

accent

LES COULEURS DE LA RÉADAPTATION AU CRDI NORMAND-LARAMÉE

LES SERVICES RÉSIDENTIELS

**DANS
UNE RESSOURCE
PRÈS DE
CHEZ VOUS**

Accent est publié par
le Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle
Normand-Laramée

Éditrice

France Duquette

Coordonnatrice à la rédaction

Guyline Boucher

Collaboratrices

Chantal Gosselin

Maryse Guénette

Photographe

Sébastien Arbour

Rédaction, recherche et conception graphique

Agence Médiapresse

www.agencemediapresse.com

Impression

Impart Litho

**Toute reproduction est autorisée
à la condition que la source
soit indiquée.**

Port de retour

CRDI Normand-Laramée

304, boul. Cartier O.

Laval (Québec) H7N 2J2

Téléphone : 450 972-2099, poste 0

www.crdinl.qc.ca

ISSN 1916-002X (imprimé)

ISSN 1916-0038 (en ligne)



TABLE DES MATIÈRES

3

En commençant

Un tremplin
vers la mobilisation

4

De visu

Les services résidentiels

**Dans une ressource
près de chez vous**

8

Faire autrement

Petite histoire
d'une grande consultation

11

Au diapason

La parole
aux participants

14

Droit devant

Prendre action dès maintenant

UN TREMPLIN VERS LA MOBILISATION

La vie de toute organisation est ponctuée de moments charnières qui transforment à jamais les façons de voir ou de faire les choses pour les gens qui y travaillent. La visite ministérielle de mars 2007 et le rapport d'appréciation qui s'en est suivi nous ont fourni l'occasion de vivre cette expérience. En faisant le choix de sortir des sentiers battus et d'opter pour un plan d'action concerté, directement issu du milieu, nous nous sommes effectivement engagés dans la voie du changement.

La démarche de consultation effectuée auprès des usagers, de leurs proches, de nos partenaires, des employés et des responsables de ressources non institutionnelles s'est en fait avérée un véritable tremplin de mobilisation. Informés, conscientisés et heureux de voir leur contribution reconnue, des représentants de tous les groupes concernés se sont engagés à supporter l'actualisation d'un plan d'action dont ils avaient eux-mêmes jeté les bases. Il est difficile de faire mieux en matière d'appropriation du changement. En cela, l'exercice peut d'ailleurs être qualifié de véritable succès.

Cela dit, le travail est loin d'être terminé. Première étape d'un vaste exercice de diffusion, ce numéro spécial du magazine *Accent* marque en effet le pas vers la phase deux du plan d'action, soit celle de son actualisation. Nous vous l'avions promis lors du forum de novembre dernier, l'engagement figure également dans notre plan d'action final et l'ensemble de la démarche est résumé dans ce magazine.

Pour l'occasion, vous constaterez que nous nous sommes permis d'élargir les cadres habituels des rubriques. Ainsi, après un bref portrait de la situation, vous pourrez vous remémorer les diverses étapes de la démarche effectuée et les conclusions qui en sont ressorties. Parce que n'eut été des gens qui ont généreusement accepté d'y participer, la démarche entreprise n'aurait pu prendre tout son sens, un soin particulier a par ailleurs été accordé aux témoignages de diverses personnes qui y ont pris part.

Ce numéro spécial est en quelque sorte le livre blanc de notre plan d'action final. Il devrait nous permettre de nous rappeler que la concrétisation des objectifs établis exigera dans le temps un engagement soutenu de la part de tous. Je profite d'ailleurs de l'occasion pour remercier de façon particulière les cadres, qui se sont investis avec une grande générosité dans l'ensemble de la démarche.

Merci et bonne lecture à tous!



