un atelier sur le processus d'implication des usagers dans l'analyse des événements sentinelles. Cette présentation a été fort appréciée par les membres de cette communauté de pratique reconnue au Québec.

Participation à un reportage de Radio-Canada

Un reportage mettant en vedette Maxime Jalbert, intervenant de l'équipe spécialisée en itinérance (ÉSIL) de la DSM-D, a été diffusé sur les ondes de Radio-Canada en février 2024. Celui-ci portait sur une dame en situation d'itinérance qui a réussi à trouver un logement sécuritaire à prix abordable après avoir vécu dans un campement improvisé dans un parc de Joliette. La dame a pu emménager dans cet appartement grâce au soutien de l'intervenant du CISSS et à une aide financière de Québec.

Portrait d'une intervenante en pair-aidance

Un article sur le parcours de rétablissement de l'intervenante en pair-aidance, Annie Bossé, est paru dans la revue *Le Partenaire* de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale. Membre de l'équipe du suivi d'intensité variable (SIV) de la DSM-D, qui travaille auprès d'une clientèle en santé mentale, cette paire-aidante apporte sa précieuse collaboration aux professionnels du CISSS. Parmi les initiatives mises de l'avant par cette intervenante, soulignons la création d'un portail virtuel à la suite de l'arrêt temporaire des groupes de pairs-aidants lors de la pandémie. Au cours de cette période, celle-ci a investi de son temps personnel pour adapter, en mode virtuel, une trentaine d'ateliers de groupe existants.

Publication d'un article sur le don de tissus en contexte d'AMM

La Dre Audrey Lafortune, médecin de famille au Centre d'hébergement de L'Assomption, et l'équipe des médecins évaluateurs-prestataires de l'AMM dans Lanaudière ont collaboré avec Héma-Québec, en 2023, au développement d'une nouvelle procédure afin de recommander précocement les donneurs potentiels de tissus humains en contexte d'AMM. Cette nouvelle procédure est le sujet d'un article publié dans la revue *Le Médecin du Québec* d'avril 2024 ainsi que du Webinaire du 23 avril 2024 diffusé dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation au don d'organes et de tissus.

Financement d'un projet en bienveillance

En suivi du déploiement du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, le MSSS a fait un appel de projets national afin d'apporter un soutien financier à leur réalisation. Un projet soumis par la Direction de l'hébergement des personnes âgées a été retenu. Celui-ci consiste à favoriser l'implantation d'un milieu de vie centré sur la bienveillance tout en mobilisant les familles, les résidents, les membres du personnel ainsi que l'entourage à une participation active au sein de la communauté et des CHSLD publics et privés-conventionnés. Le financement obtenu (83 245 \$) permettra :

- De créer des capsules de sensibilisation sur la promotion du savoir-être et du savoir-faire des membres du personnel;
- D'impliquer les résidents et les familles pour la création de capsules de sensibilisation à la bienveillance par le biais de témoignages;
- De développer un guide de stratégie d'intervention sous forme d'outils visuels liés à la communication, s'inscrivant dans la thématique de la bienveillance.

Entrevue sur la maltraitance envers les personnes âgées

À l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, le 15 juin dernier, Marie-Ève Ricard, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au CISSS a accordé une entrevue à la station de radio CFNJ 99,1 - 88,9. Elle y a énoncé les 3 types de maltraitance les plus répandus dans Lanaudière ainsi que l'importance de savoir les repérer et d'agir.

Présentation dans le cadre du congrès logistique provincial

Le 15 juin 2023, la DAL a fait une présentation au Congrès annuel de l'Association québécoise de la logistique et de l'approvisionnement du secteur de la santé concernant le projet de nouveau centre de distribution du CISSS, qui verra le jour en 2024. Plus de 400 professionnels de la logistique et de l'approvisionnement du secteur de la santé et des services sociaux étaient présents à ce congrès annuel qui se tenait à Saint-Hyacinthe. Le CISSS a pu y exposer comment son nouveau centre de distribution sera au cœur de sa transformation logistique.

Présentations au Congrès québécois sur la maltraitance envers les enfants et les adolescents

Dans le cadre du 11^e Congrès québécois sur la maltraitance envers les enfants et les adolescents, les 16 et 17 octobre 2023, des professionnels de la DJ, Amélie Lessard et Dany Gignac, ont présenté les assises du programme d'intervention en négligence lanauois « Tout un village ». Le but de ce programme est d'offrir un ensemble de services et un accompagnement concerté aux familles qui vivent dans un contexte de négligence, afin de permettre une meilleure réponse des figures parentales aux besoins fondamentaux de l'enfant et de réduire ainsi les effets marqués de la négligence sur son développement.

Une présentation y a aussi été faite par les professionnelles de la DPJ, Nathalie Hamelin et Sandra Bartoli, en collaboration avec l'Université du Québec à Rimouski, sur le Projet conflit de séparation (PCS). Celle-ci portait plus spécifiquement sur les données préliminaires d'une recherche visant à documenter le point de vue des intervenants sur un ensemble de mesures mises en œuvre à travers le PCS, élaborées et déployées par le CISSS pour soutenir la pratique auprès des familles impliquées dans un conflit de séparation.

Contribution de la DEUR à la Journée d'étude sur l'innovation sociale

Le 25 janvier 2024, la directrice de la DEUR, Marie-Pierre Girard, a contribué à titre de panéliste à la Journée d'étude sur l'innovation sociale qui s'est déroulée à l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR). La discussion à laquelle elle a participé visait à aborder la façon dont l'innovation sociale peut aider à appréhender les enjeux propres au domaine de la santé. Plusieurs membres de l'équipe de la DEUR ainsi que des professeurs et des partenaires de l'UQTR ont assisté à cet événement couvrant diverses thématiques, dont la santé, le vieillissement et la réduction des vulnérabilités et des inégalités.

Présentation à la Journée dédiée au bien-être et à la protection de la jeunesse

Le 29 septembre 2023, 2 membres de l'équipe de la DPJ, Jinny Proulx et Anne-Marie Turcotte, ont présenté le programme A-DOS Contrevenance, à Québec, lors de la première édition de la Journée dédiée à la protection de la jeunesse. Des intervenants de l'ensemble des régions administratives y étaient réunis afin de souligner la spécificité du travail dans ce domaine. Cette journée se veut un lieu d'échange pour partager des innovations et des outils concrets utiles à leur quotidien.

Présentation au congrès de l'Association des infirmières en prévention des infections (APII)

Les conseillères en soins de l'équipe de prévention et contrôle des infections (PCI) du CISSS, pour le volet hébergement, ont présenté le projet novateur « Agir pour prévenir les infections urinaires » au congrès annuel de l'APII, en mai 2023.

Présentation au congrès de l'Ordre régional des infirmières et infirmiers de Laurentides/Lanaudière (ORIILL)

Plusieurs professionnels en soins infirmiers du CISSS ont partagé leur expertise lors du 25^e colloque de l'ORIILL qui se déroulait le 22 septembre 2023.

Présentation au colloque du Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement

Le 9 juin 2023, lors du 21^e colloque annuel du Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement, une équipe de professionnels de la DDI-TSA-DP, composée d'Audrey Lévesque, psychoéducatrice, d'Amélie Beaulieu-Pauzé, ergothérapeute, de Geneviève Maillé, infirmière clinicienne, et de Sara Caron, orthophoniste, a présenté le parcours de décontention, sur 4 ans, d'un jeune homme non verbal ayant un TSA avec DI et un trouble grave de comportement mixte dominé par l'automutilation et hébergé en RAC. Il a été démontré qu'il est possible d'implanter des pratiques innovantes lorsque plusieurs professionnels de différentes disciplines et directions cliniques, dont la DSI et la DSM, agissent en interdisciplinarité pour améliorer la qualité de vie d'un usager.

Grande journée régionale pour la petite enfance

La Grande journée régionale pour la petite enfance a eu lieu le 1^{er} juin 2023. Cet événement est organisé par l'Envolée Lanaudière, instance de concertation responsable de la mobilisation régionale pour le développement global des jeunes enfants. L'objectif de cette journée était de rassembler des partenaires de la petite enfance (services de garde éducatifs à la petite enfance, organismes communautaires, familles, milieu scolaire, milieu de la santé et des services sociaux, etc.) pour présenter 3 bons coups lanaudois, en plus de vox pop de parents et des contenus animés. Lors de cet événement, Anne-Marie Émond, orthophoniste œuvrant en enfance à la DDI-TSA-DP, a offert un témoignage afin de contribuer à favoriser la relation parents/intervenants dans le développement des petits.

4. Résultats au regard de l'entente de gestion et d'imputabilité

Cette partie rend compte des résultats des engagements annuels prévus à l'entente de gestion et d'imputabilité conclue avec le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Résultats des engagements annuels de l'entente de gestion et d'imputabilité

Légende :

- Atteinte de l'engagement annuel à 100 %
- Atteinte de l'engagement annuel inférieure à 100 %

Indicateur	Engagement 2023-2024	Résultat au 31 mars 2024	Engagement 2026-2027
Enjeu 1 – Une organisation humaine du travail			
Orientation 1 : Devenir un employeur de choix			
3.03 Taux de rétention 0-12 mois des nouvelles embauches dans le réseau	55,8 %	N/D	59,9 %
3.02 Pourcentage d'employés du réseau de la santé et des services sociaux qui recommandent leur établissement comme employeur	Établissement de la cible de départ	N/D	+4,5 % par rapport à la cible de départ
3.06.01 Nombre d'heures travaillées par les employés des agences de placement de personnel et par la main-d'œuvre indépendante (MOI)	162 232	N/D	0
3.01.02-EG2 Pourcentage des employés formés sur les réalités autochtones	100 %	100 %	100 %
Commentaires :			
3.06.01 Nombre d'heures travaillées par les employés des agences de placement et par la main-d'œuvre indépendante (MOI)			
<ul style="list-style-type: none"> • Un plan de réduction de la MOI a été mis en place dès le mois de février 2024. • Ce plan d'action a permis d'éliminer la quasi-totalité du recours à la MOI pour le titre d'emploi de préposé aux bénéficiaires dès le 14 avril 2024, date de l'entrée en vigueur du nouveau contrat du Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG), correspondant à 40 ETC, et de le réduire significativement pour les autres professions (-96 ETC). • À la suite de l'entrée en vigueur du nouveau contrat du CAG, une analyse des impacts avec les directions cliniques concernées a été réalisée. Dans les milieux où les impacts du retrait de la MOI sont les plus importants, des plans de contingence ont été mis en place. • Le CISSS a intensifié depuis le début de l'hiver sa campagne de recrutement du personnel d'agences, ce qui a permis l'embauche de 78 ressources. 			

- L'ensemble de ces actions porte fruit : le ratio d'heures en MOI entre le 1^{er} avril et le 11 mai 2024 est le plus bas depuis les 3 dernières années. Cette diminution n'a pas occasionné une augmentation du temps supplémentaire ni du ratio d'heures en assurance salaire (indicateurs en situation favorable en comparaison aux exercices précédents).
- En date du 15 juin 2024, le CISSS cessera définitivement le recours à la MOI dans le RLS du Sud, devant ainsi l'échéancier du 20 octobre 2024.

Enjeu 2 : Une population en santé

Orientation 2 : Être proactif et agir de façon préventive

1.01.41 Proportion des élèves de 3 ^e année du secondaire ayant une couverture vaccinale complète	70 %	N/D	82 %
1.09.33.01 Pourcentage de patients traités par chirurgie oncologique dans un délai inférieur ou égal à 28 jours	60 %	42,6 %	80 %

Commentaires :

1.01.41 Proportion des élèves de 3^e année du secondaire ayant une couverture vaccinale complète

D'ici la fin de la période estivale :

- Lors d'une absence le jour de la vaccination, offrir de reprendre la vaccination dans un court délai afin d'éviter les délais pour la 2^e dose et de favoriser une vaccination complète en cours d'année scolaire;
- Poursuivre et accroître les relances individuelles en cours d'année pour mettre à jour la vaccination des élèves non adéquatement immunisés;
- Offrir et promouvoir des cliniques de mise à jour vaccinale durant la période estivale.

Plan d'amélioration pour accroître la couverture vaccinale de septembre à décembre :

- Relancer les élèves n'ayant pas complété leur vaccination l'année précédente lors des cliniques vaccinales prévues à l'automne dans leurs écoles (3^e secondaire);
- Offrir des dates de rattrapage individuel à l'automne pour les élèves n'ayant pas complété leur vaccination l'année précédente.

1.09.33.01 Pourcentage de patients traités par chirurgie oncologique dans un délai inférieur ou égal à 28 jours

- Poursuite d'ententes avec 4 centres médicaux spécialisés (CMS), 5 priorités/semaine et ajout d'un total de 20 journées opératoires supplémentaires entre le 1^{er} mai et la fin août;
- Progression des travaux pour l'intégration de l'urologie oncologique en CMS qui permettra d'améliorer l'accès en moins de 28 jours aux patients avec une tumeur de la vessie;
- Intensification des travaux sur la révision des règlements et programmation des blocs, le tout harmonisé;
- Réorganisation/optimisation des tâches au bloc opératoire/périopératoire en cours;
- Enjeux d'effectifs infirmiers/infirmières en nombre insuffisant, ce qui restreint l'ouverture de salles d'opération : intégration d'infirmières de la France en stage d'actualisation à venir et hiérarchisation des soins (ajout d'infirmières auxiliaires, utilisation d'hygiénistes dentaires en dentisterie à venir);
- Révision du programme d'orientation (9 intégrations supplémentaires pour la période estivale);
- Délocalisation de certaines chirurgies en cliniques externes (double J, hystérosopies).

