

# Le Jeanne-Mance

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

Volume 3 • Numéro 8 • Mai 2008

## SERVICE RÉGIONAL INFO-SANTÉ

Bientôt, les personnes qui désirent accéder au service régional Info-Santé devront simplement composer le 8-1-1. C'est ce que nous confirmait récemment le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce numéro, facile à retenir, doit entrer en vigueur ce mois-ci. Au moment d'aller sous presse, la date exacte de l'annonce de cette nouvelle à la population n'avait pas encore été fixée. Dès l'implantation de la ligne 8-1-1, les intervenants devront rapidement inciter les personnes à l'utiliser, afin qu'il n'y ait plus de confusion entre les services d'Info-Santé et ceux des CLSC, qui reçoivent actuellement ces appels.

## MISE À JOUR DU BOTTIN TÉLÉPHONIQUE

Le bottin téléphonique du CSSS Jeanne-Mance a été mis à jour en avril dernier. On peut consulter cet outil pratique dans l'intranet, à la rubrique Outils de travail généraux. Vous changez de poste téléphonique ou de bureau? N'oubliez pas de communiquer vos nouvelles coordonnées à: [bottinjeannemance@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bottinjeannemance@ssss.gouv.qc.ca).

## LES MIDIS DU CREMIS

Ilionor Louis, chercheur au CREMIS, prononcera une conférence intitulée *Survie et reconnaissance – Le cas de Sierra Santa Caterina, Mexico*. À cette occasion, il comparera les résultats d'une étude menée auprès de populations vivant dans des campements au Mexique et ceux d'une étude similaire menée auprès de populations haïtiennes. Cette activité se tiendra le 14 mai de 12h à 13h30, au CLSC des Faubourgs, 1250, rue Sanguinet, salle 461. Bienvenue à tous!

## UN NOUVEAU BULLETIN

Un nouveau bulletin verra bientôt le jour au CSSS. *Info-CA*, comme son nom l'indique, vous renseignera sur les principaux dossiers traités pendant les séances régulières du conseil d'administration de l'établissement. En plus d'être accessible sur le site Web du CSSS, le bulletin sera envoyé par courriel à tous les intervenants et disponible dans toutes les directions.



Dans ce numéro

2 L'unité *La Clé des champs*

3 Les infirmières auxiliaires...  
des partenaires essentielles

4 Célébrons le vélo

## LA PROFESSION D'INFIRMIÈRE Ensemble pour la vie



Collection des Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph de Montréal

La profession d'infirmière a beaucoup évolué depuis le début du siècle. Cette photographie, prise en 1904, nous montre un groupe d'infirmières de l'Hôtel-Dieu de Montréal, fondé par Jeanne Mance.

PRÈS DE 450 INFIRMIÈRES EXERCENT LEUR PROFESSION au CSSS Jeanne-Mance. Elles sont présentes dans presque toutes les directions, tant en centre d'hébergement qu'en CLSC. Elles contribuent à la prestation des services, depuis la prévention des infections jusqu'au soutien en fin de vie de la personne et de ses proches, en passant par l'évaluation et le traitement. Membres à part entière des équipes interdisciplinaires, les infirmières fournissent des services à l'école, à domicile et parfois même dans la rue. Bref, elles sont auprès des gens, où qu'ils soient.

L'évaluation de la condition physique et mentale d'une personne constitue l'assise de la pratique infirmière. Cette activité consiste à poser un jugement clinique sur l'état de santé global de la personne et à élaborer un plan

conditions, compte tenu de leurs besoins et des ressources disponibles.

En résumé, les infirmières contribuent au maintien, au rétablissement et à l'amélioration de la santé, du bien-être et de la qualité de vie de la population du CSSS Jeanne-Mance. En cela elles perpétuent les valeurs teintées d'humanisme de la pionnière que fut Jeanne Mance, première infirmière à pratiquer la profession en Amérique du Nord. Cette année, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) a retenu le thème *Ensemble pour la vie* pour souligner la Semaine de l'infirmière, qui se tiendra du 11 au 17 mai prochain. Difficile de trouver mieux.

