



Réseau de santé Vitalité Health Network

Agréé

Réseau de santé Vitalité Health Network satisfait aux exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité.

Réseau de santé Vitalité Health Network participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Le programme Qmentum aide les organismes à renforcer leurs activités d'amélioration de la qualité en cernant leurs points forts et les possibilités d'amélioration.

Pour les organismes agréés par Agrément Canada, l'agrément constitue une source de fierté et contribue à mettre en place une culture de qualité et de sécurité solide et durable.

Agrément Canada félicite **Réseau de santé Vitalité Health Network** de ses efforts soutenus en vue d'intégrer le processus d'agrément à ses activités pour améliorer la qualité et la sécurité de ses programmes et services.

Réseau de santé Vitalité Health Network (2022)

Le Réseau de santé Vitalité est une régie régionale de la santé qui assure la prestation et la gestion des soins et des services de santé sur un territoire couvrant tout le nord et le sud-est du Nouveau-Brunswick. Le Réseau compte près de 70 points de service sur son territoire et offre à la population un ensemble de soins et de services de santé dans la langue officielle de son choix :

- soins et services dans la communauté et à domicile;
- soins aigus (hôpitaux);
- santé mentale et traitement des dépendances;
- santé publique;
- formation et recherche.

Le Réseau compte environ 7 700 employés à temps plein et à temps partiel, 560 médecins, dont 259 spécialistes, et 800 bénévoles. Le budget du Réseau était de 704 millions de dollars (excluant l'assurance-maladie) en 2021-2022.

Agrément Canada

Nous sommes un organisme indépendant, sans but lucratif et entièrement canadien. Depuis plus de 55 ans, nous avons établi des normes pancanadiennes et fait connaître des pratiques exemplaires de partout dans le monde dans le but de continuer à hausser la barre en matière de qualité des soins de santé.

En tant que chef de file dans le domaine de l'agrément des soins de santé au Canada, Agrément Canada accorde l'agrément à quelque 1 100 organismes de soins de santé et de services sociaux au Canada et dans le monde entier.

Agrément Canada est à son tour agréé par la Société internationale pour la qualité des soins de santé (ISQua) www.isqua.org, un gage concret que nos programmes respectent des normes internationales.

Pour en savoir davantage sur nos activités, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.accreditation.ca.

Engagement en matière de qualité et de sécurité

La démarche d'agrément est un processus continu qui permet d'évaluer un programme ou un service par rapport à des normes établies et à reconnaître qu'il se conforme à celles-ci. Il s'agit d'un puissant outil d'amélioration de la qualité. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre aux organismes de soins de santé et de services sociaux en quête d'excellence en matière de qualité des normes, des outils, des ressources et des conseils inspirés par des données probantes.

Dans le cadre du programme, la plupart des organismes effectuent une auto-évaluation approfondie afin de déterminer dans quelle mesure ils respectent les normes d'Agrément Canada et afin de réaliser des changements dans les secteurs à améliorer. Tous les quatre ans, les visiteurs d'Agrément Canada, qui sont des professionnels de la santé chevronnés provenant d'organismes agréés, se rendent à l'organisme pour effectuer une visite d'agrément. Après la visite, la décision relative au type d'agrément décerné est communiquée à l'organisme et le cycle continu d'évaluation et d'amélioration se poursuit.

Le présent sommaire souligne certains des principaux points forts ainsi que les principales réussites et possibilités d'amélioration constatés au cours de la visite d'agrément de l'organisme. Les résultats détaillés figurent dans le rapport d'agrément remis à l'organisme.

Dates de la visite d'agrément

19 au 24 juin 2022

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **65 emplacements** dans le cadre de la visite d'agrément. Le choix des emplacements et des établissements qui ont participé à la visite d'agrément a été fait en tenant compte des facteurs de risque, tels que la complexité de l'organisme, l'étendue des services offerts dans plusieurs établissements, les établissements à volume de service élevé ou faible, le cheminement des usagers, l'emplacement géographique, les inquiétudes ou les problèmes survenus durant le cycle d'agrément ainsi que les résultats des visites d'agrément précédentes. En règle générale, les établissements qui ne sont pas visités pendant un cycle d'agrément feront l'objet d'une visite en priorité lors du cycle suivant.
- Tous les établissements et services sont considérés comme **Agréé** à compter de la date du présent rapport.