Enjeu 3 : Un accès aux soins et services en temps opportun			
Orientation 3 : Offrir une expérience patient axée sur l'accessibilité et la qualité			
1.06.20 Nombre d'enfants dont le dépistage a été complété par la plateforme Agir tôt	570	1 164	759
1.06.06 Pourcentage des premières interventions à l'évaluation en Protection de la jeunesse réalisées à l'intérieur de 14 jours	59 %	47,8 %	68 %
1.08.17 Proportion des usagers ayant reçu des soins et services en santé mentale dans les délais prescrits	70 %	55,46 %	75 %
1.03.05.06 Nombre total de personnes recevant des services de soutien à domicile	19 972	21 248	21 156
1.03.25 Nombre de personnes en attente d'un premier service de soutien à domicile	638	589	465
1.03.05.05 Nombre d'heures de service de soutien à domicile longue durée, courte durée et soins palliatifs rendues à domicile	1 550 992	1 787 038	1 946 935
1.09.54 Pourcentage des personnes ayant consulté un professionnel de la santé à l'intérieur de 36 heures dans les cliniques médicales	20 %	36,36 %	30 %
7.04.06 Pourcentage d'usagers ayant eu accès à un service en CLSC dans les délais selon la priorisation	75 %	67,08 %	78 %
1.09.58 Pourcentage des personnes attirées à un professionnel ou à une équipe de soins de première ligne	84 %	83,46 %	90 %
1.09.16.01 Délai moyen de prise en charge à l'urgence pour toute la clientèle	193 minutes	230,59 minutes	102 minutes
1.09.01 Durée moyenne de séjour sur civière	19,2 heures	19,45 heures	15,7 heures
1.09.56 Pourcentage des demandes de consultations en médecine spécialisée dont les délais d'attente prévus sont dépassés	N/A	N/A	N/A
1.09.32.00 Nombre de demandes de chirurgies en attente depuis plus d'un an	913	1 930	N/D
Commentaires :			
1.06.06 Pourcentage des premières interventions à l'évaluation en Protection de la jeunesse réalisées à l'intérieur de 14 jours			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite de l'équipe Blitz composée d'intervenants d'autres directions pour faire des évaluations d'usagers sur la liste d'attente; ▪ Maintien de la grille de priorisation de la liste d'attente; ▪ Implication dans le plan d'action de la Direction du programme jeunesse afin d'augmenter la prise en charge de dossiers en 1^{re} ligne et d'éviter un signalement à la DPJ; 			

- Plusieurs postes d'intervenants/intervenantes membres d'un ordre professionnel à l'évaluation non remplacés (congé de maternité et autres) faute d'employés sur la liste de rappel : bonification du plan d'action main-d'œuvre avec la Direction des ressources humaines pour le recrutement, embauche d'autres titres d'emploi pour pallier le manque de personnel (surcroît).

1.08.17 Proportion des usagers ayant reçu des soins et services en santé mentale dans les délais prescrits

Volet adulte :

- Révision des postes (modification des titres d'emploi permettant une augmentation des présences);
- Plan de rattrapage des listes d'attentes déposé au MSSS – acceptation en partie :
 - Été : Ajout infirmier/infirmière en clinique externe jeunesse.
 - Automne :
 - Blitz de services 1^{re} intention – usagers déjà en attente;
 - Services de 1^{re} intention au guichet d'accès en santé mentale adulte.

Volet jeunesse :

- Augmentation de l'offre de groupe avec des activités diversifiées et adaptées aux différents besoins des usagers;
- Révision du processus de codification des statistiques en collaboration avec les archives pour considérer l'intervention pré-groupe, ce qui aura une incidence significative vers l'atteinte de la cible de 30 jours.

7.04.06 Pourcentage d'usagers ayant eu accès à un service en CLSC dans les délais selon la priorisation

Pour les secteurs du soutien à domicile :

- Mise en place d'un processus de révision systématique des listes d'attente;
- Mise en place de la révision du nombre et de la complexité des charges de cas par titre d'emploi;
- Poursuite du déploiement du module pour la gestion des routes et la géolocalisation des auxiliaires de santé et de services sociaux (ASSS).

Pour les secteurs de la jeunesse :

- Poursuite du déploiement d'activités de groupe en lien avec le projet liste d'attente en mouvement (hiérarchisation de l'intervention);
- Suivi de l'outil de charge de cas par intervenant;
- Définition et implantation d'une grille de pondération des charges de cas;
- Actions pour augmenter le taux de plans d'intervention et la qualité/spécificité de ceux-ci.

1.09.16.01 Délai moyen de prise en charge à l'urgence pour toute la clientèle

- Intensification des travaux d'augmentation de la capacité médicale de prise en charge à l'HPLG;
- Déclenchement plus précoce du plan de surcapacité pour améliorer l'accès aux unités d'hospitalisation;
- Développement de trajectoires afin de favoriser la fluidité au CHDL (priorisation clientèle ayant besoin de réadaptation pour la RPA Bordeleau, priorisation des personnes de 75 ans et plus admises à l'urgence, ouverture salon des départs);
- Implantation de processus structurant afin de résoudre les goulots rapidement (coordonnateur à l'hospitalisation, mécanisme d'escalade à l'urgence, planification précoce et conjointe des congés (PPCC), suivi d'indicateurs opérationnels quotidiens, plan de désengorgement et de surcapacité, conseiller médical à la fluidité);
- Augmentation de la disponibilité des lits en période d'achalandage hivernale (ouverture d'une unité de débordement).

5. Activités relatives à la gestion des risques et de la qualité

L'agrément

Le CISSS a reçu, en septembre 2023, la confirmation de son statut « agréé » dans le Programme d'agrément Qmemtum pour le cycle de 2023 à 2028. Cette accréditation est une immense fierté pour l'établissement qui mettra tout en œuvre pour respecter son engagement qualité et remplir les exigences pour le maintien de ce statut.



Depuis l'automne 2022, le CISSS est activement en préparation de la première visite du cycle 2 – séquence 1 concernant les normes de qualité entourant le leadership organisationnel, la santé publique, les mesures d'urgence, la télésanté et les normes transversales (prévention et contrôle des infections, retraitement des dispositifs médicaux réutilisables et gestion du circuit du médicament). Cette visite aura lieu en avril 2024.

Suivis apportés aux recommandations dans son dernier rapport - Cycle 1

Séquence 3 d'évaluation

En ce qui concerne la visite de la séquence 3 (Manuel Santé physique ainsi que Manuel Services généraux), elle a eu lieu du 5 au 10 juin 2022. Les équipes visées ont su présenter l'ensemble de leurs pratiques pour assurer la qualité et la sécurité des soins malgré le contexte complexifié par la pandémie.

À la suite de cette visite, un suivi a été réalisé auprès d'Agrément Canada en mai 2023 concernant les pratiques organisationnelles requises (POR) suivantes :

- Bilan comparatif des médicaments aux points de transition;
- Transfert de l'information aux points de transition des soins;
- Conformité aux pratiques d'hygiène des mains;
- Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse;
- Double identification des usagers;
- Liste de contrôle chirurgicale;
- Précautions universelles en matière de prévention des chutes.

Ce suivi de mai 2023 de la séquence 3 concernait aussi les éléments suivants :

- Les plans d'intervention relatifs à tous les sinistres et à toutes les situations d'urgence;
- Le consentement de l'utilisateur;
- Les politiques et les procédures ainsi que les lois concernant la manipulation du matériel biologique dangereux;
- Les politiques et les procédures concernant l'élimination des objets pointus ou tranchants;
- Les questions d'éthique;
- Le transport des articles contaminés;
- L'information sur les droits et les responsabilités des usagers;
- L'information aux usagers et aux familles au sujet de la façon de porter plainte.

À la suite de la révision des preuves remises, Agrément Canada a demandé des suivis supplémentaires concernant des exigences non respectées au niveau de certains des éléments ci-dessus. La remise de ces suivis a été réalisée en janvier 2024 et Agrément Canada a demandé un troisième suivi pour plusieurs de ces éléments qui devra être remis en août 2024. Les directions sont actuellement en action afin de répondre à ces exigences au niveau de la qualité et de la sécurité des soins et des services.

Séquence 4 d'évaluation

En ce qui concerne la visite de la séquence 4 (Manuel Soutien à l'autonomie des personnes âgées ainsi que Manuel Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique), la visite a eu lieu du 13 au 17 février 2023.

À la suite de cette visite, un suivi des non-conformités a été réalisé auprès d'Agrément Canada en mars 2024 concernant les pratiques organisationnelles requises (POR) suivantes :

- Bilan comparatif des médicaments;
- Sécurité liée aux pompes à perfusion;
- Cheminement des usagers;
- Évaluation de la conformité aux pratiques d'hygiène des mains;
- Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile;
- Prévention des plaies de pression;
- Prévention du suicide;
- Soins de la peau et des plaies;
- Prévention des chutes.

Le suivi de mars 2024 de la séquence 4 concerne aussi les éléments suivants :

- Le dossier de l'utilisateur;
- Les plans d'urgence;
- Les exercices liés aux plans d'intervention relatifs à tous les sinistres et à toutes les situations d'urgence;
- Le consentement de l'utilisateur;
- Le consentement substitué lorsque l'utilisateur est incapable de donner son consentement éclairé;
- L'information sur les droits et les responsabilités des usagers;
- L'information aux usagers et aux familles au sujet de la façon de porter plainte;
- Le processus pour enquêter sur les allégations de violation des droits des usagers;
- Le processus indépendant de double vérification où sont offerts les soins avant d'administrer des médicaments de niveau d'alerte élevé;
- L'accès à des lignes directrices qui précisent le type et la fréquence de la surveillance nécessaire pour certains médicaments en particulier;
- L'utilisation d'antipsychotiques;
- Le retraitement des dispositifs médicaux.

Nous attendons toujours le suivi d'Agrément Canada à ce sujet.

La sécurité et la qualité des soins et des services

Les actions réalisées pour promouvoir de façon continue la déclaration et la divulgation des incidents/accidents :

- Formation obligatoire concernant la déclaration des événements indésirables, disponible en ligne sur l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA), pour tous les employés passant par le tronc commun de la DSI ainsi que communication sur la disponibilité de cette formation à tous les employés du CISSS;
- Formation offerte en continu, depuis septembre 2019, auprès des gestionnaires et des personnes responsables de remplir les analyses sommaires (20 séances en 2023-2024 et près de 125 personnes formées);
- Formation offerte aux RTF et aux RI sur l'importance de la déclaration;
- Déploiement de la formation sur la gestion des événements sentinelles et la divulgation, offerte à 8 reprises en 2023-2024 pour un total de 30 participants;
- Soutien de certaines équipes cliniques qui désirent approfondir les processus entourant la déclaration et la divulgation des incidents/accidents, à la demande des gestionnaires;
- Mise à la disposition des employés, sur le site intranet de l'établissement, de divers outils d'aide à la déclaration ainsi que de données sur la déclaration;
- Vigie du Service de la qualité et de la gestion des risques quant à la qualité des déclarations et des données déposées au registre local des incidents/accidents du CISSS;
- Réalisation d'un audit sur l'application de la procédure de divulgation des événements indésirables dans divers services et secteurs de l'établissement.

La nature des 3 principaux types d'incidents (indices de gravité A et B) mis en évidence au moyen du système local de surveillance

Nature des 3 principaux types d'incidents pour 2023-2024 Indices de gravité A et B			
Principaux types d'incidents	Nombre	% par rapport à l'ensemble des incidents	% par rapport à l'ensemble des événements
Médication	582	33,22	2,71
Autres	412	23,51	1,92
Tests DX laboratoires	341	19,46	1,59

La nature des 3 principaux types d'accidents (indices de gravité C à I) mis en évidence au moyen du système local de surveillance

Nature des 3 principaux types d'accidents pour 2023-2024 Indices de gravité C à I			
Principaux types d'accidents	Nombre	% par rapport à l'ensemble des accidents	% par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	9 926	50,30	46,20
Médication	4 876	24,71	22,69
Autres	2 178	11,04	10,14

Les actions entreprises par le comité de gestion des risques et les mesures mises en place par l'établissement

Principaux risques d'incidents/accidents identifiés

Le comité de gestion des risques a procédé au suivi d'indicateurs pour les déclarations des chutes, des erreurs de médicaments et des tentatives de suicide ainsi que des événements sentinelles tout en suivant les rapports trimestriels produits pour les directions, incluant les rapports trimestriels en PCI.

De même, à chacune des rencontres, le comité a effectué un suivi de l'évolution des actions identifiées suivant l'analyse des événements sentinelles et s'est assuré de l'application des recommandations identifiées.

Finalement, au vu de l'augmentation du nombre des chutes et de la gravité de ces chutes dans l'établissement, il a été décidé de mettre en place une modalité d'analyse interdisciplinaire de certaines chutes ayant entraîné le décès. Cette analyse est tripartite, soit réalisée par un conseiller de la DQEPE, de la DSI et de la DSM, afin de permettre une meilleure vision, une meilleure concertation et la recherche de mesures de prévention de la récurrence plus organisationnelle. Pour l'année 2023-2024, une analyse a ainsi été réalisée à l'unité de gériatrie de l'HPLG. Le comité de gestion des risques attend d'autres analyses afin de pouvoir en dégager des constats plus organisationnels.

Surveillance, prévention et contrôle des infections (PCI)

L'équipe de la PCI a effectué la compilation des différentes données de surveillance en continu. Il a été déterminé avec le comité de gestion des risques que ces données seront présentées à 2 reprises chaque année.

Au printemps 2024, l'équipe de la PCI a présenté au comité de gestion des risques un rapport préliminaire des différentes surveillances et actions qu'elle a entreprises.

Le comité de gestion des risques assure également le suivi des indicateurs liés au respect de l'hygiène des mains. Ainsi, un rapport faisant un état de la situation est présenté. Cette année, les résultats sont de 61 % de conformité pour le moment 1 et de 90 % de conformité pour le moment 4 pour les centres hospitaliers et les centres d'hébergement. De plus, des audits correctifs de l'hygiène des mains ont été réalisés à plus de 39 758 reprises dans les installations du CISSS.

Les principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers (art. 118.1 LSSSS)

Différentes activités de transfert des connaissances et de pérennité de la pratique ont eu lieu durant l'année 2023-2024. Comme nouveauté, le déploiement a été fait pour les unités de réadaptation. Afin de permettre un meilleur accès aux données, l'intégration des données d'utilisation des mesures de contrôle a été réalisée dans le tableau de bord PowerBI.

Les mesures mises en place par l'établissement ou son comité de vigilance et de la qualité à la suite des recommandations formulées par diverses instances

Le commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Au cours de l'année 2023-2024, l'examen des plaintes des usagers et les interventions menées par l'équipe du CPQS incluant les signalements de maltraitance ont généré **588 mesures** d'amélioration qui ont toutes été acceptées et mises en place par les directions concernées. Le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement en a assuré le suivi.

