

*Le Répertoire des ressources Web, une information professionnelle
à votre image...*

Mai 2008 – Déjà présent dans le réseau de la santé depuis 1995, le Répertoire des ressources a beaucoup évolué en neuf ans. Un des changements majeurs fut le remplacement, en novembre 2007, de la plate-forme Lotus Notes par une version Web.

Le Répertoire des ressources est un référentiel de plus de 28 000 données répertoriées, ordonnées et classées selon 87 types de ressources différentes. Les ressources disponibles dans le réseau de la santé (hôpitaux, CLSC, etc.) et les ressources connexes, mais considérées hors réseau (pharmacies, cliniques médicales, organismes communautaires, etc.) sont classées dans ce grand répertoire.

L'utilité première du RR est de permettre de localiser la ou les ressources correspondantes au service requis. On peut donc orienter la clientèle vers les services appropriés. Vous cherchez une clinique médicale sans rendez-vous, un organisme offrant des services à domicile, une pharmacie ouverte en dehors des heures habituelles, vous trouverez toutes les réponses dans le Répertoire des ressources. Depuis peu, il permet également de situer géographiquement la ressource en affichant sa localisation sur une carte. Les ressources que recèle le Répertoire sont directement liées aux besoins bio-psycho-sociaux de la population québécoise. Le Répertoire des ressources est consulté par un vaste ensemble de professionnels du réseau de la santé et des services sociaux répartis sur tout le territoire du Québec. Quoique principalement utilisé par les professionnels des services Info-Santé et Info-Social pour répondre aux appels des usagers, le Répertoire est aussi un outil fort apprécié de nombreux autres utilisateurs :

- ✓ les intervenants travaillant en soutien à domicile en mission CLSC,
- ✓ les intervenants des centres de réadaptation,
- ✓ les intervenants de la mission centre hospitalier (CH) qui assurent un suivi clientèle,
- ✓ les intervenants en CHSLD,
- ✓ les intervenants des cliniques GMF.

L'impact du Répertoire des ressources dépasse largement son volume déjà impressionnant! C'est un outil essentiel dont les bénéficiaires se font d'abord ressentir par les usagers. L'aide offerte est avant tout centrée sur le besoin du client. De son côté, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) veille à ce que les renseignements soient de qualité afin que la bonne information soit rapidement retracée. L'objectif poursuivi est de permettre aux différents utilisateurs de trouver efficacement les bonnes ressources, qu'elles soient du réseau ou hors réseau. Afin de respecter son engagement de qualité de données, le MSSS a doté le Répertoire d'un cadre normatif. Ce dernier encadrera la structure des données présentes au Répertoire et permettra une compréhension commune de son contenu.

Les ambitions sont grandes pour la version *II*. Ultiment, le Répertoire des ressources vise à offrir, sur une base ininterrompue, des informations continuellement mises à jour. Ainsi, l'utilisateur qui consulte le Répertoire obtiendra l'information la plus exacte possible et orientera adéquatement son client.

Les possibilités du Web sont à l'infini, un projet d'autonomisation de la consultation permettra d'ici les prochaines années à quiconque de consulter une partie du Répertoire par le biais d'Internet et du site du MSSS.

Pour y arriver, une équipe compétente a été mise sur pied afin de traiter les demandes avec une vision commune. Dans un premier temps, le MSSS a confié à la firme de gestion de projet SOGIQUE, le mandat de réalisation du Répertoire des ressources Web (RRW). En octobre 2007, l'entreprise a nommé une pilote de système, en la personne de M^{me} Josée Sauvageau. Celle-ci détient une formation de base dans deux créneaux opportuns : le nursing et l'informatique. Avant son mandat de pilote, M^{me} Sauvageau était conseillère au Service national de soutien applicatif (SNSA) toujours pour SOGIQUE où elle était responsable de la formation de l'application Intégration CLSC. Son expertise, son sens de l'écoute, sa compréhension du réseau et sa grande implication lui ont permis de rapidement rallier tous les acteurs. Aujourd'hui, son mandat touche non seulement le développement, mais aussi l'entretien du Répertoire.

Le MSSS, quant à lui, s'est adjoint les services de M^{me} Hélène Robitaille en tant que pilote d'orientation. M^{me} Robitaille possède une formation en nursing et a une vaste expertise du réseau acquise par son implication dans les différents systèmes informatiques disponibles en mission CLSC et CHSLD. Elle y travaillait notamment à titre de pilote local pour l'application Info-Santé. Elle a également travaillé pour SOGIQUE comme conseillère au soutien des utilisateurs à Info-Santé et pilote de système au Répertoire des ressources. Au MSSS, elle a travaillé à la publication récente des orientations triennales du Répertoire des ressources. Présentement, elle voit à la diffusion du cadre normatif dont elle a dirigé la rédaction. M^{me} Robitaille est à la tête d'une équipe chevronnée où sont représentés les utilisateurs. Avec une passion communicative et une vision sans borne pour l'avenir du Répertoire, elle sait rassembler les troupes vers ce qu'il y aura de mieux pour les clients du réseau de la santé.

Ces personnes qui agissent à titre de pilote sont supportées par des directions proactives. Tous ont à cœur la satisfaction des utilisateurs et sont motivés par les bénéfices pour les usagers.

Convaincus? Communiquez avec votre agence régionale (ASSS)

L'agence a pour mandat de promouvoir l'utilisation du Répertoire des ressources à l'ensemble des utilisateurs de sa région et pourra vous donner les accès nécessaires. Certaines régions sont même très proactives à cet égard. La région de Lanaudière doit être citée en exemple. En plus d'être grandement impliquée dans chacun des comités provinciaux (Comité des utilisateurs et Comité du cadre normatif), l'équipe de l'Agence 14, composée de mesdames Michelle Mailloux, Hélène Larose et Michèle Melançon, fait présentement la tournée de cette région pour faire l'éloge des mérites du Répertoire des ressources et y faire adhérer l'ensemble de leurs établissements. D'autres régions pourraient aussi être citées à titre d'exemple, car elles se sont dotées d'outils permettant aux objectifs précédemment identifiés de se réaliser et même d'être dépassés.

Josée Sauvageau
Pilote de système Répertoire des ressources
SOGIQUE
Tél. : 418 527-5211, poste 5145
Courriel Notes : Josée Sauvageau/Sogique/SSSS