

BILAN DES ACTIVITÉS

SANTÉ QUÉBEC LAVAL

2025
-
2026

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Chères équipes,

C'est avec fierté que nous présentons le bilan des activités de la dernière année, dont se dégage principalement notre capacité à nous mobiliser, à innover et à travailler autrement. Grâce à l'engagement des équipes, à la créativité des milieux et à la collaboration entre les directions et avec nos partenaires, nous avons réussi à assurer la qualité des offres de services à la population, tout en atteignant l'équilibre budgétaire.

Les réalisations présentées dans ce document illustrent concrètement ce dont nous sommes capables lorsque nous unissons nos forces : améliorer l'accès aux soins, fluidifier les parcours, soutenir davantage les clientèles vulnérables, transformer nos pratiques et intégrer des solutions innovantes, au bénéfice des usagers. Elles témoignent aussi de nos valeurs, qui prennent tout leur sens dans l'action : audace, collaboration, engagement, bienveillance et innovation.

Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance sincère à l'ensemble des équipes, des gestionnaires, des médecins, des stagiaires, des usagers partenaires et des bénévoles ainsi qu'à nos partenaires, pour leur implication, leur rigueur et leur capacité à se mobiliser dans un environnement en constante évolution.

Nous sommes fières de ce bilan, qui reflète non seulement les résultats atteints, mais aussi la solidité de notre organisation et sa capacité à se transformer.

Ensemble, poursuivons sur cette lancée afin de continuer à innover, à améliorer nos pratiques et à offrir à la population lavalloise des services accessibles, humains et de grande qualité.



Jeanne-Evelyne Turgeon
Présidente-directrice
générale



Julie Désailliers
Présidente-directrice
générale adjointe



Une publication de :

Santé Québec Laval
1755, boulevard René-Laennec
Laval (Québec) H7M 3L9
Téléphone : 450 668-1010
Site web : www.lavalensante.com

Rédaction et coordination

Ce document est une réalisation de la Direction des communications, des affaires juridiques et affaires corporatives, en collaboration avec toutes les directions de Santé Québec Laval.

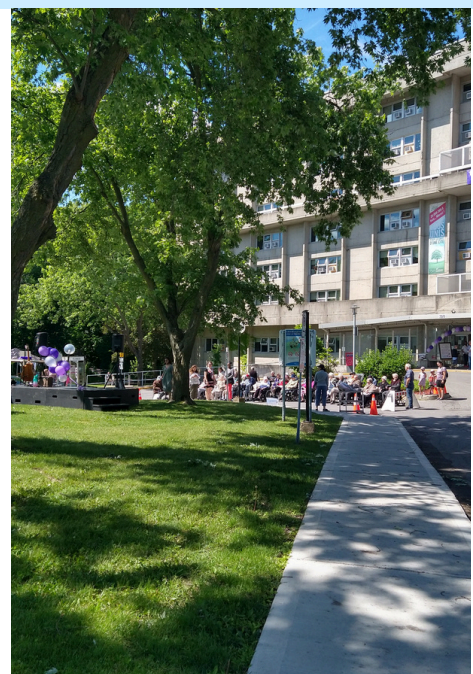
Diffusion

Ce document est disponible en version électronique à l'adresse www.lavalensante.com.

La reproduction partielle ou complète du document à des fins personnelles et non commerciales est permise à condition d'en mentionner la source.

© Santé Québec Laval, 2026

NOTRE ORGANISATION	5
NOS RÉALISATIONS	6
UNE SANTÉ PLUS ACCESSIBLE	7
UN PARCOURS PLUS FLUIDE	9
UNE ORGANISATION PLUS HUMAINE	12
DES FAÇONS DE FAIRE PLUS PERFORMANTES	17
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE, RECHERCHE ET INNOVATION	20
EXCELLENCE ET RAYONNEMENT	24
NOS FONDATIONS	26



NOTRE ORGANISATION :

NOS VALEURS

AUDACE * BIENVEILLANCE * COLLABORATION
ENGAGEMENT * EXCELLENCE * INNOVATION * RESPECT

SANTÉ QUÉBEC LAVAL EN CHIFFRES

32

installations

1,5 G\$

budget

460 000 +

personnes à desservir

12 186

employés

833

médecins

4000 +

stagiaires/année

454

cadres

500 +

bénévoles et
usagers partenaires

MISE EN PLACE DE LA GOUVERNANCE CLINIQUE TRANSFORMÉE

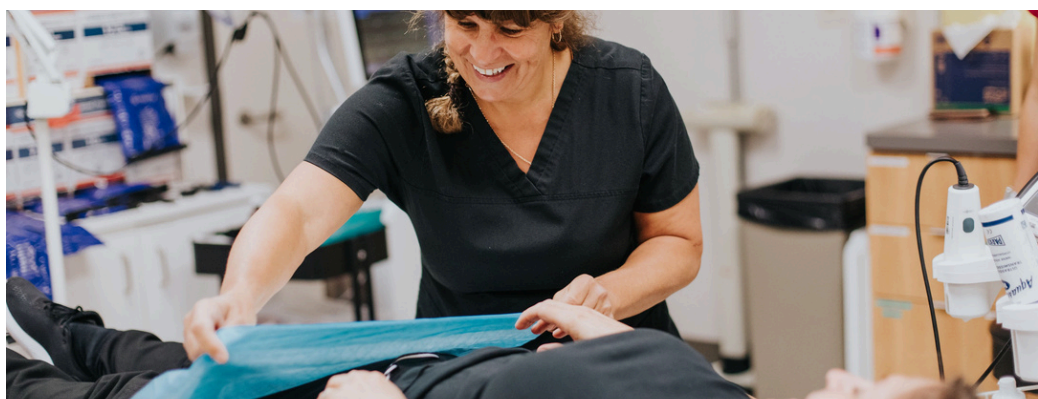
Santé Québec Laval a poursuivi les démarches liées à la transformation de la gouvernance clinique, notamment par la mise en place du Conseil d'administration d'établissement (CAE), dont les deux sièges vacants ont été comblés, et par l'alignement de ses travaux avec ses nouveaux rôles.

Les travaux de mise en place du Conseil interdisciplinaire d'évaluation des trajectoires et de l'organisation clinique ont également commencé, avec l'amorce de l'étude des trajectoires (aide médicale à mourir et surveillance constante) ainsi que la mise en place des deux conseils multidisciplinaires (santé et social).

Enfin, soulignons que la majorité des membres du Comité des usagers d'établissement ont été réélus, avec l'arrivée de quelques nouveaux visages. Merci à tous les membres!

DÉCOUVREZ NOS RÉALISATIONS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

Des réalisations solides,
portées par l'engagement des équipes et
leur capacité d'adaptation



OUVERTURE DE LA CLINIQUE HOSPITALIÈRE D'ACCÈS RAPIDE

La clinique hospitalière d'accès rapide (CHAR) offre une alternative structurée à l'Urgence en assurant une prise en charge médicale rapide pour des situations cliniques ciblées, grâce à une collaboration étroite entre la première ligne et les équipes hospitalières.

