


Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne



**DÉMARCHE DE CONSULTATION AUPRÈS DE LA POPULATION D'OUTREMONT
RELATIVEMENT À LA RÉORGANISATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
DU CSSS DE LA MONTAGNE**

COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS

SEPTEMBRE 2006

PRÉSENTÉ AU DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CSSS DE LA MONTAGNE

**PAR : PAULINE BLANCHETTE
CONSEILLÈRE À LA DIRECTION GÉNÉRALE ET RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS**



CENTRE AFFILIÉ
UNIVERSITAIRE
AFFILIÉ À
L'UNIVERSITÉ
MCGILL

CLSC CÔTE-DES-NEIGES
5700, chemin de la Côte-des-Neiges
Montréal (Québec)
H3T 2A8
(514) 731-8531

CLSC MÉTRO
1801, boul. de Maisonneuve O.
Bureau 500
Montréal (Québec)
H3H 1J9
(514) 934-0354

CLSC PARC-EXTENSION
469, rue Jean-Talon Ouest
Montréal (Québec)
H3N 1R4
(514) 273-9591



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. SYNTHÈSE DES DISCUSSIONS	4
3. CONCLUSION	6

ANNEXE :

1. LES TROIS OPTIONS

1. INTRODUCTION

Ce document résume les propos tenus par les participants à sept groupes de discussion avec des personnes résidant ou travaillant principalement sur le territoire d'Outremont. Ces rencontres ont eu lieu dans les locaux du Point de service Outremont, rue Van Horne, entre la fin du mois de mars et la fin d'avril.

Cette démarche de consultation avait un triple objectif :

- faire le point sur la réforme des services de santé et des services sociaux sur le territoire du CSSS de la Montagne
- expliquer les enjeux actuels de ces changements pour le CSSS de la Montagne
- échanger et recueillir les perceptions et commentaires des participants sur la compréhension que l'on se fait de cette réforme et de ses enjeux, notamment pour le Point de service Outremont.

Dans un communiqué diffusé le 20 mars dernier, le CSSS indiquait que cette consultation visait un échange d'informations, une façon de recueillir l'opinion des participants sur les besoins en santé et services sociaux dont ils sont témoins dans leur communauté. D'ailleurs, le CSSS a l'intention de reprendre cet exercice sur l'ensemble du territoire qu'il dessert.

Un comité ad hoc, composé de trois gestionnaires et de deux personnes provenant du milieu d'Outremont, a été mis en place à la suite de la mobilisation d'utilisateurs des services du Point de service Outremont qui craignaient un déplacement des services médicaux de ce point de service vers le CLSC Parc-Extension.

Les groupes de discussion réunissaient entre sept et vingt personnes chacun et se déroulaient selon un cadre précis. D'abord, des directeurs du CSSS faisaient une présentation visuelle d'une vingtaine de minutes sur les principaux paramètres de la réforme de la santé et des services sociaux et en expliquaient sommairement les enjeux pour le CSSS de la Montagne. Par la suite, le portrait sociodémographique et sociosanitaire de ce secteur ainsi que les services donnés au Point de service Outremont étaient illustrés. Un échange suivait et durait entre soixante et quatre-vingt-dix minutes.

Le recrutement des participants pour deux « focus group » fut confié à la firme spécialisée *Echo sondage*. Les participants des autres groupes provenaient de regroupements déjà constitués sur le territoire d'Outremont et représentatifs de la population.

Trois gestionnaires du CSSS furent responsables de la préparation, de la présentation, de la rédaction et de la synthèse des comptes rendus des différents groupes rencontrés. Un animateur externe était chargé de préparer le guide de discussion, d'animer les groupes et de collaborer à l'analyse et la rédaction du rapport.

2. SYNTHÈSE DES DISCUSSIONS

Ce chapitre présente une synthèse des propos tenus par les participants aux sept groupes de discussion. Ces participants étaient pour la plupart des Outremontais et Outremontaises qui, pour certains, avaient reçu des services de santé dans la dernière année et d'autres non. Ces rencontres ont permis de connaître les perceptions de la population du territoire sur les services de santé offerts.

