

# Rapport annuel de gestion 2009-2010

Ce rapport reflète les principales activités et réalisations de l'établissement. À nouveau, 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 s'est assuré que les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement reçoivent des services accessibles, coordonnés et de qualité, dans la mesure des ressources disponibles.

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.

Le version officielle du rapport, la planification stratégique et les rapports complémentaires requis seront disponibles sur demande ou via le site Internet de l'établissement à :  
[www.pavillonduparc.qc.ca](http://www.pavillonduparc.qc.ca)

Claude Létourneau  
Président

Thierry Boyer  
Directeur général

# Membres 2009 - 2010

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

Nous avons employé le genre masculin tout au long du présent rapport annuel de gestion, afin d'éviter un document trop volumineux.

# Synthèse des activités de l'établissement

## Principales modifications apportées durant l'exercice

Le conseil d'administration avait 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 en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007.

Le conseil d'administration s'était aussi prononcé en 2008 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. Les résultats escomptés pour une meilleure cohésion et intégration se mettent en place malgré la fragilité des ressources impliquées.

## Orientations stratégiques et priorités

Le conseil d'administration a poursuivi l'implantation des actions prévues à la planification stratégique 2006-2010 (déjà transmise au ministère de la Santé et des Services sociaux et à l'Agence de la santé et des services sociaux). Cette planification a été diffusée à tous nos usagers et partenaires. Elle vise à mieux 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 trente jours suivant la décision du comité d'accès. Des efforts très importants ont été faits dans ce sens et cela a permis une diminution significative des personnes en attente d'un premier service (plus que 20 personnes sont en attente d'un premier service et dans les délais prescrits par l'implantation du plan d'accès : page 11 AS 485). Les critères du plan d'accès ont été dépassés. D'autre part, pour des personnes recevant déjà des services nous avons pu diminuer la liste d'attente pour d'autres services à plus de 170 d'entre elles (pages 12 et 13, AS 485). Ceci est tout à fait remarquable.

De plus, 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. Cette programmation à la petite enfance est exceptionnelle. Une plus grande inclusion et une plus grande participation sociale dans les services socioprofessionnels a pu se concrétiser. Ces effets sont mesurés par une recherche et démontre très clairement la pertinence de la méthode choisie, c'est-à-dire en contexte inclusif. Il faut noter aussi les initiatives réalisées afin de développer des interventions de groupe à l'enfance. Enfin, la redéfinition avec nos partenaires de l'offre de services d'intégration communautaire et socioprofessionnelle permet de varier les réponses aux besoins des adultes.

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. Pour les deux clientèles, l'absence de consolidation financière significative des services spécialisés a un impact majeur malgré les efforts faits pour soutenir les personnes et leur famille.

L'application du plan de maintien à l'équilibre budgétaire qui vise à ce que les dépenses liées à la composante détaillée se situent au niveau du budget de cette composante, tel qu'autorisé par le ministre, a un impact majeur et crée une pression très importante sur les services résidentiels. D'autre part, même si l'Agence avait clarifié l'implication des services de première ligne quant aux services résidentiels, l'actualisation de ces mesures est aussi contrainte par une absence de ressources financières. Cette pression sur les services d'hébergement, particulièrement lorsqu'il n'y a pas de requis de réadaptation, compromet la capacité de l'établissement à maintenir et consolider ses services spécialisés de réadaptation. Le financement significativement sous la moyenne provinciale tant régionalement qu'au CRDI compromet autant les services en première ligne que spécialisés.

L'offre de services spécialisés aux familles est en implantation et des activités spécifiques à l'intention des familles ont lieu.

L'implantation de la programmation de recherche a permis de donner un soutien aux activités de recherche et à la consolidation de notre affiliation universitaire. Il faut souligner la qualité de ces activités et la reconnaissance qu'elles méritent.

Le comité a poursuivi ses travaux de sensibilisation et a produit et présenté son rapport annuel au conseil d'administration. Il consolidera sa présence et la diffusion des travaux.

