

Rapport annuel de gestion 2007-2008

Ce rapport reflète les principales activités et réalisations de l'établissement. Il faut souligner que ce bilan est le fruit d'un engagement quotidien de tous les membres du personnel, sans qui, les services de qualité ne peuvent être dispensés.

Le conseil d'administration a pris la relève d'un conseil qui pendant des années s'est engagé dans la redéfinition des offres de services spécialisés et l'implantation d'une démarche de qualité. Le conseil d'administration poursuit dans cette voie et s'assure que les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement reçoivent des services accessibles, coordonnés et de qualité.

Notre engagement à travailler en réseau avec les différents partenaires est un élément essentiel pour atteindre ces objectifs.

Nous tenons à remercier tous les employés et administrateurs pour leur engagement et leur implication sans cesse renouvelés dans tous les services.

Claude Létourneau
Président

Thierry Boyer
Directeur général

Le présent rapport, la planification stratégique et les rapports complémentaires requis sont disponibles via le site Internet de l'établissement à l'adresse suivante : www.pavillonduparc.qc.ca

N.B.: La version officielle du rapport annuel de gestion approuvé par le conseil d'administration est disponible sur demande.

Les membres du conseil d'administration

Membres 2007 - 2008

Claude Létourneau, président
Hélène Béland
Thierry Boyer
Lyne Dagenais
France Delorme
André Deschênes
Régine Desrosiers
Ghislaine Fabre
Louise Foran
Michel Hébert
Lucie Leclair-Arvisais
Laurence Lendormy
Yvan Liben
Sylvie Morin
André Moreau
Denis St-Pierre

Synthèse des activités de l'établissement

Principales modifications apportées durant l'exercice

Le conseil d'administration a adopté une structure organisationnelle modifiée afin de mieux intégrer les fonctions administratives (Direction des services administratifs) d'une part et d'autre part, de consolider le développement des compétences, de la qualité et de la recherche (Direction du développement, de la qualité et de la recherche). Cette modification est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2007.

Le conseil d'administration s'est prononcé aussi sur l'ajustement de l'encadrement supérieur clinique afin de mieux s'ajuster aux réseaux locaux de services et à la spécificité des clientèles desservies. Cet ajustement est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2008.

Orientations stratégiques et priorités

Le conseil d'administration a poursuivi l'implantation des actions prévues à la planification stratégique 2006-2010 et déjà transmise au ministère de la Santé et des Services sociaux et à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. Cette planification a été diffusée à tous nos usagers et partenaires. Elle vise à identifier la contribution des services spécialisés afin de mieux contribuer à l'inclusion des personnes que nous desservons et à définir des enjeux d'accessibilité, de coordination et de qualité.

La centralisation des mécanismes d'accès a permis de diminuer très significativement les délais d'attente, particulièrement aux petits enfants présentant une déficience intellectuelle pour que ceux-ci soient inférieurs à 30 jours suivant la décision du comité d'accès.

D'autre part, l'implantation des offres de services spécialisés se poursuit. Des transformations majeures ont été faites afin de permettre une intensification des services aux petits enfants présentant une déficience intellectuelle. Une plus grande inclusion et une plus grande participation sociale dans les services socioprofessionnels ont pu se concrétiser.

La consolidation de l'expertise aux services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement se poursuit mais la pression sur ces services continue de se faire particulièrement sentir. En effet, plus de 42 demandes de service sont en processus d'évaluation ou acceptées, mais ces personnes ne peuvent encore recevoir des services. Cette pression en

déficiences intellectuelles est aussi très préoccupante. Il y a 24 personnes en processus d'évaluation ou acceptées mais qui ne peuvent recevoir des services pour l'instant. Pour les deux clientèles, l'absence de consolidation financière des services spécialisés a un impact majeur, malgré les efforts faits pour soutenir les personnes et leurs familles.

L'offre de services spécialisés aux familles est en implantation. Les lignes directrices pour les services aux personnes vieillissantes ont été adoptées.

L'établissement a aussi obtenu la confirmation de son agrément non conditionnel du Conseil canadien d'agrément des services de santé, le premier au Canada dans ce type de services, suite au suivi des recommandations déposées l'année précédente.

Synthèse du rapport du commissaire local aux plaintes et à la qualité

Le nombre de plaintes reçues cette année (8) est inférieur au nombre de plaintes reçues l'année dernière (15). Notons que l'an dernier, quatre plaintes touchaient le même motif d'insatisfaction, soit le transfert du milieu de vie et ces plaintes ont été conclues cette année.

Les autres motifs d'insatisfaction sont semblables à l'an dernier et touchent principalement le délai pour la prise en charge dans un programme et le suivi ou la révision du plan d'intervention pour la clientèle adulte ou enfant.