Cette synthèse des propos se divise en deux volets, selon les différents sujets abordés lors des groupes de discussion : les paramètres de la réforme de la santé et des services sociaux et la situation du Point de service Outremont.

▪ Les paramètres de la réforme de la santé et des services sociaux :

Cette réforme est méconnue et n'est pas une préoccupation majeure pour les participants.

Les premières impressions sont à l'effet que l'on change quelque chose qui était petit, le CLSC, pour le rendre plus gros et plus complexe, le CSSS. On n'est pas complètement certain que ce changement sera positif. Les gens restent à convaincre, mais ils accordent le bénéfice du doute aux dirigeants et croient aux principes de base de cette réforme. Un participant, avec un sourire complice et pas du tout ironique, nous a souhaité « bonne chance », parce que la tâche sera colossale, disait-il. Les autres participants appuyaient ce souhait. On craint un alourdissement dans le fonctionnement compte tenu de la complexité de la structure du CSSS.

Le concept de vulnérabilité soulève des inquiétudes et des incompréhensions. Plusieurs pensent qu'une personne vulnérable présente surtout des problèmes de santé mentale. Aussi, plusieurs estiment que ce concept les disqualifie pour obtenir des services qui seront dorénavant orientés uniquement vers ces personnes dites vulnérables. C'est un concept réducteur qui porte à interprétation. On se dit que les dirigeants doivent penser que les gens d'Outremont sont financièrement à l'aise, de sorte qu'ils ne sont pas vulnérables et qu'ils peuvent se payer les services dans le privé. Ce qui est loin d'être le cas.

Ils perçoivent une contradiction entre, d'un côté, l'approche populationnelle qui sous-tend des services accessibles à tous et, d'un autre côté, la priorité qui cible les plus vulnérables, ce qui ne constitue qu'un faible pourcentage de la population.

Plusieurs participants soulignent que cette réforme semble privilégier les services de santé et qu'il n'y a pas beaucoup de place pour les services sociaux et la prévention. « *Pourtant, il faut surtout parler de prévention* ». « *Qu'en sera-t-il de la prévention connue actuellement par les mamans d'Outremont?* »

L'idée centrale qui suggère de développer des liens avec les médecins qui travaillent en clinique privée sur le territoire reçoit un accueil enthousiaste, même si plusieurs doutent de la volonté des médecins de vouloir s'engager dans ce modèle et de leur disponibilité. On demeure sceptique quant à la réussite de cette approche d'autant plus que la mise en place de la réforme ne s'accompagne pas d'argent neuf.

Les participants insistent sur les notions de proximité et d'accessibilité aux services. Leur principale crainte est de perdre l'aspect humain dans les services. « *On veut obtenir de l'aide par des professionnels que l'on connaît, proche de notre domicile. C'est essentiel et sécurisant* ».

▪ La situation du Point de service Outremont

Les gens connaissent peu les services offerts au Point de service Outremont. Ce qui ressort le plus clairement, c'est qu'ils ne peuvent pas rencontrer de médecins. *« Il n'y a aucune disponibilité et on nous répond qu'on ne prend plus de nouveaux patients. »* Ce constat circule dans la population de sorte qu'on ne pense plus venir à ce point de service. *« C'est devenu impossible d'obtenir un rendez-vous. » « Un policier s'est déjà présenté ici et on l'a référé ailleurs pour une petite blessure. Depuis, les policiers n'y viennent plus. »*

Autant la volonté des participants est claire, *« on veut garder ce point de service »*, autant les critiques sont sans équivoque, *« on veut un meilleur accès aux services des médecins et une plus grande accessibilité horaire. »*

Unaniment, les participants demandent de ne pas fermer ce point de service même si quelques-uns pensaient qu'il était déjà fermé. On reconnaît que le Point de service Outremont est petit et qu'il n'offre pas beaucoup de services. À cet égard, le CSSS peut changer les choses.

