



La direction générale



e n t r e v u e
AVEC michel léger
directeur général

Q En 2000-2001, deux grands pôles d'intérêt ont quasi monopolisé les activités de la Régie régionale : d'une part, la loi 107 sur l'équilibre budgétaire des établissements, et d'autre part, les travaux de la Commission Clair. Dans quelle mesure et dans quel sens la Régie régionale a-t-elle pu exercer son influence dans ce contexte?

R En effet, quand je regarde dans le rétroviseur, je retiens avant tout le travail important que nous avons abattu avec les établissements et le Ministère pour réaliser la quadrature du cercle que représentait, à première vue, le respect de la loi 107 : assurer à la population des Laurentides le maintien de l'ensemble des services, tout en conservant l'équilibre budgétaire des établissements, et cela malgré la très forte croissance de la demande. Après des efforts intenses, nous y sommes parvenus, du moins, pour cette année et à quel prix humain.

Je dois dire que la Régie régionale a joué un rôle moteur déterminant dans cet exercice. Au moment où les établissements semblaient vouloir lâcher prise devant l'ampleur des difficultés budgétaires, nous avons réussi à maintenir allumée la flamme, le goût de servir des gestionnaires des établissements, en leur transmettant notre conviction que le Ministère finirait par comprendre les besoins de la région, notamment, en ce qui a trait à un rattrapage équitable du financement et à l'importance de l'augmentation de la population.

Q Quelle a été l'approche de la Régie régionale dans cette opération?

R L'élément de prise de risque calculé a été important. Notre Direction des programmes a, entre autres, encouragé les CLSC et CHSLD à répondre coûte que coûte à la demande de leur clientèle, même sans financement assuré, afin que les établissements de deuxième ligne, les centres hospitaliers surtout, puissent remplir leur mission. Parallèlement, notre Direction des ressources financières s'est acharnée à démontrer hors de tout doute au Ministère la bonne gestion des établissements et l'accroissement de la demande due à une réelle croissance démographique et non à un développement sauvage. Démonstration faite, le Ministère n'a plus hésité à allouer à la région les 21,2 millions supplémentaires nécessaires pour boucler les budgets, après que la Régie régionale eut elle-même injecté 3,2 millions.

Q Est-ce que ça veut dire qu'on pourra souffler un peu?

R Malheureusement, toutes les difficultés ne sont pas aplanies. Il faut maintenant établir des prévisions budgétaires équilibrées pour la prochaine année, toujours sans toucher aux services. La pression de la demande ne diminue pas et les bud-gets ne laissent aucune marge de manœuvre aux établissements. Une gestion rigoureuse contribue grandement à sauvegarder les services, mais, dans notre région, c'est insuffisant : l'augmentation de la population, notamment, exige année après année de nouvelles injections qui, chaque fois, doivent être gagnées de haute lutte!

Q L'autre pôle d'attraction, la Commission Clair, a représenté tout un défi à la Régie régionale. Qu'en reprenez-vous?

R Même si les conditions n'étaient pas idéales, surtout à cause du peu de temps dont les gens disposaient pour s'y préparer, je crois que la consultation régionale que nous avons tenue en septembre a été un exercice utile : la Commission Clair a repris en grande partie les aspirations de la région, elle nous a bien écoutés. Après le départ du ministre Rochon, qui avait donné au réseau des orientations claires, une période plus floue a suivi. La publication du rapport Clair, en janvier dernier, a apporté un vent d'air frais, c'était intéressant de retrouver de nouvelles orientations, susceptibles de redonner un sens à nos actions, à nos investissements, à nos énergies.

Je suis particulièrement heureux de trouver dans le rapport une communauté de pensée avec notre plan triennal Mission 2002. La Commission s'est inspirée des solutions émergentes imaginées dans les régions avec le réseau, c'est encourageant!

Q Outre ces deux opérations majeures, la Régie régionale peut-elle mettre à son bilan de 2000-2001 des résultats concrets sur le plan des services à la population?