Claude Belley, directeur général
CRDI Normand-Laramée



LES SERVICES RÉSIDENTIELS

DANS UNE RESSOURCE PRÈS DE CHEZ VOUS

— Chantal Gosselin

Au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Normand-Laramée, plus de 380 personnes vivent soit en ressources intermédiaire ou de type familial. Ces milieux de vie substitués, rattachés au réseau public, jouent un rôle de premier plan dans le bien-être des personnes. C'est pourquoi le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) s'intéresse à la qualité des services qui y sont dispensés. En mars dernier, le Centre a accueilli pour une deuxième année les représentants du Ministère pour une visite complémentaire d'appréciation de la qualité. Portrait de la situation.

Sur le territoire du CRDI Normand-Laramée, plus de 97 ressources intermédiaires (RI) ou de type familial (RTF) hébergent des personnes présentant un diagnostic de déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement auquel peut être associé un deuxième diagnostic. Les ressources de type familial (RTF), connues sous le nom de « familles d'accueil », font partie du continuum de services des établissements publics depuis plus de trente ans; elles peuvent héberger jusqu'à neuf enfants, adultes ou personnes âgées, qui leur sont confiés par l'établissement. Dans un contexte familial, ces ressources visent à répondre aux besoins de l'utilisateur. On dénombre 85 personnes vivant dans une RTF rattachée au Centre Normand-Laramée.

Développées il y a une vingtaine d'années lors de la désinstitutionnalisation, les ressources intermédiaires (RI), quant à elles, peuvent prendre diverses formes : corporation, organisme sans but lucratif, appartement supervisé, résidence de groupe. Elles procurent un milieu de vie adapté aux besoins des usagers du CRDI et leur dispensent des services de soutien ou d'assistance en vue de les maintenir dans la communauté et de les intégrer à cette dernière. Par exemple, un usager pourra y bénéficier d'activités de stimulation, d'assistance, d'apprentissage, etc., selon la nature de l'aide dont il a besoin, tel que spécifié dans son plan d'intervention.

Plus de 300 personnes vivent dans de telles ressources, également rattachées au Centre Normand-Laramée.

Les visites d'appréciation de la qualité

En janvier 2006, les ressources intermédiaires et de type familial du Centre Normand-Laramée ont fait l'objet d'une visite d'appréciation de la qualité des services du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Plusieurs recommandations en ont découlé et ont été consignées dans un rapport. Pour faire suite à cette première visite et évaluer les changements apportés, les représentants du Ministère se sont de nouveau présentés quatorze mois plus tard pour une visite complémentaire.

Comme l'explique Jacynthe Couture, coordonnatrice des services de territoire au Centre Normand-Laramée, ces visites ont un caractère impromptu, le CRDI n'étant informé que quelques jours auparavant de la venue des quatre responsables du Ministère – deux représentants du MSSS, un de l'Agence de la santé et des services sociaux et un dernier de l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS).

« À ce moment, poursuit-elle, on (le Ministère) nous demande la liste de nos RTF et RI et une liste des employés. À partir de ces listes, il détermine les ressources qui seront visitées, nous n'avons pas de choix, nous ne pouvons pas orienter les visites. Le Ministère nous demande aussi de la documentation à propos des politiques, des procédures et des processus. Par exemple, on nous demandera comment s'effectue l'évaluation d'un postulant pour une ressource, quel type de suivi offrons-nous et à quelle fréquence, etc. »

En premier lieu, les responsables du Ministère invitent des personnes ciblées à venir les rencontrer à l'établissement. Douze groupes ont ainsi été formés, composés d'une dizaine de personnes chacun. Ils regroupaient des responsables de ressources RTF et RI, des intervenants et des spécialistes en activité clinique, des cadres de l'établissement, des familles d'usagers vivant en RTF et en RI, des partenaires du réseau communautaire, des représentants du comité des usagers et un représentant du Curateur public du Québec. À l'aide d'une grille d'appréciation, produite à partir des recommandations du rapport de 2006, 55 énoncés ont été portés à l'attention



des participants et sur lesquels ils devaient se prononcer. « Le processus est rapide, avoue Jacynthe Couture. Le Ministère a établi un système de cotation, des énoncés sont émis et nous devons dire si nous sommes d'accord ou non avec l'affirmation sur une échelle de 1 à 10. Tout se fait verbalement, chacun doit s'exprimer par rapport aux questions. »

