

2-3

**Des collaborateurs lui rendent hommage**

Des messages d'appréciation sont adressés à notre présidente-directrice générale par de proches collaborateurs de la gestion du réseau. À lire !

6-7

**Toute sa carrière en un coup d'œil !**

Dans un tableau synthèse, prenez connaissance du cheminement de carrière de Michèle Laroche entre 1972 et 2007, tout en suivant l'évolution du réseau de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

9-10

**Les grandes réalisations de son mandat**

Un tour d'horizon des réalisations dont madame Laroche est fière parce qu'elles ont apporté une amélioration significative au niveau des services pour la population de la région.

ÉDITION SPÉCIALE MARS 2007

# LE RÉSO-LU

*Bulletin d'information de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec*

## Au revoir et bonne retraite!

*Pour souligner dignement le départ à la retraite de madame Michèle Laroche, nous avons pensé lui offrir ce cadeau spécial, soit la publication d'un numéro « hors série » du bulletin d'information du réseau de la santé et des services sociaux de notre région « Le Réso-lu ». Vous découvrirez, au fil des pages, un rappel des grands moments de la carrière de cette femme*

*visionnaire qui a mis tout son cœur pour l'amélioration de la santé et le mieux-être de notre population.*

*Pour débiter, nous reproduisons ici de larges extraits d'une entrevue qu'elle a accordé à la journaliste Marie-Ève Lafontaine du quotidien Le Nouvelliste en juillet 2003.*

## Leader jusqu'au bout des doigts

par Marie-Ève Lafontaine  
Le Nouvelliste

Trois-Rivières - « Je n'ai jamais voulu faire carrière. C'est arrivé comme ça. » S'il existe une potion magique pour les décideurs, on peut dire que Michèle Laroche est tombée dedans quand elle était petite. Celle qui se destinait à une carrière d'infirmière, a rapidement été aiguillonnée sur la voie de la gestion. Présidente-directrice générale de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec depuis juin 2002, elle est à la tête d'un organisme en constante mutation, dans un domaine vital plus souvent qu'autrement sur la sellette.

« J'ai occupé mon premier poste de cadre à 25 ans. Ce sont des cadres et des collègues qui ont reconnu chez moi des qualités de gestionnaire. Je n'ai pas postulé à un poste.



Ce sont vraiment des cadres et des collègues qui m'envoyaient régulièrement des messages à l'effet que je devrais orienter ma carrière en gestion, ce qui m'a incitée à compléter mes études », mentionne Mme Laroche.

Bien que tout semble facile lorsqu'elle raconte son passé, la pdg a dû faire preuve de ténacité pour poursuivre ses études. Devenue mère d'une fille à l'âge de seulement 20 ans, elle a connu très tôt les aléas de la conciliation travail-famille. « Ce qui a caractérisé ma carrière, comme beaucoup de femmes, c'est que j'ai dû concilier

(suite page 2)

famille, travail et études. Que ce soit le baccalauréat ou la maîtrise, ce sont des études que j'ai dû faire tout en travaillant et en conciliant la famille. Cela demande beaucoup d'organisation et d'énergie parce qu'on souhaite livrer des bons résultats dans les trois champs et c'est très exigeant. Ça demande énormément de discipline. »



Mme Laroche a étudié en sciences infirmières au Collège Shawinigan avant de poursuivre ses études dans le même domaine à l'Université de Sherbrooke. Elle a par la suite complété une maîtrise en administration publique à l'École nationale d'administration publique, à Québec. Pendant six ans, elle a sans crédit pris le pouls du système de santé en œuvrant comme infirmière à l'urgence, en psychiatrie et en chirurgie aux centres hospitaliers Louis-Hippolyte-Lafontaine et Maisonneuve-Rosemont. Après avoir vécu quelques années à Montréal, elle est revenue avec joie dans son Shawinigan natal en travaillant comme adjointe à la direction des soins infirmiers et des services hospitaliers au Centre hospitalier Sainte-Thérèse. « Je suis revenue pour des raisons familiales. Je souhaitais élever ma fille dans un contexte où je me rapprochais de ma propre famille. J'avais des raisons de qualité de vie aussi. J'ai un attachement très profond à la région. »

Gestionnaire à l'âge de seulement 25 ans, elle est plus tard engagée au Conseil régional de la santé et des services sociaux de la région 04 – le prédécesseur de la Régie – en 1992. Elle deviendra directrice générale adjointe de la Régie et directrice générale avant d'être nommée pdg en 2002.

(...) « J'ai la passion de ce travail. S'il y a quelque chose qui ne s'est jamais démenti depuis que j'ai 25 ans, c'est que j'aime être gestionnaire. J'aime particulièrement travailler dans le domaine de la santé et des services sociaux. Je considère que c'est un privilège. » Son leadership a d'ailleurs été souligné dernièrement alors qu'elle a été nommée dirigeante de l'année en santé par l'Académie Perform.