Elle repose sur l'engagement actif des médecins omnipraticiens, qui jouent un rôle central dans la fluidité des trajectoires et le désengorgement de l'urgence.

Les retombées observées depuis l'ouverture de la CHAR démontrent la valeur transformatrice du projet.

Des usagers suivis à domicile peuvent obtenir en un seul épisode de soins l'ensemble des examens et l'avis spécialisé requis, sans passage à l'Urgence.

Certains bénéficient en moins de deux heures d'une investigation complète et d'un retour sécuritaire dans leur milieu de vie. Plusieurs investigations sont possibles dans un délai de 24 h, grâce à une coordination accrue entre les services.



Inauguration de la Clinique hospitalière d'accès rapide

CONSOLIDER LA PREMIÈRE LIGNE

L'accès aux services de première ligne, priorité pour les Lavallois, est en constante amélioration. En 2025-2026, les visites à l'Urgence qui auraient pu être prises en charge ailleurs, soit les visites ambulatoires P4-P5 non admises, ont diminué de plus de 17 % par rapport à l'année précédente. Plusieurs offres de service ont contribué à ce résultat.

- Plus de 67 000 demandes ont été reçues au Guichet d'accès à la première ligne (GAP). Pour 99,8 % d'entre elles, le temps de réponse a été de moins de 36 heures.
- La Clinique d'infirmières praticiennes spécialisées (IPS), rehaussée au niveau 4 en janvier 2026, assure une prise en charge globale de sa clientèle. Cette dernière comptait 1 345 usagers au 31 mars 2026. La clinique représente une valeur ajoutée importante en favorisant un accès rapide à des soins adaptés, un suivi préventif ainsi qu'un soutien essentiel aux usagers et à leur famille, tout en contribuant à la continuité et à la qualité des soins de première ligne.



- L'outil Vitr.AI, déployé au GAP ainsi qu'en Groupe de médecine de famille (GMF) et en GMF universitaire, utilise un filtre de pertinence appuyé par l'intelligence artificielle afin de mieux attribuer les plages horaires de rendez-vous médicaux.
- La téléconsultation a été introduite à l'Établissement de détention Leclerc de Laval pour les personnes incarcérées suivies à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, notamment en psychiatrie. Cette mesure a réduit les transports carcéraux évitables, tout en assurant des soins de qualité.

UN PARCOURS PLUS FLUIDE

Des actions qui améliorent la continuité des soins, réduisent les délais et facilitent les transitions entre les services, afin d'offrir une trajectoire plus simple et mieux coordonnée

MAYA ET SARA : UN VIRAGE TECHNOLOGIQUE POUR OPTIMISER LE SOUTIEN À DOMICILE

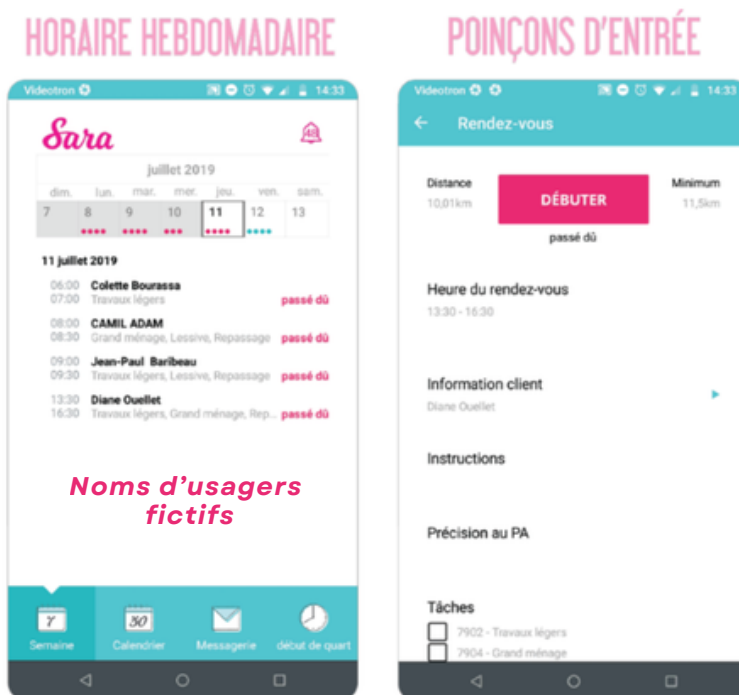
Avec le soutien essentiel de la Fondation Cité de la Santé, des directions de la logistique et de des ressources informationnelles Lanaudière - Laurentides - Laval, les directions du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées et la Direction des programmes de déficience intellectuelle, du trouble du spectre de l'autisme et de la déficience physique ont entrepris un virage technologique important visant à optimiser les soins et les services offerts à la clientèle du soutien à domicile.

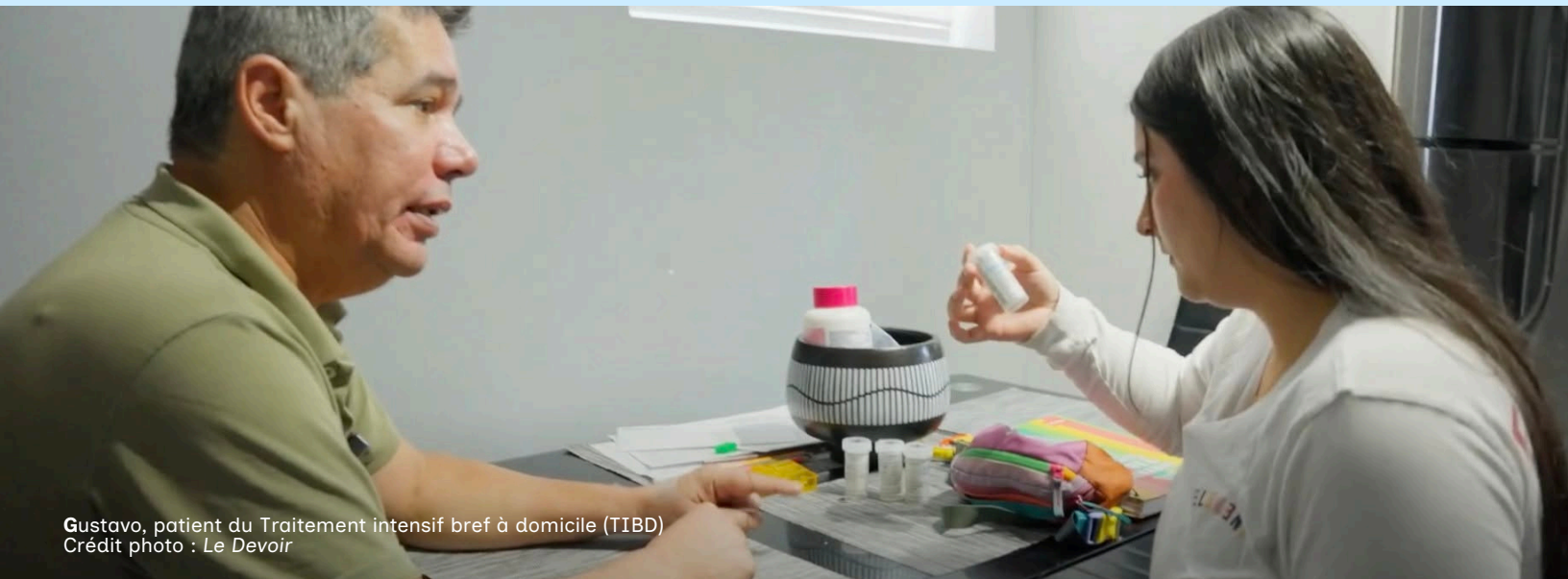
Au cours de la dernière année, elles ont déployé la solution informatique MAYA (planification des routes) auprès des équipes en soins infirmiers afin de rendre les tournées plus efficaces, de simplifier la coordination quotidienne et d'assurer un service de qualité aux usagers.