En second lieu, les ressources choisies par échantillonnage sont visitées. En tout, quatre RI et quatre RTF ont ainsi été visitées au CRDI Normand-Laramée. « Pendant la visite, souligne Jacynthe Couture, les représentants échangent avec les usagers sur place, leur demandent s'ils se sentent bien dans cette ressource, s'ils aiment y vivre. » Les normes physiques seront vérifiées de même que le nombre de personnes y vivant. Par exemple, ont-elles leur chambre privée? Est-ce que les espaces communs sont assez grands pour accueillir tout le monde? Avant tout, l'objectif des visites est de vérifier la qualité des services qui sont donnés aux usagers et de s'assurer que ce milieu répond à leurs besoins.

L'heure des bilans

À la fin de la visite, un portrait général de la situation est dressé avec la direction générale du CRDI. Cette dernière est ainsi immédiatement informée des principales recommandations et lacunes observées. Le rapport final comprenant l'ensemble des recommandations est acheminé un mois plus tard.

Comme l'explique la coordonnatrice, « nous retrouvons en 2007 l'ensemble des recommandations contenues au rapport de 2006. On nous spécifie que certains aspects ont été travaillés, mais qu'il faut continuer ». En fait, bien que des efforts de diffusion aient été faits par la direction et les cadres, l'information concernant les recommandations de 2006, selon le rapport, ne s'est tout simplement pas rendue aux intervenants, familles et responsables de ressources non institutionnelles. En bref, les représentants du Ministère ont souligné que l'établissement a démontré la volonté de s'améliorer constamment et que l'équipe de direction a déployé des efforts importants pour améliorer l'organisation et la prestation des services. Mais, malgré de nombreuses mesures mises en place, les objectifs découlant des recommandations de 2006 restent à atteindre.



Selon les conclusions du rapport, alors que tous ont à cœur l'amélioration de la qualité des services, un lien plus étroit doit néanmoins être établi entre les gestionnaires et les intervenants responsables de dispenser les services. Pour corriger la situation, on y propose que l'établissement revoie et précise les lignes directrices qui le gouvernement dans la gestion du changement attendu, et ce, dans quatre grands champs d'activité soit :

- la révision des concepts ou des pratiques;
- la communication;
- l'intégration dans l'organisation et dans la prestation des services des concepts ou des pratiques adoptées ou révisées;
- et l'évaluation des résultats (rétroaction).

Quarante recommandations et un vaste exercice de consultation en ont découlé.

PETITE HISTOIRE D'UNE GRANDE CONSULTATION

— Maryse Guénette

À la suite de la visite de suivi de l'appréciation de la qualité effectuée dans ses services résidentiels au début de l'année 2007, le CRDI Normand-Laramée a reçu les recommandations du ministère de la Santé et des Services sociaux; un plan d'action en a découlé. Mais avant de le faire parvenir au ministère, l'établissement a opté pour une consultation de l'ensemble des personnes concernées : usagers, parents, partenaires, intervenants et responsables de ressources résidentielles, pour recueillir leurs commentaires.

Une initiative appréciée de tous.

Lors de sa visite, le ministère de la Santé et des Services sociaux avait entendu certaines insatisfactions. La plupart d'entre elles laissaient entrevoir des difficultés de communication. « Il s'agissait d'un problème organisationnel comme il en existe souvent dans les entreprises, explique Jean-Marie-Bouchard, membre du conseil d'administration du CRDI. L'information provenant de la direction ne se rendait pas à la base, ce qui créait des frustrations chez les employés, les responsables de ressources, les partenaires ainsi que chez les usagers et leur famille. »

