Transfert des services spécialisés en déficience et en dépendance - RLS de la Pommeraie et de la Haute-Yamaska au CIUSSS de l'Estrie – CHUS		
Direction responsable DIRECTION GÉNÉRALE (DG)	Émis	2021-12-20
Expéditeur Marie-Josée Roy		
Destinataires Gestionnaires et employés de la DPD et de la DPSMD	Mise à jour	2023-02-09

Pour connaître toutes les étapes du projet, consultez la *page intranet*.
Des précisions ou de nouvelles informations ont été mises en rouge.

Préoccupations en lien avec les ressources humaines

1. **Avons-nous une date de transfert?**
La situation qui persiste dans le temps occasionne du stress.

La date qui a été identifiée pour le transfert du personnel et de la responsabilité des services est le 1er avril 2023. Nous travaillons fort avec le CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour nous assurer que le personnel ait accès à tous les outils requis pour effectuer leur travail (outils informatiques, logiciels, accès, matériels, équipements, etc.). Après cette date, les 2 établissements ont convenu de maintenir leur partenariat pour faciliter la transition et s'assurer que tout est bien en place. En parallèle, les discussions se poursuivent avec le syndicat CNS-Estrie et la FIQ-Estrie pour les protocoles de transfert du personnel.

2. **Combien de personnes sont-elles touchées par ce transfert?**

La population des RLS de La Pommeraie et de la Haute-Yamaska représente 10 % de la population totale du territoire actuel de desserte en services spécialisés. Près de 250 employés sont visés par ce transfert pour les programmes spécialisés dépendance et déficience. Les employés affiliés à la CSN-Estrie, à la FIQ-Estrie et certains gestionnaires sont visés par le transfert.

3. **Est-ce que l'ensemble des ressources de notre territoire seront transférées en Estrie ou est-ce que vous comptez en garder quelques-unes sur notre territoire?**

Le scénario convenu préservera l'accessibilité aux services à la population de nos deux régions. Selon la situation, nous parlons de transfert d'effectifs ou de transfert financier, par exemple, les services régionaux. Nous nous attardons également aux services externes en dépendance et déficience ainsi qu'au secteur de l'hébergement en déficience (RAC, RI-RTF) incluant le personnel administratif et de soutien de ces secteurs. Soyez toutefois assurés de notre volonté de préserver un lien d'emploi avec un ou l'autre des établissements, de tout le personnel clinique ou administratif, et ce, en respect des règles applicables.

4. **Est-ce que le personnel sera obligé de transférer?**

La personne détentrice d'un poste visé par le transfert devra transférer pour le CIUSSS de l'Estrie-CHUS. Ce sera alors à l'employé de prendre une décision personnelle. S'il refuse, il sera considéré comme un employé à temps partiel occasionnel (TPO). Cela doit toutefois être convenu avec les syndicats concernés.

5.	**Est-ce que les personnes sur la liste de rappel ou en remplacement seront transférées en Estrie?**

En vertu des conventions collectives, ce sont seulement les personnes détentrices d'un poste qui sont visées par le transfert. Des discussions concernant le personnel de la liste de rappel auront lieu, le cas échéant, avec les instances syndicales concernées et le CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

6.	**Comment va se faire le transfert? Par encan de poste? Par abolition et réaffichage de poste? Par ancienneté? Notre ancienneté sera-t-elle reconnue en Estrie?**

Selon le scénario retenu et sous réserve des discussions en cours avec les instances syndicales, le personnel transférera au CIUSSSE dans une structure identique à celle actuellement en vigueur au CISSSMO, en dépendance et en déficience. Ainsi, les employés, dont le poste sera aboli* au moment du transfert vers le CIUSSS, seront transférés dans le même titre d'emploi et le même statut, dans un service identique à celui occupé présentement. Chaque employé maintiendra son titre d'emploi, son statut et son ancienneté chez le nouvel employeur.