Parallèlement, l'application mobile SARA (MAYA-Air) a été intégrée dans les pratiques des équipes d'auxiliaires aux services de santé et sociaux ainsi que dans celles des services de prélèvements à domicile.

Elle permet aux intervenants d'accéder directement à leur route sur un cellulaire et d'obtenir une rétroaction en temps réel, ce qui facilite l'ajustement des tournées selon les besoins, tout en renforçant la sécurité et la qualité des soins.

Ces avancées positionnent nos équipes à l'avant-garde de l'innovation en soutien à domicile, au bénéfice des usagers.





Gustavo, patient du Traitement intensif bref à domicile (TIBD)
Crédit photo : Le Devoir

UN PARCOURS DE SOINS EN SANTÉ MENTALE PLUS FLUIDE ET MIEUX ADAPTÉ AUX BESOINS

Dans le cadre du financement de l'Institut de la pertinence des actes médicaux (IPAM), Santé Québec Laval a poursuivi le déploiement d'alternatives structurantes à l'hospitalisation en santé mentale, contribuant à une meilleure accessibilité aux services spécialisés et à la continuité des soins dans le milieu de vie des personnes.

Le développement des trois actions du plateau de services intégrés spécialisés témoigne de résultats significatifs au cours de la dernière année.

L'Accompagnement bref dans la communauté (ABC) a permis d'offrir 348 suivis, favorisant une intervention rapide et intensive en amont de l'hospitalisation. Le Traitement intensif bref à domicile a permis la réalisation de 89 épisodes de soins complétés (93 épisodes débutés), offrant une alternative clinique efficace à l'hospitalisation traditionnelle.

Par ailleurs, 370 usagers ont bénéficié de services à l'Unité d'intervention brève, contribuant à réduire la durée et le recours aux séjours hospitaliers.

Ce déploiement s'appuie également sur un partenariat étroit avec le Centre de crise L'Îlot, permettant d'assurer une réponse adaptée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, notamment pour les usagers suivis par l'équipe ABC.

Cette collaboration renforce la capacité du réseau lavallois à offrir des réponses cliniques coordonnées, humaines et adaptées aux besoins des personnes vivant une crise en santé mentale, tout en soutenant l'objectif de pertinence des soins et des services promus par l'IPAM.



Équipe de la physiologie respiratoire

OPTIMISATION DE L'ACCÈS EN PHYSIOLOGIE RESPIRATOIRE

Grâce à un réaménagement efficace de l'horaire, l'équipe peut désormais accueillir environ 20 patients supplémentaires par semaine en physiologie respiratoire.

Cette optimisation contribue à améliorer l'accès et à réduire les délais, au bénéfice de la population.

MODERNISATION DE LA MAMMOGRAPHIE GRÂCE À LA FONDATION CITÉ DE LA SANTÉ

Grâce à la contribution majeure de la Fondation Cité de la Santé et de ses partenaires, Santé Québec Laval a poursuivi la modernisation du Service de mammographie à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé.

Le projet comprend le réaménagement des locaux, l'intégration de l'angiomammographie — une technologie de pointe améliorant la détection de certains cancers du sein — ainsi que l'ajout à venir d'un second mammographe.

Ces investissements, ainsi que le travail rigoureux de la Direction des services techniques et du Génie biomédical, contribuent à réduire les délais d'attente et à optimiser le parcours diagnostique, incluant une décharge partielle des services d'imagerie par résonance magnétique.

MOINS DE JEUNES EN ATTENTE DE SERVICES DANS LE PROGRAMME JEUNES EN DIFFICULTÉ

À Santé Québec Laval, plus de 80 % des familles du Programme Jeunes en difficulté reçoivent des services dans les délais prévus selon leur niveau de priorité, ce qui dépasse la cible établie de 78 %.

Parmi les pratiques gagnantes qui contribuent à cette performance, soulignons l'utilisation d'outils de suivi rigoureux et partagés entre les professionnels et l'équipe d'encadrement, l'accompagnement offert aux intervenants ainsi que la mise en place d'un programme d'intervention significative et d'orientation auprès de la clientèle, basé sur le Programme québécois pour les troubles mentaux (interventions court terme, autosoins, offre de service de groupe).

UNE ORGANISATION PLUS HUMAINE

Miser sur les partenariats pour appuyer une approche plus humaine



Équipe de basketball Les Cobras ainsi que personnel et partenaires impliqués dans ce projet

UNE ÉQUIPE DE BASKETBALL SCOLAIRE POUR MOBILISER LES JEUNES DU CRJDA (LES COBRAS)

La Direction de la protection de la jeunesse a mis sur pied une initiative visant à transformer l'expérience des jeunes hébergés au Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation Cartier : la création d'une équipe de basketball scolaire, les Cobras, en partenariat avec l'école de la Mosaïque, le Service de police de Laval et la Fondation du Centre jeunesse de Laval.

L'objectif : normaliser leur quotidien, renforcer leur engagement scolaire et offrir un levier d'intervention sur des enjeux récurrents (fugues, consommation, décrochage).

Cette initiative a rassemblé des jeunes souvent divisés par leurs parcours difficiles, leurs conflits ou leurs problématiques de comportement.

Les bénéfices observés sont significatifs : meilleure assiduité en classe, respect accru des règles de sobriété pour les pratiques et les matchs, et, pour plusieurs, reprise de la scolarisation ou changement de programme afin de poursuivre leur cheminement sportif.

Cette équipe de basketball constitue un véritable moteur de réadaptation, offrant à ces jeunes une expérience valorisante, structurante et porteuse d'espoir.

UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICE POUR LES PERSONNES PROCHES AIDANTES

À la Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP), deux travailleuses sociales ont développé une nouvelle offre de service destinée aux personnes proches aidantes.

Les intervenantes travaillent auprès des proches de personnes hébergées en ressources intermédiaires ou en ressources de type familial, sous la direction des programmes DI-TSA-DP. Elles ont fait valoir le besoin de disposer d'un espace sécuritaire et bienveillant pour échanger et se ressourcer. Des groupes de soutien hebdomadaire ont débuté en mai 2025.

Chaque mercredi soir, pendant huit semaines, ces rencontres de deux heures réunissent jusqu'à dix participants. Elles offrent un lieu où partager son vécu, renforcer son réseau de soutien et découvrir de nouvelles stratégies pour relever les défis du quotidien.



Groupes de soutien hebdomadaire pour les proches aidants, DI-TSA-DP

L'INTÉGRATION EN EMPLOI, UN GAIN POUR TOUS

La Direction de la logistique a contribué activement à la dimension humaine de la mission organisationnelle en consolidant des partenariats avec des milieux éducatifs et de réadaptation, notamment l'Hôpital juif de réadaptation, l'école de la Mosaïque et la Direction de la protection de la jeunesse.

Ces collaborations ont permis l'accueil de stagiaires en services alimentaires, dans un cadre structuré favorisant l'apprentissage et le développement de compétences. Voilà des initiatives qui soutiennent la réadaptation des personnes, encouragent le développement de leur autonomie et facilitent leur intégration socioprofessionnelle, tout en renforçant l'engagement de l'organisation envers l'inclusion et la responsabilité sociale.

UN VIRAGE STRUCTURANT EN RÉADAPTATION JEUNESSE

Un vaste plan d'action visant à transformer des pratiques au Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation a contribué à opérer un changement de culture en réadaptation jeunesse.

Les actions structurantes mises en place incluent notamment le regroupement des services d'hébergement pour les jeunes de 6 à 12 ans, afin de créer un étage dédié à l'enfance; le déploiement d'une formation sur l'approche basée sur les traumatismes ainsi qu'un plan pour réduire l'utilisation des mesures de contrôle, qui a permis de diminuer de moitié le recours à ces mesures.

La poursuite de ces travaux demeure une priorité pour l'année à venir.

SOUTENIR LES FAMILLES IMMIGRANTES AYANT DE JEUNES ENFANTS EN SITUATION DE GRANDE VULNÉRABILITÉ

Au cours des dernières années, l'équipe des Services intégrés en périnatalité et petite enfance (SIPPE) a constaté qu'une proportion importante de la clientèle du programme est issue de l'immigration, et que l'accompagnement requis auprès de ces familles dépasse largement le temps habituellement alloué. Un projet a donc été mis en place afin de soutenir les familles immigrantes ayant de jeunes enfants et vivant dans une situation de grande vulnérabilité.

Dès leur arrivée, ces familles se heurtent à une multitude d'obstacles, notamment des difficultés d'accès aux soins et aux services. Le projet vise à réduire les inégalités en offrant un accompagnement soutenu, axé sur l'inclusion et l'accessibilité. Le soutien se décline en deux volets :

- Démarches liées à l'immigration récente : logement, besoins de base, obtention de prestations et d'allocations, utilisation des ressources communautaires, etc.
- Promotion-prévention : accès à un médecin de famille, vaccination, soins dentaires, etc.

En réduisant le stress lié à la santé et à la sécurité matérielle, ce projet permet aux intervenants de se concentrer sur le développement du lien parental et sur l'intégration des enfants. Cette approche inclusive, respectueuse de la diversité culturelle et linguistique, repose sur la collaboration, la compassion et la justice sociale.

Ce programme illustre l'engagement de notre établissement envers l'équité et l'accessibilité aux soins, en créant un environnement où chaque famille, peu importe son origine, peut s'épanouir et bâtir un avenir plus stable et en santé.



Équipe du programme SIPPE

UNE ORGANISATION PLUS HUMAINE

Des initiatives pour améliorer l'expérience employé

LE BALLON DU MATCH

Un concept de reconnaissance mobilisant, le « Ballon du match », a été mis en place afin de valoriser les bons coups au sein de l'organisation.

Toutes les deux semaines, les directeurs soumettent des initiatives dignes de mention portées par leurs équipes, qu'il s'agisse d'accomplissements ou de gestes humains, qui font une réelle différence pour les usagers, leurs proches, les collègues ou la communauté.

Les initiatives soumises font l'objet d'un vote au Comité de direction afin de sélectionner celle jugée la plus porteuse et inspirante. Une visite et une prise de photo de l'équipe ou de la personne récipiendaire sont ensuite planifiées avec la Direction générale, puis le projet est publié dans l'infolettre de Santé Québec Laval.

Depuis la mise en place de ce projet en octobre 2025, 12 ballons du match ont été remis parmi les 57 projets soumis.



Cette initiative contribue concrètement à la mobilisation des équipes et à la construction d'une organisation plus humaine.



FACILITER LE QUOTIDIEN DES ÉQUIPES DE SOIR ET DE NUIT

Afin de répondre à un irritant pour le personnel travaillant selon des horaires atypiques, Santé Québec Laval a implanté un micro-marché accessible de nuit dans une installation hospitalière. Cette initiative innovante permet aux employés d'acheter des repas et des collations, sans dépendre des services alimentaires traditionnels, fermés en soirée et la nuit.

Ce projet témoigne de l'attention concrète portée aux conditions de travail, à l'équité entre les équipes et à la reconnaissance du personnel, peu importe l'horaire. Il contribue directement au bien-être, à la mobilisation et au sentiment de soutien organisationnel, en répondant à un besoin quotidien exprimé par les équipes de nuit.

LA PRÉVENTION EN FAVEUR DU MAINTIEN AU TRAVAIL

Des évaluations préventives sont réalisées afin d'adapter les postes, les équipements et les méthodes de travail, et ainsi réduire les contraintes, prévenir les blessures et améliorer le confort, l'efficacité et la santé des travailleurs. Cette démarche s'appuie sur l'observation, l'analyse des tâches et la collaboration avec les travailleurs pour proposer des mesures concrètes de prévention.

La Direction des ressources humaines a reçu et traité 139 demandes d'évaluation ergonomique en 2025-2026. À la suite de ces évaluations, un rapport est émis pour proposer les recommandations appropriées, comme l'achat de matériel ergonomique tel qu'une souris, un clavier, etc.



Le programme novateur préventif « Soutien au travail », qui vise l'ensemble du personnel en emploi à Santé Québec Laval, est quant à lui mené par des ergothérapeutes spécialisés en santé mentale. Son objectif : soutenir les travailleurs (non-gestionnaires et gestionnaires) présentant des signes de fragilité et des difficultés à réaliser leur travail, afin de favoriser leur maintien en emploi et leur bien-être. Les ergothérapeutes ont traité 106 demandes en 2025 dans le cadre de ce programme.