Se reporter à l'**Annexe A** pour consulter la liste des emplacements visités.

Normes utilisées pour effectuer l'évaluation

- **25 ensembles de normes** ont été utilisés pour effectuer l'évaluation.

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

Ces observations des visiteurs apparaissent aussi bien dans le sommaire du rapport d'agrément que dans le rapport d'agrément lui-même.

Lors de la visite d'agrément, l'équipe de visiteurs a entrepris un certain nombre d'activités dans le but de déterminer dans quelle mesure l'organisme respectait les exigences du programme d'agrément. Les visiteurs ont observé les soins prodigués; ils se sont entretenus, entre autres, avec le personnel, les usagers et les familles; ils ont consulté les documents et les dossiers, et ils ont consigné les résultats.

Ce processus, connu sous le nom de méthode par traceur, aide les visiteurs à suivre le parcours de l'utilisateur au sein de l'organisme et leur donne un portrait précis de la façon dont le service est assuré tout au long du processus.

Voici le sommaire des constatations générales de l'équipe de visiteurs.

Observations équipe 2022

Le Réseau de santé Vitalité est le seul réseau dans les provinces atlantiques à avoir une désignation francophone. Il est réparti sur quatre zones géographiques du nord et sud-est, notamment : la Zone Beauséjour (région sanitaire 1), la Zone Nord-Ouest (région sanitaire 4), la Zone Restigouche (région sanitaire 5) et la Zone Acadie-Bathurst (région sanitaire 6). Coïncidence, pendant notre visite d'agrément qui s'est déroulée entre le 19 et 24 juin 2022, le conseil d'administration du Réseau Vitalité a aussi tenu son assemblée générale annuelle pour informer la population des activités et les résultats obtenus pendant la précédente année.

Le réseau a un budget annuel de 849 M avec 7737 employés et 560 médecins qui desservent les plus de 60 points de service. L'organisme compte sur 800 bénévoles. Depuis la dernière visite d'agrément en 2017, il y a eu plusieurs mesures d'amélioration qui ont contribué à la prestation sécuritaire des soins. Parmi les réalisations, notons la mise en place du plan de réorientation des cas non-urgents de l'urgence vers la communauté, le modèle de thérapie à séance unique (Santé mentale) et des améliorations physiques. (Ex.: URDM Campbellton, bloc CHDGLD), la distinction de l'Hôpital régional d'Edmundston dans le cadre de « Choisir avec soin » pour en nommer quelques-uns.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration a été renouvelé récemment. Parmi les 15 membres, 11 de ceux-ci ont une première expérience sur un conseil d'administration d'un réseau de santé. Pour le volet de la gouvernance, le président du conseil d'administration est en place par intérim et il y a une nouvelle présidente-directrice générale depuis plus d'un an.

Les activités du conseil d'administration se font dans le respect de la saine gouvernance avec des règlements et processus qui permettent une franche discussion ainsi que la vigie sur les conflits d'intérêts. Les relations entre la gouvernance et la direction générale sont claires. L'équipe de direction et le conseil d'administration sont soucieux de communiquer régulièrement et efficacement avec les parties prenantes de l'organisation dans une optique de saine collaboration. Les membres du conseil tiennent compte des valeurs de l'organisation dans la prise de décision et ils veillent sur l'actualisation du plan stratégique, de même que sur les enjeux financiers et de performance. Les suivis du plan stratégique sont assurés par un tableau de bord trimestriel avec des suivis des plans opérationnels pour assurer l'arrimage avec les objectifs identifiés. Le Plan régional de santé et d'affaires a été présenté à la ministre pour la période 2021-2024 et le conseil s'assure de l'alignement avec les priorités provinciales en santé.