R Depuis quelques années, on assiste à un phénomène particulier : après les compressions majeures de 1995 à 1997, les crédits bruts de la région ont augmenté de 125 millions de dollars par rapport à 1995, mais ces millions n'ont été visibles ni pour les clients du réseau, ni pour ses intervenants. Ils ont servi, en quasi totalité, à l'augmentation du coût du système de santé et de services sociaux et à répondre aux augmentations de volumes de clientèle dans les services existants, notamment en maintien à domicile, dans les centres hospitaliers et dans les CHSLD, mais pas à couvrir de nouveaux champs de services.

Qui plus est, la pression n'a pas diminué en raison de l'augmentation constante de la population, de son vieillissement et de l'accroissement des situations complexes. Au Centre jeunesse, par exemple, malgré les 13 millions investis entre 1997 et 2001 et les améliorations apportées à l'organisation, le personnel est encore essoufflé!

Q L'intégration des services a été l'un des grands objectifs des dernières années. Pouvons-nous mesurer les progrès réalisés à cet égard?

R Encore là, la différence ne saute pas aux yeux. Les gains se font petit à petit. Pour mesurer les progrès réalisés, il faut prendre le temps de s'arrêter et de se souvenir de comment c'était il y a trois, cinq ou dix ans! Il y a eu des progrès certains. Prenez les services pour les personnes âgées : ils sont plus continus et plus fluides. Il n'y a plus d'attente à l'hôpital pour une place dans un centre d'hébergement, comme c'était le cas avant. Dans le secteur jeunesse aussi, l'intégration a progressé : les CLSC et le Centre jeunesse font de grands pas pour harmoniser leurs pratiques et travailler en lien étroit. Mais ça prendrait une injection transitoire massive pour effectuer la transition et réaliser une véritable intégration dans plusieurs champs d'intervention.

Q Parmi les réalisations de l'année, lesquelles vous inspirent le plus de fierté ou de satisfaction?

R J'ai éprouvé, avec les membres du conseil d'administration, une grande satisfaction au moment de notre comparution à la Commission parlementaire sur les affaires sociales en septembre dernier. Les différentes équipes de la Régie régionale avaient rassemblé un excellent dossier pour rendre compte de nos réalisations. Avec M. Madore, le président de la Régie régionale, ç'a été un véritable plaisir de rappeler aux députés membres de la Commission nos bons coups des dernières années, d'exposer nos difficultés, de faire comprendre les tenants et aboutissants de notre région.

Les soirées de consultation et les audiences publiques dans le cadre de la Commission Clair ont été aussi très agréables pour moi. Un moment unique où chacun pouvait partager sa vision de la situation actuelle et, surtout, des pistes de solutions à apporter aux problèmes du réseau, d'une façon constructive.

Mais ce qui me procure le plus de fierté, c'est le soutien et l'encouragement que j'ai pu apporter à mes collègues des établissements, qui ont des défis immenses à surmonter à la tête d'un réseau épuisé, pour ne pas dire hypothéqué. C'est un travail « underground », peu visible, mais si j'ai pu contribuer à redonner un sens à leurs efforts, si j'ai pu leur transmettre ma confiance dans l'avenir, j'en tire énormément de fierté.

À côté de cela, bien sûr, il y a l'équilibre budgétaire qui a été pratiquement atteint quasiment dans tous les établissements, comme je l'ai mentionné. Ça n'a pas été facile de convaincre le Ministère, mais nos efforts ont porté fruit et les injections financières combinées du Ministère et de la Régie régionale sont venues à temps pour boucler les budgets. 24,4 millions de plus pour la région, c'est tout de même considérable!

Q Pour la prochaine année, quel est le principal défi qui vous attend?

R Encore une fois, mon rôle comme directeur général - comme celui de la Régie régionale - tient essentiellement dans la capacité que nous avons à mobiliser le réseau, à faire apparaître le sens du travail de chacun, à tous les niveaux, dans les établissements, dans les organismes communautaires...