Pour les 20 plaintes conclues en 2007-2008, 14 motifs d'insatisfaction sur un total de 36 ont fait l'objet de mesures correctives, soit environ 40 %.

Pour la catégorie *Soins et services dispensés*, les principales mesures correctives consistent à la mise à jour du plan d'intervention de l'utilisateur et la révision de la procédure de l'établissement pour la rédaction et le suivi des plans d'intervention. À cet effet, un nouveau cadre de référence a été implanté.

Pour la catégorie *Accessibilité*, les mesures correctives consistent à trouver des solutions avec les partenaires pour améliorer l'accessibilité au service de répit spécialisé.

Pour la catégorie *Relations interpersonnelles*, les mesures correctives consistent à l'amélioration des communications et le soutien clinique aux intervenants.

La totalité des plaintes a été déposée par le représentant de l'utilisateur auprès du commissaire local et la majorité des plaintes ont été déposées verbalement. Aucune plainte n'a été portée en deuxième instance pour examen.

Pour la majorité des plaintes, le délai de traitement a dépassé 45 jours. Par contre, les auteurs ont été avisés et sont en accord avec cette démarche qui avait pour but de faire une analyse visant l'amélioration de la qualité des services.

Pour l'année 2008-2009, le commissaire local envisage la planification et la poursuite des activités suivantes :

- Donner une session d'information aux employés sur le respect des droits des usagers, le rôle du commissaire local et la procédure d'examen d'une plainte;
- Donner une session d'information sur le respect des droits des usagers, le rôle du commissaire local et la procédure d'examen d'une plainte aux proches d'usagers vivant dans des ressources de type familial, des ressources intermédiaires et des résidences à assistance continue.

Principales réalisations des comités institués en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux

Conseil multidisciplinaire

Principaux travaux réalisés par l'exécutif :

- Discuté de la nécessité d'un guide pour l'intervention des intervenants du Pavillon du Parc lors du choix et de l'utilisation de mesures exceptionnelles de contrôle par les partenaires;
- Adopté le *Guide pour l'implantation d'une démarche harmonisée, plan d'intervention (PI), plan d'intervention intégré (PII) et plan de service individualisé (PSI)* au Pavillon du Parc;
- Résolu d'inclure les indices de vieillissement aux règlements dans les outils cliniques de la clientèle concernée;
- Recommandé au conseil d'administration l'adoption du *Règlement sur la gestion des actes cliniques* qui vise à préciser le processus d'encadrement des activités cliniques de l'établissement;
- Résolu d'inclure dans les outils cliniques la politique sur le retrait du milieu familial des enfants et des jeunes, ainsi que la procédure associée;
- Reçu et apprécié les bilans des divers groupes de professionnels relativement à l'appréciation et l'amélioration de leur pratique. L'analyse des différents rapports d'activités met en lumière l'intérêt de plus en plus grand que porte l'ensemble des professionnels à l'amélioration continue de leur pratique. L'exécutif compte se pencher l'an prochain sur une façon de soutenir les différents groupes afin d'intégrer davantage l'approche réflexive dans leur démarche. Les différents groupes qui entreprennent ou poursuivent une démarche d'appréciation et d'amélioration de la qualité des actes professionnels sont : agents et agentes d'intégration, agents et agentes de planification, de programmation et de recherche, éducateurs et éducatrices en résidence, éducateurs et éducatrices en centres d'activités de jour, ergothérapeutes, infirmières, orthophoniste, éducatrice en communication non orale, psychoéducateurs et psychoéducatrices au programme TED-ICI, psychoéducateurs et psychoéducatrices (toutes clientèles), psychoéducateurs, psychoéducatrices et spécialistes en réadaptation psychosociale (adultes DI), intervenants et intervenante en éducation spécialisée enfance-adolescence, psychologues, responsables d'unité de vie, thérapeutes en réadaptation physique et physiothérapeutes, travailleurs sociaux, travailleuses sociales, agents et agentes d'intervention en service social, agents et agentes de relations humaines;

- Recommandé que le comité sur l'approche communautaire et interdisciplinaire priorise la promotion de l'approche communautaire auprès des personnes hébergées et ce, plus particulièrement par le développement d'un réseau social non institutionnel.