Celle qui semble parfois froide lors des assemblées de la Régie est pourtant chaleureuse et souriante dans un contexte moins protocolaire. Il faut dire qu'il faut avoir une main de fer dans un gant de velours pour être à la tête de

la Régie de la santé. Il faut surtout avoir le courage de ses décisions. Dans un contexte de compressions financières, la Régie a été à maintes fois critiquée. « La Régie a un rôle d'arbitrage. Elle doit trancher des débats. Faire des choix, ça veut dire oui, mais ça veut dire souvent non aussi à cause des limites qu'on a. C'est un rôle difficile. »

(...) Bien que le système de santé régional se soit amélioré grâce à l'ajout de plusieurs services dont la radio-oncologie, Mme Laroche est consciente que bien des problèmes reliés à l'accessibilité des services demeurent. Une situation qui ne se résoudra pas du jour au lendemain. « Il y a encore des années de choix importants à venir, des choix encore reliés à la pénurie de main-d'œuvre qui se dessine dans plusieurs secteurs d'activité et aux limites budgétaires. Je pense sincèrement que le système de santé va être en perpétuelle évolution et adaptation. Ce que je pense, c'est que la population nous demande de régler de façon prioritaire un certain nombre de problèmes d'accès au service. »

Bien qu'elle soit passionnée par son travail, Mme Laroche rêve d'avoir un peu plus de temps libre question d'écouter un peu plus de musique et de déménager ses pénates sur le bord de l'eau. Celle qui a vécu dix ans sur le bord du Lac à la Tortue, a maintenant un terrain sur les rives de la rivière Saint-Maurice. Il n'y manque plus qu'une maison et une propriétaire qui ne passe pas toutes ses journées dans un bureau. « C'est mon projet de retraite ou de pré-retraite. (...) »

## Messages des présidents



Jean-Guy Doucet

La GRANDE DAME du réseau de la santé et des services sociaux, celle qui a su « imposer » ses valeurs humaines, d'intégrité, d'équité et de respect à tous ceux qui l'ont côtoyée.

Cette personne extraordinaire a su gérer des équilibres d'une complexité difficile à imaginer. La diversité, la complexité et le niveau de la demande qu'il faut satisfaire avec des ressources limitées, des contraintes réglementaires et budgétaires, des réalités historiques géographiques...

---

---

Michèle, avec son équipe, a réussi le grand défi du développement des réseaux de services de santé et de services sociaux de la région. Le défi était de taille, la Régie régionale s'est transformée en Agence de santé, une nouvelle loi à appliquer, un nouveau CA à former et en même temps, il fallait supporter, diriger toute la transformation du réseau.

Michèle, notre présidente-directrice générale, a su garder le cap sur les résultats dans le respect des personnes. Elle a su maintenir la cohésion et la motivation de son équipe et celle du réseau.

MISSION ACCOMPLIE ! Michèle. Tu as réussi d'une façon remarquable cette transformation. Tu peux maintenant prendre du temps pour toi et ta famille, pour tes projets personnels. Merci de nous avoir guidés dans cet univers complexe. Merci de nous avoir permis de découvrir la richesse de ta personnalité. Nous sommes fiers de notre présidente-directrice générale, nous sommes fiers du réseau, de l'équipe qu'elle nous laisse en héritage.

Avec toute notre reconnaissance,

**Jean-Guy Doucet,**  
Président du conseil d'administration



**Gaston Bélanger**

### Partir sans nous quitter

Quand j'ai appris que tu prenais une retraite bien méritée (c'est une autre illustration du proverbe « la valeur n'attend pas le nombre des années »), j'ai soudain pris conscience que tu partiras sans nous quitter.

Retourné à la « vie civile » en décembre 2001 après quatre ans et demie à la présidence de la Régie, je bénéficie encore de tout ce que tu m'as appris pendant ce mandat. Nous avons eu beaucoup de chance, le conseil d'administration et moi, d'être épaulés par une personne aussi généreuse, loyale et compétente. Je te remercie de ton infinie patience à mon endroit et j'espère que mes maladresses présidentielles ne t'ont pas causé trop de rides indéfroissables.

Je te revois encore toute menue, mais faisant autorité, face à n'importe quel auditoire, expliquant calmement les faits

et les raisons des choix que tu recommandais au nom de notre équipe, tout en adoucissant les angles de ton sourire enjôleur.

Même partie, tu restes présente dans nos souvenirs et tout ce qui nous entreprenons demeure teinté de ta minutie lors de la préparation des dossiers, de la profondeur de tes analyses, de ta ténacité dans l'adversité, de l'importance que tu attaches à la communication, de ton ouverture aux autres, de ton intégrité dans l'exercice des fonctions de direction, de ta considération pour les personnes, de ton respect et de ton appréciation des employés et de ta volonté à faire les choses de façon équitable et efficace. Merci de rester parmi nous.

Je te souhaite toute la santé possible (tu y as tant travaillé pour la population) et beaucoup de bonheur dans cette soi-disant retraite qui sera sans doute aussi active que ta carrière. Tu nous manqueras.

**Gaston Bélanger**  
Ton ex... président



**Maurice Robert**

Tu prends ta retraite. Je suis très content pour toi qui la mérites si bien après tant d'années de travail. Et c'était du travail que de diriger la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec puis de présider et diriger l'Agence. Tu y mettais des heures, bien au-delà l'horaire régulier des employés et employées, de soir et de fin de semaine, année après année après année, en prépa-

ration de dossiers. En analyse pour que les coupures exigées par le ministère fassent le moins mal possible et que l'équité entre établissements soit respectée. En comités pléniers afin d'expliquer les tenants et aboutissants des dossiers sur lesquels les membres du CA auraient à se prononcer incessamment. En réunions du conseil d'administration où ta connaissance de tous les dossiers ressortait aisément lors des périodes de questions du public et lors des discussions pour l'adoption des résolutions qui lançaient continuellement la RRSSMCQ, puis l'ASSSMCQ sur des pistes, souvent innova-

(suite page 4)

-trices, qui faisaient l'envie des autres régions sociosanitaires.