Dans son plan d'action, le CRDI propose des suivis relatifs aux 40 recommandations. Pour chacune, il mentionne la démarche à entreprendre et le résultat attendu. « Le seul moyen de changer les choses, c'était de faire connaître le contenu de ce document à toutes les personnes concernées, affirme M. Bouchard. Il fallait s'assurer qu'elles étaient à l'aise avec ce qui était écrit, et que les démarches suggérées étaient faisables. »



Le défi est grand. Les idées avancées dans le document auront d'importantes répercussions. Pour réaliser la demande, le CRDI fait appel à IPSOS Décarie, une firme de consultation et de recherche en communication et en marketing. « Notre mandat était de découvrir comment les gens réagiraient au plan d'action, raconte Daniel Boutin, responsable du projet, ce qui allait permettre d'effectuer des changements au besoin. Le CRDI voulait aussi savoir comment établir des ponts solides et efficaces avec tous les intervenants. »

Par petits groupes

L'idée que la consultation se fasse par le biais de groupes de discussion s'impose dès le départ. « Le CRDI n'avait pas besoin d'obtenir des chiffres. Il voulait comprendre ce qui se passait, et trouver des pistes de solution. L'approche qualitative convenait donc très bien », relate le responsable de projet. Évidemment, les données recueillies étaient traitées de manières confidentielles. Dans le rapport aucun nom n'est mentionné, seulement ce qui a été dit.

Afin d'assurer une certaine représentativité, les participants ont été choisis au hasard. Puis, le 19 septembre, une activité de démarrage a été organisée afin de faire connaître la démarche. « Nous ne pouvions consulter tout le monde, mais il fallait que tous soient informés de ce que nous faisons, résume le représentant d'IPSOS Décarie. Nous avons donc fait comprendre aux gens que leur participation était importante, que la direction du CRDI avait besoin de leur point de vue. »

Enfin, en octobre, dix groupes de discussion de deux heures chacun ont lieu, permettant à plus de 150 personnes de s'exprimer. Sept de ces groupes (un par équipe de territoire) étaient formés d'intervenants, de responsables de ressources et de partenaires communautaires. « Nous nous sommes dit que, même si ces gens-là se côtoyaient régulièrement, ils n'avaient probablement pas le temps de se parler, explique Daniel Boutin. Participer à un même groupe de discussion pourrait les amener à mieux se comprendre. » Deux autres groupes étaient composés de personnes dont les enfants ou les proches (frère ou sœur, par exemple) étaient des usagers. Enfin, un dernier groupe était formé des membres du comité des usagers.

Selon Daniel Boutin, les groupes de discussion se sont bien déroulés. « Les participants se sont prêtés à l'exercice de bonne foi, parfois même avec enthousiasme, et ils ont, dit-il, fourni une très bonne variété de points de vue. Au CRDI comme dans toute organisation, il y a plein de gens de bonne volonté qui demandent juste à travailler ensemble. » Selon le spécialiste, les participants ont aussi apprécié l'expérience. « À la fin de l'exercice, ils nous ont dit qu'ils avaient trouvé intéressant de savoir ce que les autres pensaient, de connaître d'autres réalités. »



Des résultats intéressants

Pour que l'exercice soit efficace, il fallait que les propos récoltés soient utilisés adéquatement. Une fois les groupes de discussion terminés, le responsable de projet pour IPSOS Décarie a effectué un certain «débroussaillage», puis le CRDI a invité toutes les personnes concernées, incluant elles qui ont participé à la démarche de consultation, à assister à un forum d'une journée; celui-ci a eu lieu le 30 novembre dernier.

En avant-midi, Daniel Boutin a présenté les faits saillants de ce qui avait été dit durant les groupes de discussion. «Plusieurs participants ont parlé d'un problème de communication, dit-il. Par exemple, ils ont mentionné que lorsque des changements survenaient, on ne leur donnait pas toujours les explications nécessaires, ni le temps qu'il leur fallait pour les digérer. Tout en reconnaissant que les employés du CRDI sont très occupés, certains participants ont toutefois souligné leurs attentes face au rôle que l'établissement pourrait jouer dans la transmission de l'information. De manière globale, le plan d'action a été bien accueilli mais jugé trop peu concret. On veut savoir le qui, le comment et les bénéfices pour chacun. Il importe donc de préciser quelles seront les responsabilités de chaque groupe et d'indiquer quels seront les bénéfices qui découleront de chacune des actions entreprises.»