Comité des usagers

Activités réalisées au cours de l'année
(extrait du rapport annuel de gestion) :

- Rencontres régulières des membres;
- Assemblée générale annuelle des usagers;
- Rencontres statutaires avec la Direction générale;
- Rencontres avec la commissaire aux plaintes et à la qualité;
- Rencontre avec la Direction territoriale du Curateur public;
- Rencontre avec le comité d'éthique à l'intervention;
- Préparation et diffusion de L'Impact (journal du comité des usagers);
- Représentation de deux membres au conseil d'administration du Pavillon du Parc;
- Représentation d'un membre un comité de gestion des risques du Pavillon du Parc;
- Représentation d'un membre au comité d'éthique à l'intervention;
- Représentation d'un membre au comité de vigilance et de la qualité;
- Participation aux sessions de formation *Prise de décision* données au personnel;
- Intervention auprès de la Société de transport de l'Outaouais concernant la tarification;
- Révision du dépliant du comité des usagers;
- Révision des règles de fonctionnement du comité des usagers;
- Révision de l'entente de collaboration entre le comité des usagers et le Pavillon du Parc.

Fiche de reddition de comptes

Axe : Services spécialisés troubles envahissants du développement

Objectifs de résultats 2005-2010	Améliorer l'accès à des services d'intervention comportementale intensive (ICI) d'un minimum de 20 heures par semaine pour les enfants de moins de 6 ans ayant un diagnostic de troubles envahissants du développement en augmentant le nombre d'enfants desservis.
---	---

Indicateurs

1.5.7 Nombre d'enfants de moins de 6 ans recevant un service d'intervention comportementale intensive (ICI) de type ABA

Résultats 2006-2007 23 enfants

Engagements 2007-2008 24 enfants

Résultats 2007-2008 24 enfants

Indicateurs

1.5.8 Nombre moyen d'heures hebdomadaires d'intervention comportementale intensive (ICI) par enfant de moins de 6 ans

Résultats 2006-2007 21,28 moy./heures/sem.

Engagements 2007-2008 20 moy./heures/sem.

Résultats 2007-2008 21.75 moy./heures/sem.

Commentaires

Comme les années passées, les cibles sont atteintes ou dépassées.

Fiche de reddition de comptes

Axe : Services spécialisés troubles envahissants du développement

Objectifs de résultats 2005-2010	Améliorer l'accès à des services spécialisés d'adaptation et d'intégration sociale pour les personnes ayant un trouble envahissant du développement en augmentant le nombre de jeunes desservis, âgés de 6 à 21 ans et en augmentant le nombre d'adultes desservis, de 21 ans et plus.
---	--

Indicateur

1.5.14 Nombre de personnes de 6 ans et plus recevant un service spécialisé (TED)

Résultats 2006-2007 : 60 personnes

Engagements 2007-2008 : 75 personnes

Résultats 2007-2008 : 91 personnes

Commentaires

Les cibles sont dépassées ainsi que l'annualisation projetée pour 2008-2009.

Des efforts majeurs ont été faits pour répondre aux situations complexes, alors que l'intervention en première ligne n'a pas permis de répondre aux situations critiques.

La pression sur les services à cette clientèle est majeure dans tous les aspects des services.

Tant pour les enfants et adolescents présentant un trouble envahissant du développement ou une déficience intellectuelle, le défi majeur est d'intensifier de manière très significative la prestation de services spécialisés et de pouvoir prioriser les adultes ayant des difficultés majeures d'adaptation.

Fiche de reddition de comptes

Axe : Personnel du réseau et du ministère de la Santé et des Services sociaux

Objectifs de résultats 2005-2010	Améliorer la gestion de la présence au travail
---	---

Indicateurs

Ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire
et le nombre d'heures travaillées

Résultats	2006-2007	9,27 %
Engagements	2007-2008	8,52 %
Résultats	2007-2008	9,06 %

Commentaires

La situation est toujours critique, quelques progrès ont été faits.

Un audit et coaching externe est assuré par une firme extérieure qui a identifié des zones d'amélioration qui sont en implantation.

Ces mesures s'inscrivent dans le plan d'action déjà déposé à l'Agence l'an dernier; un suivi a été fait, sur le bilan d'implantation du plan d'action corrigé.

Données-clientèle

Clientèle du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008

Territoire	Usagers au 1 ^{er} avril 2007	Arrivées	Départs	Usagers au 31 mars 2008
Des Collines	69	13	5	77
Gatineau	556	53	57	552
Pontiac	101	5	6	100
Papineau	201	10	6	205
Vallée-de-la-Gatineau	98	7	12	93
Total	1 025	88	86	1 027

Répartition des services au 31 mars 2008

Services	Des Collines	Gatineau	Pontiac	Papineau	Vallée-de-la-Gatineau	Total
RTF/RI/RNI	19	153	27	97	49	345
Résidence de groupe	6	57	13	11	6	93
Centre de jour		82		19	1	102
Atelier de travail		26		19		45
Support-stages	29	71	12	12	18	142
Intégration à l'emploi		14		11	6	31
Soutien à la personne	118	944	165	318	180	1 725
Total	172	1 347	217	487	260	2 483

Afin de faciliter le travail de compilation du ministère de la Santé et des Services sociaux, conformément à la circulaire 2008-2010, le présent rapport est fourni en tenant compte de la structure prescrite par le ministère et par l'Agence de santé et services sociaux de l'Outaouais. Une version grand public est produite.

