

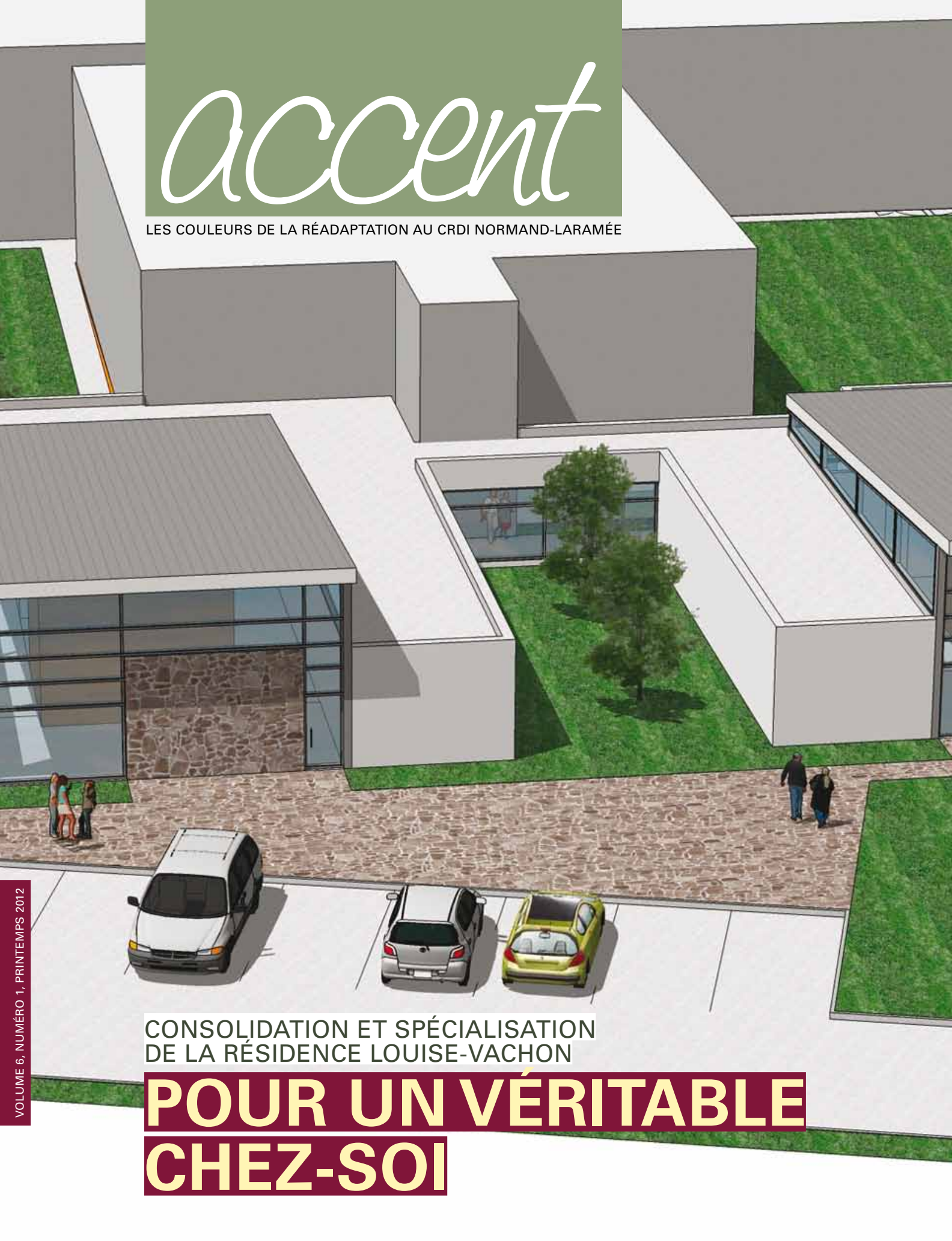
# accent

LES COULEURS DE LA RÉADAPTATION AU CRDI NORMAND-LARAMÉE

VOLUME 6, NUMÉRO 1, PRINTEMPS 2012

CONSOLIDATION ET SPÉCIALISATION  
DE LA RÉSIDENCE LOUISE-VACHON

**POUR UN VÉRITABLE  
CHEZ-SOI**



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

**Éditrice**  
France Duquette

**Coordonnatrice à la rédaction**  
Guyline Boucher

**Collaborateurs**  
Martin Bouchard  
Chantal Gosselin

**Rédaction, recherche  
et conception graphique**  
Agence Médiapresse inc.  
www.agencemediapresse.com

**Impression**  
K2 impressions

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

**Port de retour**  
CRDI Normand-Laramée  
304, boulevard Cartier Ouest  
Laval (Québec) H7N 2J2

Téléphone : 450 972-2099, poste 0  
www.crdinl.qc.ca

ISSN 1916-002X (imprimé)  
ISSN 1916-0038 (en ligne)



Imprimé sur du papier Rolland Enviro100,  
contenant 100 % de fibres recyclées  
postconsommation, certifié Eco-Logo,  
procédé sans chlore, FSC recyclé  
et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Recyclé  
Contribue à l'efficacité énergétique  
des imprimés recyclés.  
Cert. No. SCS-COC-1227  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council



## TABLE DES MATIÈRES

**3**

*En commençant*  
**Plus que jamais,  
un chez-soi pour tous**

**4**

*De visu*  
**Consolidation et spécialisation  
de la résidence Louise-Vachon  
Pour un véritable chez-soi**

**8**

*Au diapason*  
**Le maintien du milieu de vie :  
une priorité**

**10**

*Regard*  
**Lydia Barnouin  
Carole Rockbrune**

**12**

*Faire autrement*  
**La planification stratégique  
en action**

**18**

*Tous azimuts*  
**Un comité... en anglais!  
Petit train va loin  
La sécurité avant tout  
Deux externes au Service  
enfance-famille et la l'Étincelle  
Un affichage imagé !**

# PLUS QUE JAMAIS, UN CHEZ-SOI POUR TOUS

Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et leur famille, avoir un chez-soi dans la communauté est un enjeu majeur. Le présent numéro fait état de deux solutions innovatrices mises de l'avant pour développer un milieu de vie répondant véritablement à leurs besoins. Des initiatives qui permettent aux personnes d'accéder à un véritable chez-soi.