SUITE PAGE 2: Ensemble pour la vie

## Mai, le Mois de l'employé

TEL QU'IL A ÉTÉ ANNONCÉ DANS LE DERNIER NUMÉRO, LE CSSS A DÉSORMAIS UN PROGRAMME DE RECONNAISSANCE, DE VALORISATION ET DE MOBILISATION DU PERSONNEL, ET MAI A ÉTÉ DÉSIGNÉ MOIS DE L'EMPLOYÉ. C'EST POURQUOI DIVERSES ACTIVITÉS SE TIENDRONT CE MOIS-CI À L'INTENTION DU PERSONNEL, ET UN CADEAU SERA OFFERT À QUELQUE 460 PERSONNES AYANT CUMULÉ 5, 10, 15, 20, 25, 30 ET 35 ANS DE SERVICE OU PRIS LEUR RETRAITE EN 2007.

### Avoir la santé en tête

En plus de participer aux activités officielles de reconnaissance, le personnel sera convié à un «café et dessert» organisé par les comités paritaires en santé et sécurité au travail dans chaque installation. Cette activité a pour but de promouvoir la santé mentale.

Les participants bénéficieront d'un massage sur chaise et courront la chance de gagner l'un des prix de présence: un abonnement annuel dans un centre Énergie Cardio, des séances complètes de massage et des chèques-cadeaux d'un cinéma ou d'un restaurant situé dans le territoire du CSSS. De plus, ils pourront aussi prendre rendez-vous avec la massothérapeute pour une séance ultérieure et bénéficier d'un rabais intéressant.



Enfin, les personnes présentes pourront discuter avec des intervenants d'organismes œuvrant en santé mentale et recevront une balle antistress.

Le «café et dessert» aura lieu de 11h à 13h. Pour connaître les dates et lieux de l'activité, consultez l'intranet ou les affiches dans votre installation.

## L'unité La Clé des champs

LE JEANNE-MANCE EST ALLÉ À LA DÉCOUVERTE de *La Clé des champs*, la nouvelle unité du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal, inaugurée officiellement le 2 mai 2008. Récit d'une visite passionnante.

*La Clé des champs* regroupe 26 résidents, dont la moyenne d'âge est de 49 ans. Ils sont atteints d'une maladie neurologique associée à des pertes cognitives et à des difficultés d'autocontrôle de leur humeur et de leur comportement. Le 14 janvier dernier, ils emménageaient dans leurs nouvelles chambres, motivés et heureux d'avoir choisi de participer au Programme action créatif transitoire d'éducation socio-neuropsychologique (PACTES). Ce programme est axé sur une approche positive adaptée à la situation particulière de ces personnes.

L'aménagement physique de *La Clé des champs* vise à faciliter la communication entre les résidents et les intervenants et le travail en équipe. Ainsi, le psychologue, l'ergothérapeute, la travailleuse sociale, l'agente de relations humaines et le neuropsychologue ont leurs bureaux dans l'unité, avec le personnel soignant, en plein cœur de l'action. L'unité dispose aussi d'une salle de réunion et de formation, attenante au poste de garde, et d'une salle d'évaluation et de thérapie individuelle appelée Les grands explorateurs.

Ces conditions favorisent la pratique interdisciplinaire, qui s'est installée naturellement et rapidement entre les intervenants de *La Clé des Champs*.