Les participants trouvent que le portrait statistique sur lequel les dirigeants du CSSS s'appuient désavantage la population d'Outremont. *« On a des problèmes qui sont tout aussi importants que ceux dans les autres secteurs géographiques moins privilégiés. » « Ces comparaisons risquent de créer des injustices. »*

Les participants ont beaucoup insisté, de différentes façons, à démontrer certaines particularités de la population d'Outremont. *« Nous vivons dans une enclave. Les gens sont venus vivre ici pour pouvoir tout faire à pied. Il n'est pas question de traverser une voie ferrée pour aller chercher des services de santé. Les gens d'Outremont ne s'identifient pas du tout à la clientèle du CLSC Parc-Extension. »*

Certains participants ont fait valoir le fait que le départ de la Clinique Laennec a créé un vide qui n'a jamais été comblé. *« On regrette cette fermeture. On aurait dû aider financièrement les médecins pour qu'ils demeurent en place. » Depuis, on craint tout départ de ce que l'on a sur le plan des services de santé ».*

Les participants ont apprécié les échanges et les présentations et veulent être mis au courant des décisions. Ils veulent connaître les bénéfices concrets de ces changements. Le ton des échanges était courtois. Les gens écoutaient avec beaucoup d'attention et ont montré un grand intérêt pour le développement des services médicaux avec les médecins qui pratiquent en clinique privée.

S'il y a un message qui ressort nettement, c'est celui de pouvoir trouver un médecin de famille. On nous indique des problèmes qui paraissent moins graves mais qui ont leur importance, entre autres : l'isolement des personnes âgées, les jeunes mamans actives qui se retrouvent seules à la maison après leur accouchement et les jeunes qui autrefois *« avaient la clef dans le cou et qui maintenant ont leur cellulaire au primaire et qui sont capables de se payer de la drogue, très jeunes. »*

3. CONCLUSION

Notre groupe avait le mandat d'organiser ces rencontres de consultation dans un climat qui permet de recueillir les perceptions des participants. Expliquer les éléments de la réforme de la santé et des services sociaux et ses impacts pour le territoire du CSSS de la Montagne, préparer le contenu, animer et faire ressortir les faits saillants des discussions, tels étaient les objectifs poursuivis. Démarche qui fut amorcée dans le secteur d'Outremont.

Les résultats de ces rencontres sont remis sous forme de rapport au directeur général qui les présentera aux membres du conseil d'administration. Le contenu du rapport servira à la prise de décision concernant l'avenir du Point de service Outremont.

Certaines perspectives d'action nous sont apparues importantes à souligner, de même que quelques paradoxes :

- Il y a unanimité dans les groupes rencontrés pour que le CSSS conserve le Point de service Outremont, même si très peu de services y sont offerts et malgré ce que les indices de « défavorisation » révèlent.
- Les participants comprennent que le développement du CSSS et de ce point de service va être possible par le biais d'ententes avec les médecins qui pratiquent en privé, selon la formule des cliniques-réseau et les Groupes de médecine de famille. Les participants ont démontré beaucoup d'espoir envers ces deux types de développement et trouvent ces idées intéressantes et prometteuses. On souhaite être tenu au courant des développements en ce sens.
- Nous avons constaté un besoin évident d'information sur l'offre de services du CSSS et celle du Point de service Outremont. Les services sont méconnus et plusieurs préjugés perdurent sur l'accessibilité aux services, notamment en ce qui concerne les heures d'ouverture.
- Le CSSS doit avoir une préoccupation constante de bien expliquer et faire comprendre les principes de la réforme, notamment :
 - la nature de la clientèle vulnérable qui nécessite des services plus spécialisés
 - la responsabilité populationnelle qui vise particulièrement les services généraux médicaux et la prévention
 - les services multidisciplinaires et de proximité

Le CSSS aurait intérêt à poursuivre cette démarche de sensibilisation et d'information dans les territoires des CLSC Côte-des-Neiges, Métro et Parc-Extension afin d'obtenir un portrait d'ensemble des perceptions.