État d'avancement des objectifs de la planification stratégique

Axes d'intervention visant l'accroissement de :

L'ACCESSIBILITÉ

Fiches 2006-2007

- 1.2 Adopter les lignes directrices aux personnes vieillissantes.
- 2.1 Adopter l'offre de services aux familles et aux proches.
- 4.6 Reviser le plan d'accès pour les services aux anglophones.
- 9.1 Élaborer ou contribuer aux projets de développement social dans l'ensemble du territoire.

Fiches 2007-2008

- 1.1 Finaliser la mise à jour des mécanismes d'accès.
- 2.2 Poursuivre la détermination des besoins d'implantation des services de répit en lien avec nos partenaires.
- 4.3 S'assurer d'un fonctionnement des comités d'orientation harmonisé et efficace dans l'ensemble des territoires.
- 8.1 Élaborer des protocoles d'entente, de soutien et de complémentarité avec nos partenaires communautaires.

LA CONTINUITÉ DES SERVICES AUX PERSONNES ET LA COORDINATION DES RESSOURCES

Fiches 2006-2007

- 3.1 Assurer avec nos partenaires le suivi de la demande du réseau d'apprentissage communautaire pour prévenir les abus et promouvoir les droits.

2007-2008

- 2.1 Implanter l'offre de services aux familles et autres proches en complémentarité avec nos partenaires.

LA QUALITÉ

Fiches 2006-2007

- 3.1 Assurer l'implantation des mesures prévues à la Loi pour le respect des droits des usagers.

- 7.1 Assurer le soutien et la formation auprès de nos partenaires du milieu municipal.
- 12.2 Assurer une implantation rigoureuse des systèmes d'information clientèle.
- 12.9 Élaborer une politique de gestion intégrée des risques.

Fiches 2007-2008

- 5.1 Évaluer l'impact des services à la petite enfance.
- 5.2 Assurer le soutien clinique et de formation auprès de nos partenaires du réseau des services de la petite enfance.
- 10.5 Assurer un programme continu et proactif de développement des ressources humaines.
- 12.6 Assurer une gestion sécuritaire et efficiente des ressources informationnelles.
- 12.13 Assurer la sécurité des points de services.

L'accessibilité

A-1.1 Finaliser la mise à jour des mécanismes d'accès

Le mécanisme d'accès et la procédure associée ont été élaborés et finalisés. Nous avons balisé les critères d'accès et d'admissibilité dans la politique : *Accès aux services spécialisés aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement*. Une description des étapes associées au traitement de la demande a été définie dans la procédure *Accueil et Accès : cheminement de la demande de services spécialisés et étapes d'inscription au SIC-DI*.

L'application de notre mécanisme d'accès centralisé s'est réalisée durant l'été 2007. Notre objectif était d'assurer l'uniformité et l'efficacité dans le cheminement des demandes de services spécialisés référées par la première ligne du CSSS, d'harmoniser et améliorer nos standards de pratiques et de donner une réponse personnalisée et rapide aux demandeurs, ainsi qu'à leurs familles et leurs proches.

Depuis le dépôt du *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience* du MSSS, nous sommes actuellement en processus de révision de notre mécanisme d'accès pour actualiser les standards de pratiques demandés ainsi que les délais de réponse aux demandes de service.

A-4.3 S'assurer d'un fonctionnement des comités d'orientation harmonisés et efficaces dans l'ensemble des territoires

Nous avons centralisé la coordination des comités d'orientation dans les différents territoires afin d'harmoniser le processus. Les convocations, ordres du jour, la préparation des dossiers, la participation aux rencontres, les comptes rendus, les réponses aux demandeurs, etc., font partie du mandat du Service accueil et accès.

Le rôle et le mandat des comités d'orientation sont à l'étude par le Service accueil et accès, suite au *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience du ministère de la Santé et des Services sociaux*.

Source : Margaret Elliott - cadre conseil

A-2.2 Poursuivre la détermination des besoins et l'implantation des services de répit en lien avec nos partenaires

L'implication majeure du Pavillon du Parc cette année a été de soutenir la maison de répit l'ARC (Association de répit communautaire). Cet organisme communautaire permet d'offrir du répit à des familles d'enfants afin de prévenir l'épuisement parental. En plus, il offre un milieu stimulant qui favorise le développement de l'enfant tout en permettant de soutenir les moyens de communication et de développer des interactions sociales. On y offre des services aux enfants âgés entre 4 et 12 ans inclusivement, ayant une déficience intellectuelle ou des troubles envahissants du développement ou troubles associés.