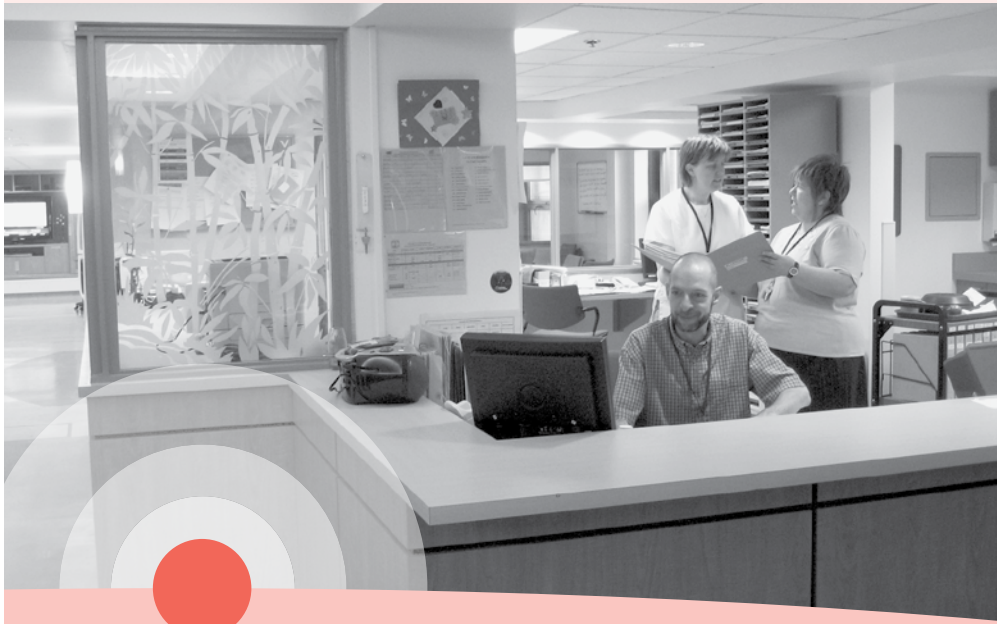
Les espaces de vie des résidents contribuent quant à eux à la socialisation et au développement de relations. Le lieu principal de rassemblement se nomme Le Plateau. Véritable agora, on s'y retrouve pour manger ou pour se divertir autour du cinéma maison. Toutes les activités, notamment les ateliers de cuisine et de bricolage, ont des objectifs thérapeutiques qui visent à apprendre aux résidents à vivre les uns avec les autres.

*La Clé des champs* est un milieu de vie transitoire. Une fois qu'un résident parvient à exercer le contrôle souhaité sur son humeur et son comportement, il peut réintégrer une unité régulière du centre.

Selon l'approche préconisée par le PACTES, les intervenants «collaborent» à la réalisation des projets des résidents. Au moment de notre visite, 20 des 26 résidents participaient à une cagnotte de hockey organisée par l'un d'eux avec l'aide d'un membre du personnel. L'élimination probable des *Bruins* par le *Canadien* a fait monter d'un cran la fièvre du hockey, qui s'est répandue dans tout l'étage. La liste des initiatives prises par les résidents s'allonge de jour en jour, et les progrès accomplis sont très encourageants.

Le succès de *La Clé des champs* repose en grande partie sur la participation des intervenants, qui y appliquent un modèle d'intervention novatrice. Ce sont eux qui font toute la différence. Félicitations à l'équipe!

Jocelyn Blouin, agent administratif; Ginette Lebel, ASI et Carole Roux, conseillère spécialisée en psychologie, au poste de garde de l'unité *La Clé des champs*.



## Ensemble pour la vie

SUITE DE LA PAGE 1

Les infirmières sont présentes à chaque étape de la vie, du premier souffle du nouveau-né au dernier souffle du mourant. Pour l'illustrer, *Le Jeanne-Mance* a rencontré deux infirmières du CSSS. Gaétane Riendeau travaille en périnatalité au CLSC des Faubourgs et Yvia Couamin donne des soins aux résidents d'une unité du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal.

### Du début

Gaétane Riendeau est infirmière au programme Petite Enfance de la Direction des programmes famille-enfance-jeunesse du CSSS. Passionnée,



elle parle avec fierté de la profession qu'elle exerce depuis huit ans déjà. «Les infirmières qui travaillent auprès des tout-petits ne s'occupent pas que de vaccination! Cette activité ne représente qu'une de nos tâches, précise d'entrée de jeu celle qui en apprécie justement la variété.

Le travail en périnatalité commence dès la grossesse de la future mère et se poursuit, dans certains cas, jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de cinq ans.»

