



Des informations essentielles !

par Agnès Boussion, directrice générale par intérim

Une grande partie de ce journal est consacrée au thème de la pandémie. Ces articles ont été rédigés durant l'été, alors que nous ne savions pas encore comment évoluerait le virus de la grippe A (H1N1). J'aurais beaucoup aimé, en tant que directrice générale par intérim, inscrire la rentrée de septembre sous un autre signe. Toutefois, il est fondamental pour nous de vous transmettre un maximum de renseignements en regard de ce dossier. Par le biais du *Cercle*, nous nous assurons d'une transmission de l'information tant auprès de notre personnel, de nos médecins, de nos bénévoles que de nos partenaires.

L'organisation des services en temps de pandémie est définie verticalement, le fameux *top down*, avec pour point de départ les directives émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux. L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal poursuit cette chaîne en relayant les informations et en émettant à son tour des directives vers, entre autres, les CSSS. Puis, à notre échelle, le centre de coordination des mesures d'urgence du CSSSAM-N veille à la mise en œuvre de ces instructions.

Si la menace de pandémie se confirmait, l'ensemble des soins et services supportés par le CSSSAM-N subirait une réorganisation. Des sites non traditionnels de soins, plus communément désignés sous le vocable SNT, verraient le jour aux CLSC de Montréal-Nord et à l'Hôpital Fleury. Des couloirs de circulation visant à mieux contrôler le risque de contagion ainsi que des mesures de prévention des infections seraient établis. Des vaccinations massives et des protocoles d'intervention seraient mis en œuvre. Coordonner les ressources humaines, mais aussi techniques et matérielles dans ce type de contexte, est le défi que nous aurons à relever.

Les efforts et les travaux élaborés pour une éventuelle pandémie ne sont pas exclusifs à ce dossier, puisqu'ils pourront, sans contredit, être transférés à tout sinistre nécessitant le déploiement des mesures d'urgence.

Aussi, si vous me demandez aujourd'hui, « est-ce que le CSSSAM-N est prêt à faire face à une pandémie ? », je pourrais répondre que nous le sommes. Bien sûr, une pandémie demeure une situation exceptionnelle et pleine d'inconnus. Le réseau de la santé actuel n'a jamais connu de telles conditions, c'est pourquoi, bien que la préparation du CSSSAM-N ait été faite avec rigueur, nous devons nous adapter et moduler nos actions et nos façons de faire aux réalités qui émergeront. Il est donc important de continuer le travail entamé pour être en mesure de réagir promptement et efficacement. Ainsi, nous déploierons les services nécessaires à la population dans le respect de la sécurité de nos intervenants.

Concours de photo « Un moment heureux » Une photo de saison !

Toutes nos félicitations à la gagnante du concours, Marie-Claude Girard, conseillère cadre en soins spécialisés à la Direction du programme de santé physique et des soins infirmiers. Son fils Mathys, âgé de quelques semaines sur le cliché, ne manquait pas d'à-propos pour l'une de ses premières escapades qui illustre bien le thème du concours. Notre gagnante se mérite un chèque-cadeau de 50 \$ chez Renaud-Bray.

Pour sa seconde édition, la participation au concours a plus que doublé, puisque nous avons reçu 33 photos contre 15 l'an dernier. Vous pouvez dès maintenant admirer l'ensemble des photographies participantes sur l'intranet du CSSSAM-N. Que de talents ! De plus, les photos sélectionnées par le jury seront exposées durant la prochaine année au CLSC d'Ahuntsic, dans le couloir menant au centre de prélèvements, et au CLSC de Montréal-Nord, dans la salle des employés au 4^e étage.

Merci à tous les participants.



Installations du CSSSAM-N

Site web : www.csssamn.ca
Intranet : <http://amn.intranet.mtl.rtss.qc.ca>

CLSC d'Ahuntsic
1165, boul. Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec) H2C 3K2

CLSC de Montréal-Nord
11441, boul. Lacordaire
Montréal-Nord (Québec) H1G 4J9

Centre d'hébergement Lauredeau
1725, boul. Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 3H6

Centre d'hébergement Légaré
1615, avenue Émile-Journault
Montréal (Québec) H2M 2G3

Centre d'hébergement de Louvain
9600, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2M 1P2

Centre d'hébergement Paul-Lizotte
6850, boul. Gouin Est
Montréal-Nord (Québec) H1G 6L7

Hôpital Fleury
2180, rue Fleury Est
Montréal (Québec) H2B 1K3

514 384-2000

Campagne canadienne de l'hygiène des mains

par Chantal Cloutier, conseillère cadre à la prévention des infections

La campagne canadienne de l'hygiène des mains **Arrêt ! Lavez vos mains** est une initiative conjointe de l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), de l'Association pour la prévention des infections à l'hôpital et dans la communauté (CHICA-Canada), d'Agrément Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC). Ces organisations travaillent de concert afin de promouvoir l'importance de l'hygiène des mains dans la réduction des infections nosocomiales au Canada.

L'équipe de prévention des infections du CSSSAM-N a suivi la formation reliée à cette campagne et a organisé une campagne de lavage des mains à l'Hôpital Fleury du 31 juin au 3 août 2009 afin de faire connaître les bonnes pratiques et les dernières données scientifiques concernant l'hygiène des mains. Près de 400 membres du personnel y ont participé.

Merci à tous pour votre participation et votre préoccupation à donner des soins plus sécuritaires.

Assemblée générale du conseil des infirmières et infirmiers (CII)

par Nine Noisy, infirmière et trésorière du comité exécutif du CII

L'année 2008-2009 a été sans contredit une année de transition pour certains de nos membres nouvellement élus, année d'adaptation pour certains et prolongation de mandat pour d'autres. Le 15 mai dernier avait lieu au CLSC de Montréal-Nord l'assemblée générale annuelle du CII. Environ 60 personnes y ont participé. Pour cette occasion, des certificats cadeaux ont été remis comme prix de présence en plus de deux livres, l'un pour les infirmières en santé physique et l'autre pour les infirmières en santé mentale. Le CII entendait ainsi souligner la journée des infirmières et infirmiers. Nous profitons de l'occasion pour remercier notre conférencière, madame Chantale Cloutier, conseillère cadre en prévention des infections, qui a su susciter l'intérêt de tous lors de sa présentation sur le rôle des infirmières praticiennes en première ligne. Nous remercions tous les membres présents lors de l'assemblée. Grâce à vous, ce fut un grand succès !

Un petit rappel : en tant qu'infirmières et infirmiers au CSSSAM-N, vous êtes tous membres du CII, représenté par le CECII. Notre rôle au sein de l'exécutif est de faire des recommandations au conseil d'administration sur la pratique des soins infirmiers. N'hésitez pas à consulter les membres de l'exécutif pour leur faire part de vos préoccupations.