De façon plus spécifique, soulignons un prêt de service à l'ARC c'est-à-dire une employée du Pavillon du Parc, libérée pour l'année, pour assurer la direction de l'organisme et la coordination des services.

D'autre part, le Pavillon du Parc, territoire de Gatineau, a priorisé l'ARC dans ses demandes de financement de projets de la Fondation Pavillon du Parc. La somme obtenue a permis d'offrir du répit de jour à raison de 8 heures ou répit séjour à raison de 48 à 72 heures /week-end pour plusieurs fins de semaine durant l'année.

L'ARC est un organisme qui travaille étroitement en partenariat. Soulignons entre autres le Centre de santé et des services sociaux de Gatineau, le Pavillon du Parc, la Fondation Pavillon du Parc et la Commission scolaire des Draveurs. Des contacts étroits sont aussi établis avec le Centre jeunesse et le comité Enfance, Jeunesse, Famille de Gatineau. Il ne faudrait pas oublier la contribution de certains bénévoles.

Le Pavillon du Parc soutient aussi un autre organisme communautaire, soit l'APICO, dans la mise en place de répit de fin de semaine pour une clientèle adulte. Les locaux adaptés du centre communautaire de Gatineau sont prêtés à cet organisme dans le but d'y tenir des fins de semaine de répit durant l'année et ainsi que des répits plus longs lors de la période estivale et semaine de relâche scolaire.

Enfin, lors de la dernière année, le Pavillon du Parc a poursuivi la dispensation de répit spécialisé pour sa clientèle et ce, à travers son réseau de ressources de type familial, ressources intermédiaires et familles d'accueil. Il faut aussi mentionner le travail de collaboration du Pavillon du Parc avec ses différents partenaires, dans le cadre de prêts de places pour leurs clients en besoin de répit ou de placement plus long terme.

Source : François Beauséjour, coordonnateur.

La continuité

C-2.1 Implanter l'offre de services aux familles et aux proches en complémentarité avec nos partenaires

Le comité pour l'offre de services aux familles et aux proches* poursuit sa réflexion sur les stratégies identifiées dans son plan d'action. Voici une liste des stratégies sur lesquelles le comité s'est attardé cette année, plus particulièrement pour soutenir les familles et les proches:

- Remise à toutes les nouvelles familles, d'une pochette de bienvenue;
- Instauration d'une rencontre bi-annuelle de bienvenue pour les nouvelles familles (automne et printemps) avec des explications sur nos services, sur la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement;
- Organisation d'une activité dans le cadre de la semaine québécoise des familles pour permettre aux familles de se rencontrer et d'échanger. Le pique-nique a eu lieu au parc Moussette et a attiré plus de 160 personnes. Une entrevue téléphonique effectuée avec des familles nous a confirmé la pertinence d'en faire une activité annuelle, les opinions étant très favorables. L'activité a aussi permis d'établir un partenariat avec la ville de Gatineau;
- Ajout d'un onglet pour les familles et les proches sur le site Internet du Pavillon du Parc. Nous pourrions y ajouter de la documentation et des informations utiles pour les familles;
- Poursuite des activités thématiques (planification de l'avenir, prise de décision).

Pour l'année 2008-2009, en plus de poursuivre les travaux amorcés, d'autres priorités ont été établies par les membres du comité, toujours en collaboration avec les partenaires. Entre autres, une conférence pour les familles est prévue cet automne. De plus, la planification des activités de formation, l'information sur les services de répit disponibles ainsi que des réflexions sur les différents types de soutien à apporter aux familles sont à l'agenda.

** Ce comité est composé des membres du personnel du Pavillon du Parc, de parents, ainsi que de représentants de l'UQO, des CSSS de la région de l'Outaouais, de l'Apico et de Trait d'Union.*

Source : Lucie Leclerc-Arvisais - agente de planification, programmation et recherche

La qualité

Q-3.3 S'assurer que chaque client ait un projet de développement ou un projet de vie qui se traduise soit par un plan de services individuel (PSI), soit par un plan d'intégration (PII)

Pour nous assurer de l'efficacité du projet de développement, nous planifions tous les trois mois (90 jours) une rencontre avec le milieu de garde, avec le travailleur social ainsi que l'intervenant conjointement avec les parents, pour obtenir une participation active au cheminement des enfants. Nous pouvons alors faire une évaluation plus approfondie, parler avec les parents des bonnes et moins bonnes choses. De plus, nous pouvons vérifier si les objectifs ont été atteints et refaire, au besoin, un autre plan d'action (PSI ou PII).

Avec une participation active dans le processus, leurs besoins, leurs capacités sont notés, ce qui permet de vérifier l'évolution, les changements, le progrès dans leurs projets, ainsi que l'acquisition d'attitudes et de changement dans le comportement.