L'arrivée d'un enfant bouleverse la vie. Les familles apprécient le soutien et l'accompagnement que leur apportent les infirmières. Au moyen de rencontres individuelles, de réunions de groupe, de cours prénataux ou de visites à domicile, elles évaluent les besoins et trouvent des solutions pour chaque situation, avec la collaboration des familles, d'autres intervenants ou des partenaires dans la communauté.

L'infirmière joue un rôle important dans la promotion de la santé et le développement de saines habitudes de vie. Gaétane Riendeau aime le volet éducatif de son travail. Elle fait aussi partie du comité d'implantation de l'Initiative Ami des bébés au CSSS. Ce programme, qui favorise l'allaitement maternel, a fait l'objet d'un article dans le numéro de mars 2008 du *Jeanne-Mance*. Pas de doute, la profession d'infirmière est très diversifiée!

### À la fin

Yvia Couamin est infirmière au Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal depuis 1991. Dans son unité, les résidents la saluent comme une amie ou un membre de la famille. Les liens qui unissent le personnel et les résidents des centres d'hébergement sont souvent profonds. «On s'at-



tache beaucoup aux résidents. Mon travail ne se limite pas à leur donner les soins dont ils ont besoin. Je suis là aussi pour les écouter et les aider à traverser parfois des moments difficiles.»

Chaque résident est unique, et il faut souvent bien le connaître pour réussir à le comprendre. Certains,

même s'ils sont lucides, n'arrivent pas à communiquer. D'autres, atteints de graves problèmes cognitifs, ne sont tout simplement pas capables d'exprimer leurs besoins. Les infirmières ont le don de comprendre au-delà des mots. L'accompagnement des personnes en fin de vie est exigeant. Yvia Couamin sait l'importance des petits gestes posés pour réchauffer le cœur des résidents et de leurs proches.

Qu'ils bénéficient de soins prolongés ou d'un hébergement temporaire, les résidents peuvent compter sur la présence et le dévouement des infirmières, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Leur engagement mérite toute notre admiration.

## Défi Climat: serez-vous du nombre?

DEPUIS LA RÉVOLUTION INDUSTRIELLE, les gaz à effet de serre (GES) produits par nos activités quotidiennes ne cessent d'augmenter. Aujourd'hui, nous sommes témoins des conséquences des émissions de GES sur notre environnement et sur nous-mêmes. Le réchauffement climatique n'est plus un concept, mais bien une réalité.

Que peut-on faire comme citoyens pour contrer ces conséquences néfastes?

Simplement participer à la première campagne de sensibilisation et de mobilisation Défi Climat. Depuis le 21 avril dernier, on demande à la population de passer en revue une vingtaine d'habitudes de vie à la maison ou au travail et de s'engager à en modifier une ou plusieurs, afin de réduire les émissions de GES. Par exemple, on peut choisir de prendre le transport en commun ou de remplacer un lavage à l'eau chaude par un lavage à l'eau froide au moins une fois par semaine. On peut aussi s'engager à planter un arbre, à privilégier l'achat d'aliments produits au Québec ou à réduire sa consommation de viande de 25%. On a l'embaras du choix!

Puisque chaque geste compte, les engagements pris par des centaines de personnes seront compilés et, ainsi, contribueront à réduire de quelques milliers de tonnes les émissions de GES.

Modifier ses habitudes peut faire toute une différence! Une centaine d'organisations, dont le CSSS Jeanne-Mance, ont répondu à l'appel de l'organisme

Équiterre, du Conseil régional de l'environnement de Montréal et de la Conférence régionale des élus de Montréal, et ont accepté d'inciter leur personnel à participer à cette campagne.

Vous avez jusqu'au 23 mai pour vous inscrire, en remplissant le formulaire d'engagement directement sur l'intranet du CSSS ou en visitant le site [www.deficlimat.qc.ca](http://www.deficlimat.qc.ca). Le CSSS Jeanne-Mance y a sa propre page. Des prix de participation seront tirés parmi les personnes qui s'inscrivent en ligne. Des formulaires imprimés seront disponibles dans les installations pour les personnes qui n'ont pas accès à Internet.

