

Une clinique pop-up de soins pédiatriques à Montréal-Nord

Synthèse du rapport « Amener des soins de proximité à Montréal-Nord. La clinique pop-up, un cas de collaboration réussie »

Auteur de l'étude : Grégoire Autin

2020

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Nord-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

DocTocToc

*Parole
d'excluEs*

Objectifs

- Présenter le projet de clinique pop-up pour les enfants de 0 à 5 ans qui a eu lieu les 20, 21 et 22 août à Montréal-Nord;
- Dresser le portrait de la population rejointe et recueillir la parole des usagers et usagères de ce service;
- Évaluer quels obstacles d'accès aux services ont été levés par cette initiative et lesquels restent à surmonter.

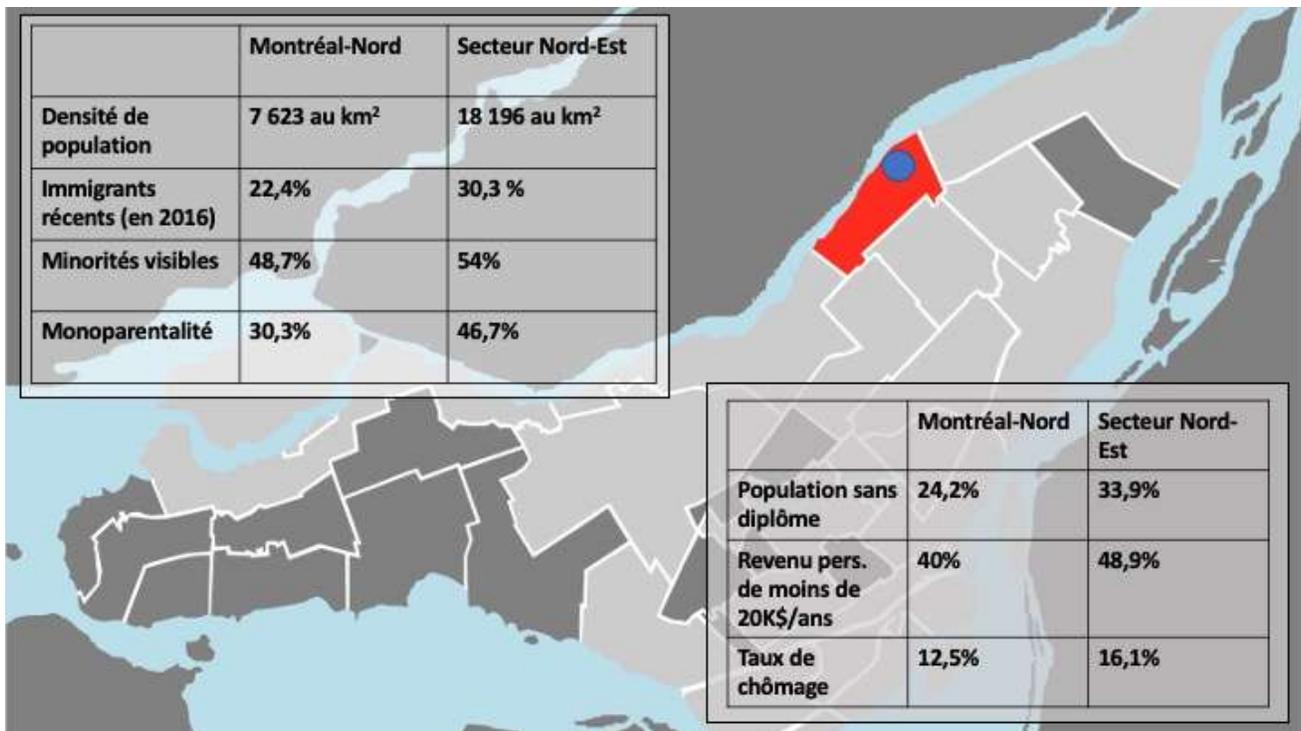
Méthodes

- Collecte de données lors des journées de la clinique pop-up :
 - Administration d'un questionnaire à 56 familles usagères de la clinique pop-up.
 - Observation participante lors des journées.
- Entrevues avec le personnel médical et avec la travailleuse sociale.
- Statistiques de fréquentation et de dépistage compilées par le CIUSSS-NÎM.



