

Le Jeanne-Mance

Une publication du Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance

Volume 2 • Numéro 6 • Mars 2007

LE CREMIS EN LIGNE

Le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS) a maintenant une vitrine sur le Web à l'adresse www.cremis.ca. Quelques clics suffisent pour tout savoir sur l'histoire du centre, la programmation scientifique et les axes de recherche, les chercheurs membres ainsi que les activités scientifiques, les publications et les projets en cours. «Un centre de recherche doit être visible pour la communauté scientifique nationale et internationale», croit Christopher McAll, directeur scientifique du CREMIS. Le centre compte déjà 30 chercheurs – dont 18 sont du milieu universitaire ou affiliés à une université – dans 21 disciplines différentes. Une trentaine de projets de recherche ont été réalisés et 25 autres projets sont en cours de réalisation.

CANCER ET ALIMENTATION

Afin de bien commencer le Mois de la nutrition, en mars, le personnel est convié à la conférence gratuite de Richard Béliveau intitulée *La lutte au cancer par l'alimentation*, le mardi 6 mars, à 19h. Ce sujet suscite beaucoup d'intérêt puisqu'on estime que l'alimentation est responsable de plus du tiers des cancers. La conférence se tiendra au troisième étage de l'auditorium du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal, au 66, boulevard René-Lévesque Est (entrée par la rue Saint-Dominique). Cette activité est accessible au grand public. Amenez vos amis!

LE PROJET D'ORGANISATION CLINIQUE SE POURSUIT

Le CSSS Jeanne-Mance poursuit activement la phase III de son projet d'organisation clinique. Depuis l'automne 2006, les participants aux tables de travail ont déjà franchi les étapes prévues, alors que d'autres activités sont en développement ou devraient démarrer prochainement. Le CSSS devrait avoir atteint la majorité de ses cibles en septembre, ce qui lui permettra de bonifier l'offre de service à la population. Un sommaire de la phase III sera disponible à l'adresse www.csss.jeannemance.ca, section «projet d'organisation clinique», dès la mi-mars.

MILIEU DE VIE Un deuxième colloque très réussi



CRÉDIT : CLAUDE LEGAUT

Lise Guimond, directrice générale associée à l'hébergement et Johanne Labrie, conseillère en milieu de vie.



Johanne Labrie, conseillère en milieu de vie au CSSS Jeanne-Mance, a ensuite présenté les diverses étapes de l'implantation de l'approche milieu de vie: réunions d'équipe, arrêt de la rotation du personnel, admission, réorganisation du travail et activités dans l'unité. L'exposé sur chaque étape était suivi d'une capsule humoristique qui illustrait bien l'avant et l'après de cette approche. Les membres d'un panel constitué d'intervenants du CSSS étaient ensuite invités à partager leur expérience et leur vécu dans les unités pilotes. Un constat s'impose: l'essayer, c'est l'adopter!

Dans l'après-midi, les participants ont pu faire escale à l'un des quatre ateliers sur la communication et le travail d'équipe, la personnalité dans

la communication, les moyens de colorer le quotidien des résidents et les façons de maximiser son environnement de manière à le rendre agréable.

La conférence très dynamique du comédien Raymond Arpin, aussi spécialisé en mobilisation et en relation d'aide, a remporté un vif succès. Elle a permis de sensibiliser les participants de façon originale au changement qu'implique l'implantation de l'approche milieu de vie dans les centres d'hébergement.

SUITE PAGE 2: [Un colloque qui « soude » les équipes](#)

Le Centre d'éducation pour la santé voit le jour au CSSS Jeanne-mance

LES MALADIES CHRONIQUES sont en nette progression au Québec, et cette tendance est due à certaines habitudes de vie. C'est pourquoi la Direction de la santé publique de Montréal a décidé de soutenir les pratiques cliniques préventives et de financer la mise sur pied d'un centre d'éducation pour la santé (CES) dans les 12 CSSS de Montréal. Celui du CSSS Jeanne-Mance a ouvert ses portes le 1^{er} mars.

Le mandat des CES est d'accompagner et de soutenir les personnes qui souhaitent modifier une habitude de vie ou qui présentent des facteurs de risque de maladie chronique. La mise sur pied des CES enrichit l'offre de service à la clientèle dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention de la maladie, grâce à une collaboration étroite avec les groupes de médecine de famille, les cliniques réseau et les services courants des CLSC.