Pour l'une, un modèle complètement nouveau a été mis de l'avant à la Résidence Louise-Vachon, et ce, grâce à la créativité des gens touchés de près par les défis de la clientèle. Comme vous pourrez le lire dans les pages suivantes, le projet qui s'échelonne sur plusieurs années amène une réponse régionale aux besoins de la population lavalloise et est résolument tourné vers l'avenir. D'un internat, la Résidence Louise-Vachon sera ainsi transformée en un modèle condos où les résidents auront leur chambre privée et pourront bénéficier d'espaces de vie communs et d'une gamme de services intensifs. Le projet permettra de plus de créer quelques places de répit pour répondre aux besoins ponctuels des familles du secteur. Le tout, doublé d'un centre d'expertise qui rendra accessible pour la communauté et les partenaires des connaissances et des savoir-faire en matière de polyhandicap et de troubles graves et extrêmes du comportement. L'autre initiative, est l'achat d'une résidence appartenant à une responsable de ressource intermédiaire (RI) par la Fondation du CRDI Normand-Laramée. Devant la possibilité d'un déplacement non souhaité par les résidents, les ressources du milieu se sont mobilisées avec succès. Le résultat ? La création d'un milieu de vie où les personnes seront chez elles indéfiniment avec une responsable et des intervenantes qui gravitent autour d'elles.

Ces solutions ont vu le jour grâce à la mobilisation du milieu et à la conviction que les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et leur famille peuvent avoir un plus grand pouvoir sur leur vie. Ce magazine *Accent* rend donc hommage à toutes les personnes qui de près ou de loin ont contribué à l'aboutissement de ces initiatives, et surtout qui ont eu le courage de sortir des sentiers battus pour développer des solutions sur mesure.

## **Bonne lecture!**

Claude Belley  
Directeur général



**Claude Belley**, directeur général  
CRDI Normand-Laramée



CONSOLIDATION ET SPÉCIALISATION  
DE LA RÉSIDENCE LOUISE-VACHON

# POUR UN VÉRITABLE CHEZ-SOI

— Chantal Gosselin



Le 6 février dernier, la première phase du projet de consolidation et spécialisation de la Résidence Louise-Vachon a été annoncée lors d'une conférence de presse. Cette étape marque le début des travaux devant mener à l'élaboration des plans et devis, de même que le lancement des appels d'offres afin de choisir les constructeurs. À terme, la Résidence deviendra un milieu de vie novateur qui accueillera une clientèle qui trouve difficilement sa place dans le réseau de service existant.

«Il s'agit d'un projet qui nous est cher et sur lequel nous planchons depuis 2008», a affirmé Claude Belley, directeur général du CRDI Normand-Laramée. Pour trouver un sens au projet de conversion de la Résidence, toutes les parties prenantes ont été consultées : personnel de la Résidence, comité des résidents, conseil d'administration, équipe de direction du CRDI, Agence de santé et des services sociaux de Laval, CSSS, etc. De cet exercice a émergé un concept innovateur permettant de consolider l'orientation milieu de vie avec la création d'un environnement adapté pour la clientèle.

À l'heure actuelle, la clientèle de la Résidence regroupe 6 personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, et dont certaines présentent également un profil gériatrique, des polyhandicaps, des troubles graves de comportement ainsi que diverses problématiques de santé mentale. Même si l'intégration dans le milieu est toujours souhaitable, il est difficile pour ces personnes et leur famille de trouver une solution d'hébergement qui leur convient. «Il faut donc privilégier pour ces personnes le développement d'un chez-soi, a expliqué le directeur général. C'est vraiment dans cette perspective que le projet a été développé.»

## Un projet innovateur

De l'avis de Yann Desbiens, coordonnateur des services pour les territoires B, «le projet de la Résidence Louise-Vachon améliorera de manière significative la qualité de vie des personnes qui y sont hébergées en leur offrant de meilleures conditions de vie. Présentement, les usagers vivent dans des unités de 16 à 18 personnes et partagent un dortoir avec deux ou trois de ces personnes. On s'en va vers la construction d'un milieu de vie qui accueillera un maximum de huit usagers et chacun aura sa chambre individuelle».

Ainsi, sur le terrain situé derrière les bâtiments de la Résidence Louise-Vachon, trois nouveaux condos seront construits. Quant aux bâtiments déjà existants, les dortoirs seront réorganisés en trois milieux de vie, toujours selon un modèle condo. Au total, ce sont plus de 56 personnes qui pourront vivre de façon permanente dans ce milieu de vie adapté à leurs besoins. Alors que sur le continuum de services, l'offre d'interventions répit/dépannage pour la région est insuffisante, le réaménagement permettra la création de trois places de répit, un besoin criant pour les familles lavalloises.