Introduction: La clinique pop-up de pédiatrie à Montréal-Nord

- **Quoi?** Une clinique pop-up pour les enfants de 0 à 5 ans dans le Nord-Est de Montréal-Nord, les 20, 21 et 22 août 2020 : les familles pouvaient venir voir des infirmièreEs, des pédiatres et une travailleuse sociale.
- **Par qui?** Cette clinique est issue d'une collaboration entre DocToCToC, le CIUSSS du Nord de l'Île de Montréal (CIUSSS-NÎM) et Parole d'excluEs (PE).
- **Pour qui?** Cette clinique était ouverte à tous les enfants de 0 à 5 ans mais visait spécifiquement ceux qui, pour diverses raisons, sont habituellement peu ou pas rejoints par les services sociaux et de santé.
- **Pour quoi?** Cette clinique visait à lever un certain nombre d'obstacles à l'accès aux services sociaux et de santé auxquels les familles résidant dans le Nord-Est de Montréal sont habituellement confrontées.
- **Cette clinique a été un succès:** 121 enfants ont fréquenté la clinique (sur un objectif de 75 fixé par le CIUSSS-NÎM) et 64% des enfants ont été dépisté pour diverses problématiques de santé (pour un objectif de 25%).

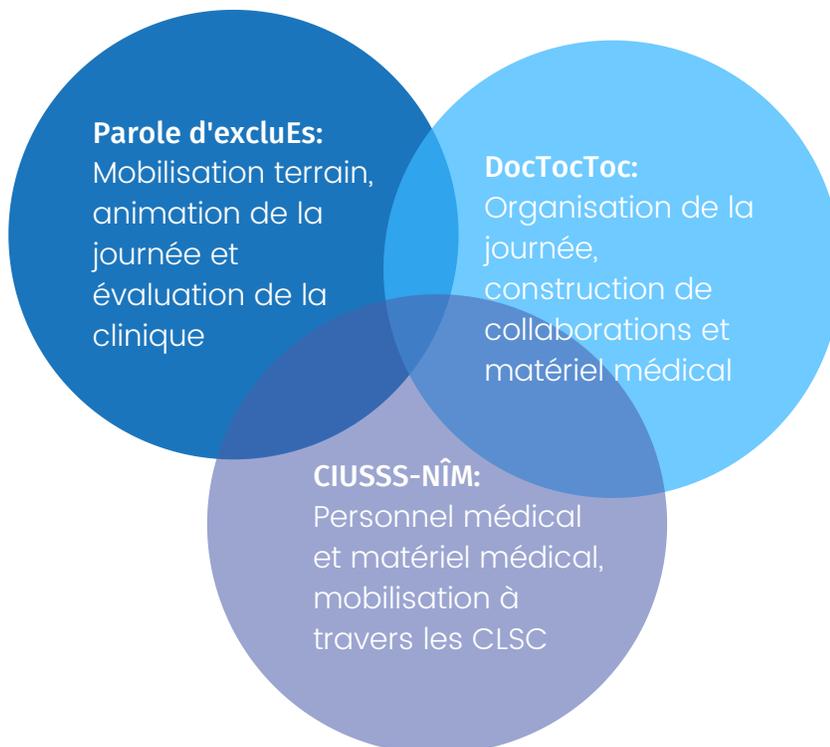


Localisation (en bleu) du Nord-Est de Montréal sur l'île de Montréal. Source de la carte: [ici](#).
 Source des données : Le portrait populationnel de Montréal-Nord (Ghaffari, Klein et al., 2018).