Cela représente une hausse de 27,7 % des demandes par rapport à 2024. Soulignons que 100 % des répondants du questionnaire d'appréciation des services mentionnent que ce suivi a répondu à leurs besoins et qu'ils recommanderaient le service à un collègue.

DES PLANS D'ACTION POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

En 2025-2026, Santé Québec Laval a poursuivi le déploiement de son plan d'action en santé organisationnelle et expérience employé (HSO), qui vise à améliorer le bien-être, la mobilisation et le climat de travail par des actions transversales. Structuré autour de trois axes (bien-être et charge de travail; reconnaissance et climat de travail; environnement organisationnel sain, équitable et sécuritaire), ce plan s'appuie sur des mesures concrètes (outils sur la charge de travail, initiatives de reconnaissance, actions en équité, diversité et inclusion). Un mécanisme de suivi organisationnel permet de mesurer l'avancement des actions.



DES FAÇONS DE FAIRE PLUS PERFORMANTES

Des démarches structurées pour optimiser l'utilisation des ressources, améliorer l'efficacité et soutenir la pérennité de l'offre de service, tout en préservant la qualité et la sécurité des soins

AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

Dans un contexte financier exigeant, Santé Québec Laval a mené une démarche structurée d'amélioration de la performance fondée sur une analyse comparative. Les directions, en collaboration avec les équipes, ont mis en place des actions concrètes (optimisation des coûts de fournitures au bloc opératoire, amélioration de l'efficacité des services alimentaires, tout en maintenant la qualité des repas, réduction des heures supplémentaires). Un forum des cadres a aussi été tenu pour outiller les gestionnaires sur les bonnes pratiques financières et la notion de performance. Malgré la complexité de l'exercice, ces efforts ont permis de limiter le déficit à un niveau faible, tout en préservant l'offre de service ainsi que la qualité et la sécurité des soins.

Parallèlement, un rééquilibrage ciblé des ressources a été amorcé entre les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et le soutien à domicile, afin d'assurer une meilleure adéquation entre les besoins de la population, les profils d'utilisateurs et l'utilisation optimale des ressources disponibles. Fortement soutenue par la Direction des ressources humaines, cette approche contribue à améliorer la fluidité des parcours, favorise le maintien à domicile, lorsque pertinent, et renforce l'efficacité globale de l'organisation, dans une perspective de pérennité des services.

UN NOUVEAU MÉCANISME POUR RENFORCER LA SÉCURITÉ DES USAGERS ÂNÉS

Nous avons revu le mécanisme de repérage des risques pour la clientèle âgée de 65 ans et plus, ou qui présente un profil gériatrique. Ce processus facilite le repérage clinique (chutes, plaies, dysphagie, délirium, sécurité à domicile), et ce, dès l'arrivée d'un usager, tout en intégrant les priorités de soins définies avec lui et sa famille.

Cette démarche contribue à réduire significativement la charge administrative lors de l'admission, un enjeu soulevé par le personnel, et facilite une prise de décision clinique rapide. Réfléchi en partenariat avec l'utilisateur, ce mécanisme soutient la mise en place d'interventions personnalisées et la préparation précoce d'un congé sécuritaire.



Déployé en décembre sur l'ensemble des unités, ce processus s'inscrit dans une démarche visant à améliorer la sécurité, la fluidité du parcours de soins et la qualité des pratiques pour la clientèle âgée.

TRANSFORMATION DURABLE ET PRATIQUES ÉCORESPONSABLES

Dans une perspective de développement durable, la Direction de la logistique a amorcé le déploiement de la récupération de la consigne en services alimentaires. Cette initiative réduit les matières résiduelles générées et renforce l'intégration de pratiques écoresponsables. Elle mobilise les équipes autour d'actions concrètes, favorisant l'adhésion aux objectifs organisationnels en environnement et en développement durable.

Par ailleurs, des actions ont été mises en œuvre afin de promouvoir une alimentation plus durable, notamment par l'augmentation de la végétalisation des menus. Cette orientation contribue à réduire l'impact environnemental associé à l'offre alimentaire, tout en s'inscrivant dans les meilleures pratiques en matière de santé publique.

Des efforts soutenus ont été consacrés à réduire le gaspillage alimentaire, notamment en revalorisant des mets. Cette approche optimise l'utilisation des ressources, limite les pertes d'aliments et sensibilise les équipes à une gestion plus responsable des denrées, tout en générant des retombées positives sur les plans environnemental et organisationnel.

Depuis avril 2025, la Direction des services techniques déploie des bornes de remplissage en vrac automatisées pour les produits de nettoyage et de désinfection à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, au CHSLD Idola-Saint-Jean et à l'Hôpital juif de réadaptation.

Cette initiative, première dans le réseau de la santé québécois, remplace les cartouches de plastique à usage unique par des cartouches réutilisables de 2 litres, remplies à partir de barils réutilisables de 205 litres.

En plus de transformer les pratiques d'approvisionnement et de manutention dans une logique d'économie circulaire, ce projet démontre déjà des retombées concrètes : les données du projet pilote permettent d'estimer des réductions annuelles de 1,2 tonne de plastique, de plus de 3 tonnes de CO₂ et de près de 17 600 litres d'eau.

À cela s'ajoutent des bénéfices significatifs, dont la diminution du volume de déchets manipulés, la réduction du nombre de livraisons et l'optimisation de l'espace d'entreposage.



Urgence, Hôpital de la Cité-de-la-Santé

ACCUEIL ET INSCRIPTION

Les travaux d'optimisation du processus d'inscription à l'Urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé ont permis de revoir en profondeur les pratiques, l'organisation du travail et les outils de suivi, en étroite collaboration avec les équipes de l'Urgence.

Les interventions réalisées ont amélioré la fluidité du cheminement des usagers ainsi que la qualité de la saisie des données, notamment grâce à l'instauration d'un tableau de bord et à la standardisation des postes de travail, ce qui favorise une meilleure priorisation des usagers.

Les délais moyens d'inscription sont passés de 40,5 minutes à 34 minutes entre la fin du triage et l'inscription, pour une prise en charge plus efficace.

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES PROCESSUS ET LES MÉTHODES DE TRAVAIL

La Direction des services techniques (DST) a grandement contribué à la performance organisationnelle par l'optimisation des coûts d'exploitation des infrastructures, la gestion rigoureuse du maintien d'actifs et la réduction des risques opérationnels. Par exemple, des travaux de rénovation fonctionnelle réalisés efficacement et dans un court délai par l'équipe de la DST ont permis d'ouvrir rapidement des lits de psychiatrie dans le temps des fêtes, ce qui a contribué à désengorger l'Urgence en période critique.