Je suis content pour toi, Michèle. Je sais bien que ce ne sera pas une période de repos dans ta vie, tu es trop jeune et trop vivante pour ça, mais une nouvelle phase de défis à relever, de nouveaux objectifs et d'engagements.

D'autre part, je tiens à te dire que c'est une grosse perte. Pour la région où ta présence assurait l'équité entre les établissements et le développement intelligent des services à la population. Pour l'Agence où tout le personnel, à commencer par les cadres supérieurs, bénéficiaient d'une patronne hors pair, tout à la fois exigeante et compréhensive. Pour les membres du CA qui pouvaient jouer pleinement leur rôle d'administrateurs et d'administratrices. Pour moi-même que tu as rencontré en tête à tête dès ma nomination comme administrateur, pour m'expliquer ce qu'était la Régie régionale, les dossiers chauds et ce qui était attendu de moi. L'Agence n'aura plus l'occasion de te voir à l'œuvre avec ton intelligence, ta compétence, ta patience, ton humour, ta douceur, ta capacité de gérer du personnel de haut niveau.

Je te souhaite une nouvelle vie longue et fructueuse qui te permettra de continuer à t'épanouir et à te donner aux autres. Mais de grâce, Michèle, tâches de te trouver un peu de temps de qualité pour toi-même.

**Maurice Robert**  
Président ex-officio



## Des partenaires vous saluent!

Je veux profiter de la fin de votre passage à la présidence - direction générale pour vous souhaiter de bons moments de repos et de bonheur. Vous méritez amplement cette pause, ayant été d'une présence et d'une qualité exceptionnelle dans votre implication pour l'Agence, pour vos collaborateurs et, surtout, car dans le fond, c'est de cela qu'il s'agit, pour la santé et les soins à la population du territoire de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Pour le département régional de médecine générale, je témoigne de votre précieuse collaboration à la réussite de nos divers projets structurants et de votre approche vraiment facilitatrice. Vous savez, on entendait souvent auparavant les médecins parler des « fonctionnaires » comme des gens dont il fallait se méfier à tout prix, prompts à vouloir nous « organiser ». Je crois que tous ensemble, nous avons réussi à faire tomber ce mythe. Je pense que maintenant, grâce à l'implication des divers professionnels de la santé qui travaillent à différents niveaux de la hiérarchie médicale et dans votre organisation, nous avons atteint un niveau de maturité et de confiance extraordinaire. Je pense à nos tables territoriales, je pense à nos GMF. Je crois que nous

avons brisé l'inertie. Je sens que l'avenir est rempli de réussites et de réalisations originales. Nos unités de médecine familiale, déjà fonctionnelles, et possiblement nos futures cliniques réseaux auront été imaginées ensemble. Un vent d'optimisme nous rafraîchit... J'attribue ce succès à la dirigeante compétente et visionnaire que vous êtes.

Madame Laroche, le comité de direction actuel et moi-même nous considérons privilégiés de vous avoir côtoyée et nous vous remercions d'avoir investi autant à la réussite de nos activités et à celles de toute la région.

Merci d'avoir cru à la médecine de première ligne et d'avoir avec nous cru qu'elle était l'assise sur laquelle un bon système de santé doit se construire.

Bonne retraite, longue vie de bonne santé et remplie de joie et de bonheur.

**Dr Benoît Gervais**  
Chef du DRMG

---

## Des partenaires vous saluent! (suite)

C'est une chance pour moi de pouvoir vous contacter à nouveau, via ce journal, pour vous souhaiter une bonne retraite.

Je voudrais souligner particulièrement :

- votre capacité d'écoute du monde médical, lequel monde médical se faisait entendre par la commission médicale régionale et ses différents comités;
- votre aptitude à rassembler l'ensemble des intervenants pour de franches discussions conduisant aux meilleures décisions;

- votre intégrité à administrer les ressources qui ont conduit à un développement important et nécessaire du milieu hospitalier, pour un meilleur service à la population.

Personnellement, ce fut un plaisir et un enrichissement de travailler avec vous. Je vous souhaite donc une bonne santé pour profiter d'une retraite heureuse.

**Dr Michel Rheault**

Ex-président de la Commission médicale régionale

---

## Collaboration et humanisme...

C'est un honneur que d'avoir à saluer le départ d'une collaboratrice de la trempe de Mme Laroche. Ayant eu l'opportunité d'être chef du DRMG plus de 5 ans au cours du mandat de celle-ci, je crois être un témoin opportun d'une partie de ses réalisations, mais plus encore de la grandeur de la personne.

Alors que les DRMG balbutiaient en 1999, elle a fortement cru, contre un certain courant qui y voyait une infiltration syndicale dans des décisions régionales, au potentiel possible de l'implication médicale dans l'organisation des soins. Par sa vision éclairante du réseau, sans chercher à influencer les décisions, elle s'est impliquée dans la démarche de façon constructive et respectueuse... beaucoup de respect, mais aussi appui stratégique pour que les projets se matérialisent. Dans les grandes difficultés, les grandeurs, mais aussi les faiblesses se dévoilent : la survenue de la Loi 114 avec ce qu'elle faisait porter en bout de ligne au PDG de l'Agence, m'a permis de découvrir une femme d'action et de devoir, capable de juger de l'urgence et des besoins opérationnels, mais sensible aux détresses, souple dans l'application et respectueuse des personnes. Pour les faiblesses, je cherche toujours...