Durant la deuxième partie de la journée, le CRDI a mis en place des ateliers. Présentés sous une forme ludique, ils ont permis aux participants de prendre connaissance des projets en cours et d'échanger entre eux sur plusieurs recommandations déjà mises de l'avant. Ensuite, les participants se sont regroupés en équipe. Chaque groupe a alors eu pour mandat de bonifier les recommandations du plan d'action et de déterminer quelles en étaient les plus importantes et les plus urgentes. Enfin, lors d'une plénière, ils ont partagé les fruits de leur réflexion.

Un bilan positif

Selon Jean-Marie Bouchard, toute cette démarche a permis de valoriser le rôle de chacun. Elle a également aidé les participants à développer un sentiment d'appartenance à l'égard du CRDI. «De part et d'autre, les mentalités ont changé, dit-il. Les gens voient différemment leur rôle ainsi que celui des autres. Ils se sentent davantage impliqués. Désormais, il est possible de travailler ensemble. Et je crois que cela aura un impact sur la qualité des services.»

Le plan d'action préliminaire réalisé à l'automne 2007 porte le titre : *Écouter, réfléchir, agir*. «Les gens, allègue Jean-Marie Bouchard, se sentent de plus en plus membres à part entière de l'organisation. Et, dit-il, la vie des personnes avec une incapacité intellectuelle et de leurs proches s'améliore.» C'est dire que cette consultation s'est très bien déroulée et porte fruit. Si bien en fait que, selon M. Bouchard, la démarche effectuée pourrait être appliquée à d'autres secteurs d'activité. Mais ça, c'est une autre histoire...

LA PAROLE AUX PARTICIPANTS

— Propos recueillis par Maryse Guénette

Participer aux groupes de discussion et à la journée forum a été, pour plusieurs, l'occasion de vivre une expérience inoubliable. Désormais, les employés, responsables de ressources résidentielles, partenaires, parents et usagers qui ont eu cette chance ne voient plus les choses tout à fait de la même manière. *Accent* leur a fourni un espace pour parler de leur expérience.

« Ces rencontres nous ont permis de voir le travail effectué par le Centre Normand-Laramée. Elles nous ont aussi donné l'occasion de nous exprimer et de nous sentir écoutés. D'ailleurs, lors de la journée forum, M. Boutin [responsable de projet chez IPSOS Décarie] a vraiment bien résumé nos préoccupations. Depuis que cette démarche a été effectuée, j'ai l'impression que nous sommes un peu plus intégrés chez Normand-Laramée. J'espère que ça va continuer... nous nous inquiétons. Durant toute la démarche, il a beaucoup été question de communication. Nous aimerions que le CRDI aille plus loin, qu'il soit aussi possible d'établir un véritable partenariat dans l'encadrement de la personne handicapée. »

Huguette et Robert Talbot

Respectivement sœur et beau-frère d'un usager

Ont participé à la journée forum

« Selon moi, le moment le plus fort a été la journée forum. C'était une journée très dynamique. Toutes les personnes concernées étaient présentes. Ensemble, elles devaient choisir ce qu'il fallait retenir du plan d'action. Les organisateurs ont été très habiles pour aller chercher l'attention des participants. Nous sentions que la direction, et principalement le directeur général du Centre, M. Claude Belley, tenait à ce qu'il y ait une suite à ces travaux. Je suis certain qu'il va y en avoir une, et une belle à part ça. Et qu'elle sera connue de tous. »

Luc Mauger

Père d'un usager

A participé aux deux visites ministérielles ainsi qu'à un groupe de discussion et à la journée forum