Équipe du Service du fonctionnement des installations matérielles, DST

La Direction de la logistique a également réalisé plusieurs initiatives :

- La mise en œuvre du projet du centre de distribution régional Laval-Laurentides-Lanaudière, incluant la fermeture de l'entrepôt Concorde, qui a permis d'optimiser les processus logistiques.
- Le travail des équipes en approvisionnement a permis de réaliser des économies significatives de plus de 830 000 \$, notamment grâce à l'augmentation des produits sous contrat et à une gestion plus efficiente.
- La réduction structurée des cartes de crédit corporatives, en collaboration avec la Direction des finances, a renforcé les mécanismes de conformité et encadré davantage les pratiques financières.
- La fermeture du site du 800, boulevard Chomedey, réalisée dans les délais, s'est traduite par la redistribution de plus de 60 % du mobilier et par la mise en place d'un inventaire organisationnel favorisant la réutilisation des actifs.
- Le projet d'implantation des doubles casiers à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé a progressé, conformément aux échéanciers, en collaboration avec les secteurs cliniques et techniques. Ce projet est un levier structurant pour l'optimisation des pratiques logistiques et le soutien aux équipes cliniques.

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE, RECHERCHE ET INNOVATION

L'INNOVATION AU SERVICE DE L'ÉVALUATION DES PRATIQUES

En 2025-2026, les pratiques professionnelles ont mis en œuvre une démarche novatrice d'évaluation par cas traceur visant à améliorer le transfert de l'information aux points de transition. Réalisée en collaboration avec plusieurs directions cliniques et avec des usagers partenaires, cette approche intégrée a permis d'identifier des améliorations concrètes et rapidement applicables sur le terrain. Cette méthodologie a été soulignée lors d'une visite d'Agrément.

NOS INHALOTHÉRAPEUTES INNOVENT AVEC PASSION

L'innovation et la collaboration sont au cœur des pratiques à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, et nos inhalothérapeutes en sont des ambassadeurs. Par leur expertise, leur engagement et leur esprit d'équipe, ils améliorent les soins, en mettant l'utilisateur au centre de leurs priorités. Grâce à leur vigilance clinique et à leur volonté d'innover, plusieurs projets porteurs ont vu le jour, améliorant la qualité des services, renforçant la sécurité et contribuant à une expérience de soins plus humaine.

Une chargée d'enseignement clinique en inhalothérapie au bloc opératoire a conçu une série de quatre vidéos pédagogiques sur l'utilisation du réchauffe-sang et des liquides. Ces ressources, intégrées à la trousse clinique en transfusion, enrichissent la formation et soutiennent le développement des compétences de l'équipe.

D'autres initiatives ont été déployées :

- Renforcement de la sécurité à la naissance par une vigilance accrue : l'équipe a observé une corrélation entre l'exposition prénatale aux antidépresseurs et certains troubles respiratoires à la naissance. Cette observation a mené à l'ajout d'un nouveau critère justifiant la présence d'une équipe d'intervention incluant un inhalothérapeute lors de certains accouchements;
- Une touche musicale au bloc opératoire : mise en place d'un projet de musicothérapie en salle opératoire, appuyé par des données probantes, afin de réduire le stress, diminuer certains besoins en médication et favoriser une meilleure récupération.

Ces projets illustrent la force du travail d'équipe, le dynamisme de nos professionnels et leur désir de rehausser les standards. Merci à nos inhalothérapeutes de faire rayonner l'innovation et la collaboration pour bâtir un système de santé plus sécuritaire et efficace!



Inhalothérapeute

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE, RECHERCHE ET INNOVATION

MISE EN ROUTE DE NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LES LABORATOIRES OPTILAB LAVAL-LANAUDIÈRE-LAURENTIDES

CHAÎNE ANALYTIQUE AU LABORATOIRE DE PIERRE-LE GARDEUR

En prévision de l'ouverture de l'agrandissement de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur, le Service de biochimie a inauguré une nouvelle chaîne analytique pour les analyses biochimiques et immunologiques, avec une capacité accrue. Grâce à des équipements automatisés de haute technologie, le laboratoire est mieux équipé pour répondre à la demande.

APPAREILS DE BIOCHIMIE À LAVAL

L'ensemble des analyseurs de biochimie et d'immunologie ont été remplacés par des appareils de dernière génération, ce qui augmente la capacité et réduit les temps d'analyse.

NOUVEAUX PROCESSUS D'IDENTIFICATION DE MICRO-ORGANISMES

Au cours de l'année, on a implanté des spectromètres de masse au sein des laboratoires de microbiologie des Laurentides et de Lanaudière. Cette nouvelle façon de faire permet d'identifier rapidement les micro-organismes responsables des infections et d'ajuster le traitement en un temps record.

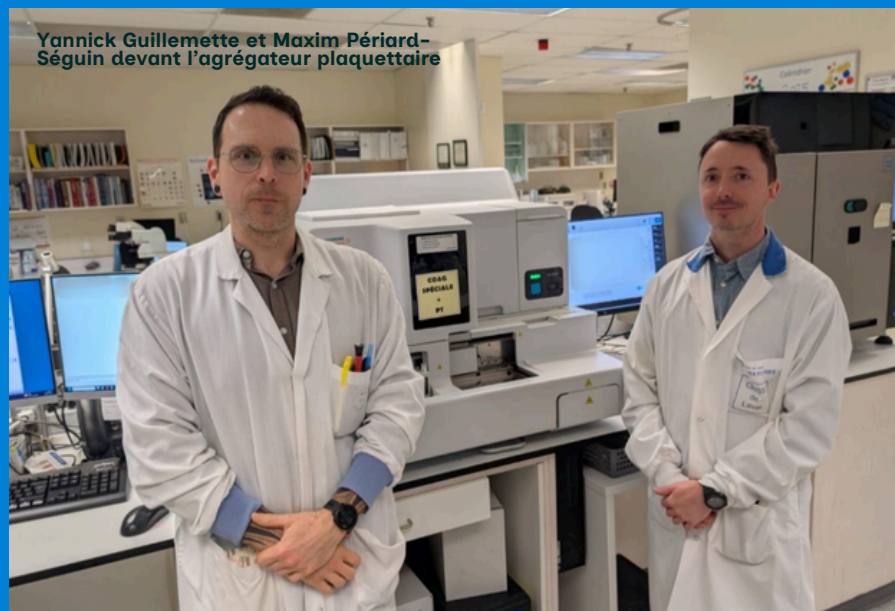
HÉMOCULTURES

L'ensemble de la grappe Laval-Lanaudière-Laurentides a installé de nouveaux analyseurs semi-automatisés pour effectuer les hémocultures. Ces appareils ont une capacité accrue, permettant d'offrir un meilleur service aux cliniciens.