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

Le nombre de plaintes reçues cette année treize (13) est inférieur au nombre de plaintes reçues l'année dernière vingt (20). Notons qu'il y a une majorité de plaintes pour le secteur « services résidentiels » pour la clientèle en hébergement. Les motifs d'insatisfaction pour ce secteur concernent principalement les soins et services dispensés et l'organisation du milieu. Les objets d'insatisfaction pour la totalité des plaintes traitées se retrouvent dans les catégories suivantes : « soins et services dispensés » au nombre de 15 (50 %), « accessibilité » au nombre de 6 (20 %), « l'organisation du milieu » et « ressources matérielles » au nombre de 4 (13 %), « relations interpersonnelles » au nombre de 3 (10 %), « aspect financier » au nombre de 1 (3 %) et « droit particulier » au nombre de 1 (3 %). Pour les 18 plaintes conclues en 2009-2010, 12 motifs d'insatisfactions sur un total de 30 ont fait l'objet de mesures correctives soit 40 %. Les mesures émises sont : amélioration des communications, sensibilisation auprès du personnel, révision d'un protocole clinique et d'une procédure administrative, réévaluation des besoins et ajustement des activités professionnelles.

Aucune plainte n'a été portée en deuxième instance pour examen. Le nombre de dossiers de plaintes qui ont été traités dans un délai de 45 jours ou moins tel que prévu par la Loi est de 28 %. Pour les plaintes dont les traitements ont dépassé 45 jours, les auteurs ont été avisés du délai requis et étaient en accord avec cette démarche qui avait pour but de faire une analyse visant l'amélioration de la qualité des services. Notons aussi que certains dossiers, dont le délai de traitement a été plus long, visaient l'organisation des services ou impliquaient la collaboration d'un partenaire, ce qui demandait un processus d'analyse plus long.

En plus des dossiers de plaintes, la commissaire locale a répondu à neuf demandes d'assistance provenant des usagers ou de leurs proches dans le but de les référer à d'autres organismes ou de les informer sur les services de l'établissement. La commissaire aux plaintes a aussi répondu à six demandes d'intervention dont trois provenaient de tiers et visaient des ressources intermédiaires ou des ressources de type familial.

Les motifs concernaient les soins et services dispensés, l'organisation du milieu et les relations interpersonnelles. Avec la collaboration d'intervenants et de gestionnaires de l'établissement, des actions ont été posées envers ces ressources et ont permis d'améliorer la qualité des services aux usagers.

Finalement, au cours de l'année 2009-2010, la commissaire locale a donné plusieurs sessions d'information et de formation sur les droits des usagers, le rôle du commissaire local et la procédure d'examen des plaintes à des employés et gestionnaires des résidences à assistance continue ainsi qu'aux responsables des ressources de type familial et de ressources intermédiaires, et ce, dans différents points de service.

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

## Conseil multidisciplinaire

L'exécutif s'est réuni à neuf reprises entre le 4 juin 2009 et le 2 juin 2010 et a organisé une journée sur les thèmes « offre de service, guide de pratique, standard de pratique et processus clinique » avec les directions cliniques et les agents de planification, de programmation et de recherche.

Voici les principaux sujets traités au cours de l'année 2009-2010 :

### • **Activités de formation**

Recommandations sur le document présentant les activités de formation au Pavillon du Parc afin que ces dernières soient davantage orientées vers des groupes cibles.

### • **Formulaire de consentement**

Recommandation que le formulaire de consentement soit adapté aux situations rencontrées (clientèle adulte).

### • **Groupe d'appréciation et d'amélioration de la qualité des actes professionnels par les pairs**

Un soutien sur l'approche réflexive a été offert aux agents de planification, programmation et recherche et le cas échéant, aux représentants des groupes d'amélioration de la qualité.

Tous les groupes de professionnels participent à une démarche d'appréciation et d'amélioration de la qualité des actes professionnels par les pairs, ce qui a été grandement apprécié par les évaluateurs d'Agrément Canada.