De gauche à droite : **Claude Belley**, directeur général du CRDI Normand-Laramée, **Alexandre Duplessis**, conseiller municipal du quartier St-Martin et membre du comité exécutif de la Ville de Laval, **Germain Lafrenière**, vice-président du conseil d'administration du CRDI Normand-Laramée, **Claude Desjardins**, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, **Guy Ouellette**, député de Chomedey.

Sur place, les résidents pourront bénéficier de tous les services dont ils ont besoin (ergothérapie, physiothérapie, soins de santé, etc.) en plus d'avoir accès dans chaque condo à un espace de vie commun, facilitant la tenue d'activités de loisir et professionnelles. « Avec une clientèle en perte d'autonomie liée au vieillissement, il est important de travailler à maintenir leurs capacités physiques et cognitives par une offre d'activités et de services adaptés », explique Yann Desbiens. Des partenaires communautaires pourront d'ailleurs y trouver leur place alors que des locaux leur seront réservés, ce qui facilitera l'offre d'activités de loisir pour les résidents.

### Une offre régionale d'expertise

« Au-delà de la brique et du ciment, renchérit Claude Belley, on y retrouvera l'expertise du CRDI en matière de troubles graves du comportement, d'intervention auprès des personnes polyhandicapées ayant des troubles importants de santé ainsi qu'auprès des personnes en perte d'autonomie liées au vieillissement. Cette expertise deviendra par le fait même disponible pour l'ensemble des personnes qui vivent dans leur milieu naturel. » Portés par la nécessité de revoir le modèle institutionnel de la Résidence, les changements proposés ont d'ailleurs pavé la voie à la mise en place d'une offre régionale d'expertise qui vise à développer un centre d'excellence intégrant l'enseignement et la recherche. À ce sujet, des discussions ont été entreprises avec la Chaire de recherche en déficience intellectuelle et en troubles du comportement de l'UQAM, et la direction du CRDI compte bien profiter du

fait que l'Université de Montréal s'installe à Laval. Un partenariat avec ces institutions d'enseignement pourrait être particulièrement intéressant dans un contexte de développement de services spécialisés.

De l'avis de Claude Desjardins, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, « il est important de faire partager ces connaissances pour faire avancer la science ». Il est donc prévu que ce centre d'expertise fournisse des services de soutien à la deuxième ligne pour toute la région.

Le coût total du projet est évalué à 12 M\$, de cette somme, 4,2 M\$ serviront à la construction des condos et 8 M\$ au réaménagement des espaces de vie et des bureaux situés dans les bâtiments actuels de la Résidence Louise-Vachon. La première phase prévoit la construction de deux premiers condos qui accueilleront 16 personnes, la création de liens de circulation entre les différents milieux de vie et l'aménagement des sous-sols des condos. Les travaux devraient commencer l'automne prochain pour un emménagement souhaité dans deux condos en 2013. La fin des travaux est prévue en 2015.

Comme le soulignait Claude Desjardins à la fin de la conférence de presse, « grâce à l'imagination et la créativité des gens impliqués dans le projet, voici un projet complètement nouveau et innovateur. Il faut croire dans les qualités d'avenir d'un tel modèle, qui a la possibilité d'évoluer, la résidence devenant un milieu de vie ».

## LE MAINTIEN DU MILIEU DE VIE : UNE PRIORITÉ

— Chantal Gosselin

Que se passe-t-il lorsque le milieu de vie de plusieurs usagers risque de disparaître ? Au CRDI Normand-Laramée, la mobilisation et l'innovation ne font qu'un afin de sécuriser leur chez-soi. Pour une histoire qui finit bien.

À l'automne 2010, M<sup>me</sup> Dagenais, responsable d'une ressource intermédiaire dans le secteur de Saint-François de Laval depuis de nombreuses années, informe le CRDI qu'elle veut prendre sa retraite. Sa maison accueille sept personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, certaines sont ensemble depuis près de dix ans et n'ont pas connu d'autres milieux de vie. Elles y vivent de façon stable dans une maison confortable en bordure de la rivière des Mille-Îles.

Dès le début, la Fondation du CRDI Normand-Laramée est mise à contribution pour trouver une solution afin d'éviter la séparation des résidents. Après diverses rencontres entre les responsables de la Fondation et la direction générale du CRDI, un scénario émerge, soit l'achat de la maison pour en faire un milieu de vie permanent. En procédant de la sorte, la résidence deviendrait la propriété de la Fondation, et les résidents seraient à 100 % chez eux.

Restait toutefois à trouver l'argent nécessaire à un tel achat. Les responsables de la Fondation du CRDI Normand-Laramée demandent alors la collaboration de partenaires comme la Fondation de la Cité de la santé de Laval, laquelle fournit un soutien logistique pour l'organisation d'activités de financement. Ce sont alors 200 000 \$ qui sont dégagés. Quant au CRDI Normand-Laramée, il joue tout au long du processus un rôle de soutien, notamment lors de la négociation d'hypothèque avec l'institution financière et la signature d'une entente de service avec un responsable de ressource intermédiaire.





## 100 000\$ qui arrivent à point

En novembre dernier, l'Ordre international de l'Alhambra, organisation internationale vouée au bien-être des personnes ayant une déficience intellectuelle, remet un chèque de 100 000 \$ à la Fondation pour faciliter l'achat de la maison. Il est à noter que cette contribution financière prend la forme d'un prêt sans intérêt pour une durée de vingt ans.