AGRÉGATION PLAQUETTAIRE

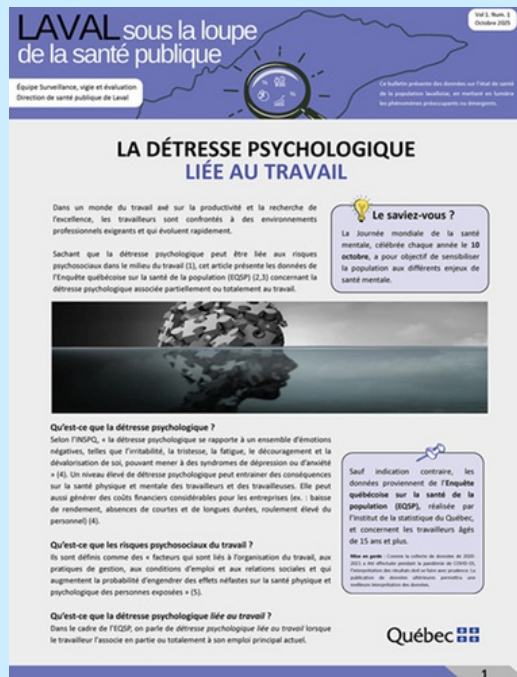
Santé Québec Laval est devenu le premier établissement québécois à automatiser l'agrégation plaquettaire. Il s'agit d'une analyse essentielle à l'évaluation des troubles de la coagulation sanguine.

Cette innovation accélère et précise le diagnostic de certaines anomalies observées, notamment après un accouchement ou une intervention chirurgicale, en plus d'améliorer la fiabilité des tests et de réduire les délais d'analyse.



Crédit photo : *Courrier Laval*

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE, RECHERCHE ET INNOVATION



NOUVEAU BULLETIN : ON PRÉSENTE DES DONNÉES DE SANTÉ PUBLIQUE

L'équipe Surveillance, vigie et évaluation de la Direction de santé publique a publié le premier numéro du bulletin *Laval sous la loupe* de la santé publique. Il présente des données sur l'état de santé de la population lavalloise, mettant en lumière des phénomènes préoccupants ou émergents.

Environ cinq à six numéros seront publiés chaque année, chacun abordant une thématique différente.

Ce bulletin s'adresse à tous (citoyens, professionnels et décideurs) afin de favoriser une meilleure compréhension des données de santé publique.

DIMINUER L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE : FINI L'IMPRESSION DES RÉSULTATS DE LABORATOIRE!

Le projet d'arrêt d'impression systématique des résultats de laboratoire réduit le gaspillage de papier, l'empreinte écologique de l'établissement ainsi que les coûts de fonctionnement.

Cette initiative s'inscrit également dans une démarche de transition numérique et d'optimisation des processus cliniques, qui favorise une utilisation plus efficace et sécuritaire de l'information.

Déployée initialement à titre de projet pilote aux soins intensifs, cette démarche démontre des résultats très positifs.

Grâce à son succès, cette initiative est d'ailleurs implantée graduellement dans les cliniques, les unités de soins et les autres services hospitaliers.



Dossier clinique informatisé

Nouveauté : arrivée de Qunam dans le DCI Cristal-Net



UNE COLLABORATION INTERRÉGIONALE VERS UN DOSSIER PATIENT ÉLECTRONIQUE

En juin 2025, Santé Québec Laval a complété l'intégration du Dossier patient électronique Qunam au Dossier clinique informatisé (DCI) Cristal-Net ainsi que de l'une des toutes premières interfaces, ce qui permet un accès sans clé aux données du Dossier santé Québec à partir de Cristal-Net. Ces intégrations ont amélioré significativement l'efficacité du travail clinique au quotidien, notamment par un accès plus fluide et intégré à l'information.

Par ailleurs, Santé Québec Laval est parmi les tout premiers établissements, avec les autres partenaires régionaux (Laurentides et Lanaudière), à interfacier le DCI Cristal-Net au Système d'information de laboratoire provincial (SIL-P), contribuant activement aux travaux de démarrage de cette interface complexe.

SANTÉ QUÉBEC LAVAL INTÈGRE LA RÉALITÉ VIRTUELLE

Du 22 au 24 octobre, une physiothérapeute a présenté au *World Stroke Congress* (Barcelone) un projet de recherche sur l'intégration de la réalité virtuelle dans la réadaptation locomotrice après un accident vasculaire cérébral. Grâce à l'utilisation de l'Infinadeck (tapis roulant multidirectionnel immersif) et du C-Mill (réadaptation assistée par réalité augmentée), les patients pratiquent des déplacements dans un environnement virtuel sécuritaire et stimulant. Les résultats préliminaires montrent un engagement accru en réadaptation et une amélioration de la fonction de marche.

LA RECHERCHE, UN LEVIER STRATÉGIQUE

À l'automne 2025, la Direction de l'enseignement a rassemblé les directeurs scientifiques des trois pôles de recherche de Santé Québec Laval afin d'élaborer une vision stratégique commune et de développer des synergies entre les acteurs impliqués dans la recherche au sein de l'établissement.

Un plan d'action déployé sur une période de deux ans a été conçu et fait l'objet d'un suivi continu par le Conseil d'administration d'établissement.



Réadaptation assistée
par réalité augmentée

La Direction des programmes santé mentale et dépendance a quant à elle réalisé une avancée majeure dans le traitement de l'anxiété sociale. Des employés, accompagnés de leurs familles et amis, ont participé à une journée de captation vidéo pour produire une cinquantaine de scènes authentiques de salle d'attente, une première au Québec, dans le cadre d'un projet de thérapie d'exposition par réalité virtuelle.

Ces contenus serviront à créer des modules immersifs pour une application qui sera déployée dans divers établissements du réseau de la santé. Soulignons que la Fondation Cité de la Santé a soutenu la réalisation de ce projet.

L'EXCELLENCE DES SERVICES RECONNUE DANS PLUSIEURS PROGRAMMES ET INSTALLATIONS

En juillet 2025, Agrément Canada a confirmé que le programme de réadaptation destiné aux victimes d'accident vasculaire cérébral (AVC) de l'Hôpital juif de réadaptation (HJR) a réussi le Programme Distinction - AVC. Ce succès est le résultat d'une rigueur exemplaire, d'une collaboration soutenue et d'un engagement envers l'excellence.



Équipe du programme de réadaptation destiné aux victimes d'accident vasculaire cérébral, Hôpital juif de réadaptation

En février et mars 2026, deux visites d'évaluation de la qualité ont été réalisées dans les centres d'hébergement La Pinière et Fernand-Larocque. Conclues sans recommandation, elles confirment un haut niveau d'excellence dans les pratiques de soins et services.

Les résultats ont notamment mis en évidence la solidité de la gestion de proximité, la qualité du climat de travail et l'engagement soutenu des équipes auprès des résidents. Les collaborations avec le Bureau de l'Inspectrice nationale et la mobilisation interne de plusieurs directions ont aussi permis la mise en place d'un plan d'action pour rehausser la qualité des pratiques en ressources intermédiaires à Laval.