Nous aurons à boucler notre plan triennal Mission 2002, à en faire le bilan et à concevoir un nouveau plan triennal, arrimé à celui du Ministère et aux recommandations de la Commission Clair. Le rapport Clair a suscité beaucoup d'attentes. Les gens sont prêts à embarquer, mais ça ne va pas aussi vite qu'on voudrait. Le défi, c'est de garder la flamme allumée!

Il y a certainement un défi majeur à relever aussi à propos des changements qui seront apportés à la gouverne du réseau. Nous devons être capables de faire voir les mérites de la future loi et apprendre à travailler dans ce nouveau contexte.





e n t r e v u e
AVEC marie-josée boivin
adjointe à la direction générale

Q Quels étaient vos grands objectifs au moment de prendre en mains vos responsabilités d'adjointe à la direction générale en juillet dernier ?

R Mes responsabilités spécifiques sont principalement les relations avec la population, les communications, le traitement des plaintes, les affaires juridiques et le centre de documentation. Au départ, en toute logique avec ces responsabilités, je me suis donné comme objectif d'examiner les stratégies à développer pour renforcer le contact de la Régie régionale avec la population et les usagers du réseau.

Comme amorce à des réalisations futures, je me suis attachée, durant l'année 2000-2001, à rapprocher et consolider les différentes équipes de la Régie régionale qui ont la préoccupation commune des relations avec la population.

Au moment où beaucoup de morosité circule à propos du réseau de la santé et des services sociaux, il m'est apparu également important d'améliorer la perception des établissements aux yeux de la population. C'est en ce sens que je me suis engagée avec enthousiasme dans la création des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux - volet Laurentides, qui ont été décernés le 19 avril 2001. Je suis particulièrement fière de cet événement, une première dans les Laurentides, qui répond à la préoccupation de la Régie régionale de souligner les bons coups de nos collaborateurs des établissements et des organismes communautaires. Je tiens à souligner la précieuse contribution des membres du jury dans cette opération.

Par ailleurs, dans le but d'appuyer efficacement le directeur général sur certaines questions requérant une expertise partagée, j'ai travaillé à mettre à profit les membres de différentes directions de la Régie régionale pour éclairer le positionnement de la Régie régionale.

Q Parmi les stratégies choisies pour renforcer les contacts avec la population et les usagers du réseau, vous avez travaillé à la création d'une Commission des relations avec la population, à la demande du conseil d'administration. Qu'advient-il de cette idée maintenant que le ministre Rémy Trudel propose plutôt la formation de Forum des citoyens en appui au conseil d'administration ?

R Les travaux menés avec le comité des droits des usagers du conseil d'administration étaient près d'aboutir. Nous avons obtenu l'adhésion du conseil et nous nous préparons à aller en consultation au printemps 2001. Telle que nous la concevions, la Commission des relations avec la population devait se pencher principalement sur la perception de la qualité des services, dans une perspective d'amélioration continue, et devait aussi donner le point de vue des citoyens sur les grands enjeux liés au réseau de la santé et des services sociaux.

Le Forum des citoyens proposé dans le projet de loi procède de la même logique. Les travaux préparatoires sont avancés. Nous allons donc consacrer nos énergies à la mise sur pied rapide de ce forum.

Q Croyez-vous que le forum des citoyens pourra jouer un rôle significatif ?

R Oui, dans la mesure où on lui assurera les conditions qui dynamisent la vie des groupes consultatifs. Pour le moment, le projet de loi propose deux rencontres par année. C'est nettement insuffisant. Il faut des rencontres plus fréquentes pour que les membres d'un tel forum aient le temps de s'approprier les enjeux, de développer entre eux une dynamique de concertation. De plus, je crois qu'il faudra fournir à ce forum des objets de discussion significatifs pour qu'il puisse influencer réellement les décisions du conseil d'administration. Nous allons travailler à instaurer ces conditions dans notre région, dans la mesure du possible. Un aspect intéressant du Forum, c'est qu'il nous donnera le point de vue des utilisateurs de services, ce qui complète nos structures de consultation actuelles qui font davantage appel aux dispensateurs de services.