La communauté et les partenaires

L'organisme connaît bien les besoins de la communauté. À travers les années, les installations ont développé des partenariats d'affaires qui répondent aux besoins des établissements de santé du territoire. La nouvelle équipe du conseil d'administration a renforcé ces liens en étant immédiatement en mode participatif pour revoir les trajectoires des usagers et analyser l'offre de services optimaux. Des efforts sont à poursuivre.

Nos échanges avec les partenaires indiquent que l'approche a été gagnante, car il y a eu de l'écoute de la part des partenaires et ils sont motivés à collaborer. L'étendue de la collaboration touche les grandes institutions comme les ministères, les municipalités, les autres ministères impliqués dans le continuum de service à la population. Cependant, de façon réaliste, le volet du vieillissement de la population et tout ce qui est associé à cela est un défi important. À l'autre extrême, le secteur de population jeune-enfant démontre aussi une augmentation des besoins en assistance psychosociale et la rareté des ressources crée des insatisfactions parmi la population. Ceci dit, nous encourageons l'établissement à poursuivre et à intensifier cette collaboration afin de soutenir l'offre de services du réseau. Différents liens ont été établis, et ce, tant auprès des partenaires du réseau de la santé que de la communauté. Ce partenariat permet d'assurer un support à l'utilisateur et à ses proches. À titre d'exemple, la collaboration avec l'association canadienne de la santé mentale, le Centre d'excellence des troubles du spectre de l'alcoolisation foetale, les comités communautaires pour en nommer quelques-uns.

La direction

Les deux dernières années ont mis à rude épreuve pour l'adaptabilité du réseau à une crise sanitaire. L'ampleur de la crise et les nombreuses directives ont demandé un engagement de la part des équipes terrain, mais aussi un grand effort de la part de l'équipe de direction. L'ensemble des directions a tenté de maintenir une offre de services en partenariat avec l'équipe de gestionnaires. Parmi les réalisations, notons : la mise en place d'une gouvernance stratégique avec l'optique de gestion intégrée de performance, la mise en place d'une culture de mesure par l'entremise des suivis avec « les tableaux blancs », l'utilisation de plan d'action avec des indicateurs à atteindre. Un effort soutenu sera important pour permettre aux gestionnaires de s'approprier de la culture de la mesure qui passe par la communication des résultats auprès des équipes. Le soutien aux gestionnaires dans la gestion de proximité est une voie à explorer et à maintenir pour pérenniser les acquis. D'autres défis majeurs demeurent dont l'harmonisation des systèmes de gestion de l'information ainsi que la mise à niveau de certaines installations.

La dotation en personnel et la qualité de vie au travail

Pour ce qui est du volet de dotation du personnel, le défi est de taille. Dans un contexte de pénurie et de rareté de la main-d'œuvre généralisée dans plusieurs secteurs. Il devient de plus en plus difficile de pourvoir les postes qui sont en affichage. La situation est au point de fermer des lits dû au manque de personnel. L'organisme est encouragé à poursuivre ses efforts et à faire preuve d'innovation pour attirer, maintenir et valoriser un emploi au sein du réseau Vitalité. On félicite l'organisation pour l'approche de triade vers les soins au patient. Il faudra aussi revoir l'étendue des tâches de différents titres d'emplois pour analyser ce qui peut être fait pour continuer à donner des soins de qualité à la population de desserte.

Quant au volet de la qualité de vie au travail, l'organisation est soucieuse de l'importance du bien-être en milieu de travail et est proactive avec une politique qui est en élaboration qui tiendra compte de plusieurs aspects comme la reconnaissance, l'équilibre travail-vie privée et le plan d'action à la suite du sondage sur la qualité de vie au travail (Pulse). Ces activités de rétention sont à mettre de l'avant à brève échéance compte tenu du contexte. Un programme de prévention de la violence au travail est également en place.

Des activités de formations sont tenues avec l'appui du E-Apprentissage et sont corrélées aux objectifs du plan stratégique.