Bien qu'il reste à finaliser les discussions avec les instances syndicales, voici comment le CIUSSS de l'Estrie-CHUS va accueillir son nouveau personnel :

- En Dépendance et à la DST, le personnel transféré sera intégré dans la structure existante au CIUSSSE-CHUS. La composition de l'équipe demeurera la même, le port d'attache demeurera le même et l'offre de services se poursuivra au sein des 2 RLS.
- En Déficience : le personnel transféré sera intégré dans une structure identique à la structure actuelle au CISSSMO avec la même composition des équipes. Les services offerts par les équipes dédiées se feront dans les mêmes installations et l'offre de services se poursuivra tel qu'elle est dispensée actuellement. Le CIUSSSE nous confirme le maintien d'une 4e RAC dans les installations existantes.
- Une exception : le personnel responsable de l'encadrement des RI-RTF sera intégré à la Direction Qualité Éthique, Performance et Partenariat.

*Selon les dispositions locales en vigueur, un poste se définit entre autres par un titre d'emploi, un statut (temps plein ou temps partiel) et un service. Le changement d'employeur impliquera donc automatiquement un changement à la notion de poste puisque le service est rattaché à l'établissement en fonction de sa structure administrative et de son organisation de services. Comme mentionné précédemment bien que le poste des employés transférés soit aboli au CISSSMO, les personnes seront transférées sur un poste avec le même titre d'emploi, même statut, mais dans un service appartenant au CIUSSS de l'Estrie. Nous ne connaissons pas encore quels seront les services au CIUSSS de l'Estrie au moment du transfert. Cet élément sera discuté lors des rencontres prévues avec les syndicats et la DRH des deux établissements.

7.	**Est-ce que des intervenants terrain peuvent être impliqués dans la démarche?**

Les gestionnaires concernées par ce transfert ont participé aux comités de travail mis en place pour préciser la portée clinique et les enjeux qui en découlent. Nous espérons également pouvoir compter sur leur contribution dans des comités de travail sur le plan de transition.

Quant aux employés, ils seront consultés via leurs instances syndicales ou au besoin, dans le cadre de comités de travail spécifiques(ex. : comité sur la communication aux usagers).

8.	**Quelles sont les orientations qui guident vos discussions?**

Transfert juste et équitable basé

- sur la consommation de services
- sur la population lorsque la consommation de services n'est pas disponible

Meilleur intérêt des usagers hébergés

- projet de vie de l'usager
- besoin de stabilité
- appartenance de l'usager (personne lien)

9.	**Vous aviez mentionné qu'il n'y aurait pas de perte d'emploi, mais certains postes n'ont pas été affiché lors du dernier affichage, pourquoi?**

Notre volonté est de maintenir en emploi tout le personnel que ce soit au CISSSMO ou au CIUSSS de l'Estrie-CHUS lors du transfert. Le maintien d'un lien d'emploi signifie qu'il y aura de la place pour tout le monde après le transfert, malgré les changements engendrés par le projet. L'abolition d'un poste vacant ne compromet pas le lien d'emploi du personnel puisqu'aucun employé ne détient ce poste.

Cela dit, il appartient à la direction de planifier, organiser et gérer ses ressources en fonction des besoins actuels et à venir. Ainsi, chaque poste devenu vacant est analysé par la direction et deux éléments viennent influencer les décisions prises par la direction quant à l'affichage des postes vacants :

- La gestion courante du programme liée à la responsabilité de la direction à maintenir une offre de service équitable répondant à l'évolution des besoins de l'ensemble de sa clientèle. Ainsi, il n'est pas nouveau qu'une analyse des besoins de la clientèle d'un secteur vienne influencer l'affichage de certains postes vacants en lien avec l'équilibrage des cases load d'un RLS à l'autre, le changement du profil de la clientèle ou l'application de nouvelles orientations ministérielles;

- Le projet de transfert entrainera le transfert d'un bassin de desserte de 169 000 de population (les 2 RLS) vers le CIUSSS de l'Estrie-CHUS ainsi qu'un transfert budgétaire, notamment dans les programmes régionaux. Les directions cliniques ont la responsabilité de se préparer à la réduction des volumes d'usager à desservir au sein des programmes affectés par le transfert.