A) Au cœur de la clinique pop-up L'importance de la collaboration



Cette clinique pédiatrique pop-up de Montréal-Nord est le fruit d'une étroite collaboration entre trois acteurs principaux qui ont chacun mobilisé des ressources et des partenaires spécifiques pour mener à bien ce projet.



Schématisme de la répartition des rôles au sein de la clinique pédiatrique pop-up

Acteurs	Objectifs
CIUSSS-NÎM	Consolider l'offre de service en pédiatrie sur son territoire et lutter contre les dommages collatéraux de la pandémie de Covid-19 sur les enfants.
DocTocToc	Offrir un accès aux soins aux enfants de 0 à 5 ans qui ne sont normalement pas rejoints par ces services
Parole d'excluEs et l' <u>Espace santé citoyen</u>	Appuyer une initiative de santé de proximité et lever les obstacles à l'accès aux services sociaux et de santé

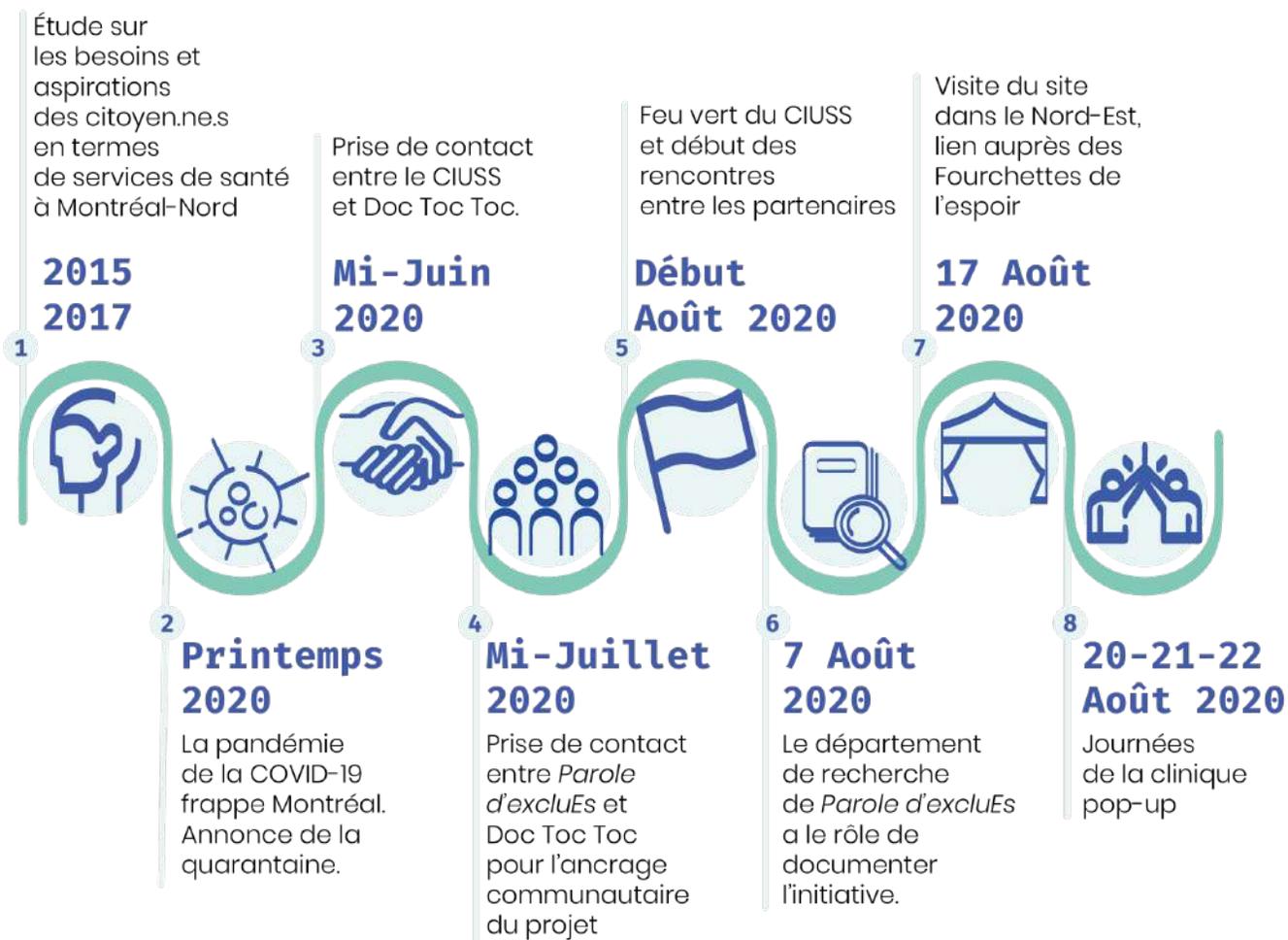
- **D'autres partenaires ont aussi été mobilisé pour appuyer la mobilisation et l'animation de ces trois journées:**

