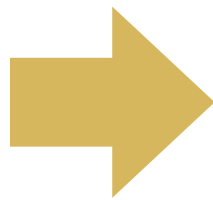


QUESTIONS-RÉPONSES

Document évolutif, version du 24 janvier 2025



Découvrez les mises à jour et nouveautés du document en jaune, marquées d'une flèche.

GAMME DE SERVICES

pour les personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme

MONTÉRÉGIE

Directions des programmes déficiences (DI-TSA, DP) et du programme jeunesse des Centres intégrés de santé et de services sociaux de la Montérégie



LE PROJET

En complément à cet outil et de sa mise à jour, surveillez la diffusion de l'Info-Gamme disponible dans la page intranet de la Gamme de services. Surveillez également les points d'information dans vos rencontres avec votre gestionnaire.

1. Quelle est la nature du changement?

Il s'agit d'une demande ministérielle provinciale visant une meilleure réponse aux besoins des personnes vivant avec une DI, un TSA et/ou une DP via l'accessibilité à une panoplie complète et diversifiée de services. Elle vise également à revoir le positionnement des niveaux de services (hiérarchisation des services) afin de faciliter la trajectoire de soins et de services des usagers et de leur famille. Toutes les réflexions et analyses sont axées sur l'expérience usager afin que soient offerts les services dans le niveau correspondant aux besoins. Le bon service au bon moment, par le bon intervenant, et ce, en fonction de l'analyse des volumes usagers.

- Assurer une meilleure réponse aux besoins des usagers
Accès, équité, qualité
- Faciliter leur parcours de soins et de services
Continuité, intégration
- Favoriser leur participation sociale
Réalisation des habitudes de vie, projet de vie

2. Où en sommes-nous dans le changement et à quel moment la nouvelle organisation sera-t-elle mise en place?

Vous trouverez de l'information sur l'évolution des travaux dans l'Info-Gamme qui est diffusé chaque mois. Celui-ci est disponible dans l'intranet de chaque CISSS.

CISSS de la Montérégie-Centre - CISSS de la Montérégie-Ouest - CISSS de la Montérégie-Est

Nous sommes actuellement dans la phase de préparation et de planification de la Gamme de services. Notre première étape était de déterminer la nouvelle organisation des services DI-TSA et Agir tôt, et en définir la nouvelle répartition des ressources.

Pour ce faire, nous sommes à :

- déterminer les ressources requises;
- organiser la nouvelle structure des équipes;
- analyser les impacts des changements;
- établir des ententes avec les syndicats;
- diffuser l'information.

Les résultats de ces travaux permettront de préciser et de planifier la mise en œuvre du changement, dont le transfert des ressources et des usagers, qui se fera par étape et débutera à l'automne 2025. Ce même moment marquera l'actualisation de la nouvelle organisation des services DI-TSA, Agir tôt et guichet d'accès intégré pour les 3 CISSS de la Montérégie.

Précision : Contrairement au projet de transfert de l'Estrie vécu par le CISSSMO, nous n'avons pas de date butoir imposée par le MSSS. Nous voulons donc y aller par étape en tenant compte des ressources humaines et de la clientèle tout en évitant les délais.

Nous avons fait un pas de côté en langage 0-6 ans, afin de finaliser la tournée de réflexions avec les intervenants et gestionnaires. Cette étape était cruciale, afin d'entendre les propositions concernant les scénarios présentés.

3. Comment serons-nous informés des prochaines étapes du changement?

Nous sommes soucieux de vous tenir informés de l'avancée des travaux. Pour ce faire, nous avons mis en place les moyens de communication suivants :

- vous adresser à votre gestionnaire de proximité, car il est là pour vous entendre et vous accompagner;
- consulter les numéros mensuels de l'Info-Gamme pour suivre l'évolution de la démarche;
- tenir des réunions, au moment opportun, pour expliquer les changements à venir.

LES RESSOURCES HUMAINES

1. Quels seront les impacts sur les mandats, l'équipe, le gestionnaire, les usagers et les partenaires?

La phase actuelle de préparation et de planification comprend les travaux qui analysent les impacts concrets sur les mandats, les équipes, les gestionnaires, les usagers et les partenaires. Le portrait des ressources humaines, de la clientèle servie, comme de celle en attente, ainsi que l'analyse de l'ensemble des ressources requises à la mise en œuvre de la Gamme de services sont à faire pour en préciser les réponses.