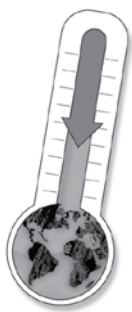
Nous gagnerons tous à relever ce défi: une meilleure santé, un environnement plus sain, des économies d'énergie, une réduction de dépenses... en plus d'en faire profiter les générations futures.

Incitez vos proches à s'engager aussi.

Soyez attentifs, des activités pourraient avoir lieu dans votre installation! Les équipes vertes s'activeront à vous faire connaître le défi, à vous rappeler d'y participer et à recueillir les formulaires.

Pour en savoir plus sur les GES, consultez le site [www.deficlimat.qc.ca](http://www.deficlimat.qc.ca).

Défi  
Climat  
Chaque geste compte



## Le CSSS Jeanne-Mance passe au salon



LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES a participé au Salon Carrières et Emplois qui se tenait, les 17 et 18 avril 2008, au Palais des congrès de Montréal. L'exercice a permis de faire connaître le CSSS

Jeanne-Mance et ses besoins en personnel. Le kiosque d'information du CSSS a attiré de nombreux visiteurs, ce qui est tout à l'honneur de l'équipe des ressources humaines.

## NOUVELLES DE LA FONDATION



### À vous tous que j'ai aimés et côtoyés



C'est le cœur et la tête remplis de souvenirs précieux que je quitte le poste de présidente-directrice générale de la Fondation Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance.

Avant de partir, je veux exprimer ma gratitude à toutes les personnes que j'ai eu le plaisir de côtoyer au cours des onze dernières années. Que ce soit au sein de ma première famille, le Centre hospitalier Jacques-Viger, ou dans ma nouvelle famille, le CSSS Jeanne-Mance, les rencontres, les échanges et les diverses séances de travail avec vous m'ont enrichie tant du côté professionnel que sur le plan personnel. J'ai eu le privilège de travailler avec des personnes qui ont été pour moi beaucoup plus que des collègues. J'ai fait la connaissance d'intervenants et de bénévoles engagés qui ont à cœur le mieux-être de notre population. Aux membres des conseils d'administration de la fondation du CSSS et de la défunte fondation du Centre hospitalier Jacques-Viger, où j'ai fait mes premiers pas dans le domaine de la philanthropie, j'adresse mes plus sincères remerciements. Vous aurez toujours une place dans mon cœur.

J'ai découvert et aimé la philanthropie à un âge très jeune. J'ai été vite passionnée par la profession que j'exerce et, encore aujourd'hui, je suis animée du même feu. Me voici à une nouvelle étape de ma vie. Ayant œuvré en santé depuis 1997 et, à ma façon, contribué généreusement à développer ce milieu, je suis heureuse de mettre maintenant mon expertise au service du milieu culturel de Montréal. La musique fait partie de ma vie depuis toujours. La possibilité de me rapprocher de ce monde grâce à la philanthropie m'offre des perspectives enrichissantes et satisfaisantes au plan personnel et professionnel.

En mai, j'occuperai le poste de directrice générale de l'Orchestre Métropolitain du Grand Montréal, dont la direction artistique est assurée par le maestro Yannick Nézet-Séguin. Dirigeant le chœur de cet orchestre, dont je fais partie depuis plus de 15 ans, c'est sur sa tribune, il y a quelques semaines, que le maestro me présentait aux musiciens.

Je suis assurée que nous aurons le plaisir de nous côtoyer à nouveau. Je quitte en imaginant les beaux projets d'activités musicales qui pourraient être développés pour le CSSS. Je crois sincèrement que la musique a sa place à l'extérieur des salles de concert. Soyez aux aguets car, qui sait, l'Orchestre Métropolitain ira peut-être à la rencontre des jeunes de la rue, des résidents des centres d'hébergement ou des élèves des écoles primaires et secondaires.

Ce n'est qu'un au revoir, chers collègues. Je vous ai aimés et vous aimerez toujours! N'hésitez pas à venir me saluer dans mes nouvelles fonctions. Merci pour votre appui et votre confiance tout au long de ces belles et longues années.