Q-5.1 Évaluer l'impact des services à la petite enfance

Au cours de l'année 2007-2008, plusieurs efforts ont été mis en place pour faciliter l'appropriation du mandat des CPE et des milieux familiaux concernant l'intégration des enfants présentant un trouble envahissant du développement (TED) et une déficience intellectuelle (DI).

Entre autres, le Pavillon du Parc offre des formations et de la sensibilisation à l'ensemble du personnel des milieux de garde afin de mieux les préparer à la venue des enfants aux besoins spéciaux. Un support constant, une visite hebdomadaire, est à leur disposition afin de guider leurs interventions. De plus, les accompagnateurs en milieux de garde sont mieux formés et mieux encadrés, donc plus performants.

Tous les trois mois, des plans d'interventions individualisés sont révisés pour s'assurer de la cohésion des interventions faites auprès des enfants et ainsi soutenir leurs efforts et leurs progrès. Le travail interdisciplinaire des intervenants des divers établissements (Pavillon du Parc, CPE, ACPEO) est bénéfique et stimulant pour tous.

Nous donnons plus de vingt heures par semaine de stimulation dans un milieu inclusif et obtenons d'excellents résultats. Grâce à des outils spécifiques, nous voyons les progrès des enfants sur les plans développementaux, comportementaux, ainsi de l'amélioration du niveau d'adaptation des enfants. De plus, les enfants bénéficient des programmes éducatifs des services de garde et de la présence de pairs de leur âge, ce qui rend très stimulants leurs apprentissages.

Nous favorisons une intégration bien préparée; ainsi les parents sont davantage confiants, moins stressés. Nous espérons donc de voir augmenter le niveau de participation sociale des parents (travail, loisirs, amis, couple) et des enfants (intégration CPE, autres activités).

La mise en place et le bon fonctionnement du programme découlent des nombreux efforts déployés pour le faire connaître ainsi que de la création de partenariat avec l'ACPEO et les milieux de garde. Les défis rencontrés se situent au niveau du développement des places pour les enfants ainsi que de l'ajuster

ment constant de nos interventions vu la diversité des milieux de garde et les nombreuses particularités qui leur sont propres. Nous sommes très satisfaits, car de plus en plus de milieux réservent des places pour les enfants à besoins spéciaux, ce qui signifie un accès au service accru et une intervention précoce efficace.

Q-5.2 Assurer le soutien clinique et de formation auprès de nos partenaires du réseau des services de la petite enfance

Le processus de soutien clinique est offert de façon continue aux partenaires : CJO, CPE, CSSS, milieux de garde privé et commissions scolaires (francophone et anglophone). Les formations sont offertes systématiquement aux accompagnatrices œuvrant auprès des enfants ciblés, dès le début du programme de stimulation précoce. Lorsque le besoin se présente ou qu'ils en font la demande, les éducatrices et les gestionnaires des milieux de garde ont accès à des blocs de formation.

D'autre part, lors du début du mandat en TED du Pavillon du Parc, les intervenants sociaux du CSSS et du CJO ont reçu une formation sur les caractéristiques des TED, ainsi que les meilleures pratiques concernant l'intervention auprès de cette clientèle.

Des activités de sensibilisation sont aussi effectives dans les établissements d'enseignement (cégep, université), les C.A. ainsi qu'auprès du personnel des CPE n'intervenant pas directement avec l'enfant. Cela permet de démystifier les besoins particuliers des enfants et les interventions faites dans le cadre du programme de stimulation (ICI ou IPI).

Les principaux thèmes abordés lors des formations sont les caractéristiques des personnes présentant un TED ou une DI. Les approches utilisées dans l'intervention comme intervention structurée individualisée, sont la communication par échange d'images, l'intervention comportementale intensive et les scénarios sociaux.

Q-10.2 Élaborer et actualiser le programme de mobilisation des ressources humaines

La relance, en cours d'année, des activités du comité de développement des ressources humaines (CDRH) inactif de 2005 à 2008, permet d'anticiper des résultats dans la prochaine année en ce qui a trait au choix d'actions prioritaires et leur actualisation dans le cadre d'un programme de mobilisation des ressources humaines.

Notons que dans ce contexte, un questionnaire a été élaboré par la direction des services administratifs afin de connaître les raisons qui ont motivé le départ d'employés. Cela permettra d'étoffer les données sur le roulement des employés. Le CDRH s'est associé étroitement à cette réalisation.

Q-10.8 Poursuivre et bonifier, si requis, le plan d'action sur la présence au travail

Certains travaux amorcés ou poursuivis, en cours d'année, tels que les discussions avec des agents de CSST afin de régler quelques dossiers complexes de remplacement, la relance des activités suspendues depuis 2005 du comité paritaire en santé sécurité au travail de même que la création d'un sous-comité santé mentale au travail, font état d'une approche de plus en plus préventive et d'une gestion à plus long terme.