Options présentées aux membres du conseil d'administration du CSSS de la Montagne

Mise en contexte :

Dans un communiqué émis le 20 mars dernier, le CSSS de la Montagne annonçait une démarche de consultation auprès de la population d'Outremont. Cette démarche de consultation avait trois objectifs. Elle permettrait de faire le point sur la réforme des services de santé et des services sociaux sur le territoire du CSSS de la Montagne, d'expliquer les enjeux actuels de ces changements pour le CSSS de la Montagne et de recueillir les perceptions et commentaires des participants sur cette réforme et notamment sur la situation du Point de service Outremont.

Nous avons construit un guide de discussion, préparé une présentation sur la réforme et les enjeux de même qu'un portrait socio-sanitaire de la population de ce secteur. La consultation s'est faite auprès de sept groupes, soit soixante-neuf personnes.

Les dirigeants du CSSS de la Montagne s'étaient engagés à ne prendre aucune décision concernant un éventuel déplacement de certaines activités du Point de service Outremont vers un autre emplacement du CSSS de la Montagne avant la fin de la démarche de consultation.

Maintenant que les conclusions de cette démarche de consultation sont connues, les membres du conseil d'administration sont invités à décider parmi trois scénarios possibles, ce qu'il entend faire avec le Point de service Outremont. Ces scénarios sont :

- 1- Le statu quo.
- 2- La fermeture du Point de service Outremont et déplacement des activités dans d'autres emplacements du CSSS de la Montagne.
- 3- Le maintien du point de service sur la rue Van Horne et le développement d'un projet pilote qui proposerait un plus grand éventail de services réguliers.

Le document qui suit présente une synthèse des échanges avec les groupes consultés et un tableau des avantages et inconvénients de chacun des scénarios évoqués.

Synthèse des échanges

Cette synthèse des propos porte sur les deux sujets de consultation, la réforme des services de santé et des services et ses enjeux sur le territoire du CSSS de la Montagne et la situation du Point de service Outremont.

Les paramètres de la réforme de la santé et des services sociaux :



Les premières impressions des gens consultés sont à l'effet que l'on change quelque chose qui était petit, le CLSC, pour le rendre plus gros et plus complexe, le CSSS. On n'est pas complètement certain que ce changement sera positif. Les gens restent à convaincre, mais ils accordent le bénéfice du doute aux dirigeants et croient aux principes de base de cette réforme. De plus, cette réforme est méconnue et n'est pas une préoccupation majeure pour les participants.

Le concept de vulnérabilité soulève des inquiétudes et des incompréhensions. Plusieurs pensent qu'une personne vulnérable présente surtout des problèmes de santé mentale. Aussi, plusieurs estiment que ce concept les disqualifie pour obtenir des services qui seront dorénavant orientés uniquement vers ces personnes dites vulnérables. Pour plusieurs, c'est un concept réducteur qui porte à interprétation. On se dit que les dirigeants doivent penser que les gens d'Outremont sont financièrement à l'aise, de sorte qu'ils ne sont pas vulnérables et qu'ils peuvent se payer les services en recourant au privé. Ce qui est loin d'être le cas, nous a-t-on dit, tout au long de ces rencontres.

Plusieurs participants soulignent que cette réforme semble privilégier les services de santé et qu'il n'y a pas beaucoup de place pour les services sociaux et la prévention.

L'idée centrale qui suggère de développer des liens avec les médecins qui travaillent en clinique privée sur le territoire reçoit un accueil enthousiaste, même si plusieurs doutent de la volonté des médecins de vouloir s'engager dans ce modèle. On demeure sceptique quant à la réussite de cette approche.

Les participants insistent sur les notions de proximité et d'accessibilité aux services. Leur principale crainte est de perdre l'aspect humain dans les services.

La situation du Point de service Outremont

Les gens connaissent peu les services offerts au Point de service Outremont. Ils disent ne pouvoir rencontrer de médecins. Ce constat circule dans la population de sorte qu'on ne pense plus à venir à ce point de service.

La volonté des participants de conserver ce point de service est claire. Cependant, on veut un meilleur accès et une plus grande accessibilité aux services médicaux et infirmiers.

Les participants demandent de ne pas fermer ce point de service même si quelques-uns pensaient qu'il était déjà fermé. Les participants ont insisté pour démontrer certaines particularités de la population d'Outremont qui font que celle-ci aurait de la difficulté à se reconnaître dans un autre emplacement du CSSS de la Montagne.