Motifs des plaintes et interventions pour lesquelles des mesures d'amélioration ont été émises	Nbre de plaintes	Nbre d'interventions
Accessibilité	45	1
Aspects financiers	17	0
Droits particuliers	47	2
Maltraitance (Loi)	20	110
Organisation du milieu et ressources matérielles	38	4
Relations interpersonnelles	75	2
Soins et services dispensés	217	8
Autre	2	0
Total	461	127

À titre d'exemple, les mesures suivantes ont été mises en place afin de répondre aux recommandations émises par le CPQS :

- Réalisation de plusieurs rappels auprès d'employés afin que ceux-ci appliquent adéquatement les différents protocoles cliniques, les politiques et les procédures en vigueur dans l'établissement en matière d'administration sécuritaire des médicaments, de prévention des chutes, de déclaration et de divulgation des événements accidentels ainsi que de prévention et de traitement des plaies de pression;
- Formation du personnel infirmier sur la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* afin de s'assurer du respect des droits des usagers sous garde préventive et en établissement;
- Réalisation par la DSI d'analyses de la pratique infirmière de situations et mise en place de mesures correctives lorsque des écarts ont été constatés suivant l'examen des plaintes des usagers;
- Réalisation de rappels aux employés afin que ceux-ci adoptent les valeurs et les comportements du code d'éthique de l'établissement envers les usagers;
- Réalisation par la Direction des ressources humaines et des affaires juridiques (DRHAJ) d'études disciplinaires des comportements et des agissements de certains employés suivant le dépôt d'une plainte ou d'un signalement en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et application des mesures appropriées, lorsque requis;
- Mise en place de mesures de protection immédiate auprès de certains usagers vulnérables victimes de maltraitance suivant la réception d'un signalement;

- Mise en place de mesures afin d'assurer la confidentialité de toute démarche de plainte d'un usager ou de son représentant auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) en évitant que soit consignée au dossier de l'usager toute note relative à cet effet;
- Remboursement des biens de valeur et des effets personnels des usagers lorsque la responsabilité de l'établissement concernant le bris ou la perte a été démontrée;
- Dispensation de formations au personnel des RPA concernant la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;

Le Protecteur du citoyen

Au total, 46 dossiers ont été ouverts en 2^e instance. Le Protecteur du citoyen a conclu 46 dossiers.

Ainsi, suivant les recommandations adressées à l'établissement par le Protecteur du citoyen, les mesures suivantes ont notamment été déployées :

- Réalisation de rappels auprès des intervenants de la protection de la jeunesse afin qu'une vigilance accrue soit exercée lors de l'élaboration et de la transmission de documents et que l'adresse d'un parent doit demeurer confidentielle (singulièrement dans les situations de violence conjugale alléguée et/ou avérée);
- Transmission de consignes aux intervenants de la protection de la jeunesse concernant la reconnaissance des motifs de compromission par le parent avant de conclure un projet d'entente à l'étape de l'orientation;
- Révision du plan d'intervention afin que celui-ci clarifie les attentes de la DPJ envers un parent en proposant des moyens spécifiques, mesurables, réalistes et définis dans le temps;
- Élaboration d'un contrat de visite pour le parent d'un enfant de la DPJ;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier et administratif de l'urgence de l'HPLG afin de préciser aux proches des usagers de ne pas hésiter à redemander une autorisation pour pouvoir visiter un usager à la suite d'un refus lié à sa condition;
- Transmission des travaux d'optimisation d'une firme externe ainsi que les statistiques concernant les taux de réévaluation des usagers de la salle d'attente de l'urgence de l'HPLG;
- Annulation d'une facture concernant les frais de la contribution financière d'un usager hébergé en CHSLD;
- Transmission d'une communication à la DSM concernant le rappel auprès des intervenants sociaux impliqués aux dossiers des usagers de l'HPLG nécessitant un hébergement (dépannage, convalescence, etc.) à la suite de l'hospitalisation relativement à l'obligation d'inscrire au dossier les informations pertinentes en lien avec l'information aux points de transition avec les ressources d'hébergement ainsi que les informations fournies aux usagers/familles et transmission d'une note de service aux intervenants à la liaison du soutien à domicile de l'HPLG pour le même rappel;
- Réalisation de rappels à tous les intervenants du soutien à domicile (incluant le CLSC Lamater) de même qu'à la DSM de l'HPLG sur leurs obligations, leur rôle et l'importance de transmettre aux usagers les informations relatives à la contribution d'adultes hébergés ayant une orientation CHSLD ou RI, et ce, en temps opportun ainsi que l'obligation de consigner les informations au dossier de l'usager;

- Réalisation d'un rappel à la direction d'une RPA et d'une RI concernant l'obligation de collaborer et de répondre aux questions du Protecteur du citoyen en cours d'enquête;
- Formation des équipes d'un CHSLD sur les soins en fin de vie et sur l'AMM;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier d'un CHSLD concernant le fonctionnement d'appel au médecin traitant et/ou médecin de garde;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier d'un CHSLD concernant le respect de l'horaire des antalgiques prescrits régulièrement pour les personnes en fin de vie;
- Réalisation de rappels auprès du personnel infirmier d'un CHSLD concernant l'importance d'effectuer la mobilisation des personnes en fin de vie selon les indications au plan de travail ainsi que les prescriptions de l'équipe clinique et d'en assurer la consignation au dossier;
- Réalisation de rappels au personnel d'une unité d'hospitalisation du CHDL quant à la réévaluation d'usagers qui expriment une inquiétude à quitter l'hôpital lors du congé;
- Transmission d'informations aux intervenants de l'unité d'insuffisance rénale de l'HPLG quant aux modalités du Programme transport-hébergement qui s'appliquent à leurs usagers;
- Réalisation de rappels auprès de techniciens ambulanciers paramédicaux pour s'assurer que le moniteur défibrillateur soit ouvert dès l'arrivée au chevet du patient, pour procéder à l'appréciation de la condition clinique préhospitalière d'un patient en tout temps et pour procéder à l'appréciation de la condition clinique préhospitalière du patient avant de conclure que celui-ci est apte à se mobiliser par lui-même;
- Ajout sur le site Web du CISSS d'informations utiles aux usagers portant sur le Programme transport-hébergement;
- Ajout sur le site Web du CISSS du document explicatif portant sur l'application de la grille tarifaire du stationnement s'adressant à tous les usagers.

Toutes les recommandations ont été acceptées et mises en place par les directions concernées. Le comité de vigilance et de la qualité en a assuré le suivi.

Les recommandations suivantes ont également été formulées à l'endroit de l'unité de médecine et de soins palliatifs du CHDL, mais elles sont en attente de suivi :

- S'assurer que le personnel infirmier procède à une évaluation complète de l'état de la personne lors de son admission à l'unité;
- Rappeler au personnel infirmier l'importance d'effectuer un suivi rigoureux de la dyspnée et de la douleur;
- S'assurer que le personnel infirmier de l'unité de soins palliatifs ait une formation complémentaire afin de mieux répondre à l'ensemble des besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels des personnes soignées et de leur proche, et que dorénavant cette formation soit donnée au personnel infirmier lors de son entrée en poste à cette unité;
- Poursuivre la réflexion en ce qui concerne la prévention des lésions de pression adaptée à la clientèle en soins palliatifs et de fin de vie, notamment en outillant le personnel et en favorisant l'emploi de surfaces thérapeutiques;
- Rappeler à l'ensemble du personnel infirmier l'importance de tenir compte des observations du personnel préposé aux bénéficiaires, notamment en ce qui

concerne l'intégrité de la peau, d'assurer le suivi requis par la situation et de documenter adéquatement les interventions au dossier;

- Rappeler à l'ensemble du personnel infirmier l'importance de faire appel aux autres membres de l'équipe interdisciplinaire;
- Rendre obligatoire l'utilisation du formulaire standardisé en soins de plaies;
- Rappeler à l'ensemble du personnel infirmier l'importance d'assurer le suivi des requêtes médicales pour le service de stomothérapeute lors de la présence d'une plaie.

Le coroner

Pour l'année 2023-2024, 5 rapports du coroner comportant des recommandations ont été adressés au CISSS. Ces rapports ont généré 9 recommandations pour l'établissement.

Rapport du coroner – Centre hospitalier De Lanaudière (unité de soins)

1. *Privilégier l'accompagnement par une personne compétente en la matière, en mesure d'effectuer une évaluation de l'état de santé si nécessaire et de procéder à des manœuvres de réanimation, le cas échéant :*

Concernant cette recommandation sur l'accompagnement par une personne compétente de l'usager lors du transport, la pratique a été révisée par la DSI ainsi que par le chef du transport et de la logistique. Nous avons également pris en compte les informations du chauffeur du transport ainsi que du personnel de l'unité. De plus, cette analyse a été réalisée avec l'appui des procédures internes concernant le transport des usagers, un logigramme avec les choix de transport selon l'état clinique de l'usager ainsi que la révision de l'état clinique de l'usager avant son départ. Cette analyse nous amène à conclure que le choix du transport et de l'accompagnement a été fait en conformité avec les pratiques attendues et en conformité avec l'état clinique de l'usager à son départ.

2. *Utiliser une civière ou un fauteuil roulant le mieux adapté à la condition générale du patient :*

Cet élément a aussi fait l'objet d'une analyse. Le transport a été fait en respect de l'évaluation clinique de l'usager avec un fauteuil roulant de positionnement IBIS qui permet un appui de la tête et une inclinaison. Des validations ont été effectuées concernant le bon fonctionnement du fauteuil et le responsable du transport nous a confirmé que le fauteuil était complètement fonctionnel lors du transport.

Rapport du coroner – Hôpital Pierre-Le Gardeur (urgence et bloc opératoire)

1. *Procéder à une meilleure description, dans le dossier médical, des éléments fixant les paramètres ayant servi à l'évaluation de l'aptitude à consentir à une intervention chirurgicale pour une personne âgée atteinte du trouble neurocognitif (TNC) majeur et de démence, de s'astreindre à une tenue de dossier médical impeccable avec des notes médicales complètes à cet effet et d'avertir les personnes répondantes de l'intervention chirurgicale avant qu'elle n'ait lieu, s'il n'y a pas d'urgence à la survie le cas échéant :*

Le CISSS assure le suivi tel que requis en mandatant la DSP à faire une demande d'analyse de ce dossier, et en particulier du consentement aux soins, au comité mortalité-morbidité du Département de l'orthopédie. Cette instance sera aussi responsable de définir les mesures d'amélioration à mettre en place (échancier prévu : août 2024).

Rapport du coroner – Centre hospitalier De Lanaudière (unité de soins)

1. *Réviser l'acte professionnel et les soins prodigués au patient le 11 juin 2023 en lien avec l'administration d'une dose de médicament dix fois plus élevée que la dose prescrite par le médecin traitant :*
2. *Évaluer si la préparation et l'administration de la médication donnée à M. par un membre du personnel soignant le matin du 11 juin 2023 étaient conformes au protocole d'administration sécuritaire de la médication établi, et le cas échéant prendre les mesures appropriées pour éviter toute récurrence d'une telle erreur, en assurant la mise à jour ponctuelle des connaissances sur l'administration sécuritaire de la médication au patient, auprès de ses employés concernés :*

Le CISSS a révisé le dossier à la réception du rapport du coroner. Cette révision a été réalisée par la DSI par le biais d'une analyse de la pratique infirmière. Cette analyse a permis de réviser, comme recommandé, la conformité de la préparation et de l'administration du médicament du 11 juin 2023. Quelques non-conformités ont été soulevées et ont fait l'objet de rappels et de formation auprès de l'équipe concernée. Par ailleurs, le circuit du médicament a fait l'objet du thème du mois d'octobre 2023 à la DSI. Des activités ont été animées par les conseillères en soins infirmiers ou les gestionnaires dans les différents services et unités.

3. *Élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration de la vigilance dans l'administration médicamenteuse, à la suite de l'erreur survenue le 11 juin 2023 et d'appliquer les ajustements correctifs requis le cas échéant pour éviter une récurrence :*

La DSI confirme l'avoir déjà réalisé et le travailler en mode continu. Ce plan d'amélioration est révisé selon les constats faits dans les diverses analyses et les audits réalisés régulièrement dans une optique d'amélioration continue de la vigilance dans l'administration médicamenteuse. En ce sens, les activités de vigies, de formation et d'animation de thèmes sont revues et ajustées selon les constats dégagés.

4. *S'assurer auprès de son personnel soignant qu'à l'avenir les notes consignées au dossier médical d'un patient et au rapport de déclaration d'incident ou d'accident soient méticuleusement consignées et reflètent de façon précise et détaillée l'épisode de l'administration fautive d'une dose de médicament :*

Le CISSS confirme que la documentation au dossier a été révisée lors de l'analyse et que celle-ci tend à démontrer que les notes sont complètes et conformes à ce qui est attendu dans les diverses normes de documentation infirmière, incluant les notes infirmières détaillant l'épisode d'administration qui ont été consignées sur un formulaire papier spécifique.

Rapport du coroner – Hôpital Pierre-Le Gardeur (clinique externe)

1. *Réviser la qualité de l'acte professionnel et des soins dont a bénéficié M. au mois de mars 2022 en lien avec la prescription de baclofène et, le cas échéant, de mettre en place les mesures appropriées en vue d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients en pareilles circonstances :*

Une révision de l'acte médical a été demandée et sera réalisée par un comité mortalité-morbidité relevant du CMDP du CISSS dans les 6 prochains mois (mai 2024).

Le dossier de l'utilisateur a aussi été révisé afin de vérifier la prise en charge clinique. À la suite de la révision du dossier, la DSM-D a appliqué cette mesure d'amélioration : « Rappeler aux équipes la possibilité de demander le consentement

de l'utilisateur afin de communiquer avec un médecin de famille ou autre spécialiste concernant sa médication et la posologie afin de prendre des précautions supplémentaires ».

Rapport du coroner – Hôpital Pierre-Le Gardeur (urgence)

1. *D'appliquer, dans les plus brefs délais, les mesures proposées par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CISSS suite à l'étude du dossier de M. :*

L'ensemble des mesures et des recommandations du CISSS ont été réalisées en date de novembre 2023.

Autres instances

Aucune visite d'ordres professionnels n'a eu lieu au CISSS en 2023-2024.

Visite ministérielle en CHSLD

Depuis le 1^{er} avril 2023, la Direction de la qualité des milieux de vie (DQMV) du MSSS a débuté son processus de visite dans le cadre du 4^e cycle de visites en CHSLD. Au cours du processus, l'ensemble des CHSLD publics, privés et privés-conventionnés feront l'objet d'une évaluation de la qualité de leur milieu de vie et également de visites de vérification.