Prestation des soins et services

Il y a le souci constant de placer le patient au bon endroit et au bon moment. La complexité est apportée par l'étendue du territoire et la basse densité populationnelle qui fait émerger l'enjeu de l'accessibilité. Il y a des efforts pour mettre en place de nouvelles trajectoires, établies en collaboration avec les intervenants et l'apport des usagers partenaires, pour répondre aux besoins des patients.

Déjà à la dernière visite d'agrément de 2017, la thématique de revoir les continuums de soins et services était identifiée comme un enjeu. Au niveau clinique, les fragilités sont connues, notamment en regard du cheminement des patients en fin de soins actifs et les patients de services de santé mentale. Dans les deux cas, le symptôme est à l'urgence avec des taux d'occupation élevés et du débordement. Une approche concertée et systémique avec les autres ministères qui gravitent autour des services donnés à ce type de patient sera nécessaire.

Satisfaction des clients

Plusieurs sondages de satisfaction sont recueillis auprès de la clientèle. Les résultats sont diffusés aux équipes. De plus, le réseau Vitalité a vu le nombre de patients partenaires augmentés depuis la dernière visite. La prochaine étape est de les inclure non seulement dans des comités de consultation, mais aussi dans les comités décisionnels.









Les usagers rencontrés nous ont témoigné de leur satisfaction des services. Les participants soulignent la courtoisie et la chaleur des intervenants. Ils partagent un sentiment de sécurité face au milieu. La perception voulant que la clientèle se sente respectée et bien accompagnée par du personnel compétent, dévoué, respectueux permet de se centrer sur une approche d'entraide et d'humanité dans l'octroi des services.

Aperçu des résultats relatifs aux dimensions de la qualité

Agrément Canada reconnaît huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins de santé sécuritaires et de haute qualité.

Ces dimensions servent de fondement aux normes et chaque critère des normes est lié à une de ces dimensions de la qualité.

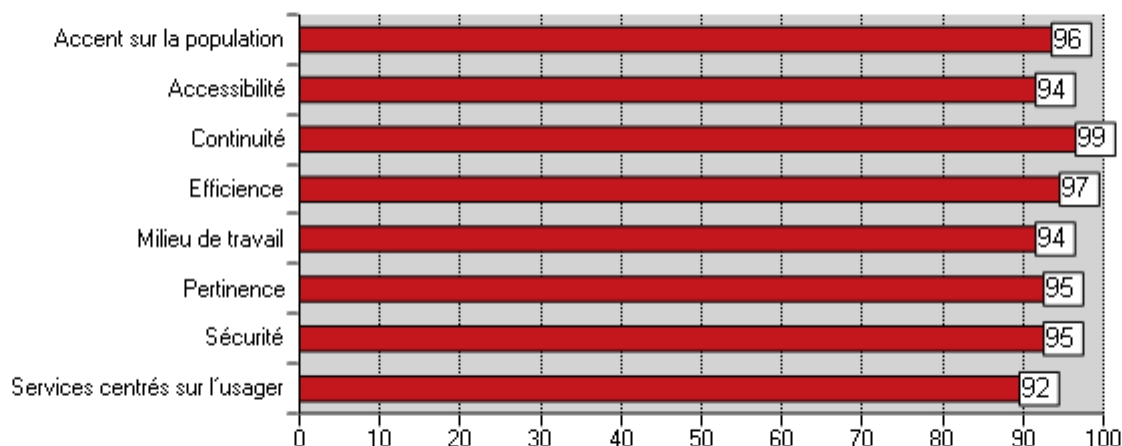
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **Accent sur la population:** Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
-  **Accessibilité:** Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.
-  **Continuité:** Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.
-  **Efficience:** Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.
-  **Milieu de travail:** Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.
-  **Pertinence:** Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
-  **Sécurité:** Assurez ma sécurité.
-  **Services centrés sur l'utilisateur:** Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.