Q Quelle a été l'évolution du traitement des plaintes en 2000-2001 ?

R Lorsque j'ai pris en main cette responsabilité, j'ai été impressionnée par la rigueur du traitement des plaintes fait par la Régie régionale. La qualité du dossier rassemblé et la profondeur de l'analyse menée pour chaque plainte sont exceptionnelles. Toutefois, j'ai constaté beaucoup de retard dans la production de la réponse. Nous avons donc fait des efforts pour accélérer le rythme de traitement sans pour autant sacrifier la qualité. Nous avons pu constater une amélioration sensible à la fin de l'année. Je souhaite pour l'an prochain que nous réussissions à éliminer totalement le délai de prise en charge de la plainte. Nous aurons aussi à nous ajuster au changement pressenti avec l'arrivée de la nouvelle loi sur le protecteur des usagers.

Q Le centre de documentation de la Régie régionale est passé sous votre responsabilité au cours de l'année. Comment ce secteur a-t-il évolué ?

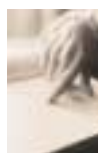
R Je suis particulièrement contente du cheminement parcouru au cours de l'année. Brièvement, nous avons mené à terme l'analyse des besoins et des ressources du centre de documentation pour en arriver à la décision d'investir pour répondre plus adéquatement aux besoins de l'organisation. La modernisation se fera au cours de la prochaine année. Un redéploiement des responsabilités a aussi été réalisé. On est dans un tournant important dans lequel le personnel du centre s'est engagé avec enthousiasme.

Q De quelle réalisation êtes-vous la plus fière pour l'année qui vient de se terminer ?

R Certainement la gestion de tout le processus de consultation régionale pour la Commission Clair. C'est une réalisation collective à laquelle j'ai pris part comme responsable des relations avec la population. Dans un délai très court, nous avons réussi à mettre sur pied une pléiade d'activités permettant de prendre le pouls de la population et des groupes intéressés à l'avenir du système de santé et de services sociaux. Il en est ressorti une moisson très riche d'opinions et d'idées. Le défi était de traduire, dans un rapport que nous voulions fidèle à ce que nous avons entendu, les consensus et les points communs des participants, alors qu'on était en présence d'intérêts parfois opposés. Personnellement, ç'a été pour moi une belle école d'avoir collaboré de très près à cette opération.

Q Que souhaiteriez-vous avoir réalisé au moment du prochain rapport annuel ?

R Je crois que la Régie régionale doit faire un effort supplémentaire pour mieux informer la population des services qui lui sont offerts. C'est pourquoi j'ai le projet de réaliser un outil d'information grand public, brochure ou autre, qui sera diffusé à l'ensemble des citoyennes et citoyens de la région. Avec les appuis nécessaires de mes collègues de la Régie régionale et du réseau, je crois que nous pourrons aller de l'avant... S'il n'en tient qu'à moi, on en parlera sûrement dans le prochain rapport annuel !



SERVICE des communications et des relations avec la population



Secrétariat général

Le conseil d'administration, la direction générale, les autres directions de la Régie et les établissements ont pu, cette année encore, mettre à contribution l'assistance-conseil

du secrétariat général pour les soutenir dans l'actualisation de différents mandats.

On peut très certainement attirer l'attention sur deux événements d'importance.

Audition de la Régie régionale par la Commission des affaires sociales

C'est avec enthousiasme que la Régie régionale s'est préparée et s'est présentée à l'automne 2000 devant les membres de la Commission des affaires sociales pour l'étude de son rapport annuel 1998-1999.