La Concertation petite enfance-famille de Montréal-Nord, la Coopérative de Solidarité Mutisports Plus et les Fourchettes de l'Espoir.

- **Des citoyenNEs de Montréal-Nord, mobiliséEs à travers Parole d'excluEs, ont participé activement:**

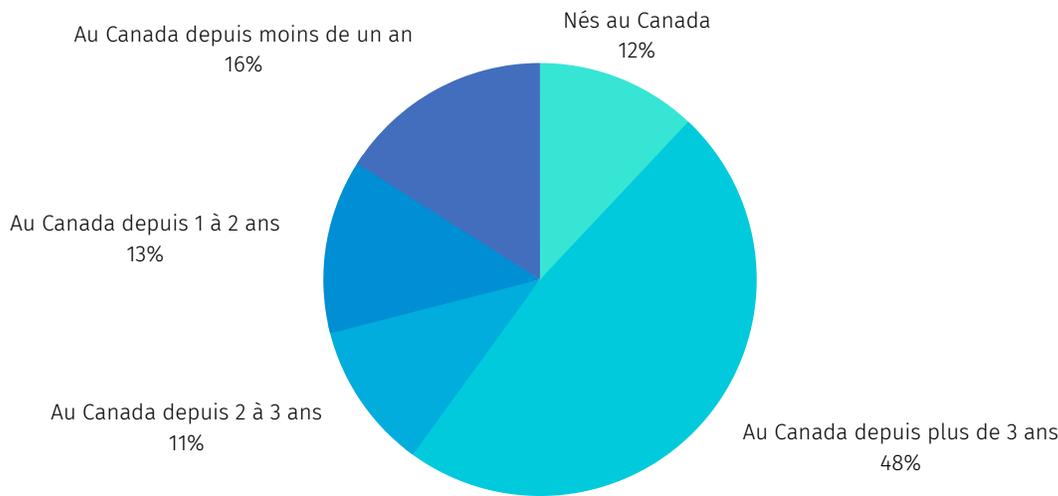


- À l'encadrement et à l'organisation de la clinique pendant les trois jours d'ouverture de celle-ci,
- Au montage et au démontage du site,
- À l'accueil et à l'orientation des familles sur le site,
- À l'animation de l'aire de jeu pour les enfants.