De l'avis du directeur du CRDI, Claude Belley, maintenant, « ces personnes pourront vivre ici aussi longtemps qu'elles le voudront : le milieu de vie leur est dédié. Le CRDI, lui, garantira la gestion des contrats de service avec la responsable de ressource et les intervenants pour que ces personnes puissent avoir une vie la plus autonome possible. Il s'agit vraiment d'un modèle intéressant, car cet achat permet un plus grand *empowerment* des familles et des personnes elles-mêmes ».

De gauche à droite : **Paul Courville**, grand commandant de l'Alhambra, **André Beauchamp**, commandeur suprême de l'Alhambra et président de la Fondation du CRDI Normand-Laramée, **France Duquette**, responsable des communications du CRDI, **Michèle Girard**, directrice des services à la clientèle, **Claude Belley**, directeur général, **Jean-Maurice Brosseau**, directeur suprême du Québec de l'Alhambra, région 9, **Marie Lise St-Pierre**, directrice des services administratifs, **Josée Lemay**, directrice des pratiques professionnelles, **Christine Paradis**, agente d'information, et **Marian Chantal**, responsable de la Fondation CRDI Normand-Laramée.

En devenant propriétaire de la maison, « la Fondation du CRDI Normand-Laramée permet d'assurer ce milieu de vie pour les sept personnes qui y résident depuis plusieurs années, explique le président de la Fondation et commandeur suprême de l'Ordre international de l'Alhambra, André Beauchamp. Ces personnes n'auront pas à déménager et être séparées avec ce que cela comporte de stress. Ce sont la nouvelle responsable de ressource et les intervenants qui se déplaceront pour offrir les services. Les résidents sont ici chez eux, ils sont indélogeables! »

Cette transaction est une première expérience pour la Fondation, qui, selon son président, devrait se répéter en raison des résultats obtenus. Devant le succès de cette initiative, les responsables du CRDI et de la Fondation de la Cité de la santé ont affirmé qu'ils seraient prêts à soutenir la Fondation du CRDI dans d'autres projets du genre. D'ailleurs, pour M. Belley, « cette façon de procéder a l'avantage de favoriser le chez-soi des personnes et correspond totalement aux valeurs des familles, car pour elles, la stabilité est importante, en plus de donner à ces dernières un plus grand pouvoir de décision dans le choix de l'habitation ».



# CONNAISSEZ-VOUS LA FONDATION DU CRDI NORMAND-LARAMÉE ?

## LA FONDATION PERMET DE...

- ... soutenir des initiatives liées à l'accessibilité au logement
- ... promouvoir l'accès à des emplois de qualité
- ... mettre de l'avant l'enseignement et la recherche sur les pratiques de pointe

## ET CE, POUR LES USAGERS DU CRDI

### ACTIVITÉ À VENIR

TOURNOI DE PÊCHE FAMILIALE

LIEU : Centre de la nature, 901, avenue du Parc, Laval

POUR INFORMATION : 450 972-2099, POSTE 2227

## LYDIA BARNOUIN : CE N'EST QU'UN AU REVOIR !

— Martin Bouchard



Orthophoniste à l'Étincelle depuis deux ans et demi, au CRDI depuis 3 ans et demi, Lydia Barnouin quittera sous peu le Québec pour s'établir en France. Elle qualifie son expérience au CRDI Normand-Laramée de magnifique. « Ça a été une formidable école », décrit-elle calmement.

D'origine française, la jeune femme est recrutée par le CRDI-Normand-Laramée, par l'entremise du gouvernement du Québec, alors qu'elle est encore aux études à l'Université libre de Bruxelles, en Belgique. « Il y a une grande pénurie d'orthophonistes au Québec. Aussi ai-je accepté de relever le défi et de venir découvrir le Québec, et ce, sans jamais y avoir mis le pied auparavant », déclare-t-elle. Elle affirme doucement s'y plaire, « malgré le froid ».

À l'époque, c'est le goût de l'aventure, de découvrir un autre pays, et surtout, de pratiquer l'orthophonie dans un contexte différent qui l'interpelle particulièrement. Était-elle inquiète des différences d'accents et des particularités de langage?

« Un peu, répond-elle. Mais nous sommes bien encadrés à notre arrivée, notamment grâce à l'Ordre des orthophonistes du Québec, qui nous assigne un tuteur. » Celui-ci a bien pris soin de lui expliquer la situation dans laquelle l'orthophonie évolue au Québec, c'est-à-dire à l'intérieur du système de santé.

Son travail consiste à offrir un service d'orthophonie aux enfants de deux à cinq ans présentant un trouble envahissant du développement. « Ils viennent ici en stimulation quatre demi-journées par semaine. Mon rôle est de les évaluer à leur arrivée, mais aussi à différents moments de l'année », détaille la principale intéressée. Elle ajoute qu'elle travaille conjointement avec des éducateurs spécialisés et des ergothérapeutes afin de stimuler les enfants. « En orthophonie, décrit-elle, l'autisme est un domaine particulier. Nous travaillons sur le langage et la communication, mais aussi sur les comportements autistiques, et ce, en étroite collaboration avec les ergothérapeutes, par exemple. »

L'orthophoniste n'hésite pas à dire que ce qui la motive le plus, c'est de constater des progrès chez les enfants qu'elle suit. « J'aime aussi le travail d'équipe avec les parents et les autres professionnels, c'est très stimulant », admet-elle. Lydia Barnouin estime d'ailleurs que le plus grand défi professionnel qu'elle a relevé au cours de son séjour au CRDI Normand-Laramée est son passage du Service à l'enfance et à sa famille (en déficience intellectuelle) à celui de l'Étincelle. « En orthophonie, je m'occupe de 13 enfants avec lesquels je travaille toute l'année, alors qu'au Service à l'enfance, je jouais plutôt un rôle de consultante. J'allais, à la suite d'une demande d'un éducateur, au domicile de l'enfant pour l'évaluer », raconte-t-elle.