Le «quartier général» du CES est situé au CLSC du Plateau-Mont-Royal. Un local attenant à la salle d'attente a été aménagé et pourvu de matériel éducatif pour accueillir la clientèle. En plus de donner les recommandations d'usage en matière de santé, le CES offre à chaque personne

la possibilité d'avoir un bilan informatisé de ses habitudes de vie et un plan d'action qui tient compte de sa situation personnelle. Un éducateur pour la santé est là pour la recevoir, la soutenir, la motiver et la diriger vers les ressources de la communauté, au besoin. Les intervenants du CES offrent du soutien individuel sur rendez-vous.

Le CES a aussi un volet «mobile» qui répond à des besoins précis de populations: il se rend là où elles se trouvent. Ainsi, les intervenants tiendront des activités dans la communauté, en partenariat avec les organismes communautaires, ou dans les autres sites. Des activités de groupe, des ateliers thématiques, des miniconférences, des recettes et des conseils culinaires, des parcours de marche réalisables pendant l'heure du dîner, bref tout est en place pour soutenir la motivation au changement. Certains organismes deviennent donc des lieux privilégiés pour aborder la question des saines habitudes de vie et pour trouver des solutions novatrices qui conviennent à la réalité de clientèles particulières.

SUITE PAGE 4: [Main dans la main avec le milieu](#)

Dans ce numéro

2

Dormir au chaud, une question de survie pour les itinérants

3

Déménagement des ressources humaines et des ressources financières et informationnelles

4

Le Centre d'assistance obtient une bonne note

Un colloque qui « soude » les équipes

SUITE DE LA PAGE 1

Johanne Labrie estime que ce colloque a été une journée énergisante qui a permis de créer un sentiment d'appartenance au CSSS Jeanne-Mance et de « souder » les équipes des centres d'hébergement. « Je suis heureuse de constater que l'approche milieu de vie fait son chemin et que les équipes la connaissent de plus en plus. La prochaine étape consiste à la développer dans l'ensemble des unités de vie en y intégrant les professionnels des divers services du CSSS. » La directrice générale associée et coordonnatrice à l'hébergement, Lise Guimond, a annoncé que le CSSS tenait à cet événement et qu'il comptait le maintenir.

Les participants qui ont répondu au sondage d'appréciation se sont dits très satisfaits de leur journée. La barre est haute pour l'an prochain ! Le CSSS Jeanne-Mance remercie les membres du comité organisateur et les personnes qui ont contribué au succès de

cette journée. Merci aussi à la Fondation CSSS Jeanne-Mance, qui a payé une partie des coûts du colloque.

Les employés qui n'ont pu y assister pourront lire les actes du colloque sous peu.

Les membres du comité organisateur
À L'AVANT: Francine Bussièrès et Hélène Larochelle, directrices des services à la clientèle; Johanne Labrie, conseillère milieu de vie; Jean Goneau, vice-président CSN – mission d'hébergement; Lise Guimond, directrice générale associée.
AU CENTRE: Anne Beauchamp, directrice des services à la clientèle; Marie Julien, orthophoniste; Lucie Mathieu et Marlène Boucher, adjointes à la direction des services à la clientèle; Michèle Dauphin, directrice des services à la clientèle. **À L'ARRIÈRE:** Gaston Petitpas, préposé aux bénéficiaires; Andrée Méthot, récréologue; Sylvie Desrosiers, secrétaire de direction; Sonia Ryan, assistante du supérieur immédiat; Jean-François Gauthier, récréologue; Benoît LaPan, chef d'unité de vie.



CRÉDIT: CLAUDE LEGAULT

Passer la nuit au chaud, une question de survie pour les itinérants

LE FROID POLAIRE qui a sévi en février a fait courir de graves dangers à la population itinérante de Montréal. Grâce au mécanisme de gestion de l'urgence en itinérance, coordonné par le CSSS Jeanne-Mance, tout est prévu pour s'assurer que personne n'est contraint de passer la nuit dehors l'hiver.