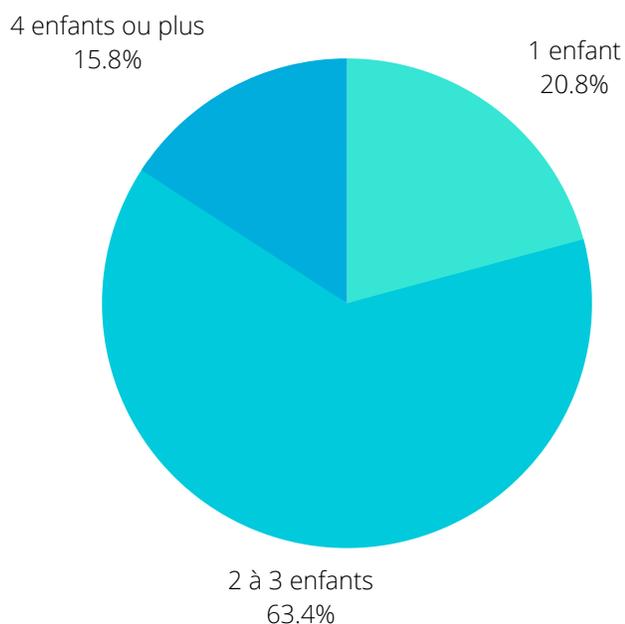


B) Quelle population a été rejointe?

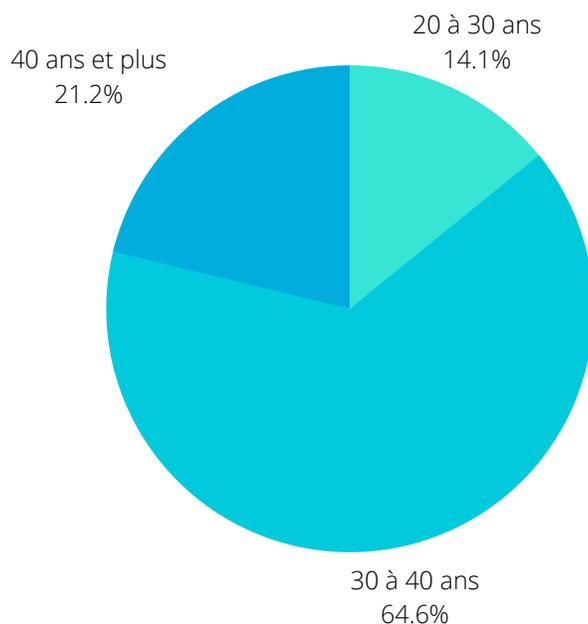
- 44% des familles ayant répondu au questionnaire habitent à proximité directe du site de la clinique pop-up, le reste des familles venait en grande majorité du reste de Montréal-Nord ou de Rivière-des-Prairies.
- Les parents sont majoritairement des immigrants de première génération et, pour presque un tiers d'entre eux, sont arrivés dans les deux dernières années :



- Ce sont très largement des femmes (79%) qui sont venues amener leurs enfants à la clinique. La moyenne d'âge des parents ayant répondu au questionnaire était de 35 ans. Les familles qui sont venues étaient souvent nombreuses avec notamment 14% des familles qui comptaient 4 enfants et plus.



Nombre d'enfants par famille



Âge des parents

- **47% des enfants ayant fréquenté la clinique n'ont pas de suivi médical actif:**



- Un difficile accès au médecin de famille : la plupart des familles ayant un médecin de famille indiquent qu'elles doivent se déplacer loin pour le consulter, compliquant ainsi l'accessibilité de ce service.
 - Gérer les urgences : la plupart des familles consultent aux CLSC ou dans les hôpitaux pour des urgences mais leurs enfants n'ont pas accès à un suivi régulier.
- **Les familles ont été informées de la tenue de cette clinique pop-up par diverses sources qui se sont souvent recoupées:**
 - Par le réseau de la santé (le CLSC de Montréal-Nord),
 - Par le réseau scolaire (les écoles Jules Verne et de la Fraternité),
 - Par le milieu communautaire (Parole d'excluEs, les Fourchettes de l'Espoir, Entre Parents ou encore la Concertation petite enfance-famille de Montréal-Nord).

C) Accueil de cette initiative par les familles

- **L'ensemble des personnes interrogées se sont dites satisfaites de cette initiative:**
 - Elle répond aux besoins de la population en termes de pédiatrie,
 - Elle permet un accès facilité aux soins.