D'apparence timide, elle peine à se définir lorsque questionnée à ce sujet. « Mes collègues disent sûrement de moi que je suis calme, que j'amène des stratégies d'interventions... et aussi que je suis sympathique », finit-elle par dire amusée. Pour la suite des choses, elle déclare vouloir aider les enfants autistes en France, dans un projet tout aussi motivant que celui qu'elle a entrepris au CRDI Normand-Laramée. « Mon expérience à l'Étincelle me servira, conclut-elle, j'ai beaucoup appris. »

## CAROLE ROCKBRUNE : COULEUR PASSION

— Martin Bouchard



Elle parle de son travail avec du soleil dans la voix, s'en dit très passionnée et repousse sa retraite d'année en année. Carole Rockbrune, agente de relations humaines au CRDI Normand-Laramée, œuvre visiblement au bon endroit... depuis plus de 26 ans !

Pourtant, un tout autre chemin se dessinait devant elle, avant qu'elle n'entreprenne un virage professionnel important. « Pour moi, commence la principale intéressée, ce travail est une réorientation de carrière. J'ai travaillé pendant 18 ans pour des architectes, pour lesquels j'agissais à titre de collaboratrice. Lorsqu'ils ont vendu leur entreprise, j'ai décidé de faire le grand saut. » Elle affirme avoir vu cet événement comme un élément déclencheur pour reprendre ses études dans un domaine qui l'intéresse depuis toujours. « J'ai fait mon DEC et mon baccalauréat en travail social, puis mon stage ici même à l'établissement, où je travaille depuis », détaille-t-elle.

Une journée type ? « C'est tellement différent de jour en jour », répond Carole Rockbrune du tac au tac. Elle tente tout de même une description : « Tout dépend des appels que nous recevons, nous assurons le suivi des demandes, nous proposons des recommandations pour faciliter le travail... En d'autres mots, nous offrons un soutien au plan clinique, administratif et psychosocial. Nous faisons de l'accompagnement et de l'intervention spécialisée », fait-elle savoir. Elle ajoute qu'elle travaille avec les éducateurs, les ressources non institutionnelles (RNI), les parents et les partenaires.

Interagir au quotidien avec tous ces gens implique nécessairement de travailler en équipe, une perspective qui plaît à l'agente de relations humaines. « Je crois que mes collègues pourraient dire de moi que je suis une personne qui collabore facilement, très disponible et surtout à l'écoute des autres », dit-elle très humblement. Elle reconnaît du même souffle qu'elle se dédie avec ardeur pour son travail. « Même après toutes ces années, glisse-t-elle, il n'y a pas un matin où je me lève sans avoir envie de venir travailler. » C'est cette belle passion qui lui fait retarder son départ à la retraite.

En fait, elle assure qu'elle en apprend encore sur son travail. Son plus grand défi professionnel aura été d'avoir su s'adapter à tous les changements du milieu, notamment en ce qui a trait à l'informatique, une discipline pour laquelle elle admet ne pas avoir d'aptitudes naturelles. « Conserver ma passion et continuer à vouloir trouver des solutions pour les familles, c'est, je pense, ma plus grande réussite », termine-t-elle.

## LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE EN ACTION

En novembre 2010, le conseil d'administration du CRDI Normand-Laramée procédait à l'adoption de sa planification stratégique 2010-2015. Ce virage stratégique oriente le CRDI vers une culture professionnelle reposant sur l'efficacité et la performance, et pour y parvenir, cinq grands enjeux ont été identifiés : prévalence DI/TED, offre de services spécialisés de 2<sup>e</sup> ligne, ressources non institutionnelles, consolidation et spécialisation de la Résidence Louise-Vachon, développement de l'enseignement et de la recherche.

En vue de relever le défi des cinq prochaines années, des équipes projets ont été créées. Ces équipes sont formées de huit personnes en moyenne, en provenance d'une diversité de services et de directions. En vue de faire le bilan des actions entreprises, *Accent* a interviewé les porte-parole des différentes équipes projets. Tour d'horizon.



VISON  
L'EXCELLENCE  
POUR  
FAIRE LA  
DIFFÉRENCE

## **ENJEU 1 :** **PRÉVALENCE DI/TED**

Le profil de la clientèle change, en raison notamment de l'augmentation du nombre d'utilisateurs ayant un trouble envahissant du développement (TED), et cela a un impact sur les pratiques cliniques. Dans ce contexte, il est important de se positionner sur le plan clinique comme un établissement spécialisé de 2<sup>e</sup> ligne. C'est pourquoi l'ensemble du personnel clinique est invité à revoir ses façons de faire et développer son expertise. Depuis l'automne dernier, l'équipe projet Prévalence DI/TED, sous la responsabilité d'Isabelle Portelance, coordonnatrice des services à l'enfant et à sa famille et de Josée St-Pierre, conseillère cadre à la direction des pratiques professionnelles, a élaboré un plan de réalisation des activités en vue d'atteindre les objectifs ciblés suivants :

- **Rehausser la pratique professionnelle afin d'offrir des services spécialisés de deuxième ligne de qualité**
- **Organiser les services en fonction du taux de prévalence des usagers DI et TED inscrits à l'établissement**

C'est dans cet objectif que le plan de formation a été complètement revu. Depuis l'automne, pour soutenir le changement de pratique, des formations ont eu lieu sur les outils cliniques, les caractéristiques de la clientèle en DI et en TED, etc. Avec la révision du processus clinique, les interventions auprès de la clientèle doivent être mieux ciblées. Comme l'explique Isabelle Portelance, « le but est que les intervenants puissent avoir une pratique adaptée en fonction des besoins de la clientèle. Une supervision clinique au sein des équipes est par ailleurs assurée pour faciliter la mise en pratique des connaissances ».