10.	**Un employé qui cotise à la CSN et l'APTS étant donné qu'il travaille dans deux points de service du CISSSMO, serait-il préférable que son ancienneté soit reconnue que sous une seule entité syndicale?**

La modalité applicable dépend du choix qui sera effectué par la personne salariée. Si la personne ne désire pas maintenir son lien d'emploi avec le CISSSMO, c'est-à-dire de ne pas demeurer inscrite sur la liste de rappel Montérégie à ce moment-là toute l'ancienneté CISSSMO confondue avec les deux territoires (Estrie et Montérégie) pourra être transférée au CIUSSSE. Si la personne maintient son lien d'emploi avec le CISSSMO sur la liste de rappel Montérégie, à ce moment-là cette portion ne peut pas être transférée au CIUSSSE.

11.	**Est-ce qu'un titulaire de poste permanent ciblé dans le cadre du transfert vers le CIUSSS Estrie peut postuler sur un poste au CIUSSS Estrie avant le 31 mars 2023 et conserver son ancienneté?**

Non, car le lien d'emploi et l'ancienneté seront transférés chez le nouvel employeur seulement le 1er avril 2023. La personne peut postuler sur des postes affichés pour du recrutement externe, mais l'ancienneté ne serait pas reconnue dans ce cas.

12.	**L'Estrie aura un affichage de postes pour la clientèle reprise de St-Hyacinthe ou les programmes régionaux sans que nous puissions postuler. Ces postes faisant partie de notre structure, pourquoi ne pas avoir la possibilité de postuler? Si les postes doivent être affichés en externe parce qu'il n'y a pas preneur en Estrie, le personnel devra appliquer en externe et perdre son ancienneté?**

L'orientation de procéder à un transfert budgétaire pour les programmes régionaux a été prise en respect des règles applicables étant donné que le port d'attache du personnel concerné par cette offre de services n'était pas sur le territoire des deux RLS visés par le transfert. Il y aurait eu plus de 50 KM de distance entre le port d'attache d'origine et un éventuel port d'attache centralisé quelque part en Estrie dans leurs programmes régionaux. Toutefois, le CIUSSS nous a autorisés à afficher 7 postes créés (à même ce budget) dans la bulle CSN Estrie avant le transfert afin de donner une priorité à nos employés. Bien entendu, l'entrée en fonction dans ces nouveaux postes se fera uniquement lors du transfert budgétaire le 1er avril 2023.

13.	**Savoir que nous transférons et qu'ensuite il y aura une refonte de programme, donc sûrement encore des abolitions de postes et de grands changements, sans avoir la protection de demeurer dans la région de Granby occasionne un grand stress.**

La décision du CIUSSSE-CHUS d'intégrer le personnel dans la structure actuelle et de revoir son organisation des services après le transfert vise à se donner le temps d'analyser la meilleure organisation de service en tenant compte des besoins de la clientèle et des ressources transférées, de l'offre de service et de l'expertise développée au CISSS de la Montérégie Ouest. Cette façon de faire permettra au personnel transféré de contribuer et d'influencer la future structure de la direction, ce qui répond à une préoccupation et un besoin exprimé par plusieurs employés. Cette façon de faire permet un glissement du personnel au 31 mars en minimisant l'impact pour le personnel dans un premier temps.

C'est aussi, selon nous, le meilleur moyen de minimiser l'impact du transfert pour la clientèle qui est la raison d'être des services offerts dans le réseau.

Soyez assuré que le CIUSSSE-CHUS et nous sommes sensibles aux impacts de nos décisions sur la clientèle et le personnel. Chacune de celles-ci présente des avantages et des inconvénients qui diffèrent selon les intérêts de chacune des personnes touchées par ce changement.