Tant au niveau local, régional que national elle a été un support constant à la planification des effectifs médicaux et aux projets de réseautage de la première ligne : elle s'est engagée de façon non équivoque sur le plan national en tant que porteuse d'une équité sur les PREM, de messages

clés sur certaines ententes touchant les projets et nos difficultés régionales, engagée aussi pour le développement des GMF dans la région. Visionnaire, informée, elle nous a communiqué une lecture de l'environnement politique et populationnelle avec un bon flair : par ses anticipations, elle nous a permis de saisir des opportunités et d'éviter des écueils à fleur d'eau.

Opérationnelle et pragmatique, Mme Laroche a toujours orienté ses interventions sur les besoins populationnels. Mais ce qui m'a le plus impressionné chez elle, c'est certainement sa grande ouverture et sa disponibilité aux médecins de famille : aux responsabilités qu'elle portait pour un ensemble de dossiers, elle s'est offerte des soirées de discussions sur nos problématiques très « terrain » avec intérêt et curiosité. J'ai eu le tout récent plaisir de signer avec celle-ci la convention du GMF UMF de Trois-Rivières, où je l'entendais de nouveau faire l'éloge du travail d'équipe et sentir la fébrilité qui l'animait à la signature de ce 18<sup>e</sup> GMF : c'est bien l'image que je garde d'elle.

Madame Laroche, vous aviez si bien souligné mon départ en 2005, c'est un privilège aujourd'hui de pouvoir souligner le vôtre. Merci au nom des omnipraticiens de la région, comme il doit être bon de partir en sentant le devoir accompli... Bonne chance dans les projets qui vous attendent sans doute.

**Réjean Duplain md**

Chef du DRMG de 1999 à 2005

---

## Message des directeurs généraux

Les directrices générales et les directeurs généraux de la région Mauricie et du Centre-du-Québec tiennent à se joindre à tous ceux et celles qui rendent aujourd'hui un hommage bien mérité à cette personne exceptionnelle.

Tel un bon vin, le temps a permis de faire découvrir à travers son impressionnante carrière toutes ses qualités personnelles et professionnelles. Sa façon d'être, son humanisme et sa manière particulière d'entrer en contact avec les personnes font qu'elle a toujours su créer un

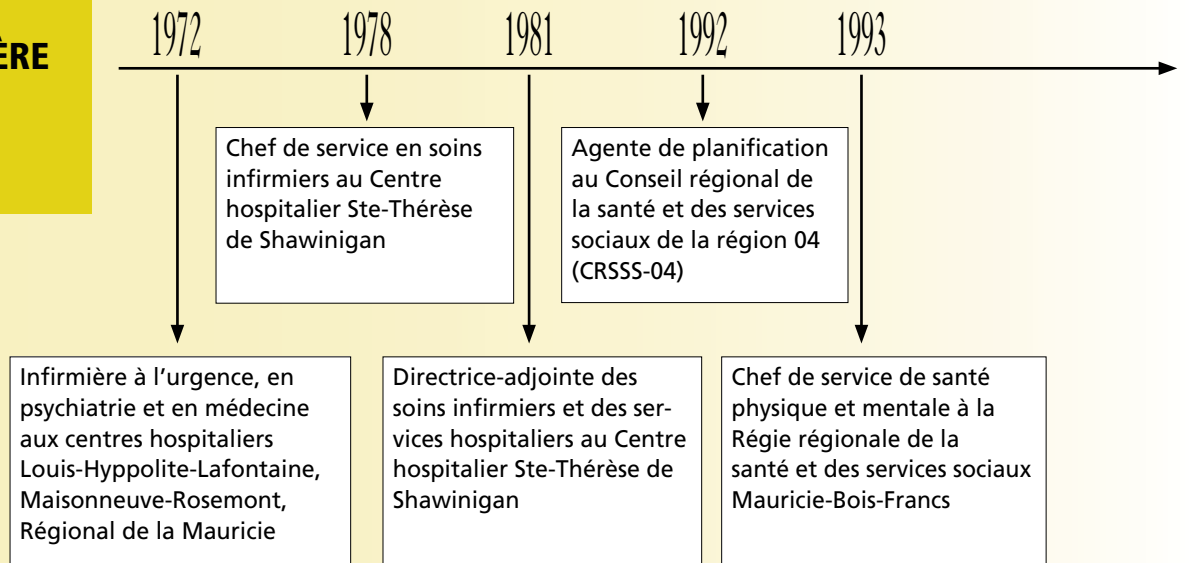
(suite page 11)