Le CII vous invite à un quiz mensuel !

par Réjeanne Gauthier, représentante du CECII au conseil d'administration

Le mois de septembre est généralement synonyme de retour à l'école et donc de devoirs et d'examen. Le CECII vous offre également une occasion de retourner à vos livres, de faire des recherches et de mettre à jour vos connaissances sur des thèmes concernant les soins infirmiers.

Ainsi, dès septembre, et ce, chaque mois, vous serez invités à répondre à un questionnaire sur un thème particulier.

À qui s'adresse ce quiz ?

À tous les membres du CII, c'est-à-dire les infirmières et infirmiers du CSSSAM-N.

En quoi consiste ce quiz et comment y participer ?

Chaque mois paraîtront sur l'intranet du CSSSAM-N 10 questions sur un thème abordant une pratique en soins infirmiers telles le suivi de l'hypertension artérielle, le diabète, les soins de plaies, la santé mentale, etc.

Vous devrez répondre individuellement au quiz et le retourner par courrier électronique en inscrivant votre numéro d'employé. Vous aurez trois semaines pour faire vos recherches et retourner le quiz complété. Le gagnant sera connu la semaine suivante et les réponses seront alors diffusées sur l'intranet. Chaque mois un nouveau quiz prendra place sur un thème différent. Un chèque-cadeau de 100 \$ sera tiré chaque mois parmi les participants qui auront les bonnes réponses.

Le premier quiz paraîtra sur l'intranet le 28 septembre prochain sur le thème « prévention des infections ». Vous aurez jusqu'au 19 octobre pour retourner vos réponses par courrier électronique. Le gagnant sera connu le 26 octobre.

Pour rappel, voici l'adresse intranet du CSSSAM-N : <http://amn.intranet.mtl.rtss.qc.ca>.

Technologie code barres

par Patrick William, chef du Service des approvisionnements et de la logistique

L'un des objectifs de l'année 2009 de la Direction des ressources financières est d'implanter progressivement le système de code barres au sein des réserves de fournitures médicales présentes dans les différentes installations du CSSSAM-N. Cette technologie permettra, entre autres, de bénéficier des meilleures pratiques en matière de gestion des stocks et de simplifier le processus d'acquisition de fournitures.

Une première étape a été franchie au mois de juin à la suite du réaménagement de la réserve de fournitures médicales du 7^e étage au Centre d'hébergement Lauredeau. Cette opération était nécessaire afin d'optimiser l'espace disponible.

Ainsi, les professionnels qui utilisent la réserve du 7^e étage pourront plus facilement repérer les fournitures requises, grâce aux casiers en plastique avec portes transparentes à grande surface. Les produits sont aussi localisés par commodité ou famille, ce qui engendrera une économie de temps dans la sélection des produits requis par l'utilisateur.

Le déploiement du code barres, complété en juillet dernier, permet d'offrir un niveau de service « clé en main » grâce à un réapprovisionnement géré et exécuté à 100 % par le Service des approvisionnements et de la logistique.



Avant



Après





Agrément Canada

Les aviez-vous remarqués ? Quoi donc ? Les bannières et les certificats qui ont pris place sur les façades et aux entrées principales de nos installations. Ils confirment publiquement que le CSSSAM-N a atteint les normes nationales d'excellence en matière de qualité des soins et des services définies par Agrément Canada. Encore bravo à vous toutes et tous !

Les Prix Reconnaissance du CSSSAM-N 1^{re} édition

Pour la première fois dans notre organisation, différentes réalisations seront reconnues et soulignées : engagement, leadership, esprit d'équipe, relève et ensemble d'une carrière, sont les cinq catégories pour lesquelles le personnel du CSSSAM-N (employé, gestionnaire, médecin ou bénévole) pourra voir sa candidature soumise pour un prix. Afin de susciter la reconnaissance par les pairs, les candidatures devront être déposées par un collègue de travail ou le supérieur immédiat. La direction générale remettra également un prix « Coup de cœur ».

Une brochure a été distribuée afin de vous présenter tous les critères d'admissibilité. La date limite pour le dépôt des candidatures a été fixée au 9 octobre 2009. Les prix seront remis lors d'une soirée Reconnaissance qui aura lieu le 12 novembre prochain. La brochure d'information et le formulaire d'inscription sont disponibles sous forme papier auprès des agentes administratives de vos services ou directions dans chaque installation ou en version électronique sur l'intranet du CSSSAM-N (<http://amn.intranet.mtl.rtss.qc.ca>).

Pour vous aider dans cette aventure, vous pouvez communiquer avec Lucie Madore au Service de la formation et du développement organisationnel, poste 7666.

Inclusion sociale des résidents du Centre d'hébergement Laurendeau

par l'équipe du programme : Dominique Brunet et Annie Bernatchez de Zoothérapie Québec, Isabelle Chapleau, Sonia Bruneau et Marie-France Blais, éducatrices spécialisées, ALine Lavallée, stagiaire et Julie Samson, ergothérapeute

Dans le cadre du programme « Une pensée bien semée » de la Société Alzheimer de Montréal, le Centre d'hébergement Laurendeau a reçu un prix de 2 800 \$ pour son projet de zoothérapie visant l'inclusion sociale des résidents. Ce projet a débuté le 30 avril 2009 et se terminera vers la fin septembre.

Par ce biais, nous souhaitons plus particulièrement créer des rapprochements entre deux groupes de résidents habitant la même unité de vie, au 3^e étage du centre d'hébergement.

Les objectifs se particularisent selon le groupe de résidents. Ainsi, pour ceux présentant des pertes cognitives, il est davantage question de stimulation. Pour les autres résidents, il s'agit de donner de l'information sur la maladie d'Alzheimer et des stratégies de communication. Chaque participant a la possibilité d'exprimer son vécu et ses sentiments. Les chiens, Mali et Porto, encouragent l'expression de l'affection ce qui procure du réconfort aux résidents.

L'organisation spatiale rend propice le jumelage des participants des deux groupes. Les chiens créent un pont, une atmosphère détendue, amicale et favorable aux échanges et à l'entraide.

Au fil des rencontres, nous observons chez les gens lucides une prise de conscience et plus de tolérance envers les gens moins lucides. Certains participants nous font part de leurs tentatives et stratégies de communication qu'ils ont adoptées après les avoir abordées préalablement lors des rencontres préparatoires. Le personnel pourrait témoigner des efforts réalisés par les participants de l'unité !