Chaque jour, le personnel des ressources d'hébergement en itinérance prend les mesures nécessaires pour que la clientèle passe la nuit au chaud. Il arrive malgré tout que des personnes itinérantes ne puissent trouver refuge le soir venu, soit parce que l'organisme où elles se présentent affiche complet, soit parce qu'elles n'y sont pas admises à cause de problèmes connus de violence, entre autres. C'est dans ces situations que s'enclenche le mécanisme de gestion de l'urgence en itinérance.

Depuis le 18 décembre 2006 et jusqu'au 31 mars prochain, les organismes communautaires ou les services

de police peuvent téléphoner au CSSS Jeanne-Mance, entre 19h et 3h du matin, pour signaler le cas d'une personne itinérante sans abri pour la nuit. Le personnel de la Direction des services spécifiques s'occupe alors de trouver un endroit qui pourra l'accueillir.

Si les refuges débordent, le CSSS demandera l'aide de la Maison du Père, de la Mission Bon Accueil, de l'Armée du Salut, de la Mission Old Brewery pour accueillir des hommes, ou du pavillon Patricia-McKenzie, du Chaînon et de l'Auberge Madeleine pour héberger des femmes, ainsi que du Centre de crise le Transit, du Centre Dollard-Cormier et du centre hospitalier de garde en psychiatrie.

Le mécanisme de gestion de l'urgence en itinérance a été mis en place, à l'hiver 2002, par la Ville de Montréal et l'Agence, en collaboration avec le comité des refuges d'urgence en itinérance. Pas question de laisser les itinérants dormir dehors par un froid sibérien. Chapeau!

Prévenir les risques d'infection

Des comportements sexuels sécuritaires

LES HOMMES ayant des relations sexuelles avec d'autres hommes courent plus de risques de contracter une infection transmissible sexuellement et par le sang (ITSS) – en particulier le VIH – que les autres groupes de population. Et ceux qui ont plusieurs partenaires sexuels devraient être incités à adopter des comportements sexuels sécuritaires et à se faire vacciner contre les hépatites A et B. C'est ce que révèle ARGUS, une enquête effectuée à Montréal, en 2005, auprès d'hommes homosexuels et bisexuels.

L'enquête a été menée par la Direction de santé publique de Montréal, l'Institut national de la santé publique du Québec et l'Agence de santé publique du Canada. Entre février et août 2005, 1957 hommes recrutés dans une quarantaine de lieux de socialisation ont rempli le questionnaire d'enquête. Des échantillons de sang prélevés chez 1944 participants ont permis de déterminer la prévalence de la séropositivité au VIH et à l'hépatite C et de connaître le nombre de personnes ayant déjà contracté la syphilis. D'autres données ont été recueillies, telles que l'âge, les lieux fréquentés pour trouver des partenaires sexuels, les pratiques sexuelles ainsi que les habitudes de consommation d'alcool et de drogues.

Miser sur la prévention

La majorité des participants (64 %) avaient consulté un médecin pour un bilan de santé ou le dépistage des ITSS au cours des 12 mois précédant l'enquête. Près de la moitié (45,7 %) de ces personnes avaient déjà eu un diagnostic d'ITSS au moins une fois dans leur vie.

En ce qui a trait à la vaccination contre l'hépatite B, 33 % des participants ont répondu qu'ils n'avaient jamais été vaccinés. Seulement le tiers avait reçu les trois doses requises pour être immunisé contre l'hépatite B, 8,2 % avaient reçu une seule dose et 17,7 %, deux doses. Près d'un participant sur dix (8,8 %) ne savait pas s'il avait été vacciné contre l'hépatite B.

Les résultats des analyses de sang (voir l'encadré) confirment que les intervenants doivent poursuivre leurs efforts pour promouvoir le dépistage des ITSS auprès de la clientèle à risque. Il faut inciter ces personnes à passer des tests de dépistage au moins une fois par année ou plus souvent si elles ont de nombreux partenaires.

Résultats des analyses de sang

- ➔ **INFECTION PAR LA SYPHILIS** (situation présente ou passée) : 5,1 % des participants.
- ➔ **INFECTION PAR L'HÉPATITE C :** 5,4 % des participants. Dans ce groupe, 31 % ne le savaient pas, 61 % avaient déjà utilisé des drogues injectables et 32,3 % étaient aussi infectés par le VIH.
- ➔ **INFECTION PAR LE VIH :** 12,5 % des participants, dont 19 % dans le groupe des 40-49 ans. Près du quart des participants (23,2 %) ignoraient qu'ils étaient infectés.