MALGRÉ CET ENGOUEMENT GÉNÉRAL PLUSIEURS POINTS D'INSATISFACTION ONT ÉTÉ SOULEVÉS PAR LES FAMILLES:

- **Éléments de satisfaction:**
 - Accès à la vaccination;
 - Accès facilité à unE pédiatre et avoir des réponses aux questions des familles;
 - La qualité de l'accueil et la gentillesse du personnel;
 - L'empathie et la qualité de la communication avec le personnel;
 - L'accessibilité de la clinique par sa proximité et la formule « sans rendez-vous »;
 - L'animation mise en place pour les enfants pendant la clinique.
- **Éléments à améliorer:**
 - Faciliter l'accès à la vaccination en la séparant de la consultation avec les pédiatres afin d'accélérer le parcours de soins;
 - Stress lié aux enjeux de sécurité à cause de la mauvaise réputation du quartier;
 - Les conditions météorologiques pendant cette clinique en plein air;
 - Longueur et lenteur du parcours de soin amenant de longs temps d'attente.

- **Une majorité des répondantEs disent avoir préféré leur expérience de la clinique pop-up par rapport aux autres services de santé en raison de:**
 - La qualité du service,
 - L'accessibilité de la clinique,
 - Les animations pour les enfants.

- **Seule une minorité des personnes ayant répondu au questionnaire disent préférer les services de santé auxquels elles sont habituées pour les raisons suivantes :**
 - Temps d'attente,
 - Être dehors avec des nourrissons.

D) Lever les obstacles à la santé

Une étude d'Isabel Heck et de Véronic Lapalme (2017), synthétisée dans une précédente fiche, décline les différents obstacles aux services sociaux et de santé rencontrés par des citoyenNEs du Nord-Est de Montréal-Nord. La clinique pop-up permet de lever un certain nombre d'obstacles identifiés.

Obstacles levés	Ce qui permet de lever cet obstacle
Obstacles géographiques	La proximité de la clinique permet de contrer l'insuffisance locale des services et de réduire les coût d'accès aux services existants.
Obstacles financiers (en partie levés)	
Obstacles liés à l'inclusion	La mobilisation de citoyenNEs pour encadrer la clinique et accueillir les familles a permis de rendre la clinique davantage inclusive et de proposer un accueil de qualité apprécié des familles. De plus, cette clinique acceptait les familles sans carte de la RAMQ.
Obstacles liés à l'accueil	
Obstacles culturels	Tant l'empathie que les compétences linguistiques variées (en créole, espagnol et arabe, selon les personnes) des professionnels de la santé ont permis une meilleure communication et les familles ont apprécié avoir des réponses à leurs questionnements
Obstacles de communication	

• **Malgré ces efforts considérables, un certain nombre d'obstacles subsistent:**