L'enthousiasme soulevé par le projet mobilise tous les résidents et intervenants impliqués, soit le personnel de l'unité, celui de Zoothérapie Québec et l'équipe des activités spécialisées (éducatrices spécialisées, stagiaire, ergothérapeute). Nous constatons que la réalisation d'un tel projet nécessite de la souplesse de la part de l'équipe. Notre plus belle récompense est cette joie que nous lisons dans les yeux des participants au terme de progrès notables.



Du nouveau !



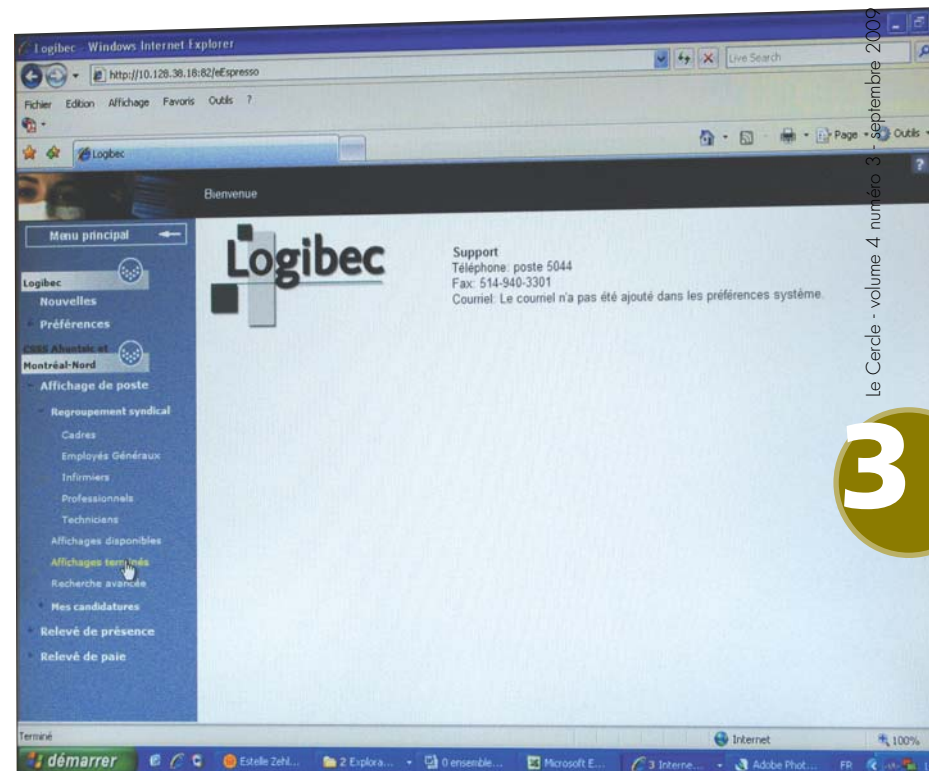
Les affichages de postes sur l'intranet

par Isabelle Gagné, conseillère cadre en communication

Le Service de la planification de la main-d'œuvre, de la dotation, de la rémunération et des avantages sociaux de la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel emboîte le pas aux nouvelles technologies de l'information. Depuis septembre 2009, les affichages de postes au sein du CSSSAM-N se font par le biais de l'intranet et du logiciel Espresso de Logibec. On y accède par le même chemin que le relevé de présence. Tous les employés ont donc accès à ces affichages de postes à partir de leur poste de travail ou de l'un des postes informatiques d'usage commun que l'on retrouve dans nos installations. En plus de favoriser l'accessibilité, ce procédé permet d'éliminer une quantité importante de papier.

Désormais, quelques clics de souris suffisent pour consulter toutes les offres d'emploi disponibles au sein du CSSSAM-N, pour postuler sur l'un de ces postes ou pour effectuer le suivi d'une candidature.

Durant la période de lancement des affichages via l'intranet, un soutien technique est offert pour l'utilisation de cette nouvelle application. Linda Jacques, technicienne en administration à la Dotation, fera la tournée des différentes installations selon un horaire qui est affiché près des postes informatiques d'usage commun dans nos installations et sur les tableaux utilisés antérieurement pour les affichages de postes. L'horaire des formations pour toutes les installations se trouve sur l'intranet, dans la section « Ressources humaines », sur « Affichage de poste ». Un support technique par téléphone est aussi disponible en composant le poste 5920.



ORGANISATION DES SOINS EN CAS DE PANDÉMIE



par Christian Pepin, adjoint en procédés cliniques et administratifs

Si la pandémie devait prendre de l'ampleur cet automne, le CSSSAM-N modifiera l'organisation de ses services afin de pouvoir répondre aux besoins de la population, puisqu'à la clientèle dite « régulière » s'ajouteraient toutes les personnes présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) et celles infectées par le virus pandémique.

L'offre de service régulière devra par conséquent être adaptée aux nouvelles demandes de la population et ainsi correspondre aux directives du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. En ce sens, en cas de pandémie, chaque établissement de santé du Québec exécuterait les mandats confiés par les instances supérieures car une coordination centrale est absolument nécessaire pour une réponse efficace à la crise.

Mise en place de sites non traditionnels (SNT) de soins

À l'instar des autres CSSS, le CSSSAM-N recevra vraisemblablement une demande pour ouvrir un SNT de soins ainsi que la directive d'organiser une vaccination massive de la population du territoire, tel que mentionné dans l'article en page 8.

Le MSSS définit un SNT de soins comme étant : « une ressource de soins de santé, d'assistance et de services sociaux située dans un lieu de soins temporaire. Cette ressource a une double raison d'être, de soins ambulatoires et de soins et admission. Cette ressource desservira la clientèle présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) ou souffrant d'influenza en période de pandémie. »

Le SNT de soins ambulatoires est une ressource de premier recours. Il regroupe sur un même site les services médicaux, infirmiers, pharmaceutiques (antiviraux) et psychosociaux. Ce regroupement de services a pour but de tenter de limiter la propagation de l'influenza pandémique et de permettre au réseau de la santé et des services sociaux de maintenir les activités essentielles pour la clientèle non atteinte de l'influenza pandémique, via le regroupement des ressources.

Le SNT soins et admission, quant à lui, est une ressource d'hospitalisation d'appoint et complémentaire à l'offre de service de soins de courte durée. Il regroupe sur un même site les services médicaux, infirmiers, pharmaceutiques et psychosociaux afin de prévenir et d'éviter le seuil de rupture de l'offre de service de la première et de la deuxième lignes.

Quelles seraient les répercussions dans l'organisation des soins du CSSSAM-N ?

Pour répondre aux exigences en personnel que requiert l'ouverture du SNT ambulatoire et du SNT soins et admission, nous avons sollicité la collaboration des médecins de notre territoire afin qu'ils ferment leur clinique et viennent travailler avec nos équipes.