Depuis le début du 4^e cycle, 10 centres d'hébergement publics ont été visités. Jusqu'à maintenant, une amélioration est constatée en ce qui a trait à la qualité des soins et des services offerts dans les centres visités :

- 50 % des CHSLD ont reçu un résultat supérieur à celui obtenu lors du cycle précédent et 30 % des CHSLD se sont maintenus;
- Seulement 20 % des CHSLD ont obtenu un résultat inférieur;
- En date du 31 mars 2024, 7 des CHSLD visités ont obtenu un rapport adéquat ou très adéquat, 2 ont obtenu un rapport acceptable et 1 seul a été jugé préoccupant.

Pour chacun d'eux, un plan d'action est déployé et un suivi est assuré en collaboration avec la DQEPE et en respect du processus de suivi ministériel.

Bureau de normalisation du Québec - Accréditation en biologie médicale

Les services de biologie médicale du CISSS, qui sont sous la responsabilité de la Direction OPTILAB LLL, rattachée au CISSS de Laval, doivent être accrédités selon la norme ISO 15189 Laboratoires de biologie médicale – Exigences concernant la qualité et la compétence par le Conseil canadien des normes (CCN).

En 2022, une nouvelle version de la norme a été publiée par l'organisation internationale de normalisation. Dans ce contexte, les services de biologie médicale ont entamé un plan de transition pour se conformer à cette nouvelle norme. La visite d'accréditation relative à celle-ci par le Bureau de normalisation du Québec, auditeur pour les normes ISO au Québec, est prévue au printemps 2024.

Le nombre de mises sous garde selon la mission

Cette partie concerne tout établissement visé à l'article 6 ou à l'article 9 de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* (RLRQ, chapitre P-38.001).

Mises sous garde 1 ^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 - CISSS de Lanaudière		
	Mission CH	Total établissement
Nombre de mises sous garde préventive appliquées (419 pour le CHDL et 385 pour l'HPLG)	804	804
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde provisoire présentées au tribunal par l'établissement au nom d'un médecin ou d'un autre professionnel qui exerce dans ses installations	870	870
Nombre de mises sous garde provisoire ordonnées par le tribunal et exécutées	604	604
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde en vertu de l'article 30 du Code civil présentées au tribunal par l'établissement	608	608
Nombre de mises sous garde autorisées par le tribunal en vertu de l'article 30 du Code civil et exécutées (incluant le renouvellement d'une garde autorisée)	520	520

Il n'y a eu aucune mise sous garde pour les missions CHSLD, CLSC et centres de réadaptation de l'établissement en 2023-2024.

L'examen des plaintes et la promotion des droits

La population peut accéder au rapport annuel portant sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits sur le site Web de l'établissement au www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca.

Les communications avec la population et les partenaires

En août 2023, la Direction des communications et des relations publiques (DCRP) a été créée, permettant d'assurer une gestion intégrée et transversale des communications organisationnelles internes et externes et de faciliter le développement de stratégies, d'outils et de contenus de qualité à la fois clairs, accessibles et inclusifs. Son approche est multidirectionnelle et multicanal, et s'inscrit dans une démarche d'innovation continue au bénéfice de la population, des membres du personnel et des partenaires de l'établissement.

Au cours de la dernière année, plusieurs actions de communication ont été réalisées par la DCRP afin d'informer la population de son offre de soins et de services, tout en soutenant les autres directions de l'établissement dans la réalisation de leurs activités et dans l'atteinte de leurs objectifs. Parmi les grands dossiers de la dernière année,

la DCRP a entre autres été sollicitée en marge des projets majeurs d'infrastructures qui ont vu le jour dans la région ou qui sont en cours de déploiement; pensons, par exemple, aux MDA de Mascouche, de Repentigny et de L'Assomption, ou encore à l'agrandissement de l'HPLG. Le recrutement demeure également un enjeu pour lequel la DCRP est appelée à collaborer de façon continue. Au volet clinique, la 1^{re} ligne et les alternatives à l'urgence ont nécessité le déploiement de plusieurs initiatives de communication, tout comme divers enjeux de santé publique, dont la présence de cas de rougeole au Québec et dans la région de Lanaudière.

Site Web

Au cours de la dernière année, le site Web du CISSS a été bonifié afin de faciliter l'accès à l'information auprès du public. Les renseignements qui s'y trouvent sont mis à jour en continu et évoluent en fonction des besoins de la population. Clarté, pertinence et accessibilité demeurent au cœur de nos actions en ce sens, et un comité Web sera mis en place afin d'innover encore davantage dans nos façons de faire.

Soulignons d'ailleurs que la population a de plus en plus recours aux plateformes numériques pour s'informer ou se faire entendre. Au cours de la dernière année, plus d'une centaine de questions, commentaires et remerciements ont été reçus et traités mensuellement à partir du site Web du CISSS.

Page Facebook

La page Facebook du CISSS permet d'informer la population à propos des enjeux de santé publique, des initiatives de l'organisation, de son offre de soins et de services, de ses projets majeurs d'infrastructures, de ses activités de recrutement et plus encore. Elle contribue également au rayonnement de l'organisation, des membres de son personnel et de ses partenaires.

Au terme de la période 2023-2024, 25 576 utilisateurs étaient abonnés à la page Facebook du CISSS, dont 79,7 % de femmes et 20,3 % d'hommes, dont la majorité sont âgés entre 35 et 44 ans. Plus de 2 000 utilisateurs se sont ajoutés en cours d'année. Malgré les restrictions gouvernementales en matière d'affichage publicitaire, notre couverture s'est chiffrée à plus de 449 800 vues (dont 6 publications ayant chacune suscité plus de 10 000 vues), pour un total d'au-delà de 122 100 visites sur la page, 42 100 interactions avec notre contenu et 16 700 clics sur nos publications.

Instagram

La DCRP a alimenté la page Instagram de l'organisation suivie par 1 110 abonnés, soit 2 fois plus qu'à pareille date il y a 2 ans. Dans l'ensemble, 80,1 % de nos abonnés sont des femmes et 19,1 % sont des hommes, la majorité étant âgés entre 35 et 44 ans, un profil similaire à ce que l'on observe pour notre page Facebook.

Plusieurs affichages de postes, des initiatives dans nos milieux de vie, des témoignages de membres du personnel et d'autres nouvelles y ont été partagés. Des messages de remerciement et de reconnaissance ont également été diffusés. Nos publications nous ont permis d'atteindre une couverture de 49 700 vues et de générer 929 interactions. Notre publication la plus populaire a récolté 11 200 vues.

La DCRP prévoit mettre sur pied un comité « réseaux sociaux » afin de mieux définir la manière dont nous souhaitons utiliser cette plateforme et de quelle façon nous pouvons mieux l'exploiter, notamment en matière de rayonnement. La création d'un compte TikTok figure aussi au nombre des avenues que nous souhaitons explorer afin d'accroître notre portée.

LinkedIn

La page LinkedIn du CISSS a été principalement utilisée à des fins de diffusion des affichages de postes en cours (employés et gestionnaires) et de promotion des activités de recrutement. Nous avons également lancé une nouvelle initiative visant à mettre de l'avant l'embauche de cadres supérieurs.

Au terme de l'année 2023-2024, 4 227 utilisateurs étaient abonnés à la page. Nos publications ont généré 130 303 impressions uniques, 19 668 clics, 2 739 réactions et 166 commentaires. Également, 154 de nos publications ont été repartagées. L'organisation entend poursuivre l'utilisation de cette page en y diffusant également des nouvelles sur la vie organisationnelle et sur les bons coups réalisés par les équipes.

Séance publique annuelle

Le CISSS a tenu sa séance publique annuelle le 13 novembre 2023. Les faits saillants du rapport annuel de gestion 2022-2023 de l'établissement y ont été présentés, de même que les états financiers de l'année et le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes du CPQS.

Relations médias

De par sa mission, c'est la DCRP qui assure les relations avec les médias régionaux et nationaux. Au total, l'établissement a répondu à 200 demandes médias entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Par ailleurs, dans le but d'informer la population, 131 communiqués de presse ont été transmis aux médias au cours de l'année.

Relations avec les partenaires

La DCRP entretient des liens avec différents partenaires (élus municipaux, Table des préfets, députés, milieux scolaire et communautaire) afin de les informer et de collaborer avec eux sur divers enjeux de santé et de services sociaux ainsi que sur différents projets de développement.

En ce qui concerne les relations avec les bureaux de députés, des rencontres avec l'ensemble des attachés politiques des bureaux de circonscription ont eu lieu pour assurer la transmission d'informations utiles en santé et en services sociaux, dans le cadre de leurs fonctions. En parallèle, au cours de la dernière année, plus de 235 demandes provenant des bureaux des députés de la région ont été reçues et traitées.

6. Application de la politique portant sur les soins de fin de vie

Exercice 2023-2024 : du 1 ^{er} avril 2023 au 31 mars 2024		
Activités	Information demandée	Nombre
Soins palliatifs et de fin de vie (SPFV)	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie en centre hospitalier de courte durée	1 463
	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	258
	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie à domicile ²	1 208
	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie en maison de soins palliatifs	180
Sédation palliative continue (SPC)	Nombre de sédations palliatives continues administrées ³	96
Aide médicale à mourir (AMM)	Nombre de demandes d'AMM formulées	950
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées ⁴	597
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs ⁵ : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 54 usagers ont retiré leur demande/ont changé d'avis; ▪ 58 usagers sont décédés avant la fin de l'évaluation; ▪ 132 usagers sont décédés avant l'administration; ▪ 69 usagers ne répondaient pas aux conditions au moment de la demande d'AMM; ▪ 14 usagers répondaient aux conditions au moment de la demande d'AMM, mais ont cessé d'y répondre au cours du processus d'évaluation; ▪ 2 usagers ont été transférés vers un autre établissement; ▪ 0 usager dont le motif de non-administration est en cours d'évaluation; ▪ 134 usagers dont la demande est en cours d'évaluation ou de processus. 	

² La période 13 n'est pas incluse dans cette donnée.

³ Pour le nord de Lanaudière, les SPC ne sont pas toutes comptabilisées : les données sont codifiées seulement jusqu'à la période 10.

⁴ Parmi celles-ci, 2 sont des demandes de 2021-2022.
Parmi celles-ci, 56 sont des demandes de 2022-2023.

⁵ Parmi celles-ci, 4 sont des demandes de 2021-2022.
Parmi celles-ci, 48 sont des demandes de 2022-2023.

7. Ressources humaines

Exigences linguistiques

Connaissance d'une autre langue que le français - Nombre de postes visés		
Sous-catégories d'emploi	Exigé*	Souhaitable*
Personnel d'encadrement	1	0
Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	3	1
Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	0	0
Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux/Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires	0	0
Total	4	1

*La langue exigée est l'atikamekw et la langue souhaitable est l'anglais.

8. Ressources financières

Utilisation des ressources budgétaires et financières par programme

Dépenses par programmes-services						
Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variations des dépenses	
	Dépenses - \$	%	Dépenses - \$	%	Écart - \$*	%**
Programmes-services						
Santé publique	57 205 611	3,81	32 071 246	2,00	(25 134 365)	(43,94)
Services généraux - activités cliniques et d'aide	90 011 141	6,00	114 852 071	7,17	24 840 930	27,60
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	323 644 174	21,57	348 801 889	21,77	25 157 715	7,77
Déficience physique	40 432 124	2,69	42 494 398	2,65	2 062 274	5,10
Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme	80 525 391	5,37	87 897 966	5,49	7 372 575	9,16
Jeunes en difficulté	122 420 956	8,16	132 227 422	8,25	9 806 466	8,01
Dépendances	12 495 341	0,83	13 506 760	0,84	1 011 419	8,09
Santé mentale	80 317 000	5,35	87 328 018	5,45	7 011 018	8,73
Santé physique	419 329 379	27,94	452 944 549	28,27	33 615 170	8,02
Programmes soutien						
Administration	100 391 631	6,69	108 970 248	6,80	8 579 617	8,55
Soutien aux services	91 935 967	6,13	99 800 302	6,23	7 864 335	8,55
Gestion des bâtiments et des équipements	81 962 279	5,46	81 130 375	5,06	(831 904)	(1,01)
Total	1 500 669 994	100	1 602 025 244	100	101 355 250	6,75

* Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.

** Résultat de l'écart divisé par les dépenses de l'année antérieure.

Pour plus d'informations sur les ressources financières, le lecteur peut consulter les états financiers inclus dans le rapport financier annuel AS-471 publié sur le site Web de l'établissement, dès qu'il sera disponible.

L'équilibre budgétaire

Le résultat combiné des opérations des activités principales et accessoires reporté à la page 200-00, ligne 29, colonne 2, se solde par un excédent des charges sur les revenus au montant de 24 292 527 \$ et est imputé aux déficits cumulés à la page 202-00, ligne 05, colonne 1. Le déficit du fonds d'exploitation s'explique notamment par l'impact des taux liés à l'utilisation de la main-d'œuvre indépendante, et ce, en lien avec la pénurie de personnel, les coûts additionnels pour le SAD, la dépense d'intérêts à payer sur la marge d'emprunt et l'absence de confirmation du financement en lien avec les familles d'accueil, les familles d'accueil de proximité et les postulants à titre de familles d'accueil de proximité.

Le résultat des activités du fonds d'immobilisations indiqué à la page 200-00, ligne 29, colonne 3, se solde par un excédent des revenus sur les charges au montant de 9 363 755 \$ et est imputé aux surplus cumulés à la page 202-00, ligne 05, colonne 2. Le surplus au fonds d'immobilisations découle du revenu de la subvention provenant du MSSS pour l'acquisition des terrains à la suite du conventionnement de 2 établissements privés non conventionnés.

Le résultat combiné des activités d'exploitation et d'immobilisations se solde par un excédent des charges sur les revenus au montant de 14 928 772 \$ et est imputé aux surplus cumulés à la page 202-00, ligne 05, colonne 3.

En vertu des articles 3 et 4 de la *Loi sur l'équilibre budgétaire du réseau public de la santé et des services sociaux* (RLRQ, chapitre E-12.0001), l'établissement doit maintenir l'équilibre entre ses revenus et ses charges en cours d'exercice financier et ne doit pas encourir de déficit en fin d'exercice. Cette exigence légale s'applique tant au fonds d'exploitation qu'au fonds d'immobilisations.

Selon les résultats présentés à la page 200-00 du rapport financier annuel AS-471 pour l'exercice clos le 31 mars 2024, l'établissement n'a pas respecté son obligation légale de maintenir l'équilibre budgétaire.

Les contrats de service

Contrats de service, comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1 ^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024		
Contrats	Nombre de contrats	Valeur (incluant les options)
Contrats de service avec une personne physique ¹	20	1 063 117 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²	180	652 640 546 \$
Total des contrats de service	200	653 703 663 \$

1. Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.

2. Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

9. Ressources informationnelles

Projets réalisés en lien avec le plan directeur des ressources informationnelles

Produit à la demande du MSSS en conformité avec la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles* (LGRI), le plan directeur des ressources informationnelles du CISSS de Lanaudière comporte les projets structurants suivants :

Maisons des aînés (MDA) et maisons alternatives (MA)

Les travaux visant la construction des MDA-MA au CISSS de Lanaudière se sont poursuivis en 2023-2024. Partie prenante de ce projet, la Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval (DRI LLL) voit à la planification et à l'installation des requis technologiques des MDA-MA, que ce soit en ce qui concerne la réseautique (ex. : Wi-Fi) ou encore les divers systèmes d'information qui y sont utilisés.

Nouveaux services Wi-Fi au bénéfice des services cliniques

Le déploiement du Wi-Fi s'est poursuivi dans plusieurs installations au cours de l'année. Parmi ces installations, on compte notamment les MDA-MA ainsi que les CLSC de Joliette et Lamater. Les services de Wi-Fi institutionnels permettent la mobilité des utilisateurs, lorsque nécessaire. Ils permettent aussi de supporter la téléphonie sans fil tout comme des services cliniques. C'est le cas du génie biomédical qui bénéficie des services de la connectivité des équipements.

Wi-Fi pour les usagers et les visiteurs

Un service Wi-Fi a été déployé pour les usagers et les visiteurs au CHDL ainsi qu'à l'HPLG. Depuis, petits et grands sont très heureux d'avoir accès à l'Internet lors de leur passage à l'hôpital.

Remplacement des téléavertisseurs des médecins par la solution Infopage

Le projet visant à implanter une solution de messagerie sécurisée pour les membres du CMDP afin de remplacer les pagettes a permis de faciliter la communication et de la rendre plus sécuritaire et, conséquemment, d'améliorer la performance organisationnelle.

Bornes d'accueil en CLSC

Lors des rénovations effectuées au CLSC de Joliette, une borne d'accueil a été ajoutée afin d'améliorer l'accueil des usagers et d'optimiser leur visite au CLSC. De plus, dans le cadre du même projet, l'équipe de la DRI LLL a remplacé la borne d'accueil du CLSC Lamater puisque cette dernière était désuète.

Déploiement du dossier médical électronique (DMÉ) Myles

Le DMÉ est un outil essentiel utilisé par les professionnels de la santé dans les GMF-U et les CLSC. Plusieurs installations de Lanaudière utilisaient les DMÉ Kinlogix et Toubib qui arrivaient en fin de vie et n'étaient plus soutenus par le fournisseur à compter de juillet 2023. Le remplacement de ces DMÉ a donc été effectué rapidement afin de s'assurer que les données cliniques demeurent accessibles à tous les intervenants impliqués dans la prestation de soins et de services aux usagers.

Cybersécurité

Mise en place d'une équipe attitrée et de systèmes de protection technologiques et de surveillance permanente des systèmes

Au cours de l'année 2023-2024, nous avons pu constater que la mise en place des mécanismes de protection effectuée l'année dernière nous a permis de détecter

des menaces qui passaient auparavant inaperçues et qui auraient pu engendrer de lourdes conséquences pour l'organisation et les usagers.

Consolidation du système principal d'authentification

Le projet de consolidation du système principal d'authentification tire à sa fin. Ce projet d'envergure vise à consolider les systèmes provenant des anciennes constituantes vers un système d'authentification unique pour l'ensemble du CISSS. Déjà, cela facilite la mobilité du personnel dans les différentes installations ainsi que l'accès à un environnement homogène et normalisé et permet une gestion plus simple et sécuritaire des infrastructures du CISSS.

Informatisation clinique

Programme québécois de dépistage de la surdité chez les nouveau-nés

La DRI LLL a collaboré avec l'équipe de la DJ afin de permettre le déploiement du système d'information utilisé dans le cadre du Programme québécois de dépistage de la surdité chez les nouveau-nés. Ce programme vise à détecter précocement la surdité présente à la naissance et d'amorcer les interventions thérapeutiques et de réadaptation nécessaires avant l'âge de 6 mois.

Valeur induite par les ressources informationnelles sur la performance organisationnelle

Lors de l'exercice 2023-2024, les ressources informationnelles ont contribué à la performance de l'organisation de diverses façons, entre autres par :

- L'exécution de plus de 220 000 demandes de services, dont plus de 69 000 en provenance du CISSS de Lanaudière;
- Le maintien, la mise à jour et le remplacement d'un parc de près de 32 000 ordinateurs, dont 9 600 qui sont utilisés au CISSS de Lanaudière;
- Le soutien des équipes cliniques dans les grands projets du CISSS de Lanaudière, tels que les nouvelles constructions ou les projets de modernisation majeure de certaines de nos installations;
- La gestion rigoureuse du périmètre de sécurité assurant ainsi une meilleure sécurité des infrastructures informatiques du CISSS de Lanaudière;
- Leur implication dans les projets ministériels, tels que les MDA et les MA, le projet des alternatives à l'hospitalisation et le guichet d'accès à la 1^{re} ligne.

10. Divulgence des actes répréhensibles

Il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué dans notre établissement.

11. Organismes communautaires

En 2023-2024, le CISSS a financé 167 organismes communautaires autonomes (OCA) en santé et services sociaux dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC). Le montant total des subventions accordées est de 46 604 193 \$ pour la région, dont la grande majorité a été versée à la mission globale. Ce montant inclut une indexation de l'ordre de 1 515 666 \$, de même que des crédits additionnels dans le cadre du rehaussement à la mission globale de 2 185 200 \$.

De plus, le MSSS a octroyé des crédits supplémentaires, récurrents ou ponctuels, en lien avec diverses priorités ministérielles, soit :

- Soutien financier récurrent visant à renforcer les services offerts par les popotes roulantes du Québec, en cohérence avec la priorité accordée par le gouvernement du Québec au soutien à domicile : 761 456 \$
- Soutien financier récurrent visant à soutenir les services dispensés aux victimes de violence conjugale dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et rebâtir la confiance 2022-2027* : 74 778 \$
- Soutien financier récurrent visant à soutenir les services auprès des victimes d'agression sexuelle dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et rebâtir la confiance 2022-2027* : 250 000 \$
- Soutien financier récurrent destiné à la consolidation des services offerts aux pères vivant en contexte de vulnérabilité par les Maisons Oxygène : 265 000 \$
- Soutien financier répétitif visant à soutenir les services aux proches aidants dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes* : 115 615 \$
- Soutien financier ponctuel visant à soutenir les maisons d'hébergement pour victimes de violence conjugale dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et rebâtir la confiance 2022-2027* : 88 656 \$
- Soutien financier ponctuel visant à bonifier les services destinés aux auteurs de violence sexuelle, aux hommes victimes d'agression sexuelle et aux victimes d'exploitation sexuelle dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et rebâtir la confiance 2022-2027* : 157 624 \$
- Soutien financier ponctuel visant à bonifier les services auprès des auteurs de violence conjugale dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et rebâtir la confiance 2022-2027* : 68 000 \$
- Soutien financier répétitif visant à favoriser l'inclusion et le respect des droits des personnes issues de la diversité sexuelle et de genre dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2023-2028 (PAGLCHT)* : 30 000 \$

Ainsi, l'écart entre les sommes 2023-2024 et celles de l'année précédente est principalement lié à l'indexation ainsi qu'aux fluctuations annuelles des crédits additionnels récurrents et ponctuels. De plus, certains montants moins significatifs sont en lien avec des renouvellements de conventions pour activités spécifiques ainsi que des réaménagements internes de crédits.

Par ailleurs, soulignons qu'aucun nouvel organisme n'a été reconnu au PSOC cette année. De plus, la convention de soutien financier PSOC 2015-2018 a été reconduite de nouveau par le MSSS jusqu'en 2026, ce qui a été confirmé par addenda à chacun des OCA subventionné.

Finalement, rappelons que les OCA doivent transmettre au plus tard 90 jours suivant la fin de leur année financière leurs documents de reddition de comptes, dont le rapport d'activités et le rapport financier, comme prévu à la convention de soutien financier et au cadre normatif PSOC (MSSS, 2023). Les OCA sont informés par écrit chaque année de cette obligation. Un suivi de réception est réalisé pour chacun d'eux et, si requis, des interventions spécifiques sont effectuées auprès de ceux qui ne se conforment pas à ces obligations. Une rétroaction et des recommandations concernant les rapports financiers et les rapports d'activités ont été transmises à l'ensemble des OCA en cours d'année 2023-2024.

Le tableau qui suit présente les subventions attribuées aux OCA reconnus au PSOC en 2023-2024, soit 167.

Organismes	2023-2024	2022-2023
Ailes de l'espoir de St-Calixte (Les)	72 399 \$	77 102 \$
Albatros Lanaudière inc.	98 868 \$	66 670 \$
Amandiers (Les)	351 024 \$	335 311 \$
Amis de la déficience intellectuelle, Rive-Nord (Les)	300 318 \$	281 108 \$
Amis de Lamater (Les)	186 466 \$	163 262 \$
Association de parents d'enfant trisomique -21 Lanaudière (L')	146 900 \$	141 659 \$
Association des devenus sourds et des malentendants du Québec Secteur des MRC de L'Assomption et Des Moulins	108 985 \$	105 096 \$
Association des personnes handicapées de Brandon	168 951 \$	145 133 \$
Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord inc.	265 742 \$	239 594 \$
Association des personnes handicapées, D'Autray sud	207 504 \$	185 038 \$
Association des sourds de Lanaudière inc.	203 263 \$	176 273 \$
Association Handami pour personnes handicapées et leur famille	155 049 \$	129 908 \$
Association pour les jeunes de la rue de Joliette	206 951 \$	184 466 \$
Association régionale de la fibromyalgie de Lanaudière	73 824 \$	71 190 \$
Association sclérose en plaques de Lanaudière	165 749 \$	148 036 \$
Association Un coeur pour tous Lanaudière inc. (L')	27 834 \$	26 841 \$
Au Cœur de l'il, Centre d'accompagnement lanaudois pour des relations respectueuses et égalitaires	685 092 \$	654 151 \$
Avec des Elles inc.	271 794 \$	251 585 \$
Bonheurs des aînés Lanaudière (Aux)	135 868 \$	109 960 \$
Bonne étoile Joliette inc. (La)	259 132 \$	228 178 \$
C.A.L.A.C.S. Coup de coeur (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel)	579 203 \$	478 177 \$
C.A.L.A.C.S. La Chrysalide (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel)	562 657 \$	462 221 \$

Organismes	2023-2024	2022-2023
Café de rue Terrebonne	102 821 \$	99 152 \$
Cancer-Aide Lanaudière	119 996 \$	95 860 \$
Carrefour Émilie de Lanoraie inc.	82 620 \$	77 315 \$
Centre « Au Coeur des Femmes inc. »	272 016 \$	251 816 \$
Centre Arc-en-ci-Elle inc.	281 740 \$	251 582 \$
Centre d'action bénévole Brandon inc.	241 129 \$	185 254 \$
Centre d'action bénévole communautaire Matawinie	822 700 \$	599 760 \$
Centre d'action bénévole D'Autray inc.	600 032 \$	474 477 \$
Centre d'action bénévole de Montcalm	566 137 \$	507 136 \$
Centre d'action bénévole Des Moulins inc.	457 631 \$	434 553 \$
Centre d'action bénévole Émilie-Gamelin	700 688 \$	538 394 \$
Centre d'action bénévole MRC L'Assomption	583 362 \$	549 939 \$
Centre de F.A.M. des Moulins	257 147 \$	236 426 \$
Centre de femmes Marie-Dupuis	276 251 \$	256 199 \$
Centre de femmes Montcalm	271 792 \$	251 583 \$
Centre de jour Jardin D'Étoiles	211 599 \$	187 027 \$
Centre de prévention du suicide de Lanaudière (Le)	670 983 \$	643 657 \$
Centre de ressources pour hommes du Sud de Lanaudière	204 479 \$	184 865 \$
Centre d'entraide en santé mentale du secteur Brandon « Le Croissant de Lune »	177 280 \$	157 798 \$
Centre d'entraide et de dépannage de St-Zénon	98 088 \$	75 521 \$
Centre Le Diapason	542 626 \$	509 420 \$
Chaumière jeunesse de Rawdon (La)	553 379 \$	520 551 \$
Clef familiale St-Barthélemy (La)	82 650 \$	86 987 \$
Club jeunesse de Lanoraie inc.	155 991 \$	127 600 \$
Collatines de L'Épiphanie	115 034 \$	105 610 \$
Comptoir alimentaire de la Haute Matawinie (Le)	139 226 \$	117 246 \$
Comptoir alimentaire L'Essentiel de Lavaltrie	126 276 \$	124 662 \$
Comptoir Mini Budget Saint-Roch-de-l'Achigan	88 903 \$	78 028 \$
Corporation les enfants de ma rue	152 507 \$	130 363 \$
Corporation Répit-Dépannage de Lanaudière	394 939 \$	355 424 \$
Couleurs de la vie Lanaudière (Aux)	167 781 \$	115 638 \$
Cuisines collectives de Matha (Les)	156 364 \$	138 563 \$
Cuisines collectives La Joyeuse Marmite	156 389 \$	139 417 \$
Cyber-Cible	201 598 \$	178 925 \$
Défis-logis Lanaudière	172 620 \$	148 931 \$
Denrées Matha et ses voisins	101 787 \$	97 343 \$
Diabétiques de Lanaudière inc.	118 303 \$	97 945 \$
Enfance Libre Lanaudière	380 181 \$	359 866 \$
Entraide pour la déficience intellectuelle du Joliette Métropolitain inc.	399 538 \$	365 428 \$