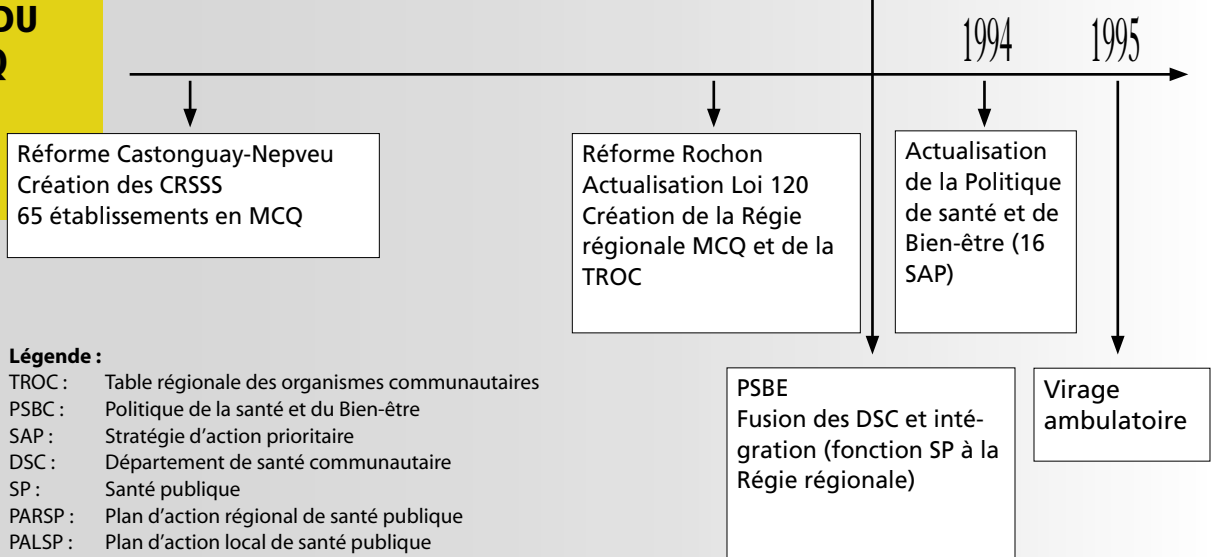
# Coup d'œil sur la carrière

à travers l'évolution du réseau régional de la santé

## ÉTAPES DE SA CARRIÈRE



## ÉVOLUTION DU RÉSEAU MCQ



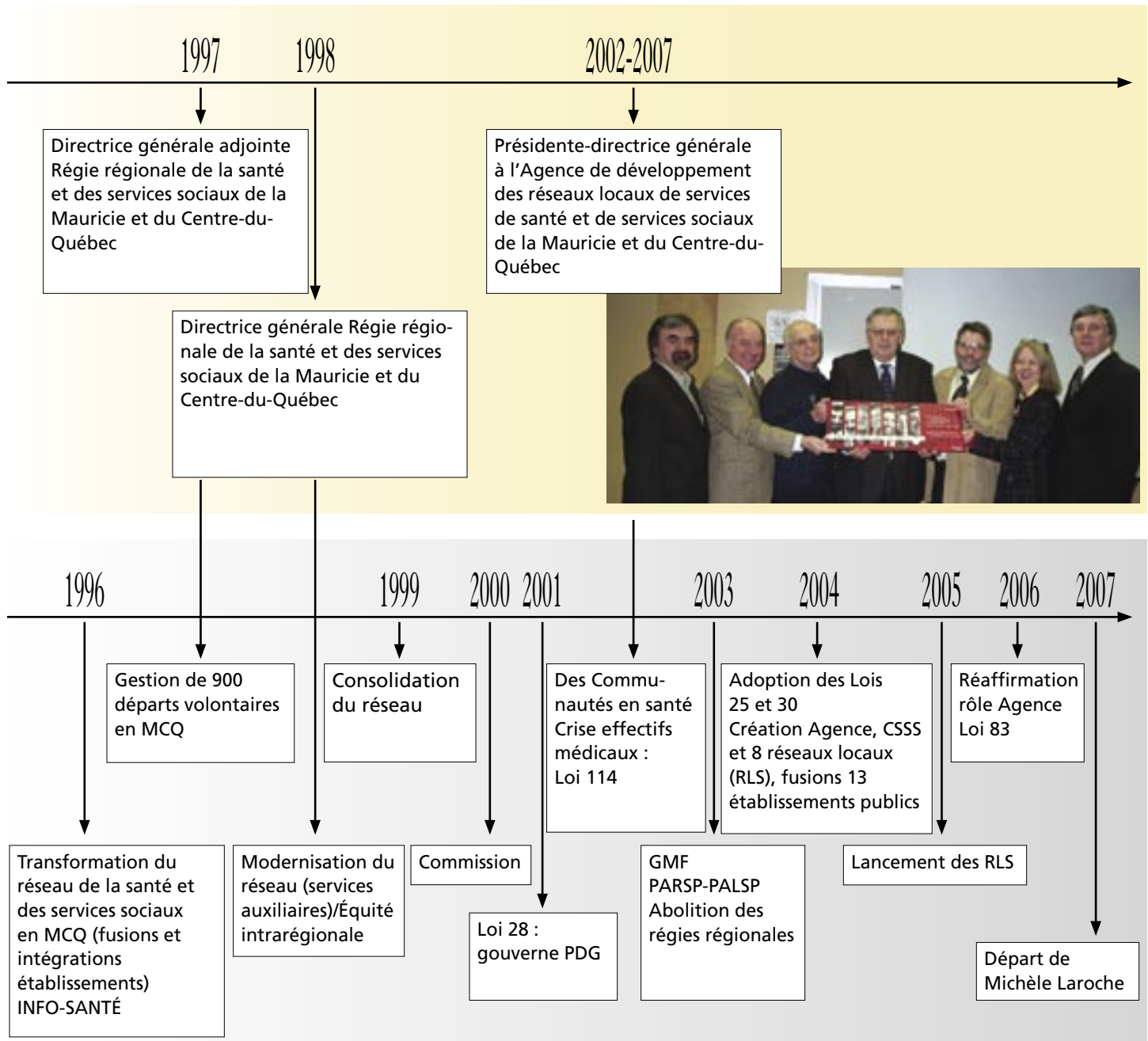
### Légende :

- TROC : Table régionale des organismes communautaires
- PSBC : Politique de la santé et du Bien-être
- SAP : Stratégie d'action prioritaire
- DSC : Département de santé communautaire
- SP : Santé publique
- PARSP : Plan d'action régional de santé publique
- PALSP : Plan d'action local de santé publique
- RLS : Réseaux locaux de services
- CSSS : Centre de santé et de services sociaux