Q-10.10 Assurer un programme de relève

Le Pavillon du Parc, à l'instar des autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux, se trouve devant une situation potentielle de départs à la retraite du personnel d'encadrement. Cette situation pourrait s'actualiser dès 2010 et s'amplifier par la suite.

Dès janvier 2008, une expérimentation a été amorcée afin de développer le plus rapidement possible une certaine relève cadre. Ces efforts ont été couronnés de succès et ont même permis de doter un poste intérimaire et un poste permanent. Les bases du programme de la relève cadre étaient adoptées. Dans ce cadre, les candidats recrutés par le programme bénéficient d'un plan de développement de leurs capacités de gestion et certains accèdent au microprogramme provincial de formation adaptée aux établissements.

Q-10.5 Assurer un programme continu et proactif de développement des ressources humaines

Cette année, de nombreuses formations ont été offertes dans tous les secteurs du Pavillon du Parc. Nous nous sommes dotés d'un plan triennal de formation 2006-2009 qui identifie ses formations statutaires. Ces formations sont reliées au profil de base requis, aux orientations stratégiques et aux priorités de développement.

Nous favorisons la formation ciblée à nos employés, pour leur bien-être et pour que le rendement, ainsi que leur perfectionnement, soient supérieurs.

Les activités de formations statutaires cliniques prévues au plan triennal de formation sont :

- l'accueil;
- l'utilisation exceptionnelle des mesures de contention;
- les soins de santé en RAC;
- le programme-cadre à l'adulte - cadre théorique;
- le programme-cadre à l'adulte - projet de vie,
- la rédaction de notes significatives;
- la prévention des comportements agressifs chez la personne ayant une déficience intellectuelle (CAP-DI);
- les principes de déplacement sécuritaire (PDSB);
- le système d'information clientèle chez la personne présentant une déficience intellectuelle (SIC-DI);
- le vieillissement;
- *le système d'information – RTF;
- le guide de référence en intervention sexo-éducative et l'outil Sexotrousse;
- *la RCR et les techniques de réanimation;
- *le PI / PII/ PSI;
- *la formation RUV;
- l'analyse fonctionnelle du comportement – clientèle TED;
- *les formations de l'équipe TED;
- l'éthique – méthodes d'analyse et pratiques d'intervention;
- *la communication orale / non orale;
- *l'utilisation de l'outil EIS – évaluation intervention et suivi pour la clientèle petite enfance (à confirmer);
- *l'interdisciplinarité et l'approche communautaire.

** Ces activités sont en élaboration.*

Les activités de formations statutaires non-cliniques sont à développer. Seulement une est disponible soit la sensibilisation à l'amélioration continue de la qualité (ACQ).

Toutes les formations sont offertes aux employés internes et externes. De plus, les RI et RTF ont droit, sur une base régulière, à des formations sur divers sujets associés à leurs besoins.

Des formations spécifiques et ponctuelles sont également identifiées par la direction du Pavillon du Parc, pour répondre à des besoins particuliers. La clientèle visée est définie au préalable par les directions.

Les formations spécifiques prévues au plan triennal sont :

- Méthodologie de recherche;
- Français;
- Langue seconde (formation linguistique);
- Informatique de base;
- Système financier comptable;
- Secrétariat.

Q-12.6 Assurer une gestion sécuritaire et efficiente des ressources informationnelles

Nous avons élaboré un procédé à la catégorisation de nos actifs informationnels selon trois axes (disponibilité, intégrité et confidentialité). Les informations recueillies nous ont permis de prendre conscience de l'importance des actifs (autant papier qu'informatique) qui circulent au sein de notre organisation. Les trois axes se définissent comme suit :

- La disponibilité de l'information est la propriété qu'ont les données, l'information et les systèmes d'information et de communication, d'être accessibles et utilisables en temps voulu et de manière adéquate par une personne autorisée;
- L'intégrité de l'information est la propriété d'une information ou d'une technologie de n'être ni modifiée, ni altérée, ni détruite d'une façon erronée ou non autorisée;
- La confidentialité est la propriété que possède une donnée ou une information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées.

Suite à cette catégorisation, nous avons été en mesure de produire les mesures organisationnelles prioritaires pour les trois prochaines années afin de protéger adéquatement nos actifs informationnels. Ces mesures se retrouvent dans « Le plan directeur de la sécurité des actifs informationnels » qui a été adopté par le conseil d'administration le 26 mars 2008.