Le CLSC de Montréal-Nord transformé en SNT de soins ambulatoires, en « zone chaude »

Le CLSC de Montréal-Nord est identifié comme lieu pour offrir les services liés au SNT de soins ambulatoires. Dans les minutes suivant la commande de l'Agence, il faudra entreprendre les activités nécessaires au démarrage du SNT pour que celui-ci soit fonctionnel en 24 à 48 heures, soit :

- Relocaliser tous les intervenants du CLSC de Montréal-Nord vers des lieux prédéterminés dans le CSSSAM-N pour assurer la continuité des services
- Procéder à l'installation des équipements et fournitures et à l'aménagement des salles du rez-de-chaussée (la clientèle n'aura accès qu'à ce seul étage)
- Communiquer à la population, aux employés et aux médecins les changements en vigueur dans l'offre de service du CSSSAM-N
- Identifier et mobiliser le personnel œuvrant dans le SNT de soins ambulatoires
- Mobiliser les médecins, les bureaux et cliniques médicales du territoire

Toute personne de notre territoire présentant un SAG serait dirigée vers le CLSC de Montréal-Nord.

Le CLSC d'Ahuntsic en « zone froide »

Le CLSC d'Ahuntsic deviendra une clinique « zone froide » qui desservira la clientèle non infectée. Quantité d'intervenants relocalisés s'y retrouveront. Étant donné que les services réguliers de tous les programmes du CSSSAM-N feront l'objet d'un délestage pour rendre disponible un certain nombre d'intervenants dans le SNT de soins, il faut trouver un équilibre entre la préservation des activités régulières et les ajustements à une demande particulière de soins et services en lien avec la pandémie.

Toute personne présentant un SAG identifié lors du prétriage effectué à l'entrée du CLSC serait redirigée vers le SNT de soins ambulatoires, soit le CLSC de Montréal-Nord.

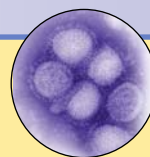
SNT soins et admission à l'Hôpital Fleury

L'Hôpital Fleury dédiera un ou des étages entiers, du 8^e étage en descendant, pour y concentrer les patients avec un SAG qui nécessiteront une hospitalisation. Ces étages constitueront la « zone chaude ». Plusieurs mesures seront prises pour éviter la contamination des autres secteurs de l'hôpital, dont des portes d'entrées spécifiques et des lieux de transit isolés. L'accueil des patients de l'urgence et les modalités de triage de la clientèle seront aussi adaptés.

Les cliniques externes cesseront leurs activités régulières et feront office d'urgence « chaude ». Par conséquent, toutes les personnes se présentant à l'Hôpital Fleury avec un SAG sera automatiquement dirigée vers les cliniques externes. Tout comme pour les autres installations du CSSSAM-N, un prétriage sera effectué aux différentes entrées.

Les modèles informatisés d'évolution de la pandémie indiquent qu'au pic de la présence virale dans la population, le taux d'absentéisme des employés du réseau de la santé et des services sociaux tournerait autour de 35 %. Différents mécanismes sont prévus pour assurer la présence d'employés en nombre suffisant. Le SNT de soins ambulatoires au CLSC de Montréal-Nord sera ouvert 24 heures sur 24 afin de recevoir le flot de clientèle qui pourrait avoisiner les 1 200 à 1 300 clients par jour.

La réponse à la pandémie exige une configuration particulière des soins et services. Le CSSSAM-N entend bien contribuer, en collaboration avec tout le réseau sociosanitaire, à une réponse efficace vis-à-vis cette crise potentielle. L'engagement et la souplesse de tout un chacun seront nécessaires à l'atteinte de cet objectif.



EN CENTRE D'HÉBERGEMENT



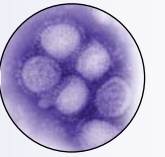
par Élisabeth Lanoie, coordonnatrice locale des mesures d'urgence et de la sécurité

Tout comme les autres installations, dans le but d'assurer la sécurité des résidents, nous adapterons leur mode de fonctionnement, en cas de pandémie, en fonction des exigences, **puisque le personnel empruntera des entrées dédiées à son usage.**

Par ailleurs, dans chaque centre d'hébergement, la clientèle présentant un SAG sera dirigée vers le SNT soins et admission. Cette relocalisation vise à enrayer la transmission aérienne du virus puisque la transmission du virus ne peuvent pas être connus. Les mesures prévues correspondent à celles d'un virus saisonnier, cadre dans lequel le résident est isolé dans sa chambre, puisque le mode de transmission est au-delà de deux mètres.

Une réorganisation des espaces sera également à prévoir dans les centres d'hébergement puisqu'il y aura plus de lits sur l'île de Montréal, soit une augmentation de 10 % de notre volume habituel de résidents. Ces mesures d'urgence et mis en ligne sur l'intranet du CSSSAM-N.

PRÉVENTION DES INFECTIONS



par Chantal Cloutier, conseillère cadre à la prévention des infections et Mireille Gouge, infirmière en prévention des infections



Comme on a pu l'expérimenter ce printemps avec la grippe A (H1N1), le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Direction de santé publique sont là pour nous guider et nous informer quant à l'arrivée ou à l'évolution d'un nouveau virus et sa sévérité.

Lorsque de telles situations surviennent, l'équipe de prévention des infections contribue à faire le lien entre ces instances et le milieu de soins pour le choix de l'équipement de protection personnel (EPP) qui devrait être porté (masque, jaquette, gants, visière) et les comportements à adopter selon la sévérité. Par exemple, y a-t-il lieu d'installer le patient dans une chambre à pression négative et quoi faire avec ses accompagnateurs ?

Cinq appareils de protection respiratoire maximale ont été achetés afin d'assurer la protection du personnel en cas de procédures à haut risque de produire de l'aérosolisation, comme une intubation, si des cas très sévères survenaient. La formation à l'utilisation de ces appareils a commencé en septembre.

Le personnel et les médecins travaillant à l'urgence et aux soins intensifs et les inhalothérapeutes doivent être bien informés; ils doivent suivre l'évolution de tout nouveau virus puisqu'ils sont sur la « ligne de front ». De plus, l'équipe soignante de l'urgence doit être experte quant à l'évaluation d'un patient qui pourrait présenter des signes de maladies respiratoires sévères d'origine infectieuse (MRSI). Des questions clés ont été introduites dans le système de triage à cette fin.

Si toutefois une augmentation du nombre de cas survenait et devait mener à une pandémie, que le virus en cause soit d'origine aviaire, porcine ou autre, des unités dédiées de cas infectés ou soupçonnés d'être infectés seraient créées et identifiées comme « zones chaudes ». Les « zones froides » correspondraient alors à des patients sains. Un système de circulation a aussi été prévu afin de diminuer les risques de transmission lors des déplacements des patients infectés dans l'hôpital.