14.	**Est-ce que les congés mobiles et vacances restantes transféreront au CIUSSS de l'Estrie-CHUS ou le CISSSMO me les paiera et je devrai pendre des congés sans solde lorsque le transfert sera complété?**

Ces éléments sont convenus dans le protocole de transfert du personnel actuellement en négociation avec les parties syndicales concernées.
Actuellement nous pouvons affirmer que toutes les banques de congés annuels, maladie, fériés et mobiles seront transférées. Seule la banque de temps cumulé doit être écoulée d'ici le 31 mars 2023, sinon les heures seront payées.

L'information sur les autres modalités convenues dans le protocole vous sera transmise selon les processus habituels de relation de travail.

15.	**Un employé qui vient d'obtenir un poste et qui sera transféré en Estrie verra-t-il les 60 jours de la période d'essai maintenus?**

Ces éléments seront convenus dans le protocole de transfert du personnel actuellement en négociation avec les parties syndicales concernées. L'information sur les modalités convenues dans le protocole vous sera transmise selon les processus habituels de relation de travail.

16.	**Est-il prévu une période de transfert entre les gestionnaires du CISSSMO et les futurs gestionnaires de l'Estrie concernant toutes les tâches, responsabilités et le fonctionnement?**

Les modalités de transfert d'informations entre les intervenants et les gestionnaires des deux organisations seront déterminées par chacune des directions cliniques (dépendance et déficience). En déficience un comité de travail conjoint avec l'Estrie est actuellement en place pour définir les moyens qui seront mis en œuvre. Une période d'accueil-intégration est prévue.

Le transfert des dossiers des usagers et autres informations cliniques est prévu, et le fonctionnement après le transfert fera l'objet d'une communication ultérieure.

Des rencontres régulières ont actuellement lieu avec toutes les parties concernées. La Direction logistique, la DST, la DRHDOAJ et la DRF travaillent étroitement avec le CIUSSSE pour s'assurer de la prise en charge par ce dernier de tous les aspects administratifs requis (carte de crédit, épicerie, entretien, transfert du personnel, horaire de travail, transferts des informations administratives, etc.) pour le bon fonctionnement des activités après le transfert. Les procédures qui s'appliqueront vous seront transmises.

Soyez assurés que le CISSSMO accompagnera le CIUSSSE-CHUS dans la période de transition afin que le service à la clientèle n'en souffre pas.

17.	**Est-ce qu'il sera possible de pouvoir faire quelques journées en télétravail? Est-ce que nous allons conserver notre jeton pour pouvoir nous connecter à notre domicile?**

Le CIUSSSE-CHUS a une politique de télétravail. Chaque direction est responsable de veiller à son application en fonction de l'organisation du travail requis pour assurer le service à la clientèle. Il est trop tôt à ce stade-ci pour que le CIUSSSE-CHUS détermine qui pourra faire du télétravail. La DRIM et la DRIT du CIUSSSE évaluent présentement les stratégies possibles. Soyez assurés que l'objectif est de faire en sorte que tout le personnel dispose des outils dont il a besoin, incluant pour le télétravail le cas échéant.

Préoccupations en lien avec l'offre de service / organisation de services en Estrie

Il y a beaucoup de questions très précises, en lien avec des secteurs d'activité, pour lesquelles nous pourrons répondre éventuellement.

1.	**Est-ce que les intervenants qui seront transférés conserveront leurs champs d'expertise? L'expertise du programme TC-TGC? Programme 0-6 ans vs 0-18 ans?**

Considérant que le personnel sera intégré dans une structure de programme identique à la nôtre, l'expertise sera maintenue au moment du transfert. Cette orientation de la direction du CIUSSS permettra d'utiliser l'expertise développée par nos équipes

donnera l'opportunité à notre personnel d'influencer l'offre de services en Estrie. L'objectif premier étant toujours de se coller aux meilleures pratiques, et ce, au bénéfice des usagers.