Les participants ont apprécié les échanges et les présentations. Le ton était courtois. Les gens ont montré un grand intérêt pour le développement des services médicaux avec les médecins qui pratiquent en clinique privée.

S'il y a un message qui ressort nettement, c'est la difficulté de pouvoir trouver un médecin de famille. On nous indique des problèmes qui semblent moins graves mais qui ont leur importance, entre autres : l'isolement des personnes âgées, les jeunes mamans actives qui se retrouvent seules à la maison après leur accouchement et les jeunes qui ont tôt, les moyens de se payer de la drogue.

Les scénarios possibles

Scénario 1- Le statu quo. Tout reste en place dans les espaces actuels.

Le CSSS maintient le bail jusqu'en 2012 et se contente de l'espace actuel. Les services médicaux et infirmiers demeurent disponibles de même que les services de support aux groupes.

Avantages	Inconvénients
<p>Pour les utilisateurs des services, il n'y a aucun changement, donc aucune perte de services.</p> <p>Les gens d'Outremont sont rassurés quant aux services déjà existants.</p> <p>Les gens consultés ont maintenant une meilleure connaissance de l'offre des services existants et du développement des services selon la réforme. Leurs perceptions sont modifiées à cet égard.</p>	<p>Ne permet aucune économie au niveau budgétaire.</p> <p>Le développement des services est compromis.</p> <p>Le nombre de professionnels demeure le même de sorte que l'accès aux services conserve ses limites.</p>

Scénario 2- La fermeture du Point de service Outremont et le déplacement des activités vers d'autres emplacements du CSSS de la Montagne.

Selon ce scénario, le CSSS délaisse complètement le local de la rue Van Horne. Il dirige les services médicaux réguliers vers les CLSC Côte-des-Neiges ou Parc-Extension et négocie avec l'Arrondissement d'Outremont afin d'utiliser des espaces dans le nouveau centre communautaire pour donner certains services comme celui du Club des mamans.

Avantages	Inconvénients
<p>Récupération possible d'un budget annuel de 200 000\$ qui peut être utilisé pour développer d'autres activités.</p> <p>La venue du personnel médical, infirmier et de soutien de ce point de service dans les autres emplacements du CSSS contribue à consolider les équipes existantes et ainsi améliorer l'accès et la disponibilité pour des services médicaux et infirmiers.</p>	<p>Risque de devoir payer une pénalité pour la rupture du bail qui est en vigueur jusqu'en 2012 (à moins d'une entente particulière ou d'une sous-location)</p> <p>Décision qui irait à l'encontre de la volonté d'une partie de la population d'Outremont et des décideurs politiques locaux.</p> <p>Semble nous éloigner du concept de proximité (traiter dans le milieu) en ce qui concerne les services à la population, d'où une certaine incohérence.</p>

Scénario 3- Le maintien du point de service sur la rue Van Horne et le développement des services généraux.

Le CSSS maintient les services généraux et renforce la mise en place du Groupe de médecine de famille et les liens avec les cliniques–réseaux, afin de consolider les services médicaux de première ligne sur l'ensemble de son territoire.

Avantages	Inconvénients
<p>Permet de maintenir et de renforcer les services actuels à la clientèle et ainsi de contribuer au développement de services de proximité.</p> <p>Permet de développer un projet pilote qui proposerait un plus grand éventail de services pour la population.</p> <p>Permet d'augmenter l'accessibilité à des services généraux et correspond à l'approche populationnelle et au modèle montréalais de services.</p> <p>Satisfait la population et les décideurs politiques.</p> <p>Ouvre à des collaborations plus étroites avec le milieu municipal.</p>	<p>Ne permet pas d'économie budgétaire qu'on aurait pu utiliser pour développer de nouveaux services.</p> <p>Il faut prendre le temps d'intéresser les médecins des cliniques privées et autres partenaires à cette formule de collaboration.</p> <p>La complexité de la mise en place de ce concept qui nécessite entre autres, le recrutement de nouveaux médecins et la recherche d'une adhésion de leur part à ces nouvelles formules.</p>