Le plan de pandémie tient compte entre autres du système de ventilation. Les actions qui seront posées dépendront du mode de transmission du virus, selon qu'il se propage par voie aérienne ou par gouttelettes. Il en va de même pour nos centres d'hébergement et nos CLSC.

Toujours en cas de pandémie, le déploiement de deux urgences est prévu à l'Hôpital Fleury : l'une, aux cliniques externes, recevra les patients avec des symptômes de la grippe et l'autre, l'urgence actuelle, accueillera les patients ne présentant pas de symptômes de fièvre et de toux. Les CLSC seront aussi réorganisés afin de recevoir un grand nombre d'usagers. Le CLSC d'Ahuntsic accueillera les patients sains et les patients symptomatiques seraient dirigés vers le CLSC de Montréal-Nord. Des navettes seront prévues entre les installations.

Dans chaque installation, des agents de sécurité assureront une surveillance aux différentes entrées, l'usage de certaines étant exclusivement réservé aux employés. Chaque personne sera questionnée sur la présence de fièvre et de toux et une prise de température pourrait être réalisée.

Il est important de se rappeler que ces efforts visent une protection optimale pour tous. La vaccination contre le virus en cours sera considérée comme la cible prioritaire. Le personnel soignant et les médecins feront partie des premiers groupes à être vaccinés. Il n'en reste pas moins que les pratiques de prévention de base, comme l'étiquette respiratoire et l'hygiène des mains, seront plus que jamais déterminantes.



COMMUNIQUER EN TEMPS DE CRISE

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication



Si une pandémie devait advenir, tout processus de communication serait primordial. En effet, il faudrait faire face à une situation inusitée nécessitant des ajustements constants. Tous les canaux de diffusion de l'information devront alors être utilisés de façon optimale, en privilégiant la communication avec ses supérieurs.

Plusieurs mécanismes ont été mis en place. L'intranet du CSSSAM-N contient beaucoup d'informations. Vous pouvez y accéder dès la page d'accueil en cliquant sur le lien « Pandémie ». Je vous invite à vous y référer. Il sera alimenté en direct en cas de pandémie.

Depuis près de deux ans, des babillards réservés aux mesures d'urgence sont installés dans les couloirs des installations du CSSSAM-N. Ils concentreront l'information consacrée à la pandémie. Si vous ne savez pas où se trouve le babillard le plus proche de votre bureau, leur localisation est disponible sur l'intranet, dans le sous-menu intitulé « Relayers ».

Des relayers ont été identifiés au sein du personnel du CSSSAM-N pour soutenir la diffusion de l'information. Ils transmettront l'information aux personnes de leur entourage et recueilleront les questions ou commentaires reçus pour améliorer la communication.

Le relayer est défini comme une personne qui jouit d'une crédibilité dans son milieu et qui est en mesure de joindre un grand nombre de personnes à la fois. Sa connaissance intime de certains secteurs de l'organisation lui permet d'obtenir une rétroaction rapide des personnes. Ainsi, les actions de communication ou autres pourront être affinées du fait des rétroactions obtenues. La liste des relayers est aussi disponible sur l'intranet.

La communication avec la population sera entièrement dépendante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Nous appliquerons donc leurs directives. Toutefois, d'ores et déjà, le site gouvernemental www.pandemiequebec.ca diffuse beaucoup d'informations. Le CSSSAM-N, quant à lui, poursuit son travail de sensibilisation par le biais classique des dépliants et des affiches, mais aussi en utilisant les écrans de télévision installés tout récemment dans ses deux CLSC et à l'Hôpital Fleury.

LEXIQUE PANDÉMIE

Agence : Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
SAG : syndrome d'allure grippale
SNT : site non traditionnel

BERGEMENT

ité civile

idents et du personnel, les centres d'hébergement du CSSSAM-N devront également modifier et adapter les protocoles de sécurité des entrées du MSSS et de l'Agence. **Ces modifications s'appliqueront notamment au niveau des entrées**

SAG sera regroupée et installée dans l'unité supérieure de l'installation, selon le même principe que les autres unités. Les unités de soins seront regroupées dans les unités de soins par les voies d'aération du bâtiment. En début de pandémie, la virulence ainsi que le mode de propagation du virus aérien qui requiert des mesures plus sévères, contrairement à celles en vigueur lors d'une influenza où la transmission du virus s'effectue par gouttelettes. Ce dernier mode signifie qu'il n'y a pas de transmission

que l'Agence nous demande d'être prêts à recevoir 68 patients additionnels advenant un manque de lits. Vous trouverez des informations additionnelles dans les bulletins Pandémie affichés sur les babillards.

Caisse Desjardins du Saint-au-Récollet
Caisse populaire Desjardins du Centre d'Ahuntsic
Caisse Desjardins Domaine Saint-Sulpice
Caisse populaire Desjardins Saint-Simon-Apôtre de Montréal
Caisse populaire Saint-André-Apôtre
Caisse populaire Desjardins de Montréal-Nord
Caisse populaire Saint-Camille de Montréal-Nord



Conjuguer avoirs et êtres



CÔTÉ FONDATION

par Claudine Lefebvre, directrice générale et Catherine St-Amour, directrice générale adjointe de la Fondation du CSSSAM-N



NICOLA CICCONE EN SPECTACLE AU PROFIT DE VOTRE FONDATION

Auteur-compositeur-interprète, Nicola Ciccone est devenu, au cours des 10 dernières années, l'un des artistes favoris du Québec. C'est le 8 décembre prochain, sous la présidence d'honneur de monsieur Sam Scalia, président de Samcon, qu'aura lieu la performance de Nicola Ciccone, accompagné de ses 4 musiciens, au Centre Leonardo Da Vinci au 8370, boul. Lacordaire.

Artiste polyvalent, Nicola Ciccone n'hésite pas à explorer différentes avenues musicales. Québécois d'origine italienne, il s'est découvert une passion pour la chanson et l'écriture dès l'âge de 12 ans. Il écrit en français, en anglais, en italien et en espagnol. Sur scène, le talent de Ciccone explose littéralement et révèle un artiste complet.