### • **Échelle du niveau de participation sociale**

Les résultats de la démarche exploratoire pour évaluer la pertinence d'inclure l'outil ÉNPS dans les outils cliniques recommandés au Pavillon du Parc ont été présentés à l'exécutif, et l'exécutif a recommandé d'inclure l'ÉNPS dans la gamme d'outils cliniques utilisés au Pavillon du Parc. Il a également été recommandé de proposer cet outil aux partenaires.

### • **Guide d'animation à l'intention des exécutifs des conseils multidisciplinaires**

L'exécutif a décidé de participer au sondage sur l'identité professionnelle proposée par la Fédération des CRDITED en vue du congrès 2010. La modalité privilégiée est une consultation lors de la journée de l'assemblée annuelle sous forme d'ateliers.

- **Protocole de soins**

Adoption de la version finale du protocole de soins révisé par les infirmières du Pavillon du Parc.

- **Mesures exceptionnelles de contrôle dans les milieux partenaires**

Les commissions scolaires ont été rencontrés afin d'éclaircir la situation sur les mesures exceptionnelles de contrôle dans les milieux partenaires.

- **Plan de communication**

Des démarches sont en cours pour mettre en place des modalités afin d'assurer une meilleure communication entre les membres du conseil multidisciplinaire et son exécutif.

- **Loi 21**

L'exécutif suit les développements en lien avec l'application de la Loi 21 au Pavillon du Parc par les différents professionnels concernés.

- **Journée de réflexion autour des thèmes : offre de services, guide de pratiques, standard de pratiques et processus clinique**

La journée a permis de s'entendre sur une définition commune des termes « offre de services », « guide de pratiques », « standard de pratiques » et « processus clinique ». Un résumé est annexé au présent bilan. Ces définitions permettront d'harmoniser la présentation des documents, d'adresser les offres de services au public, les guides de pratiques aux intervenants, d'uniformiser le processus clinique. L'exécutif du conseil multidisciplinaire participera à l'élaboration des canevas pour le guide de pratique et le processus clinique, canevas qui s'adapteront aux différents parcours de vie.



Le conseil a reçu et apprécié les bilans des divers groupes de professionnels relativement à l'appréciation et l'amélioration de leur pratique et élaboré une modalité de soutien des différents groupes de professionnels. Les différents groupes qui entreprennent une démarche d'appréciation et d'amélioration de la qualité des actes professionnels sont :

- Agents d'intégration;
- Agents de planification, de programmation et de recherche;
- Éducateurs en résidence;
- Éducateurs en centres d'activités de jour;
- Ergothérapeutes;
- Infirmières;
- Orthophonie-communication;
- Psychoéducateurs et spécialistes en réadaptation psychosociale, clientèle adulte;
- Psychoéducateurs et spécialistes en réadaptation psychosociale, clientèle enfance;
- Psychologues;
- Responsables d'unité de vie;
- Travailleurs sociaux, agents et agentes d'intervention en service social, agents de relations humaines.

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

## Comité des usagers

Les activités suivantes ont été réalisées au cours de l'année :

### Rencontres

- Assemblée générale annuelle des usagers;
- Réunions régulières des membres;
- Rencontres statutaires avec la Direction générale;
- Rencontres avec diverses instances du Pavillon du Parc, et la commissaire aux plaintes et à la qualité et son adjointe.

### Représentation/Participation

- Conseil d'administration du Pavillon du Parc;
- Comité de vigilance et de la qualité du Pavillon du Parc;
- Comité de gestion des risques du Pavillon du Parc;
- Comité d'éthique à l'intervention du Pavillon du Parc;
- Table Accès Justice Outaouais.

### Interventions

- Soins dentaires – Agence/Centre de santé et services sociaux/Protecteur du citoyen/Instances politiques – démarche conjointe;
- Tarification sociale/allocation de transport – démarche conjointe.