Votre toujours dévouée,

Luce Moreau, CFRE

## Nominations

**Gilbert Cloutier** a été nommé chef de secteur de production et distribution alimentaire au Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal le 25 mars. Son expérience de gestionnaire des services alimentaires dans des établissements de santé et dans le secteur privé sera mise à profit au CSSS. M. Cloutier est diplômé de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec



**Sylvie Laverdière** est la nouvelle directrice des services multidisciplinaires et gestion de la qualité. Avant son entrée en fonction le 31 mars, elle occupait le poste de directrice adjointe à la qualité des services et à la supervision clinique dans un CSSS de la région de Québec. Détentrice d'une maîtrise en nutrition, M<sup>me</sup> Laverdière a aussi fait des études de doctorat en évaluation de programmes. Elle termine des études de maîtrise en administration publique à l'ENAP.

Titulaire d'une maîtrise en psychologie clinique, **Carole Roux** a été nommée conseillère spécialisée en psychologie de l'unité *La Clé des champs*, le 31 mars. À l'emploi du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal depuis 1986, elle a prononcé de nombreuses conférences et donné plusieurs cours universitaires ces dernières années. Bravo pour cette nomination!



La Direction des ressources humaines peut compter sur un nouveau conseiller en relations de travail. **Jean-Philippe Richer**, récemment diplômé en relations industrielles de l'Université de Montréal, occupe ce poste depuis le 7 avril. Pendant sa formation, il a effectué des stages en relations de travail dans des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

**Alain Gagnon** a été nommé chef de l'administration de programmes – URFI et hôpital de jour, le 14 avril dernier. Depuis 1993, il travaillait à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, où il a occupé le poste de coordonnateur professionnel à la Direction des services multidisciplinaires à partir de 2005. Physiothérapeute de formation, M. Gagnon poursuit actuellement des études de maîtrise en gestion et développement des organisations.



La direction du CSSS Jeanne-Mance souhaite à toutes ces personnes beaucoup de succès et de satisfaction dans leurs nouvelles fonctions.

## Faites-nous part de vos bons coups

**CE QUI EST BON POUR VOUS** peut l'être aussi pour d'autres. C'est pourquoi *Le Jeanne-Mance* souligne régulièrement les initiatives qui sont prises au CSSS. On les appelle communément les «bons coups». Vous ou un membre de votre équipe avez posé un geste qui va au-delà de la tâche, du travail quotidien? Un résident ou un collègue est l'objet d'une attention particulière? Vous vous

impliquez dans des activités en dehors de votre travail? Votre expertise est reconnue à l'extérieur du CSSS? Nous voulons le savoir!

Profitez du Mois de l'employé pour nous révéler ces petits secrets.

Nous examinons la possibilité de parler de ces initiatives ailleurs que dans *Le Jeanne-Mance*. Vos suggestions sont les bienvenues.

## Les infirmières auxiliaires... des partenaires essentielles

**PRÈS DE 350 INFIRMIÈRES AUXILIAIRES** travaillent quotidiennement dans les centres d'hébergement du CSSS. Tous les jours, ces professionnelles de la santé donnent des soins de qualité à la clientèle, en étroite collaboration avec les infirmières. Leur profession est en constante évolution. L'entrée en vigueur de la loi 90 leur permet de cheminer professionnellement, en élargissant leur champ de pratique. Ainsi, elles accomplissent des activités autrefois réservées aux infirmières.

Dans l'exercice de leurs fonctions, elles effectuent divers traitements aux résidents et collaborent étroitement avec les infirmières dans l'élaboration des

plans thérapeutiques infirmiers. De plus, elles assurent la surveillance des signes vitaux, préparent et administrent des médicaments.

Saluons leur motivation car, devant ces changements, les infirmières auxiliaires font preuve de beaucoup d'ouverture et de disponibilité.

Pour souligner la Journée de l'infirmière et infirmier auxiliaire, le 5 mai, l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ) a choisi de mettre en valeur leur rôle de partenaires essentiels. Ces intervenants sont actifs à part entière au sein du personnel soignant et auprès de chaque usager, auquel ils consacrent temps et empathie.

