

**GAGNANT  
PRIX RÉALISATION 2003**

- SECTEUR SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX -

**REGROUPEMENT DES CLSC-CHSLD  
DE LA MONTÉRÉGIE  
ET RRSSS DE LA MONTÉRÉGIE**

---

**HARMONISATION DES PRATIQUES DU PROGRAMME  
" Soutien à domicile des CLSC de la Montérégie "  
(résumé du projet)**

En novembre 2000, la Montérégie s'est engagée dans une démarche visant à harmoniser les pratiques en soutien à domicile, une première au Québec. Les 19 CLSC et la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS) étaient alors bien conscients du défi à relever. Apprendre à travailler différemment, et tous ensemble, allait demander une volonté de concertation à tous les niveaux : conseils d'administration, directeurs, gestionnaires et intervenants.

L'objectif premier de la démarche consistait à offrir à toute la population la même gamme de services, une accessibilité comparable et surtout un traitement équitable. Parmi les divers moyens élaborés pour atteindre cet objectif, différents outils ont été conçus et implantés pour que, peu importe la localité, la clientèle inscrite au programme Soutien à domicile soit assurée d'avoir accès à des services de base. Ce sont : une évaluation de ses besoins à partir d'un outil unique et selon les mêmes standards de qualité; une offre de service similaire; une mise en priorité répondant aux mêmes critères; une gestion des listes d'attente respectant les mêmes modalités; de l'équipement, des fournitures et des aides techniques uniformes.

Par ailleurs, et toujours pour s'assurer de la rigueur de la démarche, la Montérégie s'est associée au Centre de recherches sur le vieillissement de l'Institut de gériatrie de Sherbrooke afin de développer une méthode de mesure du taux de réponse aux besoins de la clientèle. Encore là, une première au Québec. Après trois ans de travail acharné, et bien que le processus d'harmonisation soit long et ardu, les personnes engagées dans l'aventure estiment avoir fait de grands pas et sont déterminées à aller de l'avant. Ce qui les motive ? La passion d'agir de concert pour améliorer de façon réelle les services à la clientèle et, notamment, pour exercer une influence sur le milieu. Au nombre des motivations des CLSC et de la Régie régionale, mentionnons également le désir de partager une expérience fructueuse et l'espoir de voir un jour l'harmonisation appliquée à l'ensemble du Québec.

Dans cette aventure, la Montérégie a couru des risques. Mais, elle a surtout tenté de se donner une longueur d'avance, en se projetant dans l'avenir et en prenant le virage qui s'imposait. L'évolution des besoins de la clientèle, les nouvelles technologies et la capacité financière de l'État l'ont contraint à remettre en question ses pratiques et ses choix.

***Un projet empreint de rigueur et marqué par le dynamisme et la passion des différents acteurs qui avaient le souci de faire tomber les barrières pour répondre plus efficacement aux besoins de la population. Une avancée vers l'excellence.***

**PERSONNES-RESSOURCES POUR LE PROJET :**

Monsieur Denis Blanchard  
Regroupement des CLSC-CHSLD de la Montérégie et RRSSS de la Montérégie  
90, boul. Marie-Victorin Candiac (Québec) J5R 1C1  
(Regroupement des CLSC-CHSLD)  
1255, rue Beauregard, Longueuil (Québec) J4K 2M3 (Régie régionale)

Madame Danielle Benoit  
Agente de planification, programmation et de recherche  
Téléphone : (450) 928-6777 poste 4336  
Télécopieur : (450) 679-6443  
Courriel : [d.benoit@rrsss16.gouv.qc.ca](mailto:d.benoit@rrsss16.gouv.qc.ca)