### Communications

- Préparation et diffusion de L'Impact (journal du comité des usagers);
- Diffusion d'un dépliant d'information sur les prestations spéciales – démarche conjointe (inclusion de ces documents sur le site Internet du Pavillon du Parc – onglet « Usagers »);
- Entretiens avec les usagers et leurs proches.

## Objectifs pour 2009-2010

Via son journal « L'Impact », ses contacts avec les usagers et leurs proches, son implication aux divers comités du Pavillon du Parc et du réseau, le comité des usagers continuera à :

- Se promouvoir dans tous les territoires et susciter la participation des usagers ou de leurs représentants au comité, et informer les usagers ou leur représentant de la mission du comité;
- Veiller à ce que la qualité des services soit maintenue ou améliorée en sensibilisant les instances concernées et ainsi en revendiquant les droits des usagers à une réelle inclusion sociale;
- S'assurer d'être informé des activités de formation/information/sensibilisation prévues pour les usagers et leurs proches, et en promouvoir la tenue dans tous les territoires;
- Veiller à ce que les usagers et leurs proches soient informés des changements aux divers programmes, offres de service, protocoles, politiques, procédures et règlements qui les touchent, et à cet effet, continuer à offrir des commentaires pertinents au besoin;
- Poursuivre les démarches entreprises dans les dossiers de soins dentaires et du transport.

# Données-clientèle

Clientèle du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010

<b>GLOBAL</b>	<b>Usagers au 1<sup>er</sup> avril 2009</b>	<b>Arrivées</b>	<b>Départs</b>	<b>Usagers au 31 mars 2010</b>
Pavillon du Parc	1 052	98	114	1 036
Hommes				610
Femmes				426

<b>Territoires</b>	<b>0-5 ans</b>	<b>6-12 ans</b>	<b>13-17 ans</b>	<b>18-21 ans</b>	<b>22-54 ans</b>	<b>55 ans et +</b>	<b>TOTAL</b>
Des Collines	9	11	8	10	30	7	<b>75</b>
Gatineau	55	102	77	48	238	40	<b>560</b>
Pontiac	9	20	18	6	52	7	<b>112</b>
Papineau	6	26	27	19	103	22	<b>203</b>
Vallée-de-la-Gatineau	2	5	10	8	49	12	<b>86</b>
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>164</b>	<b>140</b>	<b>91</b>	<b>472</b>	<b>88</b>	<b>1 036</b>

<b>Type clientèle</b>	<b>Usagers au 1<sup>er</sup> avril 2009</b>	<b>Arrivées</b>	<b>Départs</b>	<b>Usagers au 31 mars 2010</b>
D.I.	769	51	77	743
TED	174	47	37	184
D.P.	109			109
<b>Total</b>	<b>1 052</b>	<b>98</b>	<b>114</b>	<b>1 036</b>

# États financiers de l'établissement

## 6. ÉTATS FINANCIERS DE L'ÉTABLISSEMENT

### Résultats - activités principales et accessoires

<b>ACTIVITÉS PRINCIPALES</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2008-2009</b>	
<b>Revenus</b>			
A.S.S.S.O.	29 340 526	28 211 928	
Autres sources	<u>3 412 208</u>	<u>3 059 414</u>	
	<b>32 752 734</b>		31 271 342
<b>Charges</b>			
Salaires	13 963 601	13 307 705	
Avantages sociaux	4 191 198	3 884 458	
Charges sociales	<u>2 213 438</u>	<u>2 121 635</u>	
	20 368 237		19 313 798
Activités de jour et support de stages	605 603	661 817	
Allocation aux RTF, RI et RNI	6 787 783	6 775 887	
Ressources résidentielles à assistance continue	298 934	602 052	
Encadrement ressources intermédiaires	62 680	40 829	
Gestion des bâtiments et équipements	2 401 207	1 724 688	
Administration et soutien aux services	898 620	926 504	
Service adaptation réadaptation DI & TED			
Soutien aux programmes cliniques	734 115	732 461	
Transport des usagers	209 072	148 298	
Charges non réparties	109 075	110 819	
	<u>30 195</u>	<u>33 614</u>	
Total des charges	<u>12 137 284</u>	<u>11 756 969</u>	
	<b>32 505 521</b>		31 070 767
<b>EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DES ACTIVITÉS PRINCIPALES</b>		<b>247 213</b>	<b>200 575</b>
<b>Activités accessoires</b>			
<b>Revenus</b>			
Revenus commerciaux	33 349	60 721	
Autres sources	<u>17 500</u>	20 500	
	50 849		81 221
<b>Charges</b>			
Autres charges	<u>49 612</u>		<u>58 115</u>
<b>EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DES ACTIVITÉS ACCESSOIRES</b>		<b>1 237</b>	<b>23 106</b>