2.	**Quelle est l'offre de service en Estrie? Spécialisation des services? Formule de groupe? Comment s'assurer qu'il n'y aura pas une diminution de service pour l'usager et ses proches? Maintien du processus clinique et des modalités d'intervention?**

Bien que les services soient actuellement offerts de manière quelque peu différente, soyez assurés de la qualité respective des offres de services.

La direction du CIUSSS de l'Estrie-CHUS nous mentionne leur volonté de préserver les services de proximité dans les RLS.

Les plans de transition de la clientèle en dépendance et en déficience ont été convenus. Globalement :

En déficience :

- **les usagers en attente** seront intégrés dans la liste d'attente du CIUSSSE-CHUS en respect de leur date de demande;
- **les usagers desservis par les équipes transférées** continueront à recevoir leurs services selon les modalités en cours dans le programme telles que planifiées dans leur PII;
- **les usagers desservis dans les programmes régionaux** seront graduellement transférés au CIUSSSE-CHUS au moment de la révision de leur PII ou de leur congé. Le lieu de desserte des différents programmes a été identifié par le CIUSSSE. L'information est disponible dans chacune des directions.
- Au besoin, les situations exceptionnelles seront traitées cas par cas par les directions.
- Quant aux **demandes de services**, elles seront traitées par le CISSSMO jusqu'à la date du transfert pour les P1. Les demandes de niveau P2 et P3 seront réorientées vers le CIUSSSE à partir du début mars.
- Les orientations concernant les contrats des RI-RTF ne sont pas déterminées pour le moment. L'information suivra ultérieurement.

En dépendance :

- **Les usagers (jeunes, adultes et entourage) en démarchent au point de service de Granby et dans les points de chute (écoles et CLSC)** poursuivront leurs services selon les mêmes pratiques cliniques et le même programme développé au CISSSMO. Les usagers ne devraient donc pas voir de changement au niveau clinique dans le cadre de leur démarche.
- **Les usagers ayant débuté leur démarche interne avant le 31 mars 2023 dans les services résidentiels ou encore dans les ressources d'hébergement en dépendance avec lesquels nous avons une entente de service** ne seront pas nécessairement transférés au 1er avril. Ils seront transférés au CIUSSSE lorsqu'ils auront terminé leur démarche à l'interne. Le suivi en service externe sera assuré par le CIUSSSE via l'équipe de Granby.
- **Pour le volet des services de soutien médical et psychosocial aux personnes aux prises avec une dépendance aux opioïdes** (TAO), Dre Turgeon, médecin-conseil en dépendance au CISSSMO, soutiendra le développement des services en Estrie et assurera une transition avec le médecin désigné du CIUSSS.
- **Les demandes de service des usagers** seront reçues, évaluées et orientées par l'accueil centralisé du Centre de réadaptation en dépendance du CISSSMO jusqu'au 31 mars 2023. Les personnes qui feront une demande après le 31 mars devront être redirigées vers le processus d'accueil/évaluation/orientation en dépendance qui sera déterminé par le CIUSSS de l'Estrie.
- **Usagers qui font une demande de service directement sur place à la réception du point de service de Granby après** le 31 mars devront être redirigées vers le processus d'accueil/évaluation/orientation en dépendance qui sera déterminé par le CIUSSS de l'Estrie.

3.	**Est-ce qu'il y aura une offre de service en sexologie ou le soutien d'un psychologue auprès de la clientèle ayant une DI-TSA comme au CISSSMO?**

Un comité de travail a le mandat d'établir un portrait de tous les éléments différents dans l'offre de service du CIUSSSE-CHUS et du CISSSMO.

Quoiqu'il en soit, après le transfert, le CIUSSSE-CHUS aura la responsabilité de répondre à l'ensemble des besoins de la clientèle transférée, incluant les besoins liés à la sexualité ou la consultation en psychologie. Le CISSSMO demeure ouvert à les soutenir pour le transfert d'expertise ou par des ententes particulières.