## Célébrons



## le vélo

**QU'ON L'UTILISE** comme moyen de transport ou à des fins sportives et récréatives, le vélo est omniprésent dans nos vies. Avec le retour du printemps, le moment est venu, si ce n'est déjà fait, de l'enfourcher de nouveau. D'autant plus que bientôt ce sera la grande fête des cyclistes: la Féria du vélo!

Organisé par Vélo-Québec, l'événement débutera le dimanche 25 mai par le **Défi métropolitain**. Les mordus du vélo auront le choix entre un parcours de 75, 100, 125 ou 150 kilomètres. Rendez-vous à Repentigny pour le départ. Le vendredi 30 mai, **Un Tour la Nuit** comblera les oiseaux de nuit sur une distance de 22 kilomètres dans l'Est de Montréal. Enfin, le dimanche 1<sup>er</sup> juin, ce sera le traditionnel **Tour de l'île** avec ses 30 000 enjeux du vélo et son parcours de 50 kilomètres.

L'Opération véloboulot, qui encourage à pédaler pour se rendre au travail, bat son plein pendant la Féria du vélo de Montréal. Des spectacles et animations auront lieu dans le parc La Fontaine le mercredi 28 mai. Entre autres, l'artiste Luc De Larochellière y présentera le Tour De Larochellière, un «happening musical» gratuit, à 19h30, près du théâtre de Verdure. Pour plus d'information, visitez le site de Vélo Québec à l'adresse <http://www.velo.qc.ca>.

**Les employés du CSSS Jeanne-Mance sont chanceux, car ils ont accès à plusieurs pistes cyclables sur le territoire. De plus, la distance entre les installations du CSSS est d'au plus cinq kilomètres. Or le vélo est le moyen de transport par excellence en ville pour les trajets de huit kilomètres ou moins!**

## La déclaration des incidents et des accidents

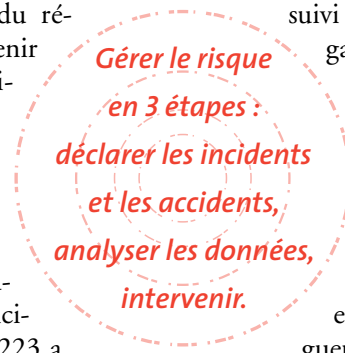
*Pour la prestation sécuritaire des soins et des services*

**À LA SUITE DE MODIFICATIONS LÉGISLATIVES** concernant la prestation sécuritaire des soins et des services et la prévention des événements indésirables en milieu de soins, les établissements du réseau de la santé doivent tenir un registre local des incidents et des accidents.

En vue de faciliter la collecte et l'analyse des données et pour tenir compte davantage de la réalité des CSSS, le formulaire de déclaration des incidents et des accidents AH-223 a fait l'objet d'une révision. La nouvelle

version comprend trois sections: la déclaration, à l'usage de l'intervenant témoin de l'incident ou de l'accident; l'analyse, à l'usage des gestionnaires, en vue du suivi de la déclaration; et la divulgation, à l'usage du professionnel qui communique l'information à l'utilisateur concerné.

Au cours du mois de mai, des séances de formation seront offertes au personnel et aux gestionnaires en prévision de l'entrée en vigueur du nouveau formulaire le 1<sup>er</sup> juin 2008.



## L'Archipel... ou la résolution de conflits par la médiation

**LE MOT ARCHIPEL SIGNIFIE GROUPE D'ÎLES. AU CENTRE D'HÉBERGEMENT DU CENTRE-VILLE-DE-MONTRÉAL, IL DÉSIGNE UN PROJET NOVATEUR. TELLES LES ÎLES D'UN ARCHIPEL, LES RÉSIDENTS, LES MEMBRES DU PERSONNEL, LES PARENTS ET LES BÉNÉVOLES D'UN CENTRE D'HÉBERGEMENT SONT EN INTERRELATION. LE PROJET PILOTE ARCHIPEL CHERCHE À CRÉER DES PONTS ENTRE CES PERSONNES LORSQUE SURVIENT UNE SITUATION CONFLICTUELLE. LE SECRET? LA MÉDIATION.**

Sous la direction du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAJ), le projet pilote Archipel s'appuie sur les valeurs associées à la médiation: l'écoute, le respect, la communication et la coopération dans la recherche de solutions. Plus particulièrement, le projet vise à établir une approche et un langage communs dans les situations problématiques, à mettre en place des mécanismes différents de gestion de conflits, afin de réduire les rapports de force, l'intimidation et la judiciarisation, et à offrir aux personnes engagées dans un conflit la possibilité d'échanger sur la situation en présence d'un tiers impartial.

