

Notes de la rencontre du 14 avril 2026 (COMPOS-TC)

La communication optimale

- **Quels sont les enjeux vécus en lien avec la communication et pourquoi cette notion est importante**
 - La communication est un enjeu systémique et structurel.
 - Un manque de communication ou une communication non optimale est un gros bloqueur même dans les petites équipes parfois.
 - La combinaison du travail en silo et le manque de communication peut compliquer encore davantage les choses.
 - La communication est un gros facteur qui pourrait nous aider à travailler. En communiquant davantage et en travaillant de manière plus intégrée et coordonnée, des résultats plus optimaux peuvent avoir lieu.
 - Si on souhaite avoir des services intégrés pour les troubles concomitants, il est important de mieux communiquer.
 - Il est nécessaire de collaborer pour avoir des services intégrés en troubles concomitants et une coordination entre les services dont l'utilisateur a besoin. Des solutions sont à trouver ensemble et une coordination interprofessionnelle dans chaque équipe peut être bénéfique.
 - Un manque de coordination entre les différentes bases de données/notes de suivi vient compliquer les choses. Est-ce qu'on connaît bien les outils, est-ce qu'on les utilise ?
 - Dans un CISSS du Québec, les intervenants du CRD peuvent s'ajouter eux-mêmes à l'outil de fluidité de l'urgence lorsqu'ils reçoivent une alerte d'arrivée de leur usager pour que l'équipe de l'urgence soit au courant qu'il a un suivi au CRD et qu'elle peut les contacter, mais les contacts sont plutôt rares.
 - On peut avoir l'impression qu'il y a beaucoup de communications entre différents services, mais il peut y avoir une certaine chasse gardée où des semi-vérités sont partagées ou ce ne sont pas les informations dont nous avons besoin qui nous sont partagées. Cela peut faire en sorte qu'on surcharge les usagers et les familles d'informations et de contacts puisque le tout n'est pas coordonné, mais plutôt multiplié par manque de partage.
 - En ayant une communication efficace, on peut connaître davantage les partenaires présents au dossier et impacter positivement les usagers et les familles en diminuant la paperasse qu'ils doivent remplir (éviter de remplir plusieurs fois les mêmes documents) et en leur évitant une surcharge de gestion des différents services qu'ils reçoivent. Ainsi, les usagers et les membres de leur entourage peuvent se concentrer à aller mieux.
 - La notion de confidentialité varie entre les services et les établissements. Parfois, la confidentialité est utilisée pour justifier l'absence de démarches pour obtenir l'autorisation de partager d'informations auprès de l'utilisateur, pour trouver l'information ou pour impliquer la famille ou leur offrir du soutien (il y a des façons de soutenir la famille sans tout dévoiler). Il serait bénéfique de travailler sur la notion de confidentialité.

Notes de la rencontre du 14 avril 2026 (COMPOS-TC)

- Cela peut prendre du temps pour développer des communications efficaces et aidantes, mais cela en vaut la peine.

- **Quels sont les facilitateurs pour avoir une communication optimale**
 - Si des services sont utilisés de manière parallèle par un usager, il est encore plus nécessaire de communiquer de manière efficace et fréquente entre les équipes.
 - Dès qu'une collaboration est nécessaire, il est pertinent d'identifier clairement qui est le porteur, quelle est l'imputabilité de chaque acteur et le calendrier des interventions dans les différents services. Ceci provoque un engagement, une répartition des tâches/responsabilités et une clarification du rôle de chaque personne impliquée.
 - Lorsque plus de deux équipes sont concernées, cela devient plus complexe. Il est important d'identifier qui sera en charge de la gestion du plan d'intervention, qui abordera quoi et s'assurer que l'utilisateur ne soit pas perdu à travers les différents intervenants et services reçus et qu'il sache qui s'occupe de lui.
 - Avoir un gestionnaire de cas est utile, cela permet la coordination des plans d'intervention et des actions.
 - La notion d'équipe traitante qui peut impliquer des personnes de différentes équipes/services serait à développer de manière plus élargie.
 - Dans un CISSS du Québec, un cadre de transversalité a été créé pour faciliter la coordination des interventions.
 - Les liens entre les personnes des différents services sont une force et créent une fluidité. On ne peut pas retirer le côté individu-dépendant, mais on peut accompagner les personnes pour qu'il y ait une liaison qui soit réalisée lors d'un départ ou d'un changement de personnel/d'organisation. Ce processus facilitateur permettrait de créer des liens de confiance pour garder les liens vivants. Cela assurerait une fluidité, une adaptation et permettrait une continuité lorsque des demandes d'exception sont faites par exemple.
 - Les liens entre les intervenants, les partenaires, les organismes communautaires sont fragiles, mais très importants à entretenir.
 - Rencontrer les personnes en présentiel peut aider à développer un lien et faciliter les communications par la suite.
 - Avoir un cadre écrit facilite la communication et la coordination, et évite que cela repose sur les épaules d'individus pour éviter un potentiel épuisement.
 - Lorsqu'il y a une collaboration entre le RSSS et le réseau communautaire, on doit être égal à égal et bien expliquer le suivi du dossier et les conclusions. Une façon qui permet de partager les informations entre les réseaux durant le suivi qui demande le moins de temps possible serait bénéfique à déterminer pour favoriser le partage et éviter que le temps et l'effort de l'action deviennent un obstacle.