Le guide alimentaire bonifié

SANTÉ CANADA vient de publier la nouvelle version du Guide alimentaire canadien. Plus de 7000 personnes, nutritionnistes, diététistes, médecins et autres experts ont participé à la rédaction de cette version améliorée, dont la dernière mise à jour remonte à 1992. Le guide tient compte maintenant de facteurs importants tels que les catégories d'âges, le sexe et l'intérêt des personnes envers la cuisine du monde. Il donne des indications sur les bons aliments à consommer et les portions recommandées. Comme le taux



d'obésité ne cesse d'augmenter, le guide invite les Canadiens à jumeler alimentation et exercice physique. Il est disponible en version électronique à www.hc-sc.gc.ca. Pour en obtenir un exemplaire, il suffit de remplir le formulaire de commande en ligne.

Le guide alimentaire recommande aux Canadiens de manger leurs portions de légumes et de fruits. Il reconnaît aussi le rôle important du lait, de la viande et de leurs substituts.

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION

Et si c'était mon information personnelle?

QU'ELLE SOIT ÉCRITE, électronique ou sous forme d'enregistrements vidéo ou audio, l'information est partout. Elle peut être transmise presque instantanément par des moyens tels que le Web, l'intranet, le courrier électronique, les bases de données, les logiciels et les systèmes informatiques, les réseaux téléphoniques et les systèmes de messagerie ou de communication audiovisuelle. Cette panoplie pose toutefois un défi : l'information doit arriver intacte, à bon port et dans les bonnes mains.

Afin de protéger toute l'information qui circule dans le réseau et d'en assurer la confidentialité, le ministère de la Santé et des Services sociaux a adopté un cadre global de gestion des actifs informationnels. Ainsi, les établissements de santé doivent élaborer une politique de sécurité des actifs informationnels. Pour le CSSS Jeanne-Mance, cela signifie qu'il doit prendre position sur la sécurité de l'information et préciser les rôles et les responsabilités du personnel dans ce domaine.

La directrice des ressources financières et informationnelles, Ginette Léonard, est responsable de la sécurité de l'information au CSSS Jeanne-Mance. Elle a mis sur pied un comité pour l'aider à atteindre les objectifs fixés. Gestion des risques, archivage des dossiers,

communication interne et externe, système informatique, banque de données, tout sera scruté à la loupe pour s'assurer que le CSSS est conforme aux mesures obligatoires en matière de sécurité et de confidentialité.

Chaque employé peut poser des gestes simples pour protéger l'information, entre autres fermer à clé les tiroirs et les classeurs qui contiennent des dossiers confidentiels, ne pas divulguer ses mots de passe et ses codes d'accès, et ne pas oublier de documents sur le photocopieur. Pensez-y, car cette information pourrait vous concerner!



L'information protégée

Ce logo illustre l'importance de l'aspect humain dans la protection de l'information.

Le CSSS Jeanne-Mance l'utilisera dans toutes ses communications sur la sécurité de l'information.

Nominations



Claude Lévesque est entré en fonction le 19 février dernier au poste de chef d'administration de programme pour l'équipe scolaire à la Direction des programmes famille-enfance-jeunesse. M. Lévesque a une formation de travailleur social ainsi qu'une grande expertise dans le réseau des CLSC. Le CSSS Jeanne-Mance lui souhaite la plus cordiale des bienvenues.

Depuis le 22 janvier, Johanne Bérubé a joint les rangs de la Direction des ressources humaines à titre de conseillère en relations de travail à la coordination de la gestion des conventions collectives et liste de rappel. Sa formation en droit et son expérience en milieu privé ainsi qu'à la Ville de Montréal sont un apport précieux pour le CSSS Jeanne-Mance.



En route vers le 1200, avenue Papineau

DÉBUT MARS, une soixantaine de personnes de la Direction des ressources humaines et de la Direction des ressources financières et informationnelles emménagent dans des locaux temporaires au 1200, avenue Papineau (à l'angle du boulevard René-Lévesque). Ce déménagement fait suite à l'annonce de la fermeture des pavillons D, E et F du Centre d'hébergement Jacques-Viger, en décembre dernier.