Q-12.13 Assurer la sécurité des points de services

Pour un contrôle optimal de sécurité ainsi que pour contrôler l'accès, toutes les portes du siège social sont dotées d'un contrôle d'ouverture par jeton à puce. Ce système est fonctionnel avec toutes les portes extérieures ainsi que toutes les portes sur les étages. Dans la dernière année, nous avons fait l'installation de ce système de sécurité au point de service du 392, Montée Paiement, le prochain point de service à recevoir ce même système sera le point de service du 200, Robert-Wright.

De plus, tous les employés doivent porter une carte d'identification avec photo. Il sera ainsi plus facile de s'identifier dans les différents endroits desservis par le Pavillon du Parc.

La Commission de la santé et de la sécurité du travail a récemment fait l'inspection de tous nos points de services pour s'assurer que tout soit sécuritaire. Une deuxième inspection devrait avoir lieu sous peu.

États financiers de l'établissement

6.1 Fonds d'exploitation

Résultats - activités principales et accessoires

ACTIVITÉS PRINCIPALES	2007-2008		2006-2007	
Revenus				
A.S.S.S.O.	26 760 093			26 394 964
Autres sources	<u>2 853 699</u>			<u>2 777 233</u>
	29 613 792			29 172 197
Charges				
Salaires	12 520 891		11 405 028	
Avantages sociaux	4 190 762		3 549 510	
Charges sociales	<u>2 006 993</u>		<u>1 900 903</u>	
		18 718 646		16 855 441
Gestion des bâtiments et équipements	1 606 188		1 330 854	
Administration et soutien aux services	868 355		828 525	
Services résidentiels	7 073 878		6 523 479	
Services socioprofessionnels	640 348		424 739	
Adaptation, ICI et soutien aux programmes	716 793		818 739	
Charges non réparties	<u>48 880</u>		<u>2 372 264</u>	
		<u>10 954 442</u>		<u>12 298 600</u>
		29 673 088		29 154 041
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DES ACTIVITÉS PRINCIPALES		(59 296)		18 156
Activités accessoires				
Revenus				
Revenus commerciaux		65 275		144 450
Charges				
Autres charges		<u>59 904</u>		<u>144 447</u>
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DES ACTIVITÉS ACCESSOIRES		5 371		3
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DU FONDS D'EXPLOITATION		<u>(53 925)</u>		<u>18 159</u>

6.2 Fonds d'exploitation - bilan

	2007-2008	2006-2007
ACTIF		
Encaisse	851 490	1 355 537
Débiteurs	931 913	587 840
Frais payés d'avance	234 810	290 715
Créances inter fonds	21 346	120 689
Autres éléments	<u>2 450</u>	<u>5 060</u>
	2 042 009	2 359 841
Autres éléments	<u>133 189</u>	<u>115 904</u>
	<u>2 175 198</u>	<u>2 475 745</u>
PASSIF		
Créditeurs et frais courus	2 079 033	2 344 026
Revenus reportés	13 166	14 220
Autres éléments	<u>85 771</u>	<u>66 346</u>
	2 177 970	2 424 592
SOLDE DU FONDS	<u>(2 772)</u>	<u>51 153</u>
	<u>2 175 198</u>	<u>2 475 745</u>
ENGAGEMENTS	9 658 152	10 325 772

6.3 FONDS À DESTINATION SPÉCIALE - BILAN

	2007-2008	2006-2007
ACTIF À COURT TERME		
Autres débiteurs	1 558	9 373
Créances inter fonds	<u>9 681</u>	<u>1 430</u>
	<u>11 239</u>	<u>10 803</u>
PASSIF À COURT TERME		
Autres éléments	1 015	∅
SOLDE DU FONDS	<u>10 224</u>	<u>10 803</u>
	<u>11 239</u>	<u>10 803</u>

6.4 LES TRANSACTIONS ENTRE APPARENTÉS

	2007-2008	2006-2007
Garantie de loyers pour places inoccupées - Fondation immobilière de l'Outaouais	11 918	15 244
Loyers payés à la Fondation immobilière de l'Outaouais pour la location de locaux	92 933	138 179
Solde du compte à recevoir - Fondation immobilière de l'Outaouais au 31 mars	37 501	61 469
Solde du compte à payer - Fondation immobilière de l'Outaouais au 31 mars	2 443	18 773
Solde du compte à recevoir - Fondation Pavillon du Parc au 31 mars	8 961	8 961
Solde du compte à payer - Fondation Pavillon du Parc au 31 mars	∅	372

6.5 Commentaires des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration du Pavillon du Parc,

L'état des résultats des activités principales et des activités accessoires du fonds d'exploitation condensé, les bilans des fonds d'exploitation, du fonds à destination spéciale dans le rapport de gestion du Pavillon du Parc ont été établis à partir des états financiers au 31 mars 2008.

La version intégrale du rapport financier annuel à partir de laquelle ces données ont été extraites, demeure disponible pour fins de consultation.