



Une formation qui porte ses fruits

En 2011, Marie-Claude Fournier et Claude Théberge du CSSS Cœur-de-l'Île à Montréal entreprenaient, grâce à l'appui de la direction de leur établissement, le microprogramme en gestion du changement et responsabilité populationnelle. Trois ans plus tard, comment cette formation et le projet qui en a découlé ont modifié les fonctions, de même que la vision de ces deux gestionnaires? Quels ont été les impacts dans leur organisation, dans le réseau local de services et auprès des utilisateurs de services? L'IPCDC les a rencontrées. Deuxième d'une série de cinq articles.



Claude Théberge et Marie-Claude Fournier, participantes à la cohorte montréalaise du microprogramme en gestion du changement et responsabilité populationnelle (2011-2013)

« Soucieuse de soutenir les changements qu'entraîne l'exercice de la responsabilité populationnelle, la direction générale du CSSS Cœur-de-l'Île nous a invités à parfaire nos connaissances en gestion, à la suite d'une présentation du Dr. Jean Rochon de l'IPCDC », rappelle Marie-Claude Fournier, qui était à l'époque conseillère-cadre en santé publique. Un groupe de 15 gestionnaires, en provenance de 4 CSSS de Montréal, s'est alors constitué. En septembre 2011, cette cohorte a démarré un microprogramme en gestion du changement et responsabilité populationnelle. Cette formation de 2^e cycle, offerte par l'Université de Montréal, comporte un volet théorique et un autre plus pratique, soit la réalisation d'un projet dans la communauté.

Avec le deuxième plus haut taux de suicide parmi les 12 CSSS montréalais, l'équipe de sept gestionnaires du CSSS Cœur-de-l'Île choisit comme projet de mobiliser ses ressources et les forces vives de la communauté pour prévenir le suicide.

Les 3 autres projets montréalais issus du microprogramme

- CSSS Dorval-Lachine-LaSalle : Optimiser le cheminement de la clientèle de 65 ans et plus, aux prises avec une maladie chronique, dans le cadre d'une réadmission
- CSSS Pointe-de-l'Île : Vers une gestion intégrée des maladies chroniques
- CSSS Sud-Ouest de Verdun : Osez la santé, bougez avec plaisir!



Changement de focus

En prenant du recul, Claude Thérberge constate que sa participation au microprogramme lui a apporté une perspective beaucoup plus large dans sa pratique. « Avant je coordonnais une équipe d'intervenants qui possédaient une expertise spécifique pour traiter les personnes qui nous étaient référées ou qui s'adressaient au CSSS, relate cette chef d'administration de programmes. Maintenant, je réalise que nous devons non seulement aider les personnes qui formulent une demande, mais aussi voir à la santé et au bien-être de l'ensemble de la population sur le territoire de notre CSSS. »



La cohorte du microprogramme en gestion du changement et responsabilité populationnelle et leurs professeurs lors de la remise de diplômes en novembre 2013.

Pour améliorer les services de santé et sociaux, Claude Thérberge estime qu'il faut non seulement connaître les meilleures pratiques cliniques, mais aussi les meilleures pratiques préventives. « Il faut se baser sur les données probantes et les portraits populationnels pour bien comprendre les besoins et les caractéristiques de notre population, afin de lui offrir les services appropriés. En agissant ainsi sur les déterminants de la santé, la portée de nos actions est beaucoup plus vaste. La formation du microprogramme nous amène à voir plusieurs opportunités d'intervention avec des membres de la communauté. »

De son côté, Marie-Claude Fournier reconnaît que le microprogramme lui a fourni davantage de connaissances en gestion, en leadership et différents outils d'analyse, ce qui, aujourd'hui, fait d'elle une gestionnaire plus confiante et aguerrie. Par ailleurs, cette formation lui a aussi permis de clarifier son rôle de leader, de rencontrer d'autres gestionnaires et d'échanger sur diverses problématiques vécues ailleurs. « C'est un parcours très engageant, dit-elle, qui nécessite beaucoup de temps, et de samedis après-midi. Toutefois, nous pouvons mettre en pratique les concepts appris aussitôt que nous retournons au bureau. C'est très enrichissant et concret! »