La préparation de la documentation nécessaire à cette audition a été des plus mobilisatrices, tant pour les membres du conseil d'administration que pour le personnel de la Régie régionale qui se sont inscrits sans réserve dans cet important exercice de reddition de comptes, qui constitue une occasion privilégiée de partager avec les parlementaires le bilan des réalisations et de les sensibiliser aux difficultés et aux réalités régionales.

L'organisation des services dans la MRC d'Argenteuil

Tous les efforts consentis n'ayant pas permis d'infléchir les positions et devant l'évidence qu'aucune position consensuelle ne pouvait émerger du CLSC d'Argenteuil et de l'Hôpital d'Argenteuil quant au modèle structurel d'organisation sur ce territoire, une nouvelle étape a été franchie.

En effet, la progression attendue du centre hospitalier vers un hôpital communautaire adaptant ses services à l'évolution de la population du territoire a permis à la Régie régionale de recommander que ces deux établissements soient administrés par un même conseil d'administration, maintenant ainsi les préoccupations de protection des missions et de développement de réseaux de services intégrés et continus sous un seul centre de décision.

Le 21 décembre dernier, la ministre de la Santé et des Services sociaux confirmait sa décision favorable à cette recommandation et mandatait la Régie régionale pour coordonner le processus d'élection du nouveau conseil d'administration.

Ainsi, l'ensemble des actions devant mener à la mise en place du conseil d'administration ont été complétées et ce nouveau conseil est en fonction depuis le 6 avril 2001.

Au chapitre des activités de soutien corporatif, on peut retenir les éléments suivants :

- l'adoption du règlement concernant la composition, les modalités d'élection ou de nomination du comité de direction du Département régional de médecine générale (DRMG) et la tenue du processus électoral pour la mise en place de ce comité;
- l'application des modalités de remplacement des membres du conseil d'administration de la Régie régionale suite à trois départs durant l'année;
- l'assistance-conseil en ce qui a trait au fonctionnement des conseils d'administration des établissements, au remplacement des membres et à la formation de ceux-ci; il est à noter qu'un soutien particulier a été apporté cette année dans la démarche d'évaluation des besoins de formation et de perfectionnement devant mener à l'élaboration d'un programme de formation continue.

Traitement des plaintes

En vertu de la Loi, la Régie régionale est responsable du traitement des plaintes concernant les organismes communautaires, les services pré-hospitaliers et celles qui lui sont directement adressées. De plus, elle reçoit les plaintes soumises aux établissements pour lesquelles le plaignant souhaite un réexamen par la Régie régionale en deuxième recours.

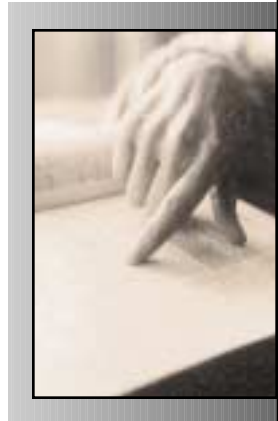
En 2000-2001, on observe une baisse du nombre de plaintes soumises puisque c'est 36 nouvelles plaintes qui ont été reçues cette année comparativement à 41 pour l'année antérieure.

À ces nouvelles plaintes, s'ajoutent 28 plaintes qui avaient été déposées au cours de l'année antérieure dont le traitement n'était pas finalisé. Au total, nous avons donc eu à examiner en cours d'année, 64 plaintes dont 46 d'entre elles ont été finalisées.

Compte tenu qu'un retard avait été pris dans l'examen des plaintes, nous avons mis en place des mesures afin de reprendre un rythme de traitement des plaintes davantage conforme aux prescriptions législatives qui accordent 45 jours pour émettre au plaignant l'analyse et les conclusions de la Régie régionale. Dès la fin d'année, nous avons observé une amélioration puisque seulement 18 plaintes étaient encore sous analyse, ce qui représente une baisse de 36 % par rapport à l'année dernière.