Notes de la rencontre du 14 avril 2026 (COMPOS-TC)

- Il est important d'avoir une communication verbale, mais aussi écrite afin de conserver une traçabilité.
- Il y a une multitude de moyens de communiquer ce qui peut apporter de la confusion. Il est pertinent de demander aux personnes avec qui on travaille le moyen de communication qu'elles privilégient et les contacter de cette manière dans le futur pour éviter de s'éparpiller (quand, où, qui, fréquence, comment (téléphone, cellulaire, courriel, Teams, écrit papier, autre)).
- Afin de faciliter les communications dans des situations où il y a une hiérarchie des rôles, les coordonnateurs cliniques des équipes peuvent communiquer entre eux pour discuter de difficultés vécues par les intervenants ou la liaison à l'hôpital peut être contactée pour qu'elle contacte le médecin de son côté (courroie de transmission).
- Il est bénéfique d'avoir un langage commun entre les services et les organisations (cela peut parfois varier selon le domaine et compliquer la communication).
- Il est bénéfique d'inclure davantage l'utilisateur dans son plan de traitement et ne pas le laisser passif et dans l'ignorance. Il est intéressant d'écouter ce qu'il veut et ce qu'il identifie comme ce qui serait aidant pour lui. Des services intégrés peuvent faciliter cela.
- Il y a un manque de formation sur la communication (comparé à la formation sur le lavage de main par exemple). Cela n'est pas présenté comme une priorité par l'organisation, ce qui partage le message que ce n'est pas encouragé par la gouvernance. Il serait pertinent que ce soit ajouté à la culture de l'organisation et aux habitudes des équipes. Il serait bénéfique de former et d'outiller les gens pour développer les habiletés/compétences pour communiquer et collaborer ensemble (quelle est la base dont tout le monde bénéficierait à maîtriser et quelles sont les éléments plus macro qui sont à considérer).
 - Une formation sur la plus-value de la communication/concertation serait intéressante. On profiterait à être coaché sur comment communiquer, qu'est-ce que cela fait de ne pas avoir ou partager toutes les informations lorsqu'on intervient, et avoir un temps d'arrêt pour y réfléchir et en discuter.
 - Dans un CISSS du Québec, une agente de liaison n'étant pas reliée à une certaine direction (ce qui permettait de mettre l'utilisateur au centre et non les intérêts d'une certaine équipe) soutenait les équipes pour améliorer leurs communications et suivis. Cette entente entre le ministère de la Santé et le ministère de l'Éducation a permis de proposer des actions qui sortaient du cadre parfois tout en étant soutenu par la gouvernance et de créer un lieu pour discuter de manière franche pour confronter les enjeux et trouver des façons d'accompagner et de soutenir les équipes tous ensemble et non en mode compétition.
- Une section dans les dossiers des usagers pourrait être ajoutée pour encourager/obliger les intervenants à communiquer avec les autres services ou un point pourrait être ajouté dans les suivis de charge de cas hebdomadaires ou mensuels.

Notes de la rencontre du 14 avril 2026 (COMPOS-TC)

- Il serait pertinent d'éviter de répondre que ce n'est pas nous qui sommes responsables de la demande qui nous est adressée, mais tenter de trouver qui est la bonne personne qui peut y répondre ou faire la démarche pour trouver plus d'informations. Cela peut nous permettre d'obtenir de nouvelles connaissances et de développer de nouveaux contacts/liens.
- De la promotion dans les équipes peut être faite pour amener les intervenants à penser que c'est notre usager et non mon usager ou ton usager (collaboration).
- Des états de lieux peuvent être réalisés avec les équipes pour savoir comment elles vont et si des besoins ont été relevés à certains endroits. Ce peut aussi être des lieux pour réaliser des partages entre équipes pour vérifier si les communications vont bien ou s'il y a des enjeux actuellement.
- Avoir un lieu de communication récurrent peut faciliter une communication efficace puisqu'on sait qu'il y aura un moment stable pour partager nos points et qui nous permet de les regrouper d'un coup pour éviter de s'éparpiller et de multiplier les communications. Cela peut permettre de faire le point, les suivis, les transferts d'informations et la gestion de situations complexes.
- Lorsqu'il y a des initiatives de communication/collaboration au Québec, il serait bénéfique de s'assurer que ce soit bien connu de tous pour que les personnes concernées participent pour enrichir les échanges et les réflexions.

Sujet de la prochaine rencontre :

- Présentation d'un projet de création d'une équipe en troubles concomitants