« Les groupes de discussion et la journée forum étaient des moments privilégiés pour échanger. Dans notre cas, il s'agissait aussi de nous faire connaître, de dire aux gens : "si vous avez besoin de nous, nous sommes là". Notre mission est de défendre les droits des usagers des transports adaptés. Malheureusement, nous ne pouvons aider ceux qui ne nous connaissent pas. C'est souvent le cas des personnes qui vivent dans des petites résidences ou dans leur famille. C'est dommage, car ces personnes-là aussi ont besoin de transport adapté. »

Éric Fortin

Directeur général de l'Association lavalloise pour le transport adapté

A participé à un groupe de discussion et à la journée forum

« Il faut que le Centre Normand-Laramée prenne soin des organismes communautaires. Ils sont près de la clientèle, ils connaissent leurs besoins. Si ces organismes n'étaient pas là, le Centre ne pourrait jamais donner à la population tous les services dont elle a besoin. Je pense que maintenant, les choses vont aller mieux, que les familles vont avoir de meilleurs services, qu'il y aura moins de rigidité bureaucratique. En tout cas, je suis prêt à donner la chance au coureur. Mais je vais continuer à jouer mon rôle, celui de sonner la cloche lorsque quelque chose ne va pas. »

Germain Lafrenière

Fondateur et directeur de la Société de l'autisme et des TED de Laval

A participé à un groupe de discussion et à la journée forum

« Cette journée a été très utile pour faire une mise à niveau, pour remettre les pendules à l'heure. Elle nous a donné un élan. On voit bien l'effort que met le Centre Normand-Laramée pour communiquer, tant avec son personnel qu'avec la communauté lavalloise. Par ailleurs, même si l'exercice a été fructueux, il ne faut pas prendre les choses pour acquises. Pour que tout continue à bien aller, il faudra se donner d'autres occasions de rassemblement. »

Céline de Bellefeuille

Éducatrice spécialisée au CRDI Normand-Laramée

A participé à la journée forum

« Ces activités m'ont permis d'avoir une vue d'ensemble de la démarche, de voir ce qui est commencé, ce qui reste à bonifier. J'ai constaté qu'on en avait fait des choses. Et je suis très heureux de voir qu'on est en action, qu'on ne fait pas juste réfléchir. Je pense que toute cette démarche va nous aider dans nos relations avec les organismes et les familles. C'est quelque chose de très mobilisateur. Mais il ne faut pas prendre ça pour acquis. Il faut continuer. Le grand défi maintenant, c'est de faire en sorte qu'il y ait une continuité, qu'on se comprenne mutuellement, que l'information circule. »

Marc Laganière

Agent de relation humaine

***A participé à un groupe de discussion
et à la journée forum***

« Durant cette journée, j'ai pris la parole au nom des 1 300 usagers [du Centre Normand-Laramée], et j'ai mentionné ce qui pourrait être amélioré. Par exemple, j'ai proposé que les éducateurs participent davantage aux activités de loisir, comme les quilles, la danse, le café-rencontre, etc. J'ai l'impression d'avoir été écoutée. Déjà, je trouve que les éducateurs s'impliquent plus qu'avant. D'ailleurs, récemment, nous avons demandé au directeur que deux éducateurs viennent au café-rencontre durant quatre semaines, pour remplacer une personne en congé de maladie. Il a accepté. Nous en sommes bien contents. »

Nathalie Ladouceur

Présidente du comité des usagers

A participé à la journée forum

« La présentation de la firme IPSOS Décarie était courte, et les explications étaient claires. On nous a dit que tout le monde avait de la bonne volonté, que nous étions comme "un cœur qui bat à l'unisson". C'est tellement beau ! J'ai trouvé que ça résumait bien la situation. Les ateliers étaient très dynamiques. Nous avons ri, nous étions détendus, nous ne sentions pas la hiérarchie. C'était vraiment plaisant. En échangeant avec les éducateurs, nous nous sommes rendu compte qu'eux aussi vivaient des frustrations, que nous étions dans le même bateau. Désormais, nous voulons travailler en collaboration. De cette façon, les choses difficiles se prennent mieux. »