## 6.2 FONDS D'EXPLOITATION - BILAN

	2009-2010	2008-2009
<b>ACTIF</b>		
Encaisse	1 989 852	2 177 680
Débiteurs	413 030	489 208
Frais payés d'avance	303 142	285 583
Créances inter fonds	527 693	315
Autres éléments	<u>507</u>	<u>808</u>
	3 234 224	2 953 594
Subvention à recevoir réforme comptable	2 216 709	2 211 648
Autres éléments	<u>89 149</u>	<u>56 160</u>
	<b><u>5 540 082</u></b>	<b><u>5 221 402</u></b>
<b>PASSIF</b>		
Créditeurs et frais courus	4 834 047	4 753 642
Revenus reportés	152 754	205 228
Autres éléments	<u>115 888</u>	<u>72 352</u>
SOLDE DU FONDS	<u>437 393</u>	<u>190 180</u>
	<b><u>5 540 082</u></b>	<b><u>5 221 402</u></b>
ENGAGEMENTS	6 527 215	7 217 774

# États financiers de l'établissement

## 6.3 FONDS À DESTINATION SPÉCIALE - BILAN

	2009-2010	2008-2009
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Autres débiteurs	7 600	12 145
Créances inter fonds	<u>2 225</u>	<u>0</u>
	<b><u>9 825</u></b>	<b><u>12 145</u></b>
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Autres éléments	9 825	12 145
<b>SOLDE DU FONDS</b>	<b><u>9 825</u></b>	<b><u>12 145</u></b>
		<u>0</u>

## 6.4 LES TRANSACTIONS ENTRE APPARENTÉS

	2009-2010	2008-2009
Garantie de loyers pour places inoccupées - Fondation immobilière de l'Outaouais	4 714	6 035
Loyers payés à la Fondation immobilière de l'Outaouais pour la location de locaux	72 672	73 412
Solde du compte à recevoir - Fondation immobilière de l'Outaouais au 31 mars	38 028	48 518
Solde du compte à payer - Fondation immobilière de l'Outaouais au 31 mars	3 177	2 443
Solde du compte à recevoir - Fondation Pavillon du Parc au 31 mars	0	5 121
Solde du compte à payer - Fondation Pavillon du Parc au 31 mars	0	0

## 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 2010.

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

## Fiche de reddition de comptes

### Axe : Services spécialisés déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement

<b>Objectifs de résultats 2005-2010</b>	Améliorer l'accès à des services spécialisés
---	--

#### Indicateurs

1.5 Respect du délai d'accès dont le niveau de priorité est « urgent » (services de deuxième ligne : services spécialisés déficience physique).

Résultats 2008-2009	ND
Engagements 2009-2010	90 %
<b>Résultats 2009-2010</b>	<b>100 %</b>

#### Commentaires

Lorsque requis, toutes les demandes ont été traitées dans les délais prévus au plan d'accès.

Dans ce cas spécifique, il n'y a pas eu de demande dont le niveau de priorité était urgent, mais l'organisation des services d'accueil et d'accès permet de traiter ce type de demandes.



## Fiche de reddition de comptes

### Axe : Services spécialisés déficience intellectuelle

#### Objectifs de résultats 2005-2010

Améliorer l'accès à des services spécialisés d'adaptation et d'intégration sociale pour les personnes ayant une déficience intellectuelle 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.