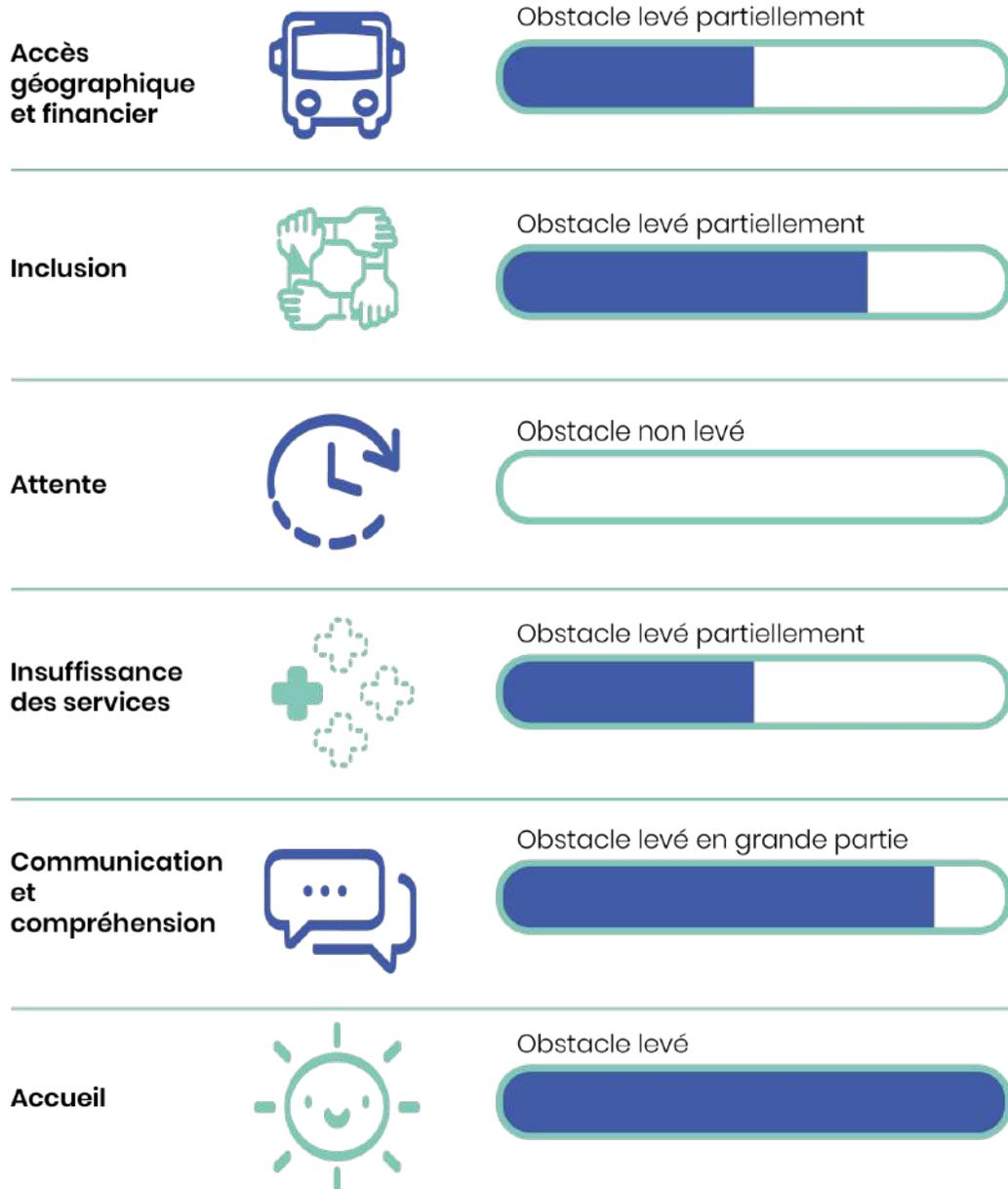
Obstacles restants	Cause	Conséquences
Le temps d'attente	L'affluence lors des journées de la clinique et la formule sans rendez-vous qui amène son lot d'imprévus	Enjeux d'organisation pour les familles qui doivent jongler entre différentes obligations
Obstacles financiers	Les coûts associés (paramédicaux ou de pharmacie) ne sont pas pris en compte dans cette initiative	Cela peut poser problème pour l'accès à d'éventuels traitements
Inclusion citoyenne	La participation citoyenne à cette clinique est restée limitée à l'animation pendant les journées	Une incomplète démocratisation des services sociaux et de santé où les citoyenNEs ne sont pas impliqués en amont.
Suivi régulier des enfants	La clinique pop-up est un événement ponctuel, un projet pilote dont la pérennité n'est pas garantie	Les obstacles préexistants (distance géographique, insuffisance des services, méconnaissance du système...) sont repoussés à une prochaine visite

« On est là, on vient trois jours, on donne des soins, mais c'est pas nous qui faisons les suivis [de routine, sur le temps long]. Oui, on essaye de référer le plus possible les patients, mais est-ce que, entre nous et le suivi, est-ce que le lien va se faire? Ou pas? Est-ce que c'est un coup de fil qui va faire la différence? Le parent, il se fait appeler par, on va dire, le professionnel qui doit faire le suivi. Il rate l'appel, puis le professionnel, il prend le dossier et il le met de côté puis ça fait ça... (...) Est-ce que aussi le fait de les référer, on les ramène au problème de distance, puis de problème financier? Parce que nous on est là, à côté de chez eux, mais une fois qu'on les rentre dans le système, le système reste quand même loin d'eux, là ! » – Un professionnel de la santé