Nicole Pomerleau

Responsable d'une ressource résidentielle

A participé à la journée forum

« Nous voulons être respectés. Mais parfois, cela est difficile. Lorsque nous essayons de nous exprimer, il y a des personnes qui nous font taire. Elles semblent croire que, parce que nous avons une déficience, nous ne pouvons pas parler. Cela doit cesser. Il arrive aussi que nous ne comprenions pas les lettres que nous recevons parce que les mots utilisés sont trop longs, trop compliqués. On nous a dit que cela serait amélioré. Je pense que c'est vrai. »

Dany Gamache

Membre du comité des usagers et du conseil
d'administration du Mouvement des personnes d'abord

***A participé à un groupe de discussion
et à la journée forum***

PRENDRE ACTION DÈS MAINTENANT

— Guylaine Boucher

Échelonnée sur quelques mois, la démarche de réflexion accomplie par le CRDI Normand-Laramée a mené à l'élaboration d'un plan d'action exhaustif et à la priorisation de onze recommandations, dont les quatre premières recommandations du rapport de visite qui touche l'ensemble de l'organisation et les sept recommandations identifiées par les groupes lors de la journée forum. Quelques semaines après le dépôt de ce plan à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, la directrice des services à la clientèle, Michèle Girard, affirme que « l'établissement est déjà en action ». Perspectives.

Du point de vue de la directrice, le plan d'action établi pour donner suite au rapport de visite ministérielle repose d'abord et avant tout sur la volonté de l'établissement de mieux communiquer avec l'ensemble des personnes concernées : usagers, proches, partenaires, personnel et ressources non institutionnelles (RNI). Aussi, affirme-t-elle, « par-delà les actions concrètes énoncées, l'idée de mieux diffuser l'information disponible pour favoriser une plus grande implication et obtenir une rétroaction des différents intervenants est à la base de tout ».

Les quatre premières recommandations sont d'ailleurs en lien avec les stratégies à mettre en place pour assurer une meilleure diffusion de l'information tant à l'externe qu'à l'interne et assurer l'implication des différents groupes concernés.

Les moyens envisagés pour atteindre ces cibles sont nombreux. Déjà, en novembre dernier, le directeur général de l'établissement, Claude Belley, s'engageait à bonifier le site Internet de l'établissement pour en faire « un lieu d'information et d'échanges ». S'ajoutait à cela l'idée d'offrir de la

formation aux personnes moins familières avec l'utilisation de l'informatique.

En réponse au besoin exprimé par les parents de mieux comprendre la complexité de certains dossiers, le CRDI s'est en outre engagé à créer une nouvelle plate-forme d'échange à leur intention.

À l'interne, le déploiement d'un plan informatique, aussi annoncé en novembre, devrait par ailleurs permettre à tous les intervenants cliniques du Centre d'avoir accès à un ordinateur, un poste informatique et une adresse courriel.

Collaboration et soutien

Par-delà les efforts envisagés sur le plan des communications, l'établissement a aussi fait de la collaboration avec les organismes communautaires une priorité. « Nous voulons resserrer nos liens avec les organismes communautaires, notamment en ce qui a trait à la collaboration au plan de service individualisé (PSI), des activités de jour et de l'amélioration de l'accessibilité », résume à ce sujet Michèle Girard.

- 1) Développer des mécanismes ou des modalités organisationnelles assurant une diffusion et un partage de l'information.
- 2) Que l'établissement intègre ces mécanismes ou ces modalités dans ses processus de gestion (diffusion et partage de l'information).
- 3) Que l'établissement développe des stratégies afin que les groupes concernés puissent être impliqués et se considérer comme des agents de changement, eu égard aux objectifs d'amélioration de la qualité poursuivis ou attendus de l'établissement.
- 4) Que l'établissement prenne les dispositions nécessaires lui permettant d'assurer une rétroaction quant à l'atteinte des résultats recherchés.
- 5) Revoir les stratégies de l'établissement en matière d'information aux usagers et à leurs proches.
- 6) Revoir les mécanismes de communication de l'établissement afin d'assurer la fluidité de l'information dans son organisation.