Un autre recours est disponible aux personnes qui ont formulé des plaintes lorsque celles-ci sont insatisfaites des conclusions émises par la Régie régionale ou lorsqu'elles n'ont pas eu de réponse à leur plainte à l'intérieur du délai de 45 jours. Elles peuvent alors s'adresser à la Commissaire aux plaintes au niveau national. Pour la présente période, moins de plaintes provenant de la région des Laurentides lui ont été acheminées. En effet, c'est sept plaintes qui lui ont été signalées comparativement à 11 l'année dernière.

Les résidences privées qui offrent gîte et couvert à des personnes âgées ou des personnes présentant des problèmes d'adaptation sociale ne sont pas assujetties au régime de traitement des plaintes. Il n'en demeure pas moins que la Régie régionale reçoit des signalements concernant ces résidences. Nous avons observé un accroissement de ces signalements passant de 11 en 1999-2000 à 16 pour l'année 2000-2001. Le pouvoir d'intervention du réseau de la



santé et des services sociaux s'avère assez limité. Néanmoins, le service des plaintes s'attardera, dès la prochaine année, à consolider le mode de collaboration avec les établissements et les différents partenaires de d'autres secteurs et fera les représentations nécessaires pour que soit mieux définie le cadre d'intervention de la Régie régionale en cette matière.

En vertu de la Loi, la Régie régionale doit produire un rapport détaillé sur le traitement des plaintes qui lui ont été soumises de même que celles adressées aux établissements en premier recours. Ce rapport sera disponible dès septembre 2001.

Un fait à noter, une révision du cadre législatif entourant le régime de traitement des plaintes est attendue dans les prochains mois. Nous avons porté une attention soutenue aux différentes positions qui se sont exprimées quant au changement souhaité afin d'être mieux en mesure d'organiser le service de traitement des plaintes de la Régie régionale en fonction des responsabilités qui lui incomberont.

Communications

Commission Clair

Dominant les activités de 2000-2001, la consultation régionale réalisée à la demande de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux (Commission Clair) a mobilisé intensément l'équipe des communications pendant plusieurs mois et cela dès avril 2000. Le processus de consultation planifié par le directeur général nécessitait plusieurs opérations de communication dans le but de donner une

visibilité maximale à la consultation, d'en faire connaître les enjeux, d'amener le plus de citoyens et de groupes possibles à s'exprimer et, enfin, de faire état aux membres de la Commission et à la population des opinions recueillies et des consensus régionaux qui s'en dégagent.

Pour ce qui est de l'information, outre les invitations écrites annexant la documentation du Ministère et de la Commission, les communiqués et conférences de presse et présentations visuelles de mise lors d'opérations de ce genre, un effort particulier a été fait par l'équipe des communications pour diffuser toute l'information sur le site Web de la Régie régionale. De plus, les communications ont coordonné la production d'un document de 16 pages, faisant connaître les services offerts à la population des Laurentides, les enjeux régionaux face à l'avenir et les options présentées par la Commission d'étude. Ce document a été distribué à l'ensemble des citoyens des Laurentides par l'entremise des journaux locaux et régionaux.

En ce qui concerne la consultation elle-même, l'équipe des communications a prêté son concours à l'ensemble des opérations (forums, audiences, sessions de travail, traitement des questionnaires et avis, rédaction des rapports). À signaler, un questionnaire interactif, réalisé avec le concours de la coordination des ressources informationnelles, a permis aux citoyens de s'exprimer via Internet sur les questions soumises à la consultation. Cette première expérience a permis de recueillir un type d'opinion, celle de citoyens s'exprimant sans contrainte de temps, de lieu ou autre. Une expérience qu'il sera intéressant de pousser plus loin lors d'une prochaine consultation. Avec plus de 700 partici-

pants aux différentes activités liées à la consultation régionale, on peut qualifier l'opération de réussie.