Impacts organisationnels et communautaires

Ce microprogramme induit également des changements au sein même du CSSS et du réseau local de services en santé mentale. « De manière stratégique, la direction générale a intégré plusieurs de ses directions à ce projet sur la prévention du suicide, afin que l'expérience puisse descendre dans l'organisation et toucher le plus de personnel, explique Marie-Claude qui occupe, depuis février 2014, un poste d'adjointe à la direction des services multidisciplinaires, santé publique et services à la communauté. On a aussi organisé des présentations pour renforcer les connaissances sur la responsabilité et l'approche populationnelle. »

En plus d'une mobilisation interne, ce projet a accru le partenariat entre le CSSS et le réseau local de services en santé mentale. « Nous voulions ainsi assurer la pérennité du projet et nous associer à des acteurs sensibilisés à la problématique du suicide, poursuit Mme Fournier. Près de 100 intervenants ont donc été formés sur le territoire et un réseau de sentinelles est actuellement en gestation. » « Nous partageons avec différents partenaires intersectoriels la responsabilité de la santé et du bien-être de la population de notre territoire », ajoute Mme Thérberge.



Alors que toutes les actions du plan d'action en prévention du suicide n'ont pas encore été menées, des résultats tangibles apparaissent déjà dans les quartiers de Villeray et de La Petite-Patrie. L'hôpital Jean Talon connaît une réduction considérable de ses visites à l'urgence pour des tentatives de suicide. En effet, « l'établissement est passé de 169 visites à l'urgence en 2011, à 38 visites de personnes résidant sur le territoire du CSSS Cœur-de-l'Île en 2013 », rapporte Mme Théberge. Cette amélioration de la situation résulte, entre autres, du travail fait au sein du réseau local de partenaires pour promouvoir les services et les références en lien avec la prévention du suicide. « Les gens savent davantage où consulter pour obtenir de l'aide, renchérit sa collègue Marie-Claude. C'est le bon service, à la bonne personne, au bon moment. »

Inscrivez-vous au microprogramme

Pour débiter la formation en septembre, l'inscription doit se faire au mois de mai précédent. Quant à l'inscription pour démarrer le microprogramme en janvier, elle se fait au mois de septembre précédent. Pour de plus amples renseignements sur le microprogramme en gestion du changement et responsabilité populationnelle, visitez le site :

www.ipcdc.qc.ca/activites-de-soutien/microprogramme-en-gestion

ou écrivez-nous à l'adresse suivante : info@ipcdc.qc.ca

Malgré le contexte difficile de la réforme du système de santé et de services sociaux, les deux gestionnaires demeurent positives pour l'avenir de l'exercice de la responsabilité populationnelle. « La réforme pourrait mener à de belles occasions pour changer nos façons de faire », soutiennent-elles. Mme Théberge souhaite que l'approche populationnelle soit au cœur des projets gérés par le bureau de projets de son organisme, alors que Mme Fournier aimerait bien agir sur les îlots de chaleur liés à l'asthme et sur la création d'un système alimentaire durable.

Le projet du CSSS Cœur-de-l'Île a démontré, grâce à la mobilisation et au partenariat, qu'il est désormais possible de rendre accessible un ensemble de services préventifs et curatifs répondant aux besoins exprimés et non exprimés de la population. Le microprogramme en gestion du changement et responsabilité populationnelle a visiblement fait une différence au CSSS Cœur-de-l'Île et parmi la population des quartiers de Villeray et de La Petite-Patrie à Montréal.

Pour en savoir davantage sur le projet développé par le CSSS Cœur-de-l'Île, lire *Le Point*, vol10, no 2, à la page 73.