Une partie seulement du personnel est visée. La coordination des ressources financières, qui comprend les services de la comptabilité, de la budgétisation et de la paie, déménagent les 1^{er} et 2 mars. Leurs collègues de la coordination de la gestion des conventions collectives et de la liste de rappel, y compris la rémunération et les avantages sociaux, emménageront à

leur tour les 8 et 9 mars. Bonne nouvelle! Tous conservent le même numéro de téléphone, soit le 514 842-7180, et leur poste téléphonique.

Il faudra indiquer la nouvelle adresse sur le courrier interne destiné au personnel, soit le 1200, avenue Papineau, 3^e étage. Le service de livraison se chargera de l'acheminer au bon endroit, comme il le fait pour l'ensemble des sites du CSSS Jeanne-Mance. Pour connaître la liste complète des personnes dont les bureaux sont situés sur l'avenue Papineau, consultez l'intranet.

La Direction générale est consciente des désagréments qu'occasionne un déménagement. Elle tient à remercier les membres du personnel visé pour leur collaboration au bon déroulement des opérations.

NOUVELLES DE LA FONDATION



De l'aide pour le dépannage alimentaire

La Fondation a récemment fait un don de 3000 \$ au CSSS Jeanne-Mance, qui l'a réparti entre six organismes communautaires de la Table Cigal. Cet argent a permis d'acheter des paniers de Noël aux familles démunies et aux personnes seules dans le besoin du quartier Centre-Sud. De gauche à droite: Marc Alarie, Les chemins du soleil; Luce Moreau, présidente-directrice générale, Fondation CSSS Jeanne-Mance; Aline Roy, Maison Adriana; René Chabot, Entraide Léo-Théorêt; Lucille Pion, Information alimentaire Centre-Sud; Manuel Penafiel, organisateur communautaire et membre du conseil d'administration, CSSS Jeanne-Mance.



Bénévoles recherchés

Vous souhaitez participer à l'organisation du traditionnel souper de homard de la Fondation? Votre aide serait bienvenue, puisque la Fondation recherche une centaine de bénévoles pour des tâches aussi variées que préparer les tables, s'occuper du vestiaire ou accueillir les invités. Sylvie Goyette, du Centre d'hébergement Jacques-Viger, sera responsable des bénévoles. L'événement se tiendra le mercredi 23 mai, au Marché Bonsecours du Vieux-Montréal. La cause en vaut la peine, car tous les profits serviront à aménager des espaces milieu de vie dans les centres d'hébergement du CSSS Jeanne-Mance. Pour donner votre nom, joignez Carole Tétrault, au 514 842-7180, poste 7300.

Visitez-nous régulièrement au www.fondationcsssjeannemance.ca.

L'accueil des nouveaux employés : une étape importante

AFIN DE FACILITER L'ADAPTATION des nouveaux employés à leur environnement de travail, la Direction des ressources humaines a mis sur pied un programme d'accueil général en collaboration avec les autres directions du CSSS. Depuis la fin février, chaque nouveau venu participe à une séance d'accueil d'une demi-journée, au cours de laquelle il reçoit de l'information générale sur le CSSS – mission, valeurs, programmes, services, installations, carte du territoire, etc. – et tous les autres renseignements dont il a besoin pour bien s'intégrer dans l'établissement.

« L'accueil des nouveaux employés est une étape importante qui a des effets sur la mobilisation et la rétention du

personnel », explique Alain Martineau, responsable de la coordination du développement des ressources humaines. Qu'il s'agisse d'un premier emploi ou d'une mutation, il est bien plus agréable pour un nouveau venu de sentir qu'il était attendu et que son arrivée dans l'organisation était planifiée. La séance d'accueil général devrait être suivie d'un accueil personnalisé sur les lieux de travail de l'employé.

Le service des communications a produit une vidéo d'accueil dans laquelle la directrice générale, Chantale Lapointe, dresse le portrait du CSSS. On peut visionner cette vidéo en ligne au www.csssjeannemance.ca.