Un plan d'action... onze priorités en bref

- 7) Garantir la collaboration et l'implication des organismes communautaires lors de l'élaboration des plans de service individualisé.
- 8) Offrir aux clientèles présentant des problèmes complexes des activités adaptées à leur situation.
- 9) Développer avec les organismes communautaires un partenariat qui améliore l'accessibilité des usagers à une gamme d'activités diversifiées.
- 10) Réviser le lien de collaboration et les modalités de suivi de l'établissement avec les responsables de ressources résidentielles.
- 11) Développer un outil d'évaluation des besoins de soutien des responsables des ressources résidentielles.

Au regard du même objectif de partenariat avec les milieux communautaires, le CRDI souhaite se rapprocher des organismes communautaires dispensateurs de services, entre autres, en poursuivant les collaborations existantes et en créant un poste de coordonnateur de liaison qui permettra un resserrement des liens.

Un autre aspect des priorités identifiées par le Centre porte quant à lui sur la collaboration à établir avec les ressources non institutionnelles. « L'objectif, précise la directrice des services à la clientèle, est de voir comment nous pouvons réviser nos modalités de suivi avec les responsables de ressources et évaluer leurs besoins de soutien. Nous voulons en arriver à des critères objectifs nous permettant de mieux cerner leurs attentes dans différentes sphères comme la formation ou l'information. »

Suivre l'évolution

Dans la majorité des cas, les moyens identifiés pour donner vie aux priorités sont mis de l'avant dès maintenant. Pour chacun d'entre eux, des résultats attendus ont été établis. « Il n'était pas question pour nous d'établir une liste de

choses à faire sans prendre le temps d'identifier les résultats attendus. Nous avons voulu déterminer des indicateurs de mesure pour une majorité des actions priorisées, ce qui nous permettra d'en assurer un suivi plus efficace », illustre la directrice des services à la clientèle.

Simple en apparence, les moyens retenus exigeront tout de même des changements dans les façons de faire les choses. « Certaines nouvelles pratiques seront introduites et d'autres seront modifiées. Il faudra un peu de temps pour que tout s'emboîte, mais la volonté est là et les gens sont informés et mobilisés. Nous partageons tous le même objectif, celui d'offrir les meilleurs services possible », conclut Michèle Girard.

Le **plan d'action final** est disponible sur le site Internet de l'établissement : www.crdinl.qc.ca, sous la rubrique *CRDI Normand-Laramée*, onglet *Documentation* ou à la Direction des services à la clientèle au 450 972-2099, poste 2043.

PARENT UN JOUR...

ÊTRE PARENT D'UNE PERSONNE PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT SUPPOSE UN ENGAGEMENT DE TOUS LES INSTANTS.

LE CENTRE DE RÉADAPTATION NORMAND-LARAMÉE A ENTENDU LA PRÉOCCUPATION DES PARENTS D'AVOIR UN LIEU DE DISCUSSION ET DE RENCONTRES POUR ÉCHANGER SUR LEURS PRÉOCCUPATIONS. C'EST DANS CETTE OPTIQUE QU'IL METTRA BIENTÔT À LA DISPOSITION DES PARENTS UNE TOUTE NOUVELLE PLATEFORME DE COMMUNICATION.

DANS LE PROCHAIN NUMÉRO D'ACCENT...

- LA RÉALITÉ DES PARENTS
- LES PROGRAMMES ET SERVICES MIS À LEUR DISPOSITION
- LA NOUVELLE PLATEFORME DE COMMUNICATION DÉVELOPPÉE POUR EUX

À NE PAS MANQUER...

À L'ÉTÉ 2008