Ensemble, ces dimensions permettent de dresser le portrait d'un programme ou d'un service de soins de santé de haute qualité, c'est-à-dire facilement accessible, axé sur le client ou l'utilisateur, sécuritaire, efficace, coordonné, qui tient compte des besoins de la communauté, et favorable au bien-être et à l'équilibre vie-travail.

Le tableau suivant affiche le pourcentage de critères respectés par l'organisme pour chaque dimension de la qualité.

Dimensions de la qualité : pourcentage de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux normes

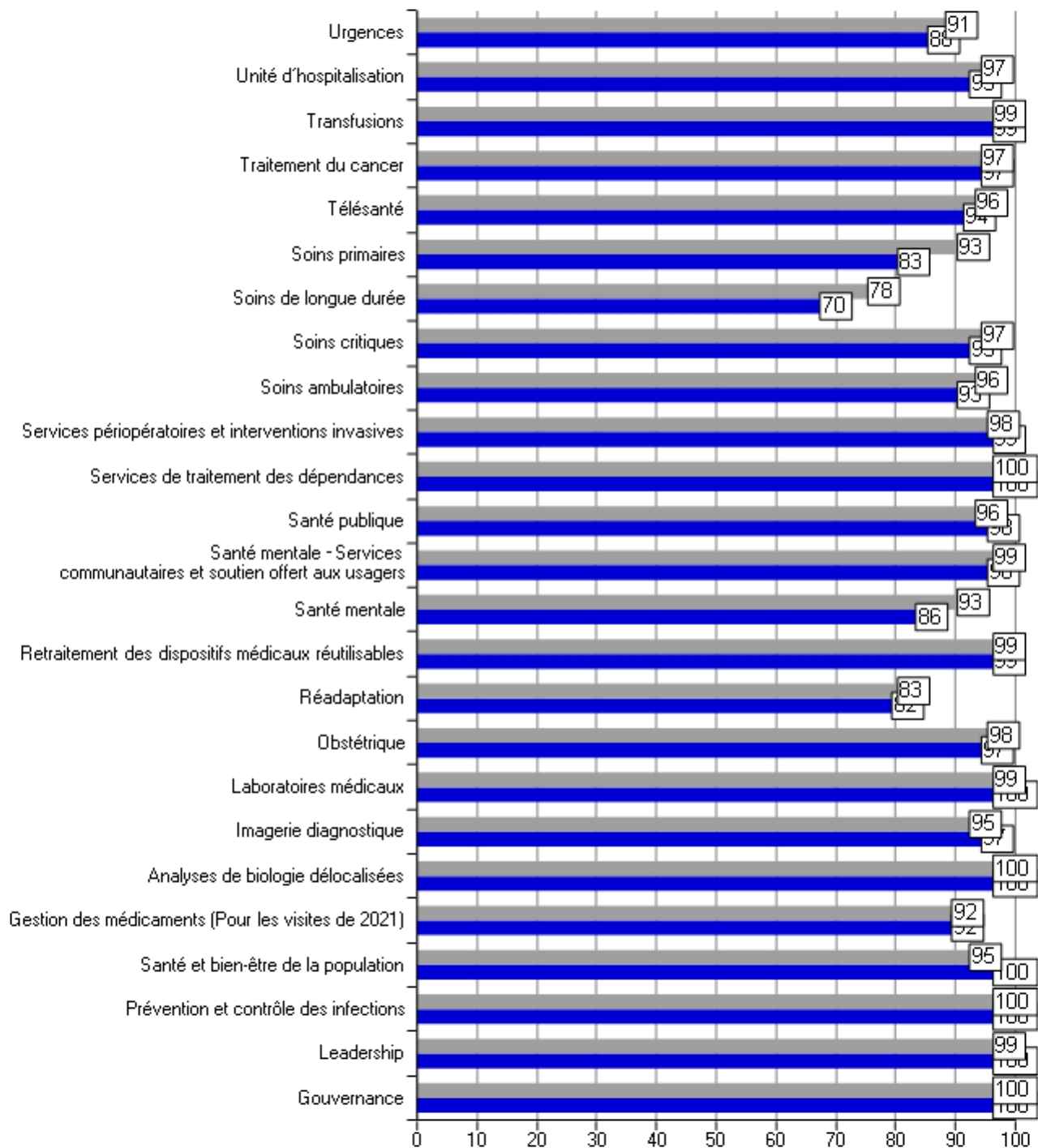
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