#### Indicateurs

1.5D Nombre de jeunes de 6 à 21 ans présentant une déficience intellectuelle recevant un service d'adaptation et d'intégration sociale

Résultats 2008-2009 327 personnes

Engagements 2009-2010 350 personnes

**Résultats 2009-2010 309 personnes**

#### Commentaires

Cible non atteinte, mais compensée par le nombre de petits enfants et d'adultes desservis.

La pression très forte des services, ainsi que la non-réalisation complète de transfert de clients en première ligne (deux des cinq CSSS) qui aurait dû être réalisé en janvier 2007 explique en grande partie la non atteinte de cette cible, même si des efforts importants ont été faits pour réduire le nombre de demandes de premier service.

Parmi ces personnes, 33 ont un diagnostic de déficience physique sans diagnostic de déficience intellectuelle.

# Fiche de reddition de comptes

## Axe : Déficience intellectuelle

<b>Objectifs de résultats 2005-2010</b>	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

I.5B Nombre d'enfants de moins de 6 ans présentant une déficience intellectuelle ayant reçu un service d'adaptation et d'intégration sociale

Résultats 2008-2009 : 35 personnes

Engagements 2009-2010 : 34 personnes

**Résultats 2009-2010 : 47 personnes**

### Commentaires

Cible très largement dépassée.

# Fiche de reddition de comptes

## Axe : Services spécialisés déficience intellectuelle

### Objectifs de résultats 2005-2010

Améliorer l'accès à des services spécialisés d'adaptation et d'intégration sociale pour les personnes ayant une déficience intellectuelle 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.

### Indicateurs

1.5F Nombre d'adultes de 22 ans et plus, présentant une déficience intellectuelle ayant reçu un service d'adaptation et d'intégration sociale

Résultats 2008-2009 615 personnes

Engagements 2009-2010 570 personnes

**Résultats 2009-2010 573 personnes**

### Commentaires

Cible dépassée en compensation de la cible précédente. Le transfert d'adultes vers les services de première ligne en CSSS n'ayant pas été complété dans deux des cinq CSSS.

Parmi ces personnes, 71 ont un diagnostic de déficience physique sans diagnostic de déficience intellectuelle.

## Fiche de reddition de comptes

### Axe : Services spécialisés déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement

<b>Objectifs de résultats 2005-2010</b>	Améliorer l'accès à des services spécialisés
---	--

#### Indicateurs

1.5 Respect du délai d'accès dont le niveau de priorité est « élevé » (Services de deuxième ligne : services spécialisés en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement).

Résultats 2008-2009 100 %

Engagements 2009-2010 75 %

**Résultats 2009-2010 93.33 %**

#### Commentaires

Lorsque requises, toutes les demandes ont été traitées dans les délais prévus au plan d'accès.

Des efforts très significatifs ont été faits afin de réduire le nombre de demandes pour un premier service (de 66 à 34).

Cependant, ceci a eu comme impact de diminuer la capacité de répondre à des demandes de services en complément à ceux déjà reçus (354 au lieu de 345).

# Fiche de reddition de comptes

## Axe : Services spécialisés déficience intellectuelle

### Objectifs de résultats 2005-2010

Améliorer l'intensité à un minimum de 5 heures par semaine des services spécialisés pour les enfants de moins de 6 ans ayant une déficience intellectuelle.

### Indicateurs

1.5C Nombre moyen d'heures de prestation des services d'adaptation et d'intégration sociale par enfant de moins de 6 ans présentant une déficience intellectuelle.

Résultats 2008-2009 9.33 /heures/sem.

Engagements 2009-2010 5 /heures/sem.

**Résultats 2009-2010 12.72 /heures/sem.**

### Commentaires

Cible très largement dépassée.