Obstacles pour l'accès aux services de santé

Nommés dans l'étude sur les besoins et aspirations des citoyenNEs en termes de services de santé à Montréal-Nord

Durant la clinique pop-up



E) Limites et développement du projet

- **Malgré son succès, nous pouvons souligner plusieurs limites de la clinique *pop-up*:**



- L'enjeu du suivi régulier des enfants au-delà de ce projet ponctuel;
- L'enjeu de l'attente et de la lenteur du parcours de soin;
- L'enjeu de la pérennité du projet qui repose sur un engagement fort du personnel médical et du CIUSSS-NÎM.

CETTE INITIATIVE A RENDU VISIBLE LES BESOINS EXISTANTS DANS MONTRÉAL-NORD ET DÉMONTRE LA NÉCESSITÉ DE DÉPLOYER DAVANTAGE DE RESSOURCES POUR Y RÉPONDRE.

- **Quelques pistes de développement du projet :**



- Pérenniser cette initiative: maintenir et approfondir les liens de collaboration établis entre les différents acteurs lors de cette clinique *pop-up*;
- Organiser des cliniques pour d'autres populations-cibles: c'est là une demande qui est souvent ressortie dans les échanges avec les familles lors de la clinique. La clinique *pop-up* a permis de voir les besoins – et les lacunes – pour les enfants de 0 à 5 ans; certainEs citoyenNEs ont évoqué le besoin de cliniques de santé pour adultes et notamment pour les femmes;
- Une clinique davantage ancrée dans la communauté: l'intégration des citoyenNEs dans l'accueil et l'animation a été souligné comme un point fort. Plusieurs nous ont suggéré de renforcer la dimension citoyenne de tels projets en l'intégrant à plusieurs niveaux de l'organisation de la clinique.

Conclusion

- **La clinique pop-up est un succès sur plusieurs plans:**

- Elle dépasse tous les objectifs de performance fixé en amont par le CIUSSS-NÎM;
- Elle permet de rejoindre une population qui n'a habituellement pas accès aux services sociaux et de santé en levant, au moins temporairement, un certain nombre d'obstacles que rencontrent habituellement les citoyenNEs de Montréal-Nord en général et du Nord-Est en particulier;
- Elle répond à plusieurs des revendications de l'Espace santé citoyen notamment en amenant des services de santé de proximité et en incluant des citoyenNEs dans l'organisation et l'encadrement de la clinique.



- **Plusieurs points forts expliquent ce succès:**

- La flexibilité et la rapidité d'organisation des trois partenaires principaux;
- Le déploiement de ressources importantes de la part du CIUSSS-NÎM;
- La qualité de la collaboration et la complémentarité entre les trois partenaires;
- Répondre aux besoins et aspirations des citoyenNEs du quartier :
 - Proximité de la clinique,
 - Embaucher des gens du quartiers pour l'encadrement et l'animation de la clinique,
 - Espace pour les enfants,
 - Permettre l'accès aux personnes sans statut clair vis-à-vis de la RAMQ,
 - Diversité de langues parlées par le personnel médical,
 - Le sans rendez-vous qui permet plus de flexibilité.



POUR ALLER PLUS LOIN:

- Lire la [version intégrale de l'étude](#)
- Visitez [la page Facebook de l'Espace santé citoyen](#)
- Visitez [le site de Parole d'excluEs](#)

DÉCOUVREZ D'AUTRES FICHES SYNTHÈSES SUR LA SITUATION À MONTRÉAL-NORD:
[HTTPS://IUPE.WORDPRESS.COM.](https://iupe.wordpress.com)