Certains critères, en particulier ceux qui ont trait à la sécurité, à l'éthique, à la gestion des risques ou à l'amélioration de la qualité, sont jugés à priorité élevée et sont plus déterminants dans l'attribution du type d'agrément.

Le tableau suivant affiche les pourcentages de critères à priorité élevée et le pourcentage de tous les critères auxquels l'organisme s'est conformé pour chaque ensemble de normes.

Normes : pourcentage des critères respectés

■ Critères à priorité élevée respectés ■ Nombre total de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

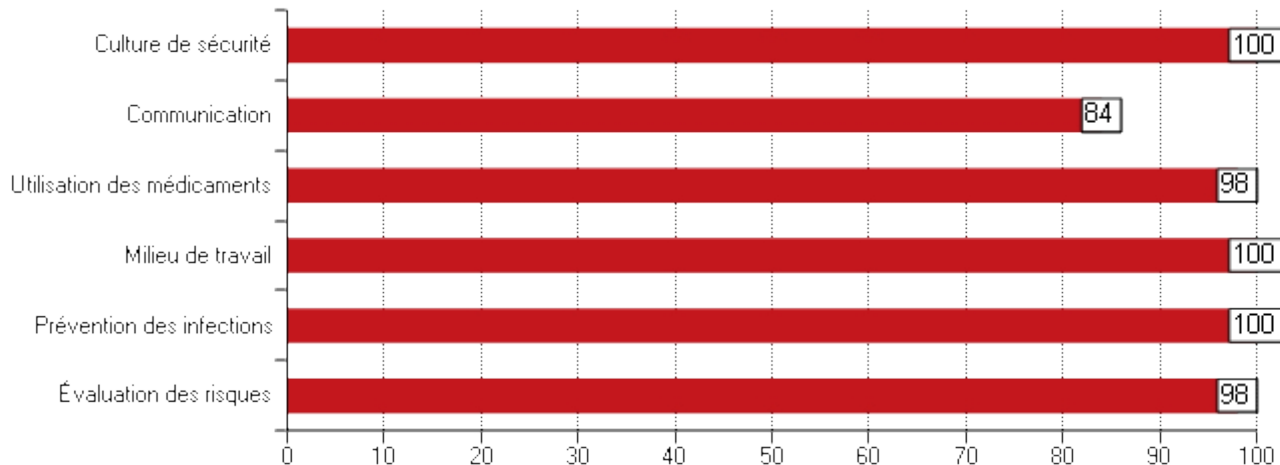
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme doit respecter pour se conformer à la POR en question.

Les POR sont toujours prioritaires et il est difficile d'obtenir l'agrément sans se conformer à la plupart des POR pertinentes. Pour souligner l'importance des POR et leur rôle de promotion de la qualité et de la sécurité, Agrément Canada produit un Rapport canadien sur l'agrément des services de santé tous les ans. Ce rapport analyse la conformité de quelques POR choisies, et ce, à l'échelle du pays.

Les POR sont regroupées dans six secteurs liés à la sécurité; chaque secteur comporte un but qui lui est propre.

Se reporter à l'**Annexe B** pour consulter la liste des POR pour chaque but en matière de sécurité.

