

DIMINUER L'IMPACT (USAGERS ET EMPLOYÉS) D'UNE OFFRE DE SERVICE PARTIELLE DANS UN CONTEXTE DE REPRISE DES ACTIVITÉS - COVID-19

Direction des programmes Déficiences

Après trois mois d'adaptation de notre offre de service, de délestage, de poursuite des services essentiels, de déconfinement, nous sommes rendus à l'étape de reprise partielle de nos activités. Pour ce faire, nous devons suivre les orientations du MSSS en fonction des phases, de la capacité de l'établissement et des données épidémiologiques des régions.

La **phase 1** comprend notamment la reprise des activités en lien avec l'intégration scolaire, incluant les services d'aides techniques, les activités estivales et le retour/intégration en emploi.

La **phase 2** consiste en une reprise graduelle de notre offre de service à compter du 1^{er} septembre 2020.

Le contexte de la pandémie nous a amenés à développer des services particuliers et spécifiques à la COVID-19. De plus, certaines orientations du MSSS sont toujours en place (ex. : zones tampons, ratio diminué pour les centres d'activités). En ce sens, nous ne pourrions retourner à une offre de service comme nous offrions avant mars 2020. Nous devons donc faire des choix en fonction de ces éléments.

Pour structurer la démarche de reprise des activités, le CISSS de la Montérégie-Ouest utilise le A3. Celui de la DPD sera bientôt disponible. Voici quelques éléments du A3 :

Défi pour la DPD :

Diminuer l'impact (usagers et employés) d'une offre de service partielle dans un contexte de reprise des activités - COVID-19

Objectifs :

- 1- Déterminer l'offre de service partielle à reprendre d'ici le 1^{er} septembre 2020;
- 2- Déterminer l'offre de service à reprendre après le 1^{er} septembre 2020;
- 3- Aménager l'environnement physique pour répondre aux besoins de la clientèle et assurer la sécurité du personnel;
- 4- Favoriser une intégration harmonieuse des employés délestés dans le respect des orientations du MSSS et du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- 5- Déterminer les modalités d'organisation du travail;
- 6- Planifier des mesures de mitigation en lien avec les impacts clientèle.

Décisions prises à ce jour :

- 1- Maintien de la fermeture des centres d'activités et plateaux pour la période estivale, sauf exception;
- 2- Suite à l'adoption des priorités de chaque direction par le comité de direction du CISSS de la Montérégie-Ouest cette semaine, planification du retour d'une trentaine d'employés délestables sans affectation selon les besoins liés aux priorités du MSSS.

Actions en cours :

- 1- Analyse des services COVID-19 DPD mis en place pour déterminer si maintien, adaptation ou cessation;
- 2- Poursuite de la planification de retour d'intervenants délestés dans les équipes pour la phase 1;
- 3- Déterminer comment rendre disponibles des employés rapidement si nécessités de délestage.

Les prochaines semaines nécessiteront une communication efficace à la fois parce que la reprise des activités est un enjeu important, mais également parce que cela se déroule dans la période estivale. Pour ce faire, voici les modalités de communication que nous conserverons ou débiterons :

- Caucus périodique hebdomadaire avec les coordonnateurs de programmes en lien avec le A3
- Conférence téléphonique avec les gestionnaires de façon fréquente
- Mise en place d'une section Reprise des activités de la DPD sur Intranet et mise à jour de façon fréquente
- Diffusion d'un *Pas de Question Sans Réponse* (PQSR) en lien avec la reprise des activités à la DPD

Nous sommes conscients que la reprise des activités est une étape importante en contexte de pandémie, autant pour les usagers que pour les employés. Il sera important d'être structurés, cohérents et bienveillants dans cette démarche pour que cela se vive le plus harmonieusement pour tous.

**Merci à tous de votre engagement et de votre collaboration,
c'est *ensemble* que nous y arriverons.**

Passez un bel été et de bonnes vacances!