Présentement, explique M<sup>me</sup> Portelance, « l'équipe projet est à analyser les données extraites du SIPAD pour mieux connaître la clientèle (âge, profil, secteur) et répondre à ses besoins. Car, pour réfléchir sur la configuration des services, il faut se pencher sur les statistiques. La prochaine étape sera la révision du plan d'organisation qui doit s'échelonner du printemps à l'automne prochain ».

## **ENJEU 2 :** **OFFRE DE SERVICES** **SPÉCIALISÉS DE 2<sup>e</sup> LIGNE**

L'enjeu d'une offre de service régionale de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> ligne convie le CRDI à revoir ses pratiques professionnelles et son organisation de services. Il met en lumière l'incontournable nécessité de travailler en partenariat et de renforcer ce lien pour une réponse optimale aux besoins de la clientèle.

Comme établissement de 2<sup>e</sup> ligne, le CRDI doit se centrer sur une offre de services spécialisés. Devant des besoins aigus, persistants ou chroniques, les services quant à eux pourront être ponctuels ou de courte durée dans une notion d'épisode de services. Comment le CRDI peut-il déployer l'offre de services spécialisée de 2<sup>e</sup> ligne et définir la notion d'épisodes de service ? C'est dans cette optique que l'équipe projet, dont est responsable Chantal Quimper, coordonnatrice liaisons, a développé les projets qui suivent :

### **• Mettre en place l'offre de service spécialisée de 2<sup>e</sup> ligne**

Comme elle l'explique, « nous avons rencontré le CSSS de Laval qui a présenté son continuum de services de 1<sup>re</sup> ligne en DI-TED. Nous travaillerons avec le CSSS pour définir les services qui découlent de la 1<sup>re</sup> ligne et ceux en lien avec la 2<sup>e</sup> ligne ». Certaines instances comme le comité tactique, formé de gestionnaires du CSSS et du CRDI, permettront d'actualiser un continuum de services régional qui devrait ainsi être validé au cours de l'année. Celui-ci permettra de préciser les services de même que les rôles et responsabilités de chacun. Pour consolider le travail du CRDI et du CSSS, un outil devrait être déployé à l'automne 2012 permettant de mieux définir et évaluer les critères des services de 1<sup>re</sup> ligne et de 2<sup>e</sup> ligne. Une fois la diffusion des offres de service terminées, des activités d'appropriation et de mises en commun auront par la suite lieu tant dans les équipes du CSSS que du CRDI.

### **• Actualiser la notion d'épisodes de services spécialisés**

Cette année, « l'équipe projet prévoit définir la notion d'épisode de service au CRDI ainsi que de la baliser. Celle-ci sera par la suite intégrée dans le processus clinique du CRDI », explique la coordonnatrice liaisons. L'actualisation des épisodes de service est planifiée pour l'année 2013.

## **ENJEU 3 :**

### **RESSOURCES**

### **NON INSTITUTIONNELLES**

Alors que le CRDI demeure responsable de la qualité des services offerts dans les ressources non institutionnelles (RNI), les intervenants, les responsables de ressource et leurs employés sont invités à travailler de manière concertée en vue d'optimiser le développement de l'utilisateur dans son milieu de vie. Aux dires de Jacynthe Couture, coordonnatrice des services pour les territoires A et responsable de l'équipe projet affectée à cet enjeu, le travail s'est centré autour des objectifs suivants :

- **Rehausser la qualité des services offerts en ressources non institutionnelles**

Tout d'abord, mentionne-t-elle, « une charte de projets a été établie pour évaluer la plus-value des services offerts aux usagers en RNI. Quatre sous-objectifs ont été retenus pour augmenter la qualité des services en RNI : augmenter l'autonomie des usagers par des apprentissages de la vie quotidienne et le développement de leur pouvoir décisionnel; accroître l'application de l'ensemble des outils cliniques identifiés par l'établissement; accroître le niveau de satisfaction des usagers en RNI et de leurs proches; et ajuster le processus en RNI en fonction de la Loi sur la représentation des ressources ». Ainsi, des actions ont été déterminées et s'échelonneront sur une période de cinq ans. Les projets visant à les soutenir seront présentés aux chefs de service, aux équipes et aux responsables de ressource ce printemps.

- **Développer le continuum résidentiel**

« En ce moment, explique Jacynthe Couture, même si nous travaillons ardemment pour répondre aux besoins de tous les usagers en attente de service résidentiel, il demeure qu'il nous manque certains modèles pour des besoins particuliers. En vue de répondre à ces besoins, nous souhaitons développer le continuum résidentiel. » Ainsi des sous-objectifs ont été ciblés : offrir des milieux de vie adaptés à tous les types de clientèle en développant de nouveaux modèles résidentiels; s'assurer d'une circulation fluide entre les différents modèles résidentiels selon les besoins des usagers; et optimiser les services de réadaptation dans les ressources.