L'implantation du programme d'intervention précoce intensive (IPI) depuis 15 mois se fait sentir. En effet, les enfants qui sont en IPI (20) ont une moyenne de services spécialisés de 18,13 heures par semaine par enfant alors que les autres (27) ont une moyenne de 2,35 heures par semaine par enfant. Ces derniers sont en transition ou ont complété le programme IPI ou n'ont pas encore les conditions cliniques requises pour de l'intervention précoce intensive. C'est ce qui explique le résultat global de 12,72 heures de services spécialisés par semaine par enfant. La moyenne provinciale pour ces services est à 2,71 heures par semaine par enfant.

Parmi ces personnes, cinq ont un diagnostic de déficience physique sans diagnostic de déficience intellectuelle.

## Fiche de reddition de comptes

### Axe : Services spécialisés déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement

<b>Objectifs de résultats 2005-2010</b>	Améliorer l'accès à des services spécialisés
---	--

#### Indicateurs

1.5 Respect du délai d'accès dont le niveau de priorité est « urgent » (services de deuxième ligne : services spécialisés déficience physique).

Résultats 2008-2009	ND
Engagements 2009-2010	90 %
<b>Résultats 2009-2010</b>	<b>100 %</b>

#### Commentaires

Lorsque requis, toutes les demandes ont été traitées dans les délais prévus au plan d'accès.

Dans ce cas spécifique, il n'y a pas eu de demande dont le niveau de priorité était urgent, mais l'organisation des services d'accueil et d'accès permet de traiter ce type de demandes.

## **A-1.4 Améliorer les offres de services suite à leur implantation et leur évaluation**

Les offres de services sont maintenant implantées. Le Pavillon du Parc s'affaire donc actuellement à la révision de ces dernières. Afin de réaliser ce travail, l'établissement a élaboré la notion de parcours de vie qui se divise de la façon suivante :

- Petite-enfance;
- Enfance-adolescence;
- Transition-adulte;
- Adulte;
- Personne vieillissante.

Les évaluations de chaque offre de services se feront donc en fonction de cette notion et chaque groupe sera évalué.

### **A-3.1 Assurer en lien avec les partenaires intersectoriels des modalités adaptées pour réduire les obstacles et accroître la participation citoyenne, par exemple avec les institutions financières pour un accès aux services bancaires**

Le lien concernant ce point est surtout fait avec les municipalités afin de réduire les obstacles et accroître la participation citoyenne. En effet, voici trois exemples concrets de ce qui est réalisé :

- Le comité une ville inclusive avec la Ville de Gatineau pour s'assurer que les mesures déterminées sont réellement mises en application.
- De la représentation à la conférence régionale des élus de l'Outaouais est également fait et est axé sur l'inclusion.



## **A-4.1 Finaliser l'élaboration des protocoles d'entente relatifs à l'accès et à la coordination des services avec les partenaires suivants : le CJO, le CRRR, le CHPJ et les les organismes communautaires**

Trois protocoles d'entente sont signés avec les Centre de santé et de services sociaux suivants :

- Des Collines;
- Vallée-de-la-Gatineau;
- Pontiac.

Des protocoles d'entente sont également signés avec des organismes communautaires :

- Association des centres de la petite enfance;
- Association Répît Communautaire;
- Répît Serge Bélair;
- APICO.

Les protocoles sont déjà en vigueur et permettent de clarifier le rôle de chacun et déterminer des balises ce qui en résulte une réduction des délais de traitement des dossiers.

## **A-4.2 Identifier et assurer avec chacun des partenaires un mécanisme conjoint des listes d'attente**

Pour les demandes d'hébergement et de répit, la gestion de la liste d'attente est partagée entre les gestionnaires présents lors des comités d'orientation qui ont lieu dans chaque territoire et sur une base mensuelle.

Les autres demandes de service sont gérées en fonction du Plan d'accès ministériel.

## **A-4.4 Définir et assurer avec nos partenaires un accès à des services de dépannage et en situation de crise**

Un comité de gestion centralisée des demandes pour l'hébergement et le répit a été créé. La gestion des places qui est maintenant centralisée, permet de répondre aux demandes de façon plus efficiente. Il devient donc possible de faire un meilleur arrimage