4.	**Les usagers du territoire Estrie qui fréquentent les écoles spécialisées en Montérégie seront-ils desservis par le CIUSSS Estrie ou par le CISSSMO, à la suite du transfert? Par exemple, une usagère qui fréquente une école spécialisée: est-ce que les services comme le PATCom seront desservis par le PATCom ou par l'Estrie?**

Le CISSSMO continuera d'offrir les interventions à l'intérieur des locaux des écoles spécialisées pour les usagers de l'Estrie scolarisés dans ces écoles. Le CIUSSE-CHUS sera responsable d'offrir tous les autres services requis en réponse au besoin de la clientèle.

Toutefois, les services offerts à la clientèle par les programmes régionaux au moment du transfert seront transférés graduellement. Les équipes termineront le PII en cours incluant les démarches débutées pour l'attribution d'une aide technique ou technologique. Lors de la révision du PII, le CIUSSSE sera informé des besoins de l'usager et les moyens d'y répondre seront identifiés. À terme, le CIUSSSE-CHUS sera responsable de l'ensemble des services à la clientèle, incluant l'aide technologique à la communication. Des discussions sont en cours avec le personnel des programmes régionaux. Les particularités pour chacun des programmes seront précisées prochainement.

5. **Qu'est-ce qui arrivera aux équipements qui appartiennent au programme AVQ-AVD du CISSSMO lors du transfert? .**

Une analyse de la situation des prêts d'équipement appartenant au programme AVQ-AVD du CISSSMO pour la clientèle transférée est en cours. Une analyse cas par cas sera réalisée par les directions cliniques des deux établissements afin de déterminer l'orientation à prendre. Quoiqu'il en soit l'usager ne se verra pas retirer un équipement qui lui est requis durant la transition.

Préoccupations en lien avec la portée administrative

1. **Quand est-il des équipements informatiques et cliniques?**

Notre volonté est de transférer au CIUSSS de l'Estrie-CHUS les équipements, les outils cliniques et les informations requises pour la dispensation des services.

Quant aux équipements informatiques, le CIUSSS de l'Estrie-CHUS est en discussion avec le CISSS de la Montérégie-Centre de qui relève la Direction des ressources informationnelles de la Montérégie (DRIM). Le CIUSSSE-CHUS a pris la décision de remplacer tous les ordinateurs d'ici au 31 mars. Cette opération sera coordonnée avec la DRIM afin de s'assurer que l'accès à toutes les applications ou répertoires du CISSSMO soit maintenu tant que requis. Les cellulaires, les postes hors mission dédiés à la clientèle, les imprimantes et photocopieurs devraient être transférés au CIUSSSE-CHUS à moins d'avis contraire et solution de rechange.

2. **Nous avons un enjeu d'espace et de locaux…**

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a été informé de cet enjeu. Un comité de travail sera mis en place par la direction du DI-TSA-DP du CIUSSSE-CHUS pour identifier les solutions.

3. **Qu'adviendra-t-il du centre de documentation et des archives cliniques et administratives?**

Nous allons conserver ces deux services au CISSS de la Montérégie-Ouest. Un projet de rapatriement en Montérégie a été élaboré.

4. **Qu'adviendra-t-il de la RAC Robert et du personnel?**

Comme mentionné dans les rencontres précédentes, il faut distinguer le transfert de la clientèle, le transfert financier, le transfert des lieux physiques et le transfert du personnel, ce qui n'est pas toujours simple pour les personnes impliquées dans ce transfert. Ainsi:

Dans la portée clinique, il a été convenu que les usagers jeunes hébergés dans la RAC Robert seraient rapatriés en Montérégie puisque leur famille est en Montérégie. Pour pouvoir desservir ces jeunes après le rapatriement, le CISSSMO a besoin de conserver financièrement le plancher de postes de cette RAC. On transfère donc en Estrie le financement du plancher de postes de 3 RAC et on rapatrie en Montérégie celui d'une RAC.