# de Michèle Laroche

et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec



# Une carrière sous le signe de l'effervescence !

Dès son entrée au Conseil régional en 1992 jusqu'à l'Agence d'aujourd'hui, Michèle Laroche a vécu, soutenu, endossé et initié des changements pour toujours améliorer le réseau régional de la santé et des services sociaux ou l'amener à s'adapter aux réalités du jour. Cette dirigeante qui s'est rapidement distinguée comme gestionnaire pour sa vision et sa prise de décisions a évolué dans un contexte de réformes. Prenant tantôt le visage d'un virage ambulatoire, d'une transformation majeure de l'offre de services, d'un Plan de consolidation, de l'application d'une consultation sur une Commission d'étude ou le lancement d'orientations régionales, tous ces changements décrivent un parcours sous le signe de l'engagement. Le gouvernement lui reconnaît d'ailleurs une grande influence sur la préservation du rôle de l'instance régionale et de l'introduction du projet clinique comme concept organisateur des mouvements en cours. Rappelons brièvement les principaux moments clés de sa carrière :

## Quelques extraits sur le changement

### Après la transformation, place à la consolidation

« Nous sommes dans l'axe d'amélioration de l'accessibilité et du choix de services. Il va falloir trouver ce qui, aux yeux des usagers, cause de l'insatisfaction. »  
Le Nouvelliste, 10 décembre 1998

### Adoption des orientations régionales en alcoolisme et toxicomanie

« Les principales orientations du programme prévoient qu'on devra offrir une réponse adaptée, décentralisée et de qualité aux besoins de la population, selon le lieu, l'âge et le sexe. »  
Le Nouvelliste, le 6 février 1999

### La Régie adopte sa politique en santé mentale

« De mémoire de président de Régie régionale, c'est la première fois qu'un conseil d'administration consacre tant d'heures à la préparation d'un projet. »  
Le Nouvelliste, 13 octobre 1999

### Le Département régional de médecine générale en voie de formation : rencontre fructueuse entre les omnipraticiens.

« La première étape de la formation d'un Département de médecine générale (DRMG) a été franchie mardi soir, au Delta, alors que quelque 80 omnipraticiens des régions 04-17 se sont réunis pour adopter les règlements concernant la composition du comité de direction (...). »  
Le Nouvelliste, 9 juin 2000

### Rehaussement budgétaire des établissements de santé

La Régie régionale de la santé et des services sociaux a procédé à la répartition tant attendue des nouveaux budgets relatifs au rehaussement des bases budgétaires des établissements pour l'exercice 2000-2001, un financement non récurrent de 30 millions. Le Nouvelliste, 15 avril 2000

### La population invitée à présenter des solutions à la Commission Clair

« Les problèmes, on les connaît, ce sont des solutions plus que des critiques que nous voulons. »  
Me Gaston Bélanger  
Le Nouvelliste, 24 août 2000



### Le rapport de la Commission Clair

« La proposition des groupes de médecine de famille, (GMF) est tellement attirante pour le médecin et le client, que les conditions de travail seront intéressantes et le client aura l'assurance d'être bien servi. »  
Le Nouvelliste, 18 janvier 2001

### Le CA de la Régie de la santé profondément changé dès janvier

Le nouveau PDG qui pourrait être Michèle Laroche devient en fait, un genre de sous-ministre régional. Parmi ses responsabilités, on retrouve (...) celle d'approuver les demandes de privilèges des médecins, dentistes et de signer des ententes de gestion et d'imputabilité (...). »  
Le Nouvelliste, 18 août 2001

### La carte régionale, revue et corrigée

« Le projet de Loi 25 met sur pied des agences de développement qui remplacent les régies régionales (...). »  
Le Nouvelliste, 13 novembre 2003

### Loi 25 : les spéculations vont bon train

« Depuis la présentation du projet de loi, nous avons analysé avec les directeurs généraux, toutes les données de consommation de services de santé pour savoir où la population va chercher ses services. Entre-temps (...) je comprends que tout cela fait jaser dans les établissements. »  
Le Nouvelliste, 23 décembre 2003

### Michèle Laroche croit au modèle des réseaux locaux

« On ne fait pas que brasser des structures. À terme je crois sincèrement que les changements que l'on amorce permettront à la population d'avoir un meilleur

accès aux services et que le citoyen y sera gagnant.  
Le Nouvelliste 20 février 2004

### Les défis du vieillissement de la population font l'objet d'un plan d'action

« Le plan d'action sur le vieillissement 2005-2010 au regard des services aux personnes âgées identifie neuf enjeux et défis pour adapter l'offre de services aux personnes âgées.  
Communiqué de l'Agence, 24 octobre 2005

## Les réalisations dont elle est fière

Tous ceux qui la connaissent vous diront combien Mme Laroche attache de l'importance aux décisions qui véhiculent la valeur de répondre aux besoins d'un groupe d'utilisateurs, de citoyens ou d'une communauté. Les réalisations les plus marquantes répondent de ce principe. Et puisque nous sommes dans le domaine public, mettre en lumière ses réalisations, c'est avant tout identifier les décisions de l'organisation qui ont eu l'effet de s'enchevêtrer positivement aux autres contributions nationales, régionales ou locales des acteurs de ce réseau. C'est aussi savoir que par réflexe d'humilité, cette grande dame ne s'attribuera jamais la maternité d'un succès, prenant toujours le soin de signaler au passage : « qu'il est le fruit d'une équipe de travail, d'un ensemble de partenaires, d'un réseau de collaborateurs qui a su tirer parti de ses forces » Elle fait partie de ces leaders qui maîtrisent l'art de tisser des rapports de collaboration exceptionnels avec leur entourage et leurs partenaires. Elle est de cette force tranquille qui apporte une contribution immense sans faire de bruit. Nous mentionnons ici les contributions qui résument le mieux, l'avancement du réseau régional qu'elle laisse en héritage à la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec :

o Le soutien aux comités des usagers par la création d'une table régionale des comités des usagers (1998-2007) dont la précieuse collaboration des représentants des usagers a permis à Mme Laroche d'être à l'écoute et de raffiner sa compréhension des besoins des usagers. Cela a notamment donné lieu à plusieurs sondages de mesure de la satisfaction dans le réseau dans le but de déterminer les attentes et d'identifier les pistes d'amélioration en matière d'accessibilité, de continuité, d'écoute et de personnalisation des soins et des services. Ce rapport étroit avec les usagers a aussi permis à Mme Laroche d'influencer le gouvernement dans sa dernière législation (Loi 83), afin de

prévoir la désignation de deux représentants des usagers au sein des conseils d'administration des établissements.

o L'entrée en opération du Centre régional de radio-oncologie au CHRTR (1999) et lancement du comité régional et multidisciplinaire de lutte contre le cancer (2000) « qui réunit à partir du malade jusqu'à l'expert en radio-oncologie une équipe qui précise la nature des services offerts aux personnes atteintes. »



o L'ouverture d'un Centre Jean Lapointe à Saint-Célestin pour adolescents (2000). Le conseil d'administration « appuie sans réserve les démarches de leur directrice générale pour l'implantation de ce centre de désintoxication pour adolescents, les jeunes de 12-17 ans. »

(suite page suivante)

o L'arrivée d'une Maison des Naissances à Nicolet (2000) « un projet précurseur, novateur et rassembleur qui a mobilisé un grand nombre de femmes depuis quelques années et qui profitera à des centaines d'autres ».

o L'ouverture de cinq îlots résidentiels pour les locataires présentant une déficience motrice ou des déficiences diverses (entre 2000-2007) : L'Entre-Deux à Cap-de-la-Madeleine (2000), la Villa Tournesol à Shawinigan (2002), la Maison Le Coudrier à Victoriaville (2003), l'îlot résidentiel adapté Drummond à Drummondville (2004) et l'îlot résidentiel Premier Envol à Louiseville où la mise en service est prévue pour avril 2007.

o La mise en place d'un nouveau service Info-Social intégré à l'Info-Santé (2001), la centralisation du service Info-Santé (2004) et le projet pilote sur le numéro unique 811 qui s'inscrivent comme autant de phases d'amélioration d'un service en terme de qualité et d'accès accru.

o Le développement de services spécialisés de dialyse à Drummondville et à Victoriaville (2001), une pratique médicale novatrice et unique au Québec via les unités de satellites en hémodialyse à l'Hôtel-Dieu d'Arthabaska et à l'hôpital Sainte-Croix de Drummondville.



o L'implantation de services de résonance magnétique à Victoriaville et à Drummondville (2002) « les gens de ces territoires n'auront plus à attendre près de 50 semaines avant d'être examinés ».

o L'accroissement significatif du nombre de stages en médecine dans les établissements de la région et la diversité des affiliations universitaires (2002) « l'affiliation universitaire figurait en tête de liste des moyens efficaces pour attirer des médecins en région. Nous sommes conscients que ce n'est pas une mesure qui aura des effets bénéfiques à court terme, mais semer pour demain ne peut qu'être bénéfique. »

o L'organisation de l'accès à une clinique de la sclérose en plaques au CHRTR (2003) « Ce nouveau service a permis de rapatrier une partie de la clientèle de la région et de réduire les délais de prise en charge du processus diagnostique pour 280 usagers.

o L'informatisation et la mise en réseau régional des services de laboratoires et d'imagerie médicale, une première au Québec pour faciliter le travail des professionnels de la santé.

o La création du Centre de communication de la Mauricie et du Centre-du-Québec (2005) qui assure dorénavant la réponse téléphonique de l'ensemble des entreprises ambulancières de la région.



o L'ouverture d'une ressource d'accompagnement et d'hébergement pour les personnes suicidaires : l'Accalmie (2006). « Parce qu'ils sont des acteurs importants, je souhaite entendre ces parents (endeuillés par le suicide) avant que nous procédions à l'étape d'implantation de la stratégie québécoise sur le suicide ». « Ces gens se sont permis de remettre à jour leur émotions, je pense que je ne peux pas me permettre de les faire attendre. »

o La concrétisation de l'Unité de médecine familiale (UMF) de Trois-Rivières et l'installation du Campus de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal au CHRTR (2006) : un joyau de la formation médicale au Québec qui favorise l'installation de médecins en région.

o La construction d'une nouvelle Unité de médecine familiale (UMF) et du Centre ambulatoire à Shawinigan (2006) : « L'Agence compte énormément sur la présence des UMF en Mauricie pour attirer et retenir des nouveaux médecins dont la population vieillissante de la région a grandement besoin. »

- o Le feu vert aux travaux de réorganisation des services du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Maskinongé (2006) : « C'est sûr que ça va se faire. »
- o Un dispensaire plus fonctionnel à Parent (2007) : « Le projet est entièrement financé par l'Agence à même l'enveloppe régionale (.). »
- o La région fait un pas en avant en néphrologie (2007) : Pour faire face à la hausse importante du nombre de maladies rénales, l'Agence est en train de mettre en place

un nouveau plan de déconcentration des services en néphrologie d'ici 2010.