Organismes	2023-2024	2022-2023
Fin à la faim...	150 110 \$	153 836 \$
Groupe d'entraide en santé mentale de la région Berthier/Lavaltrie « L'Envol »	231 620 \$	210 527 \$
Groupe d'entraide En toute amitié	142 972 \$	124 634 \$
Groupe d'entraide et d'amitié de Ste-Julienne	100 434 \$	96 851 \$
Groupe des montagnards de Chertsey inc.	88 931 \$	93 044 \$
Groupe populaire d'entraide de Lavaltrie inc.	135 120 \$	116 468 \$
Groupe populaire d'Entrelacs	114 029 \$	117 246 \$
GymnO Lanaudière	126 276 \$	109 960 \$
Habitat Lanaudière	474 705 \$	453 042 \$
Habitations Ciné des Coeurs	81 782 \$	71 149 \$
Hébergement d'urgence Lanaudière		407 299 \$
Hébergement d'urgence Terrebonne	669 004 \$	221 685 \$
Inter-Femmes inc.	267 713 \$	247 362 \$
Jardins du Méandre	161 922 \$	137 857 \$
Lachenaie action jeunesse	152 494 \$	129 826 \$
L'Arche Joliette	217 993 \$	195 895 \$
L'Avenue, justice alternative (Équijustice Lanaudière Sud)	423 277 \$	401 424 \$
Lueur du phare de Lanaudière (La)	431 140 \$	399 413 \$
Maison d'accueil La Traverse	1 387 412 \$	1 348 254 \$
Maison des aînés de Chertsey (La)	134 669 \$	108 714 \$
Maison des aînés de Lavaltrie	99 141 \$	77 211 \$
Maison des jeunes « Le Gros orteil »	168 154 \$	146 900 \$
Maison des jeunes « Les Mayais » (La)	155 082 \$	132 519 \$
Maison des jeunes « Sens unique » secteur Brandon	185 374 \$	164 724 \$
Maison des jeunes D.O. Ados	140 914 \$	111 918 \$
Maison des jeunes de Crabtree	151 653 \$	128 953 \$
Maison des jeunes de L'Assomption (La)	192 207 \$	165 932 \$
Maison des jeunes de L'Épiphanie	146 654 \$	117 888 \$
Maison des jeunes de Mascouche	176 073 \$	149 232 \$
Maison des jeunes de Rawdon	150 617 \$	122 010 \$
Maison des jeunes de Repentigny inc.	270 414 \$	235 039 \$
Maison des jeunes de Saint-Donat	141 611 \$	118 509 \$
Maison des Jeunes de Saint-Liguori	109 620 \$	77 293 \$
Maison des jeunes de Ste-Marcelline	149 964 \$	121 331 \$
Maison des jeunes de St-Esprit-de-Montcalm inc.	109 891 \$	105 970 \$
Maison des jeunes de St-Sulpice (La)	142 346 \$	113 408 \$
Maison des jeunes du Nord	153 949 \$	131 339 \$
Maison des jeunes La Piaule de Joliette	153 650 \$	125 164 \$
Maison des jeunes La Relève Saint-Calixte	159 824 \$	138 278 \$
Maison des jeunes Laurentides/St-Lin	159 824 \$	138 277 \$
Maison des jeunes Place jeunesse Berthier	195 256 \$	169 088 \$

Organismes	2023-2024	2022-2023
Maison des jeunes, Café-rencontre 12-17 du Grand Joliette (La)	196 508 \$	176 248 \$
Maison d'hébergement Accueil Jeunesse Lanaudière inc.	556 365 \$	523 641 \$
Maison d'hébergement jeunesse Roland-Gauvreau	599 308 \$	556 836 \$
Maison L'Intersection (La)	350 789 \$	335 859 \$
Maison Mémoire du coeur	39 946 \$	38 521 \$
Maison Oxygène Joliette-Lanaudière	680 484 \$	670 660 \$
Maison Pauline Bonin	188 345 \$	165 207 \$
Maison populaire de Joliette	114 029 \$	109 960 \$
Maisons d'à côté Lanaudière (Les)	1 034 046 \$	994 606 \$
Manne quotidienne (La)	148 100 \$	129 969 \$
Marraines coup de pouce	97 382 \$	74 621 \$
Milieu d'Intervention et de Thérapie en Agression Sexuelle	872 215 \$	684 735 \$
Moisson Lanaudière	127 368 \$	103 527 \$
Néo (Le)	376 175 \$	337 323 \$
Nourri-Source - Lanaudière	168 493 \$	131 860 \$
Œuvres de Galilée (Les)	97 848 \$	101 643 \$
Organisation de la communauté anglophone de Lanaudière	136 724 \$	98 822 \$
Original tatoué, café de rue	135 868 \$	109 960 \$
PANDA de la MRC L'Assomption	189 692 \$	189 532 \$
Parrainage civique Lanaudière	216 186 \$	196 275 \$
Petits Mousses Centre de soutien à l'enfance de Lanaudière (Les)	218 068 \$	195 973 \$
Pleins droits de Lanaudière inc.	291 835 \$	264 279 \$
Popote Roulante Les Moulins	230 196 \$	106 433 \$
Popote Roulante Rive-Nord	220 864 \$	98 789 \$
Propulsion Lanaudière	475 330 \$	455 956 \$
Regard en Elle	1 775 451 \$	1 727 116 \$
Regroup'Elles inc.	1 460 957 \$	1 423 351 \$
Regroupement des aidants naturels du comté de L'Assomption	157 038 \$	109 960 \$
Regroupement des organismes communautaires et alternatifs en santé mentale de Lanaudière	62 624 \$	60 390 \$
Relais de Mascouche (Le)	89 309 \$	86 879 \$
Relais jeunesse de Lavaltrie (Le)	168 893 \$	147 664 \$
REPARS (Équijustice Lanaudière Nord)	406 006 \$	384 770 \$
Répits de Gaby (Les)	531 073 \$	494 083 \$
Rescousse amicale (La)	252 950 \$	235 710 \$
Rescousse Montcalm (La)	231 968 \$	210 360 \$
Réseau des aidants naturels D'Autray (Le)	153 819 \$	110 420 \$
Réseau des Proches Aidants Les Moulins	153 967 \$	107 705 \$

Organismes	2023-2024	2022-2023
Réseau Prévention des dépendances - Réinsertion sociale - Prévention de la rechute (Le)	629 744 \$	600 525 \$
Rose Bleue, Association des personnes handicapées Les Moulins (La)	252 261 \$	231 368 \$
Ruche St-Damien (La)	135 868 \$	117 246 \$
Santé à coeur D'Autray Matawinie	48 586 \$	46 852 \$
Service d'entraide St-Lin-Laurentides inc.	102 893 \$	93 044 \$
Service d'Interprétariat Visuelle Et Tactile du Montréal-Métropolitain (SIVET)	87 780 \$	87 780 \$
Services amitiés L'Assomption	87 119 \$	68 886 \$
Services de crise de Lanaudière (Les)	1 129 053 \$	1 082 018 \$
Société Alzheimer de Lanaudière	279 494 \$	248 304 \$
Société de l'Autisme Région de Lanaudière	459 252 \$	434 367 \$
Solidarité sociale Rawdon	115 237 \$	118 412 \$
Soupière Joliette-Lanaudière (La)	154 796 \$	135 415 \$
Source de vie de St-Gabriel inc.	126 276 \$	117 246 \$
Support aux aînés anglophones de Lanaudière	50 193 \$	48 402 \$
Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière	280 304 \$	256 642 \$
TDL Lanaudière (Dysphasie)	285 832 \$	251 390 \$
Tournesol de la Rive-Nord inc. (Le)	263 229 \$	256 650 \$
Travail de rue Lavaltrie	180 287 \$	156 867 \$
Travail de rue Le Trajet	283 245 \$	181 859 \$
Travail de rue Repentigny	213 959 \$	191 719 \$
Travail de rue, secteur Brandon	135 868 \$	109 960 \$
Trouvailles de Mandeville (Aux)	147 282 \$	129 117 \$
Unité point de départ inc.	97 861 \$	70 434 \$
Vaisseau d'or (Des Moulins) (Le)	757 507 \$	702 096 \$
Zone Ados	193 737 \$	167 516 \$
Association des personnes handicapées Matawinie (L')	343 371 \$	324 369 \$
Association des personnes handicapées physiques et sensorielles secteur Joliette	243 088 \$	211 646 \$
Association Panda Lanaudière	239 938 \$	205 952 \$
Défi-Intégration-Développement-Accompagnement	209 153 \$	153 625 \$
Unité d'information et d'action en toxicomanie	622 784 \$	600 563 \$
Total général	46 604 193 \$	41 802 602 \$

Annexe 1 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs

**Code d'éthique et de déontologie des administrateurs
du conseil d'administration
du centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
en vertu de la
*Loi sur le ministère du Conseil exécutif (chapitre M-30)***

OBJET : Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière en vertu de la <i>Loi sur le ministère du Conseil exécutif</i> (chapitre M-30)	
Adopté par : Conseil d'administration du CISSS de Lanaudière	Date : le 7 mars 2016 Entrée en vigueur : le 7 mars 2016 <i>Doit être révisé tous les trois ans</i>
Document (s) remplacé (s)	
Direction émettrice : Direction générale	
Responsable (s) de son application : Comité de gouvernance et d'éthique	
Destinataires : Membres du conseil d'administration	
Lieu d'application : CISSS de Lanaudière	
Document associé Loi sur le ministère du Conseil exécutif (chapitre M-30)	
Authentifié par : Daniel Castonguay Président-directeur général	Date : Le 23 mars 2016

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE

Section 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Section 2 — PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

Section 3 — CONFLIT D'INTÉRÊTS

Section 4 — APPLICATION

Annexe I – Engagement et affirmation du membre

Annexe II – Avis de bris du statut d'indépendance

Annexe III – Déclaration des intérêts du membre

Annexe IV – Déclaration des intérêts du président-directeur général

Annexe V – Déclaration de conflit d'intérêts

Annexe VI – Signalement d'une situation de conflits d'intérêts

Annexe VII – Affirmation de discrétion dans une enquête d'examen

PRÉAMBULE

L'administration d'un établissement public de santé et de services sociaux se distingue d'une organisation privée. Elle doit reposer sur un lien de confiance entre l'établissement et la population.

Une conduite conforme à l'éthique et à la déontologie doit demeurer une préoccupation constante des membres du conseil d'administration pour garantir à la population une gestion transparente, intègre et de confiance des fonds publics. Ce code en édicte donc les principes éthiques et les obligations déontologiques. La déontologie fait référence davantage à l'ensemble des devoirs et des obligations d'un membre. L'éthique, quant à elle, est de l'ordre du questionnement sur les grands principes de conduite à suivre, pour tout membre du conseil d'administration, et de l'identification des conséquences pour chacune des options possibles quant aux situations auxquelles ils doivent faire face. Ces choix doivent reposer, entre autres, sur une préoccupation d'une saine gouvernance dont une reddition de comptes conforme aux responsabilités dévolues à l'établissement.

Section 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objectifs généraux

Le présent document a pour objectifs de dicter des règles de conduite en matière d'intégrité, d'impartialité, de loyauté, de compétence et de respect pour les membres du conseil d'administration et de les responsabiliser en édictant les principes d'éthique et les règles de déontologie qui leur sont applicables. Ce code a pour prémisse d'énoncer les obligations et devoirs généraux de chaque administrateur.

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs :

- a) aborde des mesures de prévention, notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts;
- b) traite de l'identification de situations de conflit d'intérêts;
- c) régit ou interdit des pratiques reliées à la rémunération des membres;
- d) définit les devoirs et les obligations des membres même après qu'ils aient cessé d'exercer leurs fonctions;
- e) prévoit des mécanismes d'application dont la désignation des personnes chargées de son application et la possibilité de sanctions.

Tout membre est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le présent Code d'éthique et de déontologie des administrateurs ainsi que par les lois applicables. En cas de divergence, les règles s'appliquent en fonction de la hiérarchie des lois impliquées.

2. Fondement légal

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs repose notamment sur les dispositions suivantes :

- La disposition préliminaire et les articles 6, 7, 321 à 330 du *Code civil du Québec*.
- Les articles 3.0.4, 3.0.5 et 3.0.6 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, chapitre M-30, r. 1).
- Les articles 131, 132,3, 154, 155, 174, 181.0.0.1, 235, 274 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chapitre S-4.2).

- Les articles 57, 58 et 59 de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (RLRQ, chapitre O-7.2).
- *Loi sur les contrats des organismes publics* (RLRQ, chapitre C-65.1).
- *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (RLRQ, chapitre T-11.011).

3. Définitions

Dans le présent règlement, les mots suivants signifient :

Code : Code d'éthique et de déontologie des membres élaboré par le comité de gouvernance et d'éthique et adopté par le conseil d'administration.

Comité d'examen ad hoc : comité institué par le conseil d'administration pour traiter une situation potentielle de manquement ou d'omission ou encore pour résoudre un problème dont il a été saisi et proposer un règlement.

Conseil : conseil d'administration de l'établissement, tel que défini par les articles 9 et 10 de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*.

Conflit d'intérêts : Désigne notamment, sans limiter la portée générale de cette expression, toute situation apparente, réelle ou potentielle, dans laquelle un membre peut risquer de compromettre l'exécution objective de ses fonctions, car son jugement peut être influencé et son indépendance affectée par l'existence d'un intérêt direct ou indirect. Les situations de conflit d'intérêts peuvent avoir trait, par exemple, à l'argent, à l'information, à l'influence ou au pouvoir.

Conjoint : Une personne liée par un mariage ou une union civile ou un conjoint de fait au sens de l'article 61.1 de la *Loi d'interprétation* (RLRQ, chapitre I-16).

Entreprise : Toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire à caractère commercial, industriel, financier, philanthropique et tout regroupement visant à promouvoir des valeurs, intérêts ou opinions ou à exercer une influence.

Famille immédiate : Aux fins de l'article 131 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* est un membre de la famille immédiate d'un président-directeur général, d'un président-directeur général adjoint ou d'un cadre supérieur de l'établissement, son conjoint, son enfant et l'enfant de son conjoint, sa mère et son père, le conjoint de sa mère ou de son père ainsi que le conjoint de son enfant ou de l'enfant de son conjoint.

Faute grave : Résulte d'un fait ou d'un ensemble de faits imputables au membre et qui constituent une violation grave de ses obligations et de ses devoirs ayant pour incidence une rupture du lien de confiance avec les membres du conseil d'administration.

Intérêt : Désigne tout intérêt de nature matérielle, financière, émotionnelle, professionnelle ou philanthropique.

LMRSS : *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*.

LSSSS : *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Membre : membre du conseil d'administration, qu'il soit indépendant, désigné ou nommé.

Personne indépendante : Tel que défini à l'article 131 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, une personne se qualifie comme indépendante, notamment, si elle n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptible de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de l'établissement.

Personne raisonnable : Processus par lequel l'individu fait une réflexion critique et pondère les éléments d'une situation afin de prendre une décision qui soit la plus raisonnable possible dans les circonstances⁶.