La discographie de Nicola Ciccone compte 5 albums : *L'Opéra du mendiant* (1999), *Noctambule* (2002), *J't'aime tout court* (2003), *Nous serons six milliards* (2006) et *Storyteller* (2008). Lors de la sortie de son dernier album, Marie-Christine Blais, critique pour *La Presse*, écrivait : « Nicola Ciccone a le même don qu'Elton John pour composer des mélodies accrocheuses, à la fois simples et riches. Le même don que Chris de Burgh pour écrire des chansons qui vont toucher les femmes – et leurs hommes. Le même don que Mellcamp pour concevoir les chansons qui traitent de la vie quotidienne et de courage face à l'adversité. Le même don que Brian Adams pour composer des chansons soft rock qui vont plaire aux radios tout en étant de très bonnes qualités. Et un timbre de voix qui s'apparente à celui de James Blunt. Et que conclure de toutes ces comparaisons? Que Ciccone a l'incroyable particularité de combiner tous ces dons auxquels il ajoute la capacité de chanter délicieusement en italien, ce qu'aucun des susmentionnés n'est en mesure de faire ! Congratulazion ! »

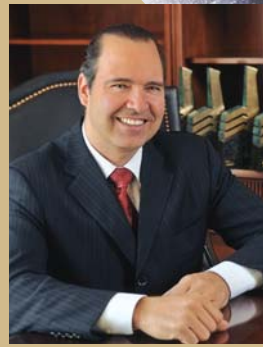
Ne manquez pas cet événement ! Les billets sont en vente dès maintenant au bureau de la Fondation et auprès des membres du comité organisateur.

Coût des billets

Prix spécial employés (billet régulier) : 70 \$ (incluant un reçu d'impôt de 40 \$)
Prix régulier : 100 \$ (incluant un reçu d'impôt de 70 \$)
Prix VIP : 175 \$ (incluant un cocktail dînatoire et un reçu d'impôt de 110 \$)

Comité organisateur

- Sam Scalia, président d'honneur, président de Samcon
- Jean-Pierre Lefebvre, président du comité, président des Résidences Fontainebleau et Château de Vincenne
- Gisèle Brunette, présidente de Gisèle Brunette et associés
- Dr Pierre Corriveau, président du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CSSSAM-N
- Gilles Deguire, citoyen bénévole
- David Fortin, propriétaire-pharmacien, Pharmaprix Pie-IX et Forest
- Michel Hamel, cyberéditeur, Ahuntsic.com
- Guylaine Leblanc, directrice des communications, Caisse Desjardins du Centre d'Ahuntsic
- Jacques Regimbal, directeur général, Caisse Desjardins du Centre d'Ahuntsic
- Nicole St-Onge, chef comptable, Services de cartes Desjardins
- Denyse Villeneuve, chef technicienne du département de biologie médicale au CSSSAM-N



Sam Scalia, président d'honneur du comité organisateur du spectacle de la Fondation du CSSSAM-N et président de Samcon



REDÉVELOPPEMENT URBAIN

Rappel La loto SUPER 7 de la Fondation

Les billets de la Loto SUPER 7 sont présentement en vente ! Sept tirages, 21 chances de gagner et 15 000 \$ en prix ! 500 billets sont disponibles, nous comptons sur votre support ! Premier tirage le 22 octobre prochain.

Comment vous procurer votre billet ?

- Auprès des membres du personnel d'encadrement du CSSSAM-N
- En vous présentant au bureau de la Fondation, au rez-de-chaussée de l'Hôpital Fleury
- En téléphonant au bureau de la Fondation, au 514 383-5083
- Par courriel à l'adresse suivante : fondation.csssamn@ssss.gouv.qc.ca

Grâce au paiement par déduction à la source, vous pouvez vous procurer un billet pour aussi peu que 5 \$ par paie, pour une période de 15 paies (75 \$ le billet).

Vous serez peut-être l'un des heureux gagnants ! Merci et bonne chance à tous !

Coordonnées de la Fondation du CSSSAM-N :
Hôpital Fleury
Rez-de-chaussée
2180, rue Fleury Est
Montréal (Québec) H2B 1K3
fondation.csssamn@ssss.gouv.qc.ca
Tél. : 514 383-5083

Déménagement de certains services administratifs

par Martin Gobeil, adjoint à la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel et France Boucher, adjointe à la Direction des ressources financières



Depuis le 10 août dernier, certains services administratifs du CSSSAM-N ont été relocalisés dans des locaux nouvellement aménagés au 6500, boulevard Henri-Bourassa Est à Montréal-Nord. Il s'agit de la Direction des ressources financières et de la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel.

L'équipe du Service des activités de remplacement en hébergement et CLSC est demeurée au Centre d'hébergement Laurendeau et celle du Service des relations de travail à l'Hôpital Fleury.

Vous pouvez joindre vos collègues du « 6500 » comme au préalable puisqu'ils ont conservé les mêmes postes téléphoniques et les mêmes adresses sur Lotus Notes.

Une pendants de crémaillère sera organisée à l'automne afin de souligner l'événement et faire connaître les locaux à tous.

Un déménagement au profit de tous !

L'offre de service intimée par le plan de santé mentale régional exigeait que le CSSSAM-N embauche plus d'une cinquantaine d'intervenants. Près de 50 % de ces effectifs avaient déjà été localisés au 2330, rue Fleury Est. Désormais, le recrutement va pouvoir se poursuivre grâce aux espaces libérés par les services administratifs.

La résonance magnétique, les nouveaux laboratoires, mais également des médecins et d'autres intervenants, bénéficieront de cette redistribution spatiale. L'offre de services cliniques à notre population se trouve donc bonifiée.

Plus largement, cette réorganisation permet de regrouper des équipes et d'harmoniser des pratiques pour une meilleure qualité des services.



UNE ÉQUIPE POUR VOTRE SÉCURITÉ



par **Alain St-Pierre**,
chef du Service de santé et sécurité du travail



Depuis plusieurs mois déjà, dans le cadre de l'alerte grippale, nous travaillons à élaborer et à mettre en œuvre différentes applications en matière de prévention et de gestion des ressources humaines, dans le but d'assurer votre sécurité lors de votre présence au travail.

Plusieurs scénarios de gestion ont été élaborés, notamment pour assurer la présence et le maintien de la prestation des soins et services nécessaires au sein du CSSSAM-N en cas de pandémie.

Dotation

Les équipes de la Dotation et des Activités de remplacement ont revu et adapté leurs procédures pour assurer la présence du personnel requis auprès de la clientèle de notre territoire selon le niveau de criticité de la pandémie. Bien que le personnel déjà en place soit notre première source de main-d'œuvre, nous travaillons également à constituer un bassin de ressources humaines alternatives. À cette fin, nous avons communiqué avec d'anciens employés, mais aussi avec des partenaires de notre territoire.

Formation

L'équipe du Service de la formation et du développement organisationnel coordonne présentement des sessions de formation à suivre en ligne dans le cadre du Programme québécois de formation sur la pandémie d'influenza créé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette formation a été montée exclusivement pour les intervenants du réseau de la santé du Québec et vise l'ensemble du personnel, les médecins et les bénévoles. Elle a débuté en mai dernier et se terminera en octobre 2009.