## **ENJEU 4 :** **CONSOLIDATION ET SPÉCIALISATION** **DE LA RÉSIDENCE LOUISE-VACHON**

La Résidence Louise-Vachon offre des services dans le cadre d'un internat à une clientèle vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (TED) et dont certains usagers présentent également un profil gériatrique, des polyhandicaps, des troubles graves de comportement ainsi que diverses problématiques de santé mentale (voir aussi le dossier en p. 4 au sujet des développements touchant cet enjeu). Pour Yann Desbiens, coordonnateur des services pour les territoires B et personne-ressource de l'équipe projet, les changements qui s'annoncent auront un impact majeur sur le milieu de vie des résidents et les ressources humaines. À partir des objectifs ci-dessous, plusieurs projets ont été développés par l'équipe :

### • **Implanter l'approche milieu de vie**

Par cet objectif, souligne le coordonnateur, « on vise à offrir des conditions d'habitation normalisantes pour les résidents, donc le développement d'un milieu de vie sous forme de condos a été privilégié. Quant à l'amélioration de la qualité de vie, elle est visée principalement par l'offre d'activités récréatives ». C'est pourquoi l'embauche d'un technicien en loisirs est planifiée. L'inventaire des besoins des résidents en termes d'activités récréatives est par ailleurs prévu. Déjà, une programmation d'activités a été mise en place par les éducatrices, par exemple, danse, cinéma-maison et bingo ont lieu une fois par mois. Et un partenariat a été établi avec une école secondaire et un CPE du voisinage.

« L'implantation d'un milieu de vie vise à maximiser et renforcer le maintien des capacités des usagers. On souhaite notamment développer les capacités motrices, intellectuelles et sociales des usagers, et puisqu'une partie de la clientèle est en perte d'autonomie liée au vieillissement, on cherchera aussi à maintenir les capacités existantes », poursuit Yann Desbiens.

### • **Optimiser l'utilisation des ressources humaines à la Résidence Louise-Vachon**

Présentement, la RLV a deux unités de vie accueillant des personnes ayant des troubles graves du comportement (TGC). « Les conditions de travail sont assez difficiles pour le personnel, explique le coordonnateur, et l'un des objectifs vise à les améliorer. Pour ce faire, plusieurs aspects sont étudiés : organisation des horaires de travail, mise en place d'un plan de formation continue, etc. » L'équipe projet vise aussi à accroître la gamme de services offerts à l'ensemble de la clientèle (ergothérapie, physiothérapie, nutrition, orthophonie, etc.). Une réflexion devra être faite au regard du budget afin de dégager des sommes pour ces services.

Un autre volet se penche sur des façons d'accroître les soins de santé pour les résidents de la RLV et pour l'ensemble de la clientèle du CRDI, incluant les RNI. « Un effort est fait en vue de dégager les infirmières présentes à la RLV pour qu'elles puissent offrir des soins à l'ensemble des usagers du CRDI, plus particulièrement les usagers vivant en RNI », dit Yann Desbiens.



## **ENJEU 5 :** **DÉVELOPPEMENT** **DE L'ENSEIGNEMENT** **ET DE LA RECHERCHE**

Avec le plan stratégique, le CRDI Normand-Laramée s'est donné comme objectif de se positionner comme un établissement novateur et performant. C'est en développant une étroite collaboration avec les établissements d'enseignement et en mettant de l'avant le transfert des connaissances que cet objectif pourra être atteint. Josée St-Pierre, conseillère cadre à la Direction des pratiques professionnelles et personne-ressource pour l'équipe projet travaillant à la réalisation de cet enjeu, explique les démarches entamées jusqu'à présent :

- **Mettre en place un processus d'accueil et d'encadrement des stagiaires**

« Depuis l'automne, mentionne M<sup>me</sup> St-Pierre, l'équipe projet s'est entre autres penchée sur la définition des actions à être entreprises pour que les objectifs soient atteints. Des porteurs de dossiers ont été identifiés et un tableau de bord a été créé. » On a par ailleurs déterminé des indicateurs comme le nombre de stagiaires souhaité pour tous les secteurs du CRDI.

- **Développer une culture d'amélioration continue des pratiques professionnelles en lien avec le milieu de la recherche**

Tout d'abord, explique la conseillère cadre, un agent de planification de la recherche devra être recruté. Des demandes de financement sont d'ailleurs en cours. « Dans un contexte de spécialisation des services, les pratiques professionnelles doivent être soutenues par les nouvelles connaissances, soutient-elle. C'est pourquoi la contribution des stagiaires et l'apport de la recherche peuvent être significatifs pour soutenir une culture d'amélioration continue. »

## Un comité... en anglais !

Pour répondre aux besoins des intervenants travaillant auprès de la clientèle s'exprimant en anglais, un comité anglophone a été créé en février 2011. Ce dernier vise à recueillir les préoccupations des intervenants, briser l'isolement, partager des outils de travail ainsi que différentes ressources.

Quatre fois par année, les membres du comité se rencontrent. Liette Dubord, chef de service au territoire du Ruisseau-Papineau, joue le rôle d'agent de liaison et s'assure de transmettre l'information soulevée lors des réunions à la Direction des services à la clientèle (DSC) et à la Direction des pratiques professionnelles (DPP). Un compte rendu

des rencontres, rédigé par Anne-Marie Gagnon, SAC à Ruisseau-Papineau et animatrice du comité, est par ailleurs remis aux directions concernées. Jusqu'à présent, les projets suivants ont été réalisés :

- Un répertoire présentant des outils et de l'information. Tous les participants ont été invités à le bonifier ;
- Une traduction maison sur la mesure des habitudes de vie (MHAVIE), à venir ;
- Un répertoire des ressources disponibles (scolaires, camps d'été, répit, etc.), en cours de réalisation.