Un comité de coordination formé de résidents, d'employés, de gestionnaires

et de représentants du ROJAJ mettra d'abord sur pied une équipe de médiation. Les médiateurs, choisis à l'interne, recevront une formation en vue de fournir ce service gratuitement et de façon confidentielle. La première étape d'implantation du projet est axée sur les relations entre les résidents.

Des expériences humaines positives, la dynamisation des échanges entre les divers acteurs du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal ainsi que l'autonomisation et la responsabilisation de chacun par rapport aux situations conflictuelles, voilà ce que propose Archipel, qui a débuté en février 2008. Pour en savoir plus sur le ROJAJ, consultez le [www.rojaq.qc.ca](http://www.rojaq.qc.ca).

## Un slogan et un concours font leur chemin

**LE CONCOURS DE CRÉATION D'UN SLOGAN** sur l'importance du lavage des mains fait parler de lui en dehors du CSSS. À la demande de la Direction de santé publique de Montréal, Louise Lefebvre, conseillère en soins infirmiers, décrit les activités de l'équipe de conseillères en

prévention des infections, notamment la réalisation du concours, à des groupes de médecins, à d'autres conseillères du réseau de la santé ainsi qu'à d'imminents microbiologistes de Montréal. La rencontre aura lieu le 12 mai prochain.

Cette demande est une source de fierté pour le CSSS et l'équipe, dont la réputation ne cesse de croître.

Les personnes qui seront prochainement formées en prévention recevront gracieusement une tasse isolante affichant le slogan gagnant «Je passe un savon aux infections!».

**Le numéro de février du Jeanne-Mance révélait le nom de la gagnante du concours. Maintenant nous pouvons mettre un visage sur ce nom. Louise Gendron, infirmière au Centre d'hébergement Ernest-Routhier, reçoit une plaque honorifique des mains du président du comité interdisciplinaire en prévention des infections, le D' Roger Roberge.**



## Au centre d'assistance informatique, ça ne déroutait pas!

**AVANT MÊME DE FÊTER** son second anniversaire, le centre d'assistance informatique du CSSS a traité le 20 000<sup>e</sup> appel. C'est Diane Bournival, agente administrative au Centre d'hébergement Émilie-Gamelin, qui a fait l'appel... chanceux. En effet, pour souligner l'événement, la Direction des ressources financières et informationnelles lui a offert un appareil photo numérique, une gracieuseté de Microserv Dorval. On peut dire que l'équipe ne chôme pas. Les techniciens

traitent en moyenne 900 demandes par mois. Bravo!

Pour joindre un technicien, composez le 514 527-1510 ou écrivez à *Centre d'assistance JMance* dans l'intranet.

**Marc-André Bibeau, le technicien qui a reçu l'appel; Ginette Léonard, directrice des ressources financières et informationnelles; Diane Bournival; Luc Desjardins, représentant de Microserv; et Pierre Talec, coordonnateur des ressources informationnelles.**



### Le Jeanne-Mance

Journal distribué aux employés et aux partenaires du Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance • **DIRECTION ET RÉDACTION:** Pierre Bruneau • **COLLABORATEURS:** Marc Bessette, Martine Dubois, Julie Dubuc, François Jacob, Johanne Lambert, Luce Moreau, Carole Roux, Guy Taillon, Monique Tremblay • **RÉVISION:** Françoise Turcotte • **CONCEPTION GRAPHIQUE:** Jean Frenette Design • **IMPRESSION:** Groupe Laurier

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