LEXIQUE PANDÉMIE

Agence : Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
SAG : syndrome d'allure grippale
SNT : site non traditionnel

Prévention

L'équipe du Service de santé et sécurité du travail poursuit les tests d'ajustement des masques pour les secteurs prioritaires.

Au début du mois de juillet, près de 1 400 tests avaient été menés. L'application de mesures de précaution universelles sera indispensable. Par ailleurs, le meilleur moyen de limiter les conséquences de la grippe saisonnière et de la pandémie reste la vaccination. Nos services mettront en œuvre le programme de vaccination du personnel contre la grippe saisonnière dès la mi-octobre.

LES ASPECTS PSYCHOSOCIAUX EN TEMPS DE PANDÉMIE



par **Dominique Allaire**, conseillère clinique

L'une des préoccupations du réseau de la santé et des services sociaux en cas de pandémie concerne les clients vulnérables (fragilisation, défavorisation) sur le plan psychosocial, pour lesquels une rupture de services dans la communauté aurait des impacts importants. À cet effet, un document a été conçu afin de soutenir le recensement de cette clientèle, il s'agit du « *Guide de repérage pour l'identification de la clientèle psychosociale à l'usage des intervenants psychosociaux travaillant auprès des clientèles des programmes services* ».

Chefs de programmes, coordonnateurs professionnels et intervenants participent à un bel effort collectif afin d'identifier une partie de leur clientèle active et celle dont le dossier est fermé depuis janvier 2009. Selon leur jugement clinique, les intervenants indiquent les facteurs de risque, les conditions facilitantes et le niveau de priorité associé. On sait également qu'en situation d'urgence sociosanitaire, la proactivité est un principe important d'une intervention efficace.

De façon générale, les intervenants psychosociaux auront fort à faire en phase pandémique : il s'agira de maintenir des activités et d'en déléster d'autres selon le plan de maintien des services psychosociaux. Le Ministère estime qu'environ 25 % des personnes qui auront été hospitalisées nécessiteront une intervention psychosociale pour leur retour à domicile. Les fonctions sommaires de ce module psychosocial seront de détecter et d'évaluer les signes de détresse psychologique chez le malade et sa famille et d'intervenir au besoin, de préparer, en collaboration avec les soins infirmiers, le retour à domicile des malades admis et de désamorcer et traiter les situations difficiles.

En SNT de soins ambulatoires, soit le CLSC de Montréal-Nord pour notre CSSS, les besoins de services seront certainement importants, puisqu'on y accueillera exclusivement les personnes présentant un SAG, donc celles susceptibles d'être atteintes par le virus pandémique. Il s'agira d'évaluer les personnes identifiées à risque de détresse psychologique par les autres professionnels, de les référer pour une prise en charge immédiate par la première ligne en services psychosociaux, de prodiguer des conseils à la clientèle à risque afin de retrouver et maintenir son bien-être, de désamorcer les crises et de participer aux activités du module enseignement et antiviraux afin de prodiguer des conseils de nature psychosociale en ce qui a trait aux impacts psychosociaux de la pandémie.

Le rôle de l'intervenant psychosocial consistera prioritairement à agir à titre d'agent de liaison en collaboration avec les ressources du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec les ressources communautaires et, le cas échéant, à intervenir auprès des personnes qui présentent des problématiques psychosociales. Il aura pour responsabilité :

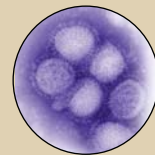
- d'accueillir la clientèle référée
- de procéder à l'évaluation sommaire de ses besoins
- de procéder à l'orientation et à la référence de la clientèle
- d'intervenir auprès de la clientèle en situation de crise psychosociale
- d'apporter à l'équipe du SNT une expertise sur les aspects psychosociaux de la personne

Le nombre de clients augmentera probablement au CLSC d'Ahuhtsinc du fait de la mise en place des SNT, puisqu'il recevra une grande partie de la clientèle ne présentant aucun SAG. Le nombre d'intervenants devra donc être augmenté et des gardes psychosociales seront assurées, tant à l'accueil psychosocial qu'en SNT. Le ministère de la Santé et des Services sociaux a conçu plusieurs fiches qui pourront intéresser tant les intervenants que tout individu souhaitant obtenir des informations. Elles sont accessibles à partir de l'intranet et ont pour thème :

- Le stress et l'anxiété
- Le stress chez l'enfant de 1 à 5 ans
- Le stress chez l'enfant de 6 à 12 ans
- Le stress et l'anxiété chez les adolescents
- La colère et l'agressivité
- Le deuil et les pertes affectives
- La déprime, c'est légitime !
- La fatigue et l'épuisement
- Le deuil chez l'enfant et l'adolescent
- Prendre soin de ses proches, une question de solidarité

Pour toute information, communiquez avec Dominique Allaire, poste 8586.

MEMBRES DU COMITÉ DE PLANIFICATION PANDÉMIE



Coordonatrice du comité : **Élisabeth Lanoie**

Volet	Nom	Poste
Informatique	Richard Bois	5000
Approvisionnement	Patrick William	5348
Ressources humaines	Alain St-Pierre	5462
Santé physique – Hôpital	Daniel Brochu	5423
Santé physique – CLSC	Daniel Pellerin	7352
Psychosocial	Dominique Allaire	8586
Santé publique	Michèle Dallaire	7626
Communication	Estelle Zehler	8335
Prévention des infections	Chantal Cloutier	3022
DSPH – Représentante des médecins	Dr Stéphanie Gougoux	3400
Coordination des mesures d'urgence et de la sécurité civile	Élisabeth Lanoie	3517

Collaborateurs	Nom	Poste
Volet		
Coordination des mesures d'urgence et de la sécurité civile	Sylvain Landry	3520
Direction Santé publique	Julie Boucher	8419
Direction générale	Christian Pépin	8343
DSPH	Dr Pierre Corriveau	5008
DSPH – Accueil	Johanne Guernon	5508
DSPH – Pharmacie	Michel Chaloux	5053

VACCINATION



par Julie Boucher, directrice locale de santé publique



Dans le contexte d'une pandémie de grippe A (H1N1), voici quelques points saillants concernant la vaccination :

Vaccination contre la grippe A (H1N1)

La vaccination est un des moyens les plus efficaces de limiter les impacts d'une pandémie de grippe A (H1N1). Dès que le vaccin sera disponible, il sera offert à toute la population. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a déterminé que la prise en charge de cette vaccination sera faite uniquement par les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et qu'il faut prévoir un nombre limité de lieux de vaccination.