À L'AGENDA

Le mardi 6 mars 2007

CONFÉRENCE

La lutte au cancer par l'alimentation
Richard Béliveau, Ph.D. Biochimie
Centre d'hébergement du Centre-Ville-
de-Montréal, Auditorium • 19 h

Le mardi 13 mars 2007

CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE – COMITÉ EXÉCUTIF
CLSC du Plateau-Mont-Royal
Salle 313 • 13 h 30

Le mercredi 14 mars 2007

CONFÉRENCE

La fin des vies fragiles? Les défis de la pauvreté
en perspective historique
Jean-Marie Fecteau, professeur au
département d'histoire, UQAM
CLSC des Faubourgs – Sanguinet
Salles 451-461 • 12 h

Le cancer de la prostate, c'est sérieux

UN HOMME SUR SEPT risque d'avoir un cancer de la prostate au cours de sa vie. C'est pourquoi le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) organise des Journées de sensibilisation au cancer de la prostate, dans la Grande-Place du Complexe Desjardins, les 14 et 15 mars, de 9 h à 18 h. Cette activité grand public vise à informer et à éduquer la population sur la maladie, mais aussi à en promouvoir la détection précoce chez les hommes de 40 ans et plus.

Au cours de ces deux journées, les hommes auront la possibilité d'obtenir de l'information et de se soumettre, en toute confidentialité, à un test de détection

effectué par une équipe de professionnels du CHUM composée d'infirmières et de médecins spécialistes en oncologie. Ils auront accès aussi sur place à des nutritionnistes et à des sexologues ainsi qu'à des représentants d'organismes voués à la prévention du cancer de la prostate et au soutien des personnes atteintes. Le porte-parole de l'événement, Jean Pagé, animateur sportif bien connu, témoignera de son expérience à midi chaque jour.

Le cancer de la prostate peut être guéri s'il est détecté tôt. Voilà une belle occasion pour les hommes de prendre leur santé en main! L'entrée est gratuite.

LA BOÎTE AUX LETTRES

CETTE TRIBUNE EST OFFERTE AUX LECTEURS DU JEANNE-MANCE QUI SOUHAITENT DONNER LEUR OPINION OU FAIRE DES COMMENTAIRES SUR DIVERS SUJETS OU ÉVÉNEMENTS DE LEUR CSSS. LA RÉDACTION SE RÉSERVE LE DROIT DE PUBLIER DES EXTRAITS SEULEMENT SELON L'ESPACE DISPONIBLE. POUR NOUS ÉCRIRE: lejeannemance@ssss.gouv.qc.ca.

Récemment, j'ai rechaussé les raquettes pour une randonnée matinale, un bon dimanche un peu frisquet. Si, comme pour moi, votre dernière randonnée remonte à l'époque de l'imposante raquette de babiche et que votre mémoire a emmagasiné des images de courroies mal ajustées, vous avez besoin d'une cure de rajeunissement!

Fini la babiche et les mocassins! Les nouvelles raquettes métalliques sont légères, faciles à enfiler avec les bottes de votre choix et sont pourvues de crampons qui facilitent les montées comme les descentes. On peut en louer à prix très abordable et s'offrir le plaisir de se promener dans la neige, que

ce soit en pleine forêt ou dans un sentier, avec l'impression de faire corps avec la nature.

Pas nécessaire d'être dans une forme olympique pour se remettre à cette activité qui ne requiert ni fartage ni équipement sophistiqué. On peut faire de la raquette seul, en couple, en famille ou entre amis. C'est génial, surtout quand on a peu de temps à consacrer à l'activité physique. La saison hivernale est peut-être plus courte que par le passé, mais rien ne vaut une sortie en plein air pour en apprécier les bons côtés!

Christiane Gendron, coordonnatrice du programme local de santé publique et des activités de promotion.

Main dans la main avec le milieu

SUITE DE LA PAGE 1

Manger mieux et bouger plus, ça suppose aussi des actions concertées dans la collectivité. L'environnement doit offrir des conditions de vie favorables: aménagement de réseaux piétonniers et de pistes cyclables, supports à vélo, accès à des produits frais à un coût abordable dans tous les quartiers, mouvement de solidarité, actions contre la pauvreté. Les intervenants du CES ne pourront suffire à la tâche. Ils agiront donc de pair avec les acteurs du milieu.