Renseignements confidentiels : Une donnée ou une information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent tout renseignement personnel, stratégique, financier, commercial, technologique ou scientifique détenu par l'établissement, ce qui inclut tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un usager, à une personne en fonction au sein de l'établissement. Toute information de nature stratégique ou autre, qui n'est pas connue du public et qui, si elle était connue d'une personne qui n'est pas un membre du conseil d'administration, serait susceptible de lui procurer un avantage quelconque ou de compromettre la réalisation d'un projet de l'établissement.

4. Champ d'application

Tout membre du conseil d'administration est assujéti aux règles du présent Code.

5. Disposition finale

Le présent document entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration. Le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration assume la responsabilité de veiller à l'application du présent Code. Ce dernier doit faire l'objet d'une révision par le comité de gouvernance et d'éthique tous les trois ans, ou lorsque des modifications législatives ou réglementaires le requièrent, et être amendé ou abrogé par le conseil lors d'une de ses séances régulières.

6. Diffusion

L'établissement doit rendre le présent Code accessible au public, notamment en le publiant sur son site Internet. Il doit aussi le publier dans son rapport annuel de gestion en faisant état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par le comité d'examen *ad hoc*, des décisions prises et des sanctions imposées par le conseil d'administration ainsi que du nom des membres révoqués ou suspendus au cours de l'année ou dont le mandat a été révoqué.

Section 2 — PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

7. Principes d'éthique

L'éthique fait référence aux valeurs (intégrité, impartialité, respect, compétence et loyauté) permettant de veiller à l'intérêt public. Comme administrateur cela implique le respect du droit de faire appel, entre autres, à son jugement, à l'honnêteté, à la responsabilité, à la loyauté, à l'équité et au dialogue dans l'exercice de ses choix et lors de prises de décision. L'éthique est donc utile en situation d'incertitude, lorsqu'il y a absence de règle, lorsque celle-ci n'est pas claire ou lorsque son observation conduit à des conséquences indésirables.

⁶ BOISVERT, Yves, Georges A. LEGAULT, Louis C. CÔTÉ, Allison MARCHILDON et Magalie JUTRAS (2003). Raisonement éthique dans un contexte de marge de manœuvre accrue : clarification conceptuelle et aide à la décision – Rapport de recherche, Centre d'expertise en gestion des ressources humaines, Secrétariat du Conseil du trésor, p. 51.

En plus, des principes éthiques et déontologiques, le membre de conseil d'administration doit :

- Agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, avec prudence, diligence et compétence comme le ferait en pareilles circonstances une personne raisonnable, avec honnêteté et loyauté dans l'intérêt de l'établissement et de la population desservie.
- Remplir ses devoirs et obligations générales en privilégiant les exigences de la bonne foi.
- Témoigner d'un constant souci du respect de la vie, de la dignité humaine et du droit de toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux dans les limites applicables.
- Être sensible aux besoins de la population et assurer la prise en compte des droits fondamentaux de la personne.
- Souscrire aux orientations et aux objectifs poursuivis, notamment l'accessibilité, la continuité, la qualité et la sécurité des soins et des services, dans le but ultime d'améliorer la santé et le bien-être de la population.
- Exercer ses responsabilités dans le respect des standards d'accès, d'intégration, de qualité, de pertinence, d'efficacité et d'efficience reconnus ainsi que des ressources disponibles.
- Participer activement et dans un esprit de concertation à la mise en œuvre des orientations générales de l'établissement.
- Contribuer, dans l'exercice de ses fonctions, à la réalisation de la mission, au respect des valeurs énoncées dans ce Code en mettant à profit ses aptitudes, ses connaissances, son expérience et sa rigueur.
- Assurer, en tout temps, le respect des règles en matière de confidentialité et de discrétion.

8. Règles de déontologie

La déontologie est un ensemble de règles juridiques de conduite dont l'inobservation peut conduire à une sanction. On peut les retrouver dans diverses lois ou règlements cités au point 2. Ces devoirs et règles déontologiques indiquent donc ce qui est prescrit et proscrit.

En plus, des principes éthiques et déontologiques, le membre de conseil d'administration doit :

8.1 Disponibilité et compétence

- Être disponible pour remplir ses fonctions en étant assidu aux séances du conseil d'administration, et ce, selon les modalités précisées au *Règlement sur la régie interne du conseil d'administration de l'établissement*.
- Prendre connaissance des dossiers et prendre une part active aux délibérations et aux décisions.
- Favoriser l'entraide.
- S'acquitter de sa fonction en mettant à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience, et ce, au bénéfice de ses collègues et de la population.

8.2 Respect et loyauté

- Respecter les dispositions des lois, règlements, normes, politiques, procédures applicables ainsi que les devoirs et obligations générales de ses fonctions selon les exigences de la bonne foi.

- Agir de manière courtoise et entretenir des relations fondées sur le respect, la coopération, le professionnalisme et l'absence de toute forme de discrimination.
- Respecter les règles qui régissent le déroulement des séances du conseil d'administration, particulièrement celles relatives à la répartition du droit de parole et à la prise de décision, la diversité des points de vue en la considérant comme nécessaire à une prise de décision éclairée ainsi que toute décision, et ce, malgré sa dissidence.
- Respecter toute décision du conseil d'administration, malgré sa dissidence, en faisant preuve de réserve à l'occasion de tout commentaire public concernant les décisions prises.

8.3 Impartialité

- Se prononcer sur les propositions en exerçant son droit de vote de la manière la plus objective possible. À cette fin, il ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relativement à son vote ou à quelque décision que ce soit.
- Placer les intérêts de l'établissement avant tout intérêt personnel ou professionnel.

8.4 Transparence

- Exercer ses responsabilités avec transparence, notamment en appuyant ses recommandations sur des informations objectives et suffisantes.
- Partager avec les membres du conseil d'administration, toute information utile ou pertinente aux prises de décision.

8.5 Discrétion et confidentialité

- Faire preuve, sous réserve des dispositions législatives, de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci.
- Faire preuve de prudence et de retenue pour toute information dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'établissement, constituer une atteinte à la vie privée d'une personne ou conférer, à une personne physique ou morale, un avantage indu.
- Préserver la confidentialité des délibérations entre les membres du conseil d'administration qui ne sont pas publiques, de même que les positions défendues, les votes des membres ainsi que toute autre information qui exige le respect de la confidentialité, tant en vertu d'une loi que selon une décision du conseil d'administration.
- S'abstenir d'utiliser des informations confidentielles obtenues dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions à son avantage personnel, à celui d'autres personnes physiques ou morales ou à celui d'un groupe d'intérêts. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre représentant ou lié à un groupe particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

8.6 Considérations politiques

- Prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

8.7 Relations publiques

- Respecter les règles applicables au sein de l'établissement à l'égard de l'information, des communications, de l'utilisation des médias sociaux et des relations avec les médias, entre autres, en ne s'exprimant pas auprès des médias ou sur les médias sociaux s'il n'est autorisé par celles-ci.

8.8 Charge publique

- Informer le conseil d'administration de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.
- Démissionner immédiatement de ses fonctions lorsqu'il est élu à une charge publique à temps plein. Il doit démissionner si sa charge publique est à temps partiel et qu'elle est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve et/ou le placer en conflit d'intérêts.

8.9 Biens et services de l'établissement

- Utiliser les biens, les ressources et les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation déterminées par le conseil d'administration. Il ne peut confondre les biens de l'établissement avec les siens. Il ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers, à moins qu'il ne soit dûment autorisé à le faire. Il en va de même des ressources et des services mis à sa disposition par l'organisation, et ce, conformément aux modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous.
- Ne recevoir aucune rémunération autre que celle prévue par la loi pour l'exercice de ses fonctions. Toutefois, les membres du conseil d'administration ont droit au remboursement des dépenses effectuées dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

8.10 Avantages et cadeaux

- Ne pas solliciter, accepter ou exiger, dans son intérêt ou celui d'un tiers, ni verser ou s'engager à verser à un tiers, directement ou indirectement, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout avantage ou considération lorsqu'il lui est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens. Tout cadeau ou marque d'hospitalité doit être retourné au donateur.

8.11 Interventions inappropriées

- S'abstenir d'intervenir dans le processus d'embauche du personnel.
- S'abstenir de manœuvrer pour favoriser des proches ou toute autre personne physique ou morale.

Section 3 – CONFLIT D'INTÉRÊTS

9. Le membre ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers. Il doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation qui le rendrait inapte à exercer ses fonctions. Il est notamment en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de l'établissement ou y trouver un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, personnel ou en faveur d'un tiers.

10. Dans un délai raisonnable après son entrée en fonction, le membre doit organiser ses affaires personnelles de manière à ce qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions en évitant des intérêts incompatibles. Il en est de même lorsqu'un intérêt échoit à un administrateur par succession ou donation. Il doit prendre, le cas échéant, toute mesure nécessaire pour se conformer aux dispositions du Code d'éthique et de déontologie. Il ne doit exercer aucune forme d'influence auprès des autres membres.

11. Le membre doit s'abstenir de participer aux délibérations et décisions lorsqu'une atteinte à son objectivité, à son jugement ou à son indépendance pourrait résulter notamment de relations personnelles, familiales, sociales, professionnelles ou d'affaires. De plus, les situations suivantes peuvent, notamment, constituer des conflits d'intérêts :

- a) avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration;
- b) avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de l'établissement;
- c) obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision du conseil d'administration;
- d) avoir une réclamation litigieuse auprès de l'établissement;
- e) se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.

12. Le membre doit déposer et déclarer par écrit au conseil d'administration les intérêts pécuniaires qu'il détient, autres qu'une participation à l'actionnariat d'une entreprise qui ne lui permet pas d'agir à titre d'actionnaire de contrôle, dans les personnes morales, sociétés ou entreprises commerciales qui ont conclu des contrats de service ou sont susceptibles d'en conclure avec l'établissement en remplissant le formulaire *Déclaration des intérêts du membre* de l'annexe III. De plus, il doit s'abstenir de siéger au conseil d'administration et de participer à toute délibération ou à toute décision lorsque cette question d'intérêt est débattue.

13. Le membre qui a un intérêt direct ou indirect dans une personne morale ou auprès d'une personne physique qui met en conflit son intérêt personnel, celui du conseil d'administration ou de l'établissement qu'il administre doit, sous peine de déchéance de sa charge, dénoncer par écrit son intérêt au conseil d'administration en remplissant le *formulaire Déclaration de conflit d'intérêts* de l'annexe V.

14. Le membre qui est en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent à l'égard d'une question soumise lors d'une séance doit sur-le-champ déclarer cette situation et celle-ci sera consignée au procès-verbal. Il doit se retirer lors des délibérations et de la prise de décision sur cette question.

15. La donation ou le legs fait au membre qui n'est ni le conjoint, ni un proche du donateur ou du testateur, est nulle, dans le cas de la donation ou, sans effet, dans le cas du legs, si cet acte est posé au temps où le donateur ou le testateur y est soigné ou y reçoit des services.

Section 4 – APPLICATION

16. Adhésion au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs. Chaque membre s'engage à reconnaître et à s'acquitter de ses responsabilités et de ses fonctions au mieux de ses connaissances et à respecter le présent document ainsi que les lois applicables. Dans les soixante (60) jours de l'adoption du présent Code d'éthique et de déontologie des administrateurs par le conseil d'administration, chaque membre doit produire le formulaire *Engagement et affirmation du membre* de l'annexe I du présent document.

Tout nouveau membre doit aussi le faire dans les soixante jours suivant son entrée en fonction. En cas de doute sur la portée ou sur l'application d'une disposition du présent Code, il appartient au membre de consulter le comité de gouvernance et d'éthique.

17. Comité de gouvernance et d'éthique

En matière d'éthique et de déontologie, le comité de gouvernance et d'éthique a, entre autres, pour fonctions de :

- a) élaborer un Code d'éthique et de déontologie des administrateurs conformément à l'article 3.1.4 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*;
- b) voir à la diffusion et à la promotion du présent Code auprès des membres du conseil d'administration;

- c) informer les membres du contenu et des modalités d'application du présent Code;
- d) conseiller les membres sur toute question relative à l'application du présent Code;
- e) assurer le traitement des déclarations de conflit d'intérêts et fournir aux membres qui en font la demande des avis sur ces déclarations;
- f) réviser, au besoin, le présent Code et soumettre toute modification au conseil d'administration pour adoption;
- g) évaluer périodiquement l'application du présent Code et faire des recommandations au conseil d'administration, le cas échéant;
- h) retenir les services de ressources externes, si nécessaire, afin d'examiner toute problématique qui lui est présentée par le conseil d'administration;
- i) assurer l'analyse de situations de manquement à la loi ou au présent Code et faire rapport au conseil d'administration.

Comme ce sont les membres du comité de gouvernance et d'éthique qui édictent les règles de conduite, ils ne devraient pas être confrontés à les interpréter, dans un contexte disciplinaire. Si tel était le cas, cela pourrait entacher le processus disciplinaire en introduisant un biais potentiellement défavorable au membre en cause. C'est pourquoi il est proposé de mettre en place un « comité d'examen *ad hoc* » afin de résoudre le problème ou de proposer un règlement, à la discrétion du conseil d'administration.

18. Comité d'examen *ad hoc*

18.1 Le comité de gouvernance et d'éthique forme au besoin, un comité d'examen *ad hoc* composé d'au moins trois (3) personnes. Une de ces personnes doit posséder des compétences appliquées en matière de déontologie et de réflexion éthique. Le comité peut être composé de membres du conseil d'administration ou de ressources externes ayant des compétences spécifiques, notamment en matière juridique.

18.2 Un membre du comité d'examen *ad hoc* ne peut agir au sein du comité s'il est impliqué directement ou indirectement dans une affaire qui est soumise à l'attention du comité.

18.3 Le comité d'examen *ad hoc* a pour fonctions de :

- a) faire enquête, à la demande du comité de gouvernance et d'éthique, sur toute situation impliquant un manquement présumé par un membre du conseil d'administration, aux règles d'éthique et de déontologie prévues par le présent Code;
- b) déterminer, à la suite d'une telle enquête, si un membre du conseil d'administration a contrevenu ou non au présent Code;
- c) faire des recommandations au conseil d'administration sur la mesure qui devrait être imposée à un membre fautif.

18.4 La date d'entrée en fonction, la durée du mandat des membres du comité d'examen *ad hoc* de même que les conditions du mandat sont fixées par le comité de gouvernance et d'éthique.

18.5 Si le comité d'examen *ad hoc* ne peut faire ses recommandations au comité de gouvernance et d'éthique avant l'échéance du mandat de ses membres, le comité de gouvernance et d'éthique peut, le cas échéant, prolonger la durée du mandat pour la durée nécessaire à l'accomplissement de ce dernier. La personne qui fait l'objet de l'enquête en est informée par écrit.