De gauche à droite : **Julie Daigle** (R-P), **Elaine Murphy** (SEF), **Jessica Moreau** (R-P), **Chantal Matte** (R-P), **Marie-Pier Trudeau** (SEF/Ste-Rose), **Céline Légaré** (R-P), **Susan Mitchell** (SEF), **Vicky Vachon** (Étincelle), **Annick Bourgeois** (SEF), **Isabel Ciccarelli** (Étincelle), **Rita Spataro** (Marigot), **Marie-Claude Simard** (Ste-Rose), **Anne-Marie Gagnon** (R-P). Étaient absentes : **Liette Dubord** (R-P), **Laurel Hopkins** (R-P), **Christine Poiré** (SEF), **Stephanie Ricupero** (Étincelle), **Jennifer Chiasson** (Mille-Îles).



## Petit train va loin

Tout a commencé en avril 1985, lorsque des membres de l'équipe du Service à l'enfant et à sa famille (SEF) ont mis sur pied une joujouthèque, qui constitue une banque de jouets éducatifs pour soutenir l'intervention auprès des enfants et de leurs familles. L'Étincelle a ensuite suivi les traces du SEF et s'est dotée de sa propre matériathèque spécialisée pour les enfants. Puis, en 2000, le personnel de Ruisseau-Papineau a créé une banque de matériel pour soutenir l'intervention auprès des adultes. L'équipe du Marigot a quant à elle développé en 2009 une impressionnante banque de matériel sensoriel. En avril dernier, deux stagiaires ont entamé un projet de matériathèque et de récréathèque à la Résidence Louise-Vachon (RLV). Dans la matériathèque, on y retrouve des objets pouvant être utilisés dans l'unité, alors que le matériel de la récréathèque peut être utilisé par les usagers dans un contexte de loisir. Ces deux banques de matériel, actuellement en développement, sont adaptées spécialement aux besoins de la clientèle de la RLV.

Maintenant, le train de la créativité passera par Mille-Îles et Sainte-Rose. De la première à la dernière, chacune des matériathèques des territoires et services du CRDI a sa propre couleur, selon les besoins des équipes où elle évolue et de la clientèle qu'elle dessert.

## La sécurité avant tout

Afin de sécuriser le milieu de travail des usagers affectés au déchetage de papier, deux employés, François Vaillancourt et Jean-Paul Couture du CRDI, ont confectionné une bande protectrice qui permet au travailleur de garder une distance sécuritaire avec la machine. Munie d'une bande velcro, cette bande est rétractable et peut être employée par tous les utilisateurs. Cette nouvelle mesure de sécurité sera maintenant utilisée sur toutes les machines de déchetage des territoires.



François Vaillancourt, journalier, Jean-Paul Couture, assistant en réadaptation et **Benoît Laurin**, usager

## Deux externes au Service enfance-famille et à l'Étincelle

Au mois de novembre dernier, le Service enfance-famille (SEF) et l'Étincelle ont reçu deux externes en médecine de l'Université de Montréal. Dans le cadre de leur stage en médecine communautaire, ceux-ci ont cherché à mieux connaître les services offerts aux enfants présentant un trouble envahissant du

développement. Ils ont aussi eu l'occasion de se familiariser avec les différentes professions exercées dans le secteur de la réadaptation : ergothérapeute, orthophoniste, éducateur, etc. À la suite de ce stage, ces externes ont fait part de leurs observations lors d'une présentation devant leurs pairs. Cette dernière a suscité beaucoup d'intérêt et leur a valu un prix.

## Un affichage imagé !

À la suite des recommandations formulées par des intervenants, l'équipe du comité d'affichage a conçu un calendrier perpétuel qui sera affiché dans trois des milieux de vie de la Résidence Louise-Vachon. Ainsi, chaque matin, un résident, avec l'aide d'un assistant en réadaptation, viendra y apposer les informations concernant la journée. On y retrouvera des informations sur la saison, la date, la météo, les anniversaires avec photo, les activités et les fêtes spéciales, le tout en images !

## LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES EN 4 QUESTIONS



**Jean-Pierre Lemay,**  
commissaire local aux plaintes  
et à la qualité des services  
CRDI Normand-Laramée

### QUOI ?

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services voit au respect des droits des usagers et au traitement des plaintes. Il veille à l'amélioration de la qualité des services et cherche des solutions adéquates à des situations problématiques.

### POURQUOI ?

Si un usager ou son répondant juge que ses droits n'ont pas été respectés, qu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir de l'établissement ou encore d'une ressource à laquelle l'établissement recourt.

### COMMENT ?

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services reçoit le plaignant en toute confidentialité et veille, s'il y a lieu, à corriger la situation auprès des personnes ou des services concernés. Le plaignant est protégé par la loi et personne ne peut user de représailles à son endroit.

### QUI ?

**Jean-Pierre Lemay** est commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au CRDI Normand-Laramée. Il est possible de le joindre au **450 972-2099, poste 2210** ou par courriel au : [jplemay.crdi@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jplemay.crdi@ssss.gouv.qc.ca)

## QUELQUES COORDONNÉES UTILES

- COMITÉ DES USAGERS : 450 669-1307
- COMITÉ DES RÉSIDENTS DE LA RÉSIDENCE LOUISE-VACHON : 514 712-6048
- CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES – LAVAL : 450 662-6022