Nous souhaitons vous communiquer qu'il y aura de la place pour tous les employés dans cette nouvelle organisation de services. Un plan d'implantation sera élaboré, afin d'encadrer les changements de manière harmonieuse. Ce plan inclura les activités d'accompagnement, de formation, d'accueil et d'intégration.

Nous savons que vous êtes hautement préoccupés par les informations qui découleront de ces travaux. Nous sommes également conscients qu'il y a un délai important entre le temps où sont données les premières informations et celui où vous aurez la pleine mesure des impacts sur vous et votre équipe. Nous nous engageons à effectuer les travaux et à vous informer dans les meilleurs délais.

Déjà, nous pouvons confirmer que l'ancienneté sera reconnue, indépendamment des travaux entourant l'arrivée de Santé Québec.

2. Le maintien de l'expertise des intervenants sera-t-il considéré?

Le souhait est de demeurer agile dans le transfert des connaissances et expertises requises. Des plans de formation, d'accueil et de transfert d'expertise seront élaborés en fonction des besoins, afin d'assurer le maintien des expertises. Nous sommes, tout comme vous, soucieux d'offrir des services avec les qualifications requises aux usagers.

3. Quels seront les changements dans le rôle de l'intervenant pivot et de la coordination des services?

Le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot sont en discussion. Les travaux de préparation à venir permettront de répondre sous peu à cette question. Par exemple, un comité opérationnel sur les mécanismes de fluidité est mis en place depuis le 21 octobre 2024. Il a pour mandat de clarifier le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot, notamment la coordination des services. Le MSSS encadrera le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot. Des informations précises suivront.

4. Les gestionnaires et les équipes seront-ils consultés?

Bien sûr! Tout comme dans les travaux déjà réalisés, intervenants cliniques, soutiens cliniques, personnel terrain et gestionnaires seront appelés à se prononcer et à faire part de leurs recommandations à l'intérieur de différents comités. Ces consultations sont précieuses et considérées dans chacune des décisions.

Sachez que nous souhaitons poursuivre cette collaboration avec vous. Nous communiquerons les avis de consultation par l'entremise de vos rencontres avec vos gestionnaires ainsi que dans les parutions de l'Info-Gamme.

Nous construisons ce changement ensemble, votre voix est importante.

5. Comment la hiérarchisation des services a-t-elle été effectuée (80 % en spécifique et 20 % en spécialisé)? Qui est à l'origine de cette hiérarchisation?

Les constats et les recommandations des dernières années issus de rapports ministériels et du Protecteur du citoyen confirment que, malgré les efforts déployés par le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), des écarts entre les besoins et la réponse persistent dans la prestation de services. En Montérégie, des familles ont également été rencontrées et soulevaient ce même constat.

Ainsi, le MSSS a précisé la hiérarchisation des services (80-20) en juin 2024 (lien à venir lorsque le document sera disponible par le MSSS).

- Une majorité de personnes n'ont pas besoin d'une intervention spécialisée pour répondre à leurs besoins.
- L'expérience démontre que les interventions de développement et de reprise des habitudes de vie, qui peuvent être de nature spécifique ou spécialisée, devraient correspondre à une proportion d'environ 80 % (spécifique) et 20 % (spécialisé).
- Le jugement clinique demeure primordial pour l'orientation et le cheminement clinique, qui pourraient être différents et débiter directement en services spécialisés.

Dans la nouvelle organisation des services, l'expertise se trouve dans tous les niveaux de services.

Services spécifiques 80 %	Services spécialisés 20 %
Faible quantité de facteurs personnels et environnementaux	Forte quantité de facteurs personnels et environnementaux
Forte quantité de facteurs nécessitant des expertises et des approches habituelles et reconnues	Faible quantité de facteurs nécessitant des expertises et approches spécialisées
Activités cliniques usuelles et diversifiées	Activités cliniques peu répandues, expertise pointue
Forte prévisibilité de l'évolution	Faible prévisibilité de l'évolution

Compte tenu de la réalité des 3 CISSS en Montérégie, certains services de nature spécifique sont positionnés en mandat régional. Ces orientations ont pour objectifs de faciliter la trajectoire de soins et de services des usagers et de leur famille et d'assurer le maintien des expertises pour des profils clientèles peu présents en Montérégie.