19. Processus disciplinaire

19.1 Tout manquement ou omission concernant un devoir ou une obligation prévue dans le Code constitue un acte dérogatoire et peut entraîner une mesure, le cas échéant.

19.2 Le comité de gouvernance et d'éthique saisit le comité d'examen *ad hoc*, lorsqu'une personne a un motif sérieux de croire qu'un membre a pu contrevenir au présent document, en transmettant le formulaire *Signalement d'une situation de conflit d'intérêts* de l'annexe VI rempli par cette personne.

19.3 Le comité d'examen *ad hoc* détermine, après analyse, s'il y a matière à enquête. Dans l'affirmative, il notifie au membre concerné les manquements reprochés et la référence aux dispositions pertinentes du Code. La notification l'informe qu'il peut, dans un délai de trente (30) jours, fournir ses observations par écrit au comité d'examen *ad hoc* et, sur demande, être entendu par celui-ci relativement au (x) manquement(s) reproché(s). Il doit, en tout temps, répondre avec diligence à toute communication ou demande qui lui est adressée par le comité d'examen *ad hoc*.

19.4 Le membre est informé que l'enquête qui est tenue à son sujet est conduite de manière confidentielle afin de protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation. Dans le cas où il y aurait un bris de confidentialité, la personne ne doit pas communiquer avec la personne qui a demandé la tenue de l'enquête. Les personnes chargées de faire l'enquête sont tenues de remplir le formulaire *Affirmation de discrétion dans une enquête d'examen* de l'annexe VII.

19.5 Tout membre du comité d'examen *ad hoc* qui enquête doit le faire dans le respect des principes de justice fondamentale, dans un souci de confidentialité, de discrétion, d'objectivité et d'impartialité. Il doit être indépendant d'esprit et agir avec une rigueur et prudence.

19.6 Le comité d'examen *ad hoc* doit respecter les règles d'équité procédurale en offrant au membre concerné une occasion raisonnable de connaître la nature du reproche, de prendre connaissance des documents faisant partie du dossier du comité d'examen *ad hoc*, de préparer et de faire ses représentations écrites ou verbales. Si, à sa demande, le membre est entendu par le comité d'examen *ad hoc*, il peut être accompagné d'une personne de son choix. Toutefois, elle ne peut pas participer aux délibérations ni à la décision du conseil d'administration.

19.7 Ne peuvent être poursuivies en justice en raison d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, les personnes et les autorités qui sont chargées de faire enquête relativement à des situations ou à des allégations de comportements susceptibles d'être dérogatoires à l'éthique ou à la déontologie, ainsi que celles chargées de déterminer ou d'imposer les sanctions appropriées.

19.8 Le comité d'examen *ad hoc* transmet son rapport au comité de gouvernance et d'éthique, au plus tard dans les soixante (60) jours suivant le début de son enquête. Ce rapport est confidentiel et doit comprendre :

- 1) un état des faits reprochés;
- 2) un résumé des témoignages et des documents consultés incluant le point de vue du membre visé;
- 3) une conclusion motivée sur le bien-fondé ou non de l'allégation de non-respect du Code;
- 4) une recommandation motivée sur la mesure à imposer, le cas échéant.

19.9 Sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique, à huis clos, le conseil d'administration se réunit pour décider de la mesure à imposer au membre concerné. Avant de décider de l'application d'une mesure, le conseil doit l'aviser et lui offrir de se faire entendre.

19.10 Le conseil d'administration peut relever provisoirement de ses fonctions le membre à qui l'on reproche un manquement, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave. S'il s'agit du président-directeur général, le président du conseil d'administration doit informer immédiatement le ministre de la Santé et des Services sociaux.

19.11 Toute mesure prise par le conseil d'administration doit être communiquée au membre concerné. Toute mesure qui lui est imposée de même que la décision de le relever de ses fonctions doivent être écrites et motivées. Lorsqu'il y a eu manquement, le président du conseil d'administration en informe le président-directeur général ou le Ministre, selon la gravité du manquement.

19.12 Cette mesure peut être, selon la nature et la gravité du manquement, un rappel à l'ordre, un blâme, une suspension d'une durée maximale de trois (3) mois ou une révocation de son mandat. Si la mesure est une révocation de mandat, le président du conseil d'administration en informe le ministre de la Santé et des Services sociaux.

19.13 Le secrétaire du conseil d'administration conserve tout dossier relatif à la mise en œuvre du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs, de manière confidentielle, pendant toute la durée fixée par le calendrier de conservation adopté par l'établissement et conformément aux dispositions de la *Loi sur les archives* (RLRQ, chapitre A-21.1).

20. Notion d'indépendance

Le membre du conseil d'administration, qu'il soit indépendant, désigné ou nommé, doit dénoncer par écrit au conseil d'administration, dans les plus brefs délais, toute situation susceptible d'affecter son statut. Il doit transmettre au conseil d'administration le formulaire *Avis de bris du statut d'indépendance* de l'annexe II du présent Code, au plus tard dans les trente (30) jours suivant la présence d'une telle situation.

21. Obligations en fin du mandat Dans le cadre du présent document, le membre de conseil d'administration doit, après la fin de son mandat :

- Respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion dont il a eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.
- Se comporter de manière à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions antérieures d'administrateur.
- Ne pas agir, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, relativement à une procédure, à une négociation ou à toute autre situation pour laquelle il a participé et sur laquelle il détient des informations non disponibles au public.
- S'abstenir de solliciter un emploi auprès de l'établissement pendant son mandat et dans l'année suivant la fin de son mandat, à moins qu'il ne soit déjà à l'emploi de l'établissement. Si un cas exceptionnel se présentait, il devra être présenté au conseil d'administration.

ANNEXES
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs

Annexe I – Engagement personnel et affirmation d'office du membre du conseil d'administration

Je, soussigné, _____ [prénom et nom en lettres moulées], membre du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, déclare avoir pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs, adopté par le conseil d'administration le _____, en comprendre le sens et la portée, et me déclare lié par chacune des dispositions tout comme s'il s'agissait d'un engagement contractuel de ma part envers _____.

Dans cet esprit, j'affirme solennellement remplir fidèlement, impartialement, honnêtement en toute indépendance, au meilleur de ma capacité et de mes connaissances, tous les devoirs de ma fonction et d'en exercer de même tous les pouvoirs.

J'affirme solennellement que je n'accepterai aucune somme d'argent ou considération quelconque, pour quelque chose que j'aurai accompli dans l'exercice de mes fonctions, autre que celle prévue à la loi. Je m'engage à ne révéler et à ne laisser connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement ni document de nature confidentielle dont j'aurai connaissance, dans l'exercice de mes fonctions.

En foi de quoi, j'ai pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière et je m'engage à m'y conformer.

Signature

Date (aaaa-mm-jj)

Lieu

**Nom du commissaire à
l'assermentation**

Signature

Annexe II – Avis de bris du statut d'indépendance

AVIS SIGNÉ

Je, soussigné, _____ [*prénom et nom en lettres moulées*], déclare par la présente, croire être dans une situation susceptible d'affecter mon statut de membre indépendant au sein du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, dû aux faits suivants :

Signature

Date (aaaa-mm-jj)

Lieu

Annexe III – Déclaration des intérêts du membre

Je, _____ [prénom et nom en lettres moulées], membre du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, déclare les éléments suivants :

1. Intérêts pécuniaires

Je ne détiens pas d'intérêts pécuniaires dans une personne morale, société ou entreprise commerciale.

Je détiens des intérêts pécuniaires, autres qu'une participation à l'actionariat d'une entreprise qui ne me permet pas d'agir à titre d'actionnaire de contrôle, dans les personnes morales, sociétés ou entreprises commerciales identifiées ci-après [nommer les personnes morales, sociétés ou entreprises concernées] :

2. Titre d'administrateur

Je n'agis pas à titre d'administrateur d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non, autre que mon mandat comme membre du _____.

J'agis à titre d'administrateur d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non, identifié ci-après, autre que mon mandat comme membre du _____. [nommer les personnes morales, sociétés, entreprises ou organismes concernés] :

3. Emploi

J'occupe les emplois suivants :

Fonction	Employeur

Je me déclare lié par l'obligation de mettre cette déclaration à jour aussitôt que ma situation le justifie et je m'engage à adopter une conduite qui soit conforme au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

En foi de quoi, j'ai pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière et je m'engage à m'y conformer.

Signature

Date (aaaa-mm-jj)

Lieu

Annexe IV – Déclaration des intérêts du président-directeur général

Je, _____ [prénom et nom en lettres moulées], président-directeur général et membre d'office du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, déclare les éléments suivants :

1. Intérêts pécuniaires

Je ne détiens pas d'intérêts pécuniaires dans une personne morale, société ou entreprise commerciale.

Je détiens des intérêts pécuniaires, autres qu'une participation à l'actionnariat d'une entreprise qui ne me permet pas d'agir à titre d'actionnaire de contrôle, dans les personnes morales, sociétés ou entreprises commerciales identifiées ci-après [nommer les personnes morales, sociétés ou entreprises concernées] :

2. Titre d'administrateur

Je n'agis pas à titre d'administrateur d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non, autre que mon mandat comme membre du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

J'agis à titre d'administrateur d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non, identifié ci-après, autre que mon mandat comme membre du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière. [nommer les personnes morales, sociétés, entreprises ou organismes concernés] :

3. Emploi

« Le président-directeur général et le président-directeur général adjoint d'un centre intégré de santé et de services sociaux ou d'un établissement non fusionné doivent s'occuper exclusivement du travail de l'établissement et des devoirs de leur fonction.

Ils peuvent toutefois, avec le consentement du ministre, exercer d'autres activités professionnelles, qu'elles soient ou non rémunérées. Ils peuvent aussi exercer tout mandat que le ministre leur confie. » (art. 37, RLRQ, chapitre O-7.2).

En foi de quoi, j'ai pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière et je m'engage à m'y conformer.

Signature

Date (aaaa-mm-jj)

Lieu

Annexe V – Déclaration de conflit d'intérêts

Je, soussigné, _____ [*prénom et nom en lettres moulées*], membre du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, déclare par la présente, croire être en conflit d'intérêts en regard des faits suivants :

Signature

Date (aaaa-mm-jj)

Lieu

Annexe VII – Affirmation de discrétion dans une enquête d'examen

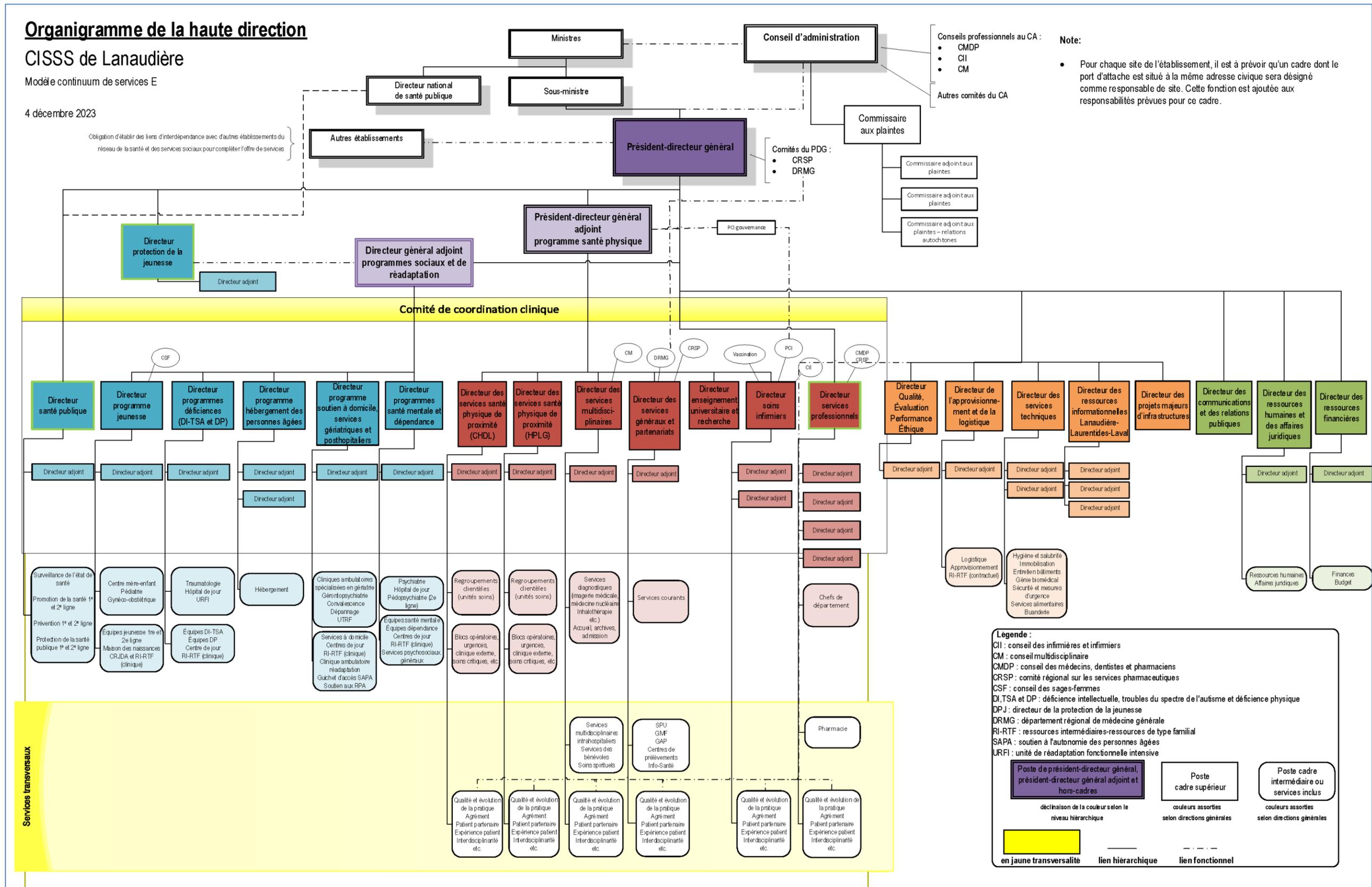
Je, soussigné, _____, affirme solennellement que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la loi, quoi que ce soit dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions d'administrateur.

Signature

Date (aaaa-mm-jj)

Lieu

Annexe 2 – Structure de l'organisation au 31 mars 2024



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 