Cela dit, de son côté la direction DI-TSA-DP du CIUSSSE-CHUS a besoin de développer une RAC pour leurs Jeunes dans les locaux que nous laisserons vacants suite au rapatriement de la clientèle de la RAC Robert. Considérant qu'ils auront à créer de nouveaux postes pour développer cette RAC et que plusieurs employés de la RAC Robert souhaitent demeurer dans

le secteur de l'Estrie, ils nous ont confirmé qu'ils sont prêts à intégrer tout le personnel de la RAC Robert malgré le fait que nous conservons financièrement le plancher de postes.

En résumé, tous les postes CSN-Estrie et FIQ-Estrie seront abolis, car les « services », au sens des arrangements locaux, n'existeront plus après le transfert. Le financement de certains postes sera transféré en Estrie et le financement d'autres postes en Montérégie. Le CIUSSSE-CHUS développera de nouveaux postes en lien avec le développement d'une nouvelle RAC Jeunes ce qui leur permet d'accueillir tous les employés de la RAC Robert qui souhaitent être transférés au CIUSSSE-CHUS.

5.	**Est-ce que la portion du SIPAD ME Estrie sera fusionnée à celle du CRDITED de l'Estrie? La DGTI travaille-t-elle actuellement sur ce mandat?**

Le transfert vers l'Estrie est un projet prioritaire pour la DGTI (MSSS). Ce sont eux qui assureront le transfert des données contenues dans les différents systèmes d'information appartenant au MSSS en collaboration avec la DRIM et la DRIT (Estrie). Nous ne sommes toutefois pas en mesure actuellement de vous donner des détails sur la solution qui sera mise en place pour le SIPAD. La DGTI vise à ce que le transfert des informations cliniques contenues dans les différents systèmes d'information gérés par le MSSS permette au personnel transféré d'être fonctionnel lors du transfert.

Communications en lien avec le projet

1.	**Comment se tenir informés des avancées du projet?**

Personnel

Nous avons développé une page intranet où l'on retrouve les 3 grandes phases du projet. Celle-ci sera mise à jour au fur et à mesure du déploiement du dossier. Nous envoyons également des notes de service en suivi des actions et nous vous rencontrerons au moment opportun, au besoin, lors de clôture de certaines phases.

Une ligne téléphonique **450 375-0437, poste 5003** a été mise en place. Vous pouvez, chaque mardi, prendre connaissance de l'information de la semaine. Vous pouvez également écrire directement à l'adresse du projet : **questions.estrie.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca.**

Partenaires

Nous avons établi la liste des partenaires et nous assurerons le suivi auprès d'eux en collaboration avec le CIUSSSE-CHUS. La communication aux partenaires devrait avoir lieu en février 2023.

Usager et famille

Un comité de travail composé de membres du personnel a fait des recommandations sur les modalités de communication à la clientèle. Ces recommandations ont fait l'objet de consultation auprès des usagers, du CIUSSSE-CHUS et des directions.

Ainsi, nous avons développé des lettres aux usagers, lesquelles sont accompagnées d'un lien vidéo avec un message des directeurs en DI-TSA-DP. Il est également possible de remettre un feuillet résumé plus imagé pour la clientèle. Référez-vous au besoin à votre gestionnaire pour savoir quel moyen (courriel, lettre par la poste, en présentiel) est le plus opportun dans chaque situation. En dépendance, considérant le profil de la clientèle et les enjeux liés à la confidentialité d'un envoi postal, la direction a convenu que les usagers seraient informés lors d'un échange avec son intervenant de référence. Celui-ci pourra remettre la lettre et le feuillet résumé lors de la rencontre. Des messages clés sont aussi mis à votre disposition pour vous soutenir dans la transmission de l'information. Nous souhaitons que les usagers soient informés dans un délai raisonnable.