6. La formation pour le développement de nouvelles compétences a-t-elle été prévue?

Bien sûr! Avoir des intervenants formés et prêts à mettre en place les nouvelles façons de faire est une priorité pour nous. Cependant, il est actuellement trop tôt pour fournir des précisions en lien avec le développement de nouvelles compétences. Il sera essentiel de prévoir les formations nécessaires au soutien et l'implantation de la nouvelle organisation des services, tout comme il sera essentiel de mettre en place un plan de transfert de l'expertise et des nouvelles compétences nécessaires.

Des échanges ont débuté avec les directions des services multidisciplinaires pour identifier les plans de formation et d'expertise.

Nous vous fournirons des précisions sur le développement professionnel et la formation lors de la diffusion du plan d'implantation de la gamme de services à la fin de l'hiver 2025.

7. Comment les équipes seront-elles structurées dans la nouvelle organisation des services?

Excellente question! D'abord, la constitution de la structure des équipes dans la Gamme de services est l'élément central de la phase de travaux que nous lançons cet automne. Préalablement, l'analyse actuelle du portrait des ressources versus la répartition pour déployer adéquatement la Gamme de services doit être réalisée.

La suite des choses est à préciser en fonction des éléments qui découleront de ces premières analyses. Nous avons à cœur de faire les réflexions nécessaires et de mettre le temps nécessaire pour construire une nouvelle structure au service des usagers.

Nous vous communiquerons plus d'information concernant la constitution des équipes lorsqu'elle sera précisée.

8. Comment le transfert des ressources sera-t-il analysé?

L'analyse du transfert des ressources est un élément important de la phase de travaux que nous avons à réaliser. Cet élément demande également bienveillance, cohérence et une grande collaboration.

Nos efforts seront mis en commun, nous établirons des principes directeurs de transfert qui permettront d'encadrer ces changements de manière harmonieuse entre les 3 CISSS. Nous travaillerons également avec le soutien et la collaboration des services des ressources humaines et des relations du travail.

Nous avons à cœur de bien faire les choses et surtout de limiter au minimum les effets indésirables. Nous prendrons le temps de faire les réflexions et analyses nécessaires en tenant compte autant de l'expérience employée que de l'expérience usager.

9. En ce qui concerne les listes d'attente, comment seront-elles établies?

L'analyse des volumes clientèle permettant une nouvelle répartition des ressources inclut également les listes d'attente. En ce sens, une planification des transferts des listes d'attente sera à établir dans les travaux.

Comme vous, nous sommes soucieux que les listes d'attente soient intégrées, qu'elles ne ralentissent pas la prise en charge des usagers, qu'elles ne complexifient pas ni n'affectent l'expérience usager. En complément aux éléments que nous avons nous-mêmes identifiés ainsi qu'aux leçons d'expériences antérieures, nous tiendrons assurément compte des préoccupations soulevées lors de nos discussions et nos décisions.





10. Est-ce que les employés seront consultés ou impliqués dans la mise en œuvre de la gamme de services ?

Plusieurs consultations ont été faites auprès des gestionnaires et des intervenants. Les employés seront assurément impliqués dans certaines étapes de la mise en œuvre de la gamme de services.



11. Les employés qui vivent difficilement ces changements pourront-ils bénéficier de soutien psychologique? Des ressources seront-elles mises en place pour ces employés?

Votre gestionnaire de proximité demeure une personne ressource pour aborder certaines difficultés. Vous avez également les services de soutien qui sont disponibles en tout temps pour l'ensemble des employés. Vous pouvez faire appel au service du programme d'aide aux employés (PAE). Ce service est confidentiel.



12. Les usagers pourront-ils recevoir des services en continu durant la période de transition (réorganisation des services)?

Oui, les usagers recevront des services en continu durant la période de transition, et ce, grâce à la mise en place de principes clairs. Un usager servi au moment de la transition continuera à recevoir les services prévus.



13. Quelles sont les précisions concernant le lieu de travail, les bureaux, la charge de travail, etc.?

Nous sommes à l'étape d'interpeller les différentes directions qui seront concernées par le transfert des ressources humaines, matérielles, financières, techniques, logistiques et informationnelles. Nous élaborerons ensemble un plan d'action commun. Ensemble, nous planifierons toutes les étapes visant un transfert harmonieux et complet.