Buts en matière de sécurité des POR : pourcentage de tests de conformité respectés



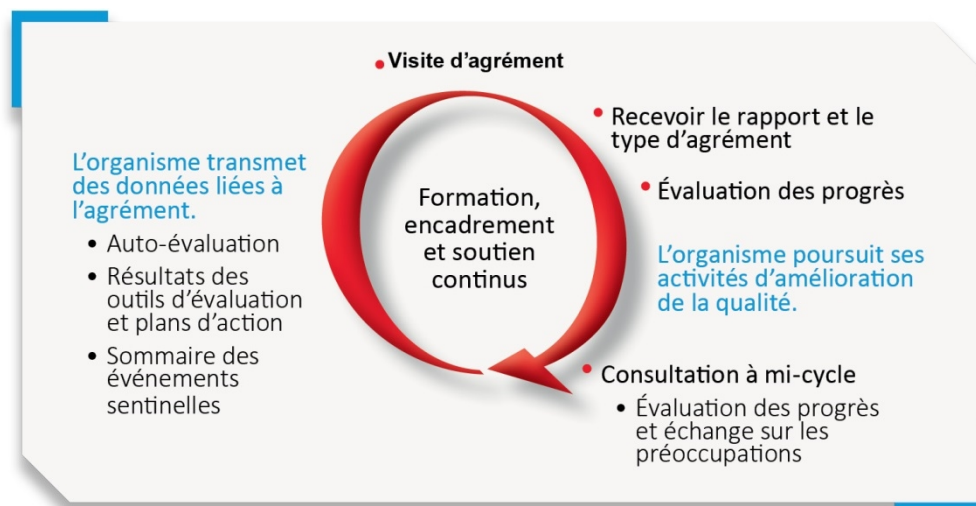
La démarche d'amélioration de la qualité

Le Programme d'agrément Qmentum consiste en un cycle d'évaluation et d'amélioration qui s'échelonne sur quatre ans dans le cadre duquel les organismes œuvrent à se conformer aux normes et à améliorer la qualité de leurs services. Le programme Qmentum les aide à évaluer tous les aspects de leurs activités, qu'il s'agisse de celles du conseil d'administration ou du leadership, de la prestation de soins et services ou de l'infrastructure.

Le programme reconnaît et récompense la qualité et l'innovation. Le temps et les ressources qu'un organisme consacre à l'agrément portent leurs fruits : des soins de meilleure qualité, des usagers plus en sécurité et un travail d'équipe plus solide. L'agrément contribue aussi à l'efficacité des organismes et leur fournit des méthodes structurées pour rendre compte de leurs activités ainsi que de leurs mesures d'amélioration de la qualité.

En fin de compte, ce sont tous les Canadiens qui bénéficient de services de santé plus sécuritaires et de meilleure qualité grâce à l'engagement des nombreux organismes de santé de partout au pays qui participent au processus d'agrément.

Programme Qmentum : un cycle d'amélioration de la qualité échelonné sur quatre ans



Tout au long de sa démarche d'amélioration de la qualité, **Réseau de santé Vitalité Health Network** effectuera un examen approfondi de l'ensemble des résultats et des constatations découlant de la visite d'agrément. Ce sera le début d'un nouveau cycle d'agrément et **Réseau de santé Vitalité Health Network** verra à ce que tous les problèmes non réglés soient abordés dans son plan global d'amélioration de la qualité. Ce faisant, ses efforts visant à mettre en place une solide culture de qualité largement répandue se verront rehaussés.

Annexe A : Emplacements visités

- 1 (Bathurst) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 2 (Campbellton) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 3 (Caraquet) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 4 (Edmundston) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 5 (Grand-Sault) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 6 (Kedgwick) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 7 (Moncton) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 8 (Richibucto) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre (Richicucto)
- 9 (Shippagan) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 10 (Tracadie-Sheila) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 11 Centre de santé communautaire de Saint-Isidore Community Health Centre
- 12 Centre de santé communautaire St.Joseph Community Health Centre
- 13 Centre de santé de Miscou Health Centre
- 14 Centre de santé de Paquetville Health Centre
- 15 Centre de santé de Pointe Verte - Chaleur Health Centre
- 16 Centre de santé des anciens combattants / Veterans' Health Centre (Moncton)
- 17 Centre de santé du Grand Moncton
- 18 Centre de santé Jacquet River Health Centre
- 19 Centre Hospitalier Restigouche Hospital Centre
- 20 Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont Univesity Hospital Centre
- 21 Centre médical régional de Shediac Regional Medical Centre
- 22 Clinique de santé de Coccagne
- 23 Clinique médicale du Haut-Madawaska
- 24 Clinique médicale E. L. Murray
- 25 Clinique médicale Kedgwick
- 26 Clinique médicale Saint-Quentin
- 27 Clinique médicale Ste-Anne (Centre de santé Dr-Chanel-Dupuis)
- 28 Clinique pédiatrique (Dieppe)
- 29 Équipe enfants-jeunes (Campbellton) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 30 Équipe enfants-jeunes (Caraquet) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 31 Équipe enfants-jeunes (Shippagan) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre
- 32 Équipe enfants-jeunes (Tracadie-Sheila) Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre

- 33 Équipe enfants-jeunes Bureau Mill Road (Moncton)
- 34 Équipe enfants-jeunes Polyvalente A.J.S (St Quentin)
- 35 Équipe enfants-jeunes Polyvalente C.D.J (Edmundston)
- 36 Équipe enfants-jeunes Polyvalente E.S.N. (Bathurst)
- 37 Équipe enfants-jeunes Polyvalente L.J.R (Shediac)
- 38 Équipe enfants-jeunes Polyvalente M.F.R (Saint-Louis de Kent)
- 39 Équipe enfants-jeunes Polyvalente T.A. (Grand Sault)
- 40 Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ† Hospital
- 41 Hôpital de Tracadie-Sheila Hospital
- 42 Hôpital et Centre de santé communautaire de Lamèque Hospital and Community Health Centre
- 43 Hôpital général de Grand-Sault / Grand Falls General Hospital
- 44 Hôpital régional Chaleur Regional Hospital
- 45 Hôpital régional d'Edmundston Regional Hospital
- 46 Hôpital régional de Campbellton Regional Hospital
- 47 Hôpital Stella-Maris-de-Kent Hospital
- 48 Hôtel-Dieu St-Joseph de Saint-Quentin
- 49 Santé publique (Bathurst) Public Health
- 50 Santé publique (Campbellton) Public Health
- 51 Santé publique (Caraquet) Public Health
- 52 Santé publique (Edmundston) Public Health
- 53 Santé publique (Grand-Sault) Public Health
- 54 Santé publique (Kedgwick) Public Health
- 55 Santé publique (Moncton) Public Health
- 56 Santé publique (Richibucto) Public Health
- 57 Santé publique (Sackville) Public Health
- 58 Santé publique (Shediac) Public Health
- 59 Santé publique (Shippagan) Public Health
- 60 Santé publique (Tracadie-Sheila) Public Health
- 61 Services de traitement des dépendances / Addiction Services (Bathurst)
- 62 Services de traitement des dépendances / Addiction Services (Edmundston)
- 63 Services de traitement des dépendances / Addiction Services (Tracadie)
- 64 Services régionaux de traitement des dépendances / Regional Addiction Services (Campbellton)
- 65 Siège social - Réseau de santé Vitalité

Annexe B Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgence des événements • Mécanisme de déclaration des événements indésirables • Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers • Reddition de comptes en matière de qualité
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins • Identification des usagers • Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique • Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées • Liste de contrôle d'une chirurgie • Transfert de l'information aux points de transition des soins
Utilisation des médicaments	<ul style="list-style-type: none"> • Électrolytes concentrés • Formation sur les pompes à perfusion • Médicaments de niveau d'alerte élevé • Programme de gérance des antimicrobiens • Sécurité liée à l'héparine • Sécurité liée aux narcotiques
Milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de sécurité des usagers • Prévenir la congestion au service des urgences • Prévention de la violence en milieu de travail • Programme d'entretien préventif • Sécurité des patients : formation et perfectionnement
Prévention des infections	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité aux pratiques d'hygiène des mains • Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains • Taux d'infection
Évaluation des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention des plaies de pression • Prévention du suicide • Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV) • Stratégie de prévention des chutes