Autres activités

Comme chaque année, le service des communications a maintenu ses activités régulières de conseil et de soutien au conseil d'administration, à la direction générale et aux autres directions de la Régie régionale en matière de relations de presse, de planification des communications, de conception, de diffusion et de production de documents écrits et visuels et d'organisation d'événements.

Parmi les autres activités réalisées au cours de 2000-2001, quelques-unes émergent par leur importance ou leur caractère singulier ou inhabituel. Ainsi se démarquent :

- la préparation de la tournée de presse de Kino-Québec de la Direction de santé publique sur les jeunes et la sédentarité ;
- la préparation du texte de présentation de la Régie régionale pour sa comparution à la Commission parlementaire sur les affaires sociales (septembre 2000) ;
- les plans de communication et la réalisation d'outils pour :
 - le Mois de la santé dentaire visant les hommes en milieu de travail (avril 2000) ;
 - la campagne de prévention du tabagisme avec Guillaume Lemay-Thivierge comme porte-parole (janvier 2001) ;
 - le colloque sur la sécurité des actifs informationnels (avril 2001) ;
 - la campagne d'information sur le dépistage de l'hépatite C (reportée) ;
- la stratégie de communication relative aux cas de méningite survenus dans la région en mars 2001, dans le contexte de la situation

plus inquiétante à cet égard vécue à Québec au même moment.

La Régie régionale a développé son site Web renouvelé l'an dernier, notamment par l'ajout d'éléments graphiques et de quelques nouvelles sections (développement des cadres, cancer du sein).

Enfin, pour terminer en beauté, l'équipe des communication a contribué à la mise sur pied d'un événement nouveau, qui devrait s'établir comme une tradition dans la région des Laurentides, soit les Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux - volet Laurentides, dont les premiers ont été décernés le 19 avril dernier.

68	communiqués
7	discours
37	présentations visuelles
3	conférences de presse
4	bulletins

Centre de documentation

Le centre de documentation assume deux importantes responsabilités pour le bénéfice des membres de la Régie régionale : la gestion des documents de référence et la gestion des documents administratifs.

L'année 2000-2001 fût certainement marquée par un ensemble de réalisations qui visent à moderniser et rendre plus efficient le fonctionnement du centre de documentation afin de mieux soutenir les activités de la Régie



régionale. De plus, il s'est effectué un changement organisationnel majeur puisque le Centre de documentation relève, depuis janvier 2001, de l'adjointe à la direction générale.

En ce qui a trait à la gestion des documents de référence, la réorganisation, amorcée depuis l'été 1999, s'est poursuivie tout au long de cette année. Le rehaussement des équipements informatiques et le réaménagement physique ont été complétés. De plus, un nouveau logiciel documentaire a été choisi et son implantation débutera au printemps 2001. Malgré le temps consenti à mettre en œuvre les transformations, le personnel a continué d'offrir ses services documentaires à une clientèle toujours plus nombreuse.

Somme toute, l'année 2000-2001 a consolidé l'avenir du Centre de documentation et, en ce sens, elle peut être qualifiée de tournant positif.

Le second volet qui fournit un précieux soutien au bon fonctionnement de notre organisation

repose sur une gestion efficace des documents administratifs, que ce soit par leur classement, leur conservation ou la destruction de matériel inactif. Là aussi, une vaste opération de restructuration est en cours. Sous la responsabilité de la secrétaire générale, on a vu l'adoption du calendrier de conservation des documents administratifs et son approbation par les Archives nationales du Québec, répondant ainsi à l'obligation d'assurer la préservation des documents administratifs qui constituent, en quelque sorte, le patrimoine de la Régie régionale; l'actualisation de ce calendrier s'est traduite par une vaste opération auprès du personnel à l'interne.

Une deuxième phase a été amorcée et devraient être complétée dans les prochains mois, à savoir la révision et l'application d'un nouveau guide de classification, de même que l'acquisition et le déploiement d'un outil informatique de support à la gestion des documents administratifs.