En cas de pandémie, comme il est fort probable qu'il y aura pénurie de ressources, il est prévu de réaliser des « vaccinations de masse » afin de maximiser l'utilisation des ressources disponibles et vacciner le plus rapidement et efficacement possible les clientèles. Le CSSSAM-N est donc actuellement à identifier un ou deux endroits sur le territoire pour y réaliser une bonne partie de la vaccination de masse. Il n'est cependant pas exclu de vacciner certains groupes (selon le volume et les particularités) en d'autres lieux.

Cette vaccination se fera par ordre de priorité selon les groupes préétablis par le MSSS et définis, au moment de la rédaction de cet article, comme suit :

- **Groupe 1** : les travailleurs de la santé, ambulanciers et paramédicaux en urgences préhospitalières et professionnels de santé publique
- **Groupe 2** : les dispensateurs de services essentiels (ex. : policiers, pompiers, personnes employées au transport public, etc.)
- **Groupe 3** : les personnes à risque élevé de complications sévères ou fatales suite à l'influenza dont les résidents des centres d'hébergement, les personnes présentant certaines conditions médicales, les personnes de 65 ans et plus, les enfants de 6 à 23 mois et les femmes enceintes
- **Groupe 4** : les adultes en bonne santé
- **Groupe 5** : les enfants âgés de 24 mois à 18 ans

Les stratégies spécifiques de vaccination contre la grippe A (H1N1) ne sont pas déterminées pour l'instant, car elles doivent tenir compte notamment de l'épidémiologie qui est en évolution et du vaccin qui est toujours en phases préliminaires de production. Bien que le scénario puisse encore être modifié, pour l'instant il est attendu qu'un vaccin monovalent (une seule dose requise) soit rendu disponible pour une vaccination de masse offerte à toute la population vers la fin de l'année 2009. Cette vaccination devra alors se réaliser à l'intérieur d'une période d'un mois ou plus. Cependant, il persiste une incertitude et il est possible que deux doses soient nécessaires pour l'ensemble de la population ou pour certains sous-groupes.

Vaccination contre l'influenza

Compte tenu du contexte d'une pandémie de grippe A (H1N1) et de la planification de vaccination de masse possiblement en fin d'année 2009, le vaccin contre l'influenza saisonnière sera disponible plus tôt cette année et la campagne de vaccination débutera à la mi-octobre. Bien qu'aucun lien n'ait été démontré entre la vaccination contre l'influenza saisonnière et la grippe A (H1N1), nous vous rappelons que la vaccination saisonnière est tout aussi importante et vous encourageons fortement à vous prévaloir du vaccin. Surveillez les communiqués qui paraîtront sous peu pour plus d'informations à ce sujet et pour connaître l'horaire de la vaccination dans chaque installation.

Vaccination contre les infections à pneumocoque

Étant donné que les infections à pneumocoque sont une complication fréquente de l'influenza, nous accentuerons nos efforts afin d'augmenter les couvertures vaccinales des clientèles à risque avant la saison grippale et lors de la campagne de vaccination saisonnière.

Soyez assurés que nous vous tiendrons au courant au fur et à mesure que de nouvelles informations seront rendues disponibles.

Sources :

Direction générale de santé publique, juillet 2009.

Direction de santé publique de Montréal, *Pour une vaccination de masse régionale*, document de travail, octobre 2008.

Direction de santé publique de Montréal,

Campagne de vaccination contre l'influenza et le pneumocoque 2009-2010, lettre du 30 juin 2009.

Branché ! Nouveauté : la télévision au CSSSAM-N

par Estelle Zehler,
conseillère cadre
aux communications



Des postes de télévision ont été installés dans les salles d'attente de nos deux CLSC ainsi que dans l'entrée principale et les salles d'attente des cliniques externes et de l'urgence de l'Hôpital Fleury. Ces téléviseurs diffuseront des nouvelles tirées de l'actualité, la météo, des quiz et surtout du contenu de prévention et de promotion de la santé. La clientèle pourra y trouver, par exemple, de l'information sur les campagnes de vaccination, le lavage des mains, les heures d'ouverture des centres de prélèvements, etc. En cas de mesures d'urgence, ce matériel sera hautement stratégique. Le CSSSAM-N ajoute ainsi une corde supplémentaire à son arc afin de mieux atteindre et informer la population de son territoire.

Pour information ou suggestion de contenus :
Estelle Zehler, poste 8335

Planification stratégique : enjeux médicaux

par Christian Pepin, adjoint en procédés cliniques et administratifs

Le 16 juin dernier, dans le cadre de la démarche de planification stratégique et plus particulièrement le volet consacré aux services médicaux, une rencontre a réuni 19 médecins du territoire et les 11 directeurs du CSSSAM-N.

L'animatrice de la rencontre, D^{re} Christiane Arbour, a présenté une série de tableaux statistiques sur la population d'Ahuntsic et Montréal-Nord, dont un état de santé et une projection des besoins. Ont également été traitées la consommation de services médicaux, la production de services ainsi que les tendances à long terme. À la suite d'une quinzaine d'entrevues préalables avec les leaders médicaux de la communauté, D^{re} Arbour a été en mesure de cerner les enjeux majeurs propres aux services médicaux. Après présentation, débat et discussion, les médecins présents ont pu en bonifier les conclusions.

D^{re} Arbour déposera un rapport étoffé de l'ensemble de la démarche en septembre. Ce document fera alors l'objet de diverses consultations auprès de certaines instances du CSSSAM-N, dont le conseil des infirmières et infirmiers, le conseil multidisciplinaire et le comité de direction. Il s'intégrera au document final de planification stratégique 2010-2013 du CSSSAM-N qui sera déposé au conseil d'administration en décembre 2009.



Réseau montréalais des CSSS
et des hôpitaux promoteurs de santé
Un réseau fondé par l'OMS

le CERCLE

Volume 4, numéro 3, septembre 2009

Édition

Agnès Boussion, directrice générale par intérim

Comité de rédaction

Agnès Boussion

Estelle Zehler, rédactrice en chef

Carmen Dubé, technicienne en administration

Révision

Carmen Dubé, technicienne en administration

Isabelle Gagné, conseillère cadre en communication

Émilie Bergeron, agente d'information

Graphisme et mise en pages

Le zeste graphique

Impression

Imprimerie Groupe Litho inc.

Tirage : 1 700

Pour renseignements, commentaires ou suggestions d'articles :

Estelle Zehler : 514 384-2000 poste 8335

estelle.zehler.csssamn@sss.gouv.qc.ca

Glossaire

CSSS : Centre de santé et de services sociaux
CSSSAM-N : Centre de santé et de services sociaux
d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Le générique masculin est utilisé sans discrimination
et uniquement dans le but d'alléger le texte.