Dans son mandat, l'équipe du CES doit aussi se préoccuper de la santé du personnel du CSSS Jeanne-Mance. C'est dans cet esprit que les intervenants ont produit *Le petit guide de survie du temps des fêtes*, publié sur l'intranet du CSSS en décembre, et qu'ils ont animé un atelier-midi sur la consommation hebdomadaire de poisson.

Avec la collaboration de l'équipe de la coordination de la gestion de la présence au travail, le CES



L'ÉQUIPE DU CES: Dans l'ordre habituel: Vicky Roy, infirmière clinicienne en prévention; Christiane Gendron, coordonnatrice du programme local de santé publique et des activités de promotion; Maryse Croteau, travailleuse sociale et intervenante en abandon du tabagisme; Magali Leblanc, kinésiologue; Marie-Claude Gélinau, diététiste-nutritionniste, Direction de santé publique.

organisera des activités de prévention de la maladie et de promotion de la santé à l'intention du personnel, au cours des prochains mois. Un bottin des ressources en activité physique sur le territoire du CSSS est déjà disponible. La conférence *La lutte au cancer par l'alimentation*, de Richard Béliveau, est une autre activité qui se tiendra à l'occasion du Mois de la nutrition, en mars. Cette conférence s'adresse aussi au grand public. L'équipe est ouverte aux suggestions des employés et des gestionnaires pour planifier des activités qui leur conviennent. Elle vous attend!

Prendre rendez-vous au CES

Pour revoir vos habitudes de vie ou être soutenu dans vos efforts de changer certaines habitudes (alimentation, activité physique ou tabagisme) ou pour diriger un client vers le CES: 514 521-7663, poste 6559.

Pour prendre rendez-vous au Centre d'abandon du tabagisme: Maryse Croteau, 514 521-7663, poste 6557.

Pour y voir plus clair, contactez votre PAE.

Appellez maintenant
514 343-9921
1 800 567-2580

TURCOTTE & ASSOCIÉS
PROGRAMME D'AIDE À L'ENTREPRISE ET À L'EMPLOIÉ

LE CENTRE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Des utilisateurs satisfaits

UN SONDAGE EFFECTUÉ auprès des 219 personnes qui ont utilisé les services du centre d'assistance entre le 8 et le 29 janvier 2007 révèle un taux de satisfaction élevé. En tout, 125 personnes ont rempli et retourné le formulaire qui comprenait sept questions et une échelle d'évaluation de 0 à 4. Voici les résultats:

- ➔ Êtes-vous satisfait du contact initial lorsque vous avez communiqué avec le centre d'appel? **3.62**
- ➔ L'attitude de la personne au centre d'appel était-elle satisfaisante? **3.74**
- ➔ À la suite de l'appel logé au centre d'assistance, êtes-vous satisfait du délai de retour d'appel du technicien? **3.59**
- ➔ Le délai pour la résolution du problème vous paraît-il satisfaisant? **3.42**
- ➔ L'attitude du technicien qui a répondu à votre demande était-elle satisfaisante? **3.80**
- ➔ La solution apportée a-t-elle répondu à vos attentes? **3.63**
- ➔ Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu? **3.58**

L'équipe du centre d'assistance est fière des résultats du sondage. Elle remercie les utilisateurs qui ont pris le temps de remplir le questionnaire et les assure que leurs commentaires concernant l'amélioration des services seront pris en considération. L'équipe déploie déjà des efforts pour réduire les délais de réponse et de résolution de problèmes. Un sondage semblable sera effectué chaque année. Pas de doute que le centre d'assistance travaillera fort pour obtenir des notes encore meilleures. Bravo à tous les membres de cette équipe efficace et dynamique.

Le Jeanne-Mance

Journal distribué aux employés et aux partenaires du Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance • DIRECTION ET RÉDACTION: Sylvie Vallières • COLLABORATEURS: Martine Dubois, Annie Doyon, Christiane Gendron, Nicolas Hamel, Luce Moreau • RÉVISION: Françoise Turcotte • CONCEPTION GRAPHIQUE: Jean Frenette Design • IMPRESSION: Impression Paragraph Inc.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX JEANNE-MANCE: 4625, avenue De Lorimier, Montréal (Québec) H2H 2B4 • Courriel: lejeannemance@ssss.gouv.qc.ca • Site Web: www.csssjeannemance.ca

À NOTER: le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. La reproduction est autorisée à condition que la source soit mentionnée.