- o Construction d'un nouveau centre d'hébergement et agrandissement de la résidence Cooke (2007). L'organisation des soins de longue durée à Trois-Rivières sera complètement transformée, avec la construction d'un nouveau centre d'hébergement de 160 places sur le site de la Résidence Cooke, qui sera elle-même agrandie et réaménagée.

## Passages obligés...

S'ils furent des enjeux qu'elle a aussi pratiquement portés comme une croix, seraient bien évidemment ceux liés à la pénurie des effectifs médicaux entraînant le pire indice d'accès à un médecin de famille dans la région et des crises répétées dans les urgences hospitalières. La métaphore vient insister sur son sens aigu des responsabilités qui la conduisait à rogner presque chaque année sur une portion de ses vacances, tant qu'une crise n'était pas stabilisée ! Elle assumait cette responsabilité personnellement et c'est sûrement là un exemple concret pour mieux signifier le caractère d'imputabilité conféré au poste de PDG d'une agence.

À ce chapitre, on se rappellera qu'au plus fort de la crise, la région connaissait l'application de la Loi 114, mesure

de conscription de médecins au Québec les obligeant à partager des heures de garde à l'urgence de Shawinigan. Si la mesure garantissait le fonctionnement de l'urgence en tout temps, elle pouvait fragiliser d'autant le rapport de collaboration avec les médecins. C'est pourquoi elle a multiplié ses actions d'influence auprès du gouvernement pour faire modifier les règles du jeu sur l'installation et la répartition des médecins au Québec. Le succès de cette mesure a permis d'éviter depuis le recours à des lois. Mais la précarité de l'enjeu de disponibilité médicale et de main-d'œuvre professionnelle demeure malgré tout au centre des préoccupations d'une région intermédiaire comme la nôtre et le restera pour quelques années encore.

### (suite page 5 : Message des directeurs généraux)

climat de confiance avec chaque personne, et ce, en dépit des contextes parfois complexes et délicats.

Plus de trente ans ---????? de fidélité et d'attachement à la même cause! C'est remarquable. Ça signifie un attachement réel et une contribution unique à l'évolution de l'organisation des services de santé et des services sociaux dans notre région.

Les directrices générales et les directeurs généraux de la région désirent lui témoigner la plus grande gratitude et une profonde reconnaissance pour tout ce qu'elle a accompli tout au long de sa carrière, particulièrement à titre de présidente-directrice générale. Toutes et tous ont été à même d'apprécier ses qualités de leader et de visionnaire, son sens du devoir exemplaire, sa capacité à gérer la complexité et son talent à rallier tous les types d'acteurs autour de projets et d'objectifs communs. C'est grâce à l'engagement profond et constant de personnes comme Michèle Laroche que la région est devenue ce qu'elle est aujourd'hui. Nous

devons toutes et tous lui en être très reconnaissants. Nous garderons le souvenir d'une femme extraordinaire qui aura marqué, à sa façon, chacune de nos carrières.

« Madame Laroche, à l'aube de cette retraite, le soleil se lève pour vous ! Les amis (es) continueront à faire partie de votre vie sur le nouveau chemin qui s'ouvre. Puissent-ils vous apporter autant de joie et de bonheur que ce que vous avez su en semer tout au long de votre belle et longue carrière ».

« Rappelez-vous que la vraie liberté et le bonheur ne résident qu'en un seul endroit, « en nous ». Sachez en profiter à plein. Merci pour ce que vous êtes et continuez à nous inspirer ».

**Yves Martin et Michel Boutet**

Au nom de tous les directeurs généraux des établissements de la région

# Ses implications



La feuille de route de Mme Laroche témoigne de sa grande implication dans divers comités importants du ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle a été membre des comités suivants :

- Comité de gestion du réseau (CGR)
- Comité sur la régionalisation précédant l'adoption de la Loi 25 – « Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux »
- Comité sur la valorisation et la consolidation de l'action communautaire
- Comité sur la révision des modes de budgétisation des centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (Comité Bédard)
- Comité de révision du projet préhospitalier (Comité Dicaire)
- Forum national sur les urgences hospitalières
- Comité national stratégique en santé mentale

Mentionnons que sa grande influence a été reconnue dans les travaux de ces comités et particulièrement dans les résultats des comités Bédard, Dicaire et sur celui de la régionalisation.

*Bonne retraite!*

## Prix Performance

Le 9 avril 2003, L'Académie PERFORM, une entreprise œuvrant auprès des hauts dirigeants des secteurs public et privé au Québec, remettait un prix à Mme Laroche en tant que dirigeant de l'année s'étant le plus démarqué pour ses capacités de gestion, sa vision et son leadership. Madame Laroche avait été choisie sur recommandation unanime du jury de l'académie pour les qualités se rapportant à son jugement, sa capacité d'argumenter, sa capacité d'influencer les autres, son intégrité et son courage dans les décisions.

## Réalisation

Cette édition spéciale du Réso-lu est une réalisation du service des communications de la Direction des services administratifs et de la qualité de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Ce numéro est disponible en version PDF sur demande.



### Responsables

Christiane Lemaire  
Conseillère en communication  
Tél : 819-693-3614

Marie-Josée Vincent  
Conseillère en communication  
Attachée à la présidence-direction générale  
Tél : 819-693-3971

### Impression

Modoc  
1400, Père Marquette  
Trois-Rivières (Québec)

### Dépôt légal

Bibliothèque Nationale du Québec  
Bibliothèque Nationale du Canada  
ISSN-0837-5917