La visite d'Agrément de février 2026, réalisée selon les normes de santé physique et de services généraux, a mis en lumière une organisation centrée sur l'utilisateur, portée par une collaboration interdisciplinaire solide, une culture d'amélioration continue et une mobilisation remarquable des équipes. On a reconnu plusieurs domaines d'excellence, dont la gestion de la fluidité hospitalière, une trajectoire d'oncologie structurée, l'innovation clinique en contexte de forte pression opérationnelle et l'expertise des services psychosociaux, incluant Info-Social 811.

Dans le cadre de sa tournée des régions du Québec, M. Luc Mathieu, président de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ), a effectué une visite officielle à Santé Québec Laval le 3 décembre 2025. Cette visite s'est déroulée dans plusieurs installations, soit l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, la Maison des aînés, le Centre jeunesse pour jeunes en difficulté d'adaptation de Laval et l'Établissement de détention Leclerc de Laval.

Les échanges avec la direction, les gestionnaires et les équipes infirmières ont porté sur l'offre de service de la Direction des soins infirmiers, les priorités, les enjeux de pratique, la relève et la planification de la main-d'œuvre.

Le président a salué l'engagement et le professionnalisme des équipes, qui contribuent au rayonnement de Santé Québec Laval et au renforcement des liens de collaboration avec l'OIIQ.



Visite de Luc Mathieu, président de l'OIIQ, avec du personnel de la DSI

PROMOUVOIR LA PROFESSION ET L'EXPERTISE DES ÉQUIPES DES LABORATOIRES

Dans le cadre d'une série documentaire produite par Savoir média, des tournages ont eu lieu à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé, à Laval et à l'Hôpital Pierre-Le Gardeur, afin de faire connaître au grand public des professions méconnues du réseau de la santé, dont celle de technologiste médical.



Cette initiative vise à valoriser l'expertise de ces professionnels et à susciter l'intérêt de la relève.

Des images ont été captées dans différents secteurs des laboratoires, mettant en vedette des employés et des médecins.

Le projet contribue au rayonnement de la grappe OPTILAB Laval-Lanaudière-Laurentides (LLL) et à l'attractivité des carrières en santé.

Santé Québec Laval se distingue également par le rayonnement scientifique et professionnel de ses équipes OPTILAB. En octobre 2025, des professionnels de la grappe OPTILAB LLL ont agi à titre de conférenciers au 44^e congrès de la Société québécoise de biochimie clinique, un événement de référence dans le domaine.

Cette participation témoigne de la qualité des pratiques développées à Laval et du rôle actif de l'établissement dans l'évolution des pratiques cliniques et technologiques du réseau de la santé.

UNE NOUVELLE INFOLETTRE À SANTÉ QUÉBEC LAVAL!

Santé Québec Laval a lancé sa nouvelle infolettre interne, destinée à l'ensemble de sa communauté (personnel, gestionnaires, médecins, stagiaires et bénévoles). Intitulée *Notre InfoLien*, cette publication a pris la relève du journal interne *Le Lien* afin d'offrir un outil de communication plus direct et mieux adapté aux réalités actuelles.

Notre InfoLien informe sur les sujets d'intérêt organisationnel, présente les événements à venir et souligne les initiatives et les réalisations qui contribuent à notre mission. Diffusé par courriel aux deux semaines, cet outil valorise les efforts, les bons coups et les réussites des équipes, tout en favorisant une communication interne dynamique, rassembleuse et ancrée dans le quotidien des personnes qui font vivre l'organisation.

MOBILISATION AU-DELÀ DU TERRITOIRE

Santé Québec Laval a contribué de manière significative au soutien d'autres établissements afin de prévenir des bris de service et d'assurer la continuité des soins. À cet effet, un appui a été offert à l'Hôpital de Saint-Eustache lors du bris de service en obstétrique. Nous avons également soutenu les services en Outaouais en assurant une couverture de garde en chirurgie vasculaire.

Par ailleurs, un blitz d'évaluation en protection de la jeunesse a été réalisé grâce à la mobilisation d'intervenants volontaires. Cela a permis d'évaluer 77 enfants en attente dans la région de l'Outaouais (service Évaluation-orientation). Un soutien a aussi été apporté au Guichet d'accès à la première ligne de l'Outaouais à la suite du départ de plusieurs médecins. Finalement, un appui a été fourni en inhalothérapie, notamment auprès de Santé Québec Laurentides et Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal - Universitaire.

NOS FONDATIONS :

Grâce à leur générosité, les quatre fondations associées à Santé Québec Laval soutiennent des projets essentiels, contribuent à la modernisation des milieux de soins et favorisent l'innovation, au bénéfice des usagers et du personnel.

Leur appui précieux transforme concrètement notre capacité d'agir et d'innover. Nous leur adressons nos plus sincères remerciements pour cet engagement remarquable.

FONDATION DU CENTRE JEUNESSE DE LAVAL

Il s'agit d'un organisme à but non lucratif qui vient en aide aux enfants et aux jeunes Lavallois en situation de vulnérabilité, recevant ou ayant reçu des services en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse ou de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. La Fondation du Centre jeunesse de Laval intervient essentiellement lorsqu'aucun financement provenant des fonds publics n'est disponible.

www.fondationcentrejeunessedelaval.com

FONDATION DU CLSC DES MILLE-ÎLES / CHSLD LAVAL

Cette fondation est un organisme sans but lucratif qui investit dans le Centre local de services communautaires (CLSC) des Mille-Îles et dans les trois centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) suivants :

- CHSLD Fernand-Larocque,
- CHSLD La Pinière,
- CHSLD Val-des-Brises.

Depuis plus de 35 ans, la Fondation du CLSC des Mille-Îles / CHSLD Laval contribue concrètement à soutenir les intervenants en soins de santé et services sociaux du CLSC et à humaniser les milieux de vie des CHSLD.

fondation-clscmi-chsldlaval.org

FONDATION CITÉ DE LA SANTÉ

Fondée en 1980, cette fondation porte toujours son nom d'origine, qui est celui de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé. Aujourd'hui, elle mobilise la communauté afin de soutenir les besoins de Santé Québec Laval dans l'ensemble de ses installations.

www.fondationcitedelasante.com

FONDATION DE L'HÔPITAL JUIF DE RÉADAPTATION

Cette fondation soutient l'Hôpital juif de réadaptation afin d'offrir les meilleurs soins aux patients. Grâce à la générosité des donateurs, elle contribue à l'amélioration des soins et à l'innovation en réadaptation. À travers des campagnes comme le tournoi de golf et le Réadap-thon, elle finance des équipements, la recherche et l'expansion, redonnant ainsi à la communauté.

www.lavalensante.com/hjr-jrh/fondation-de-lhopital-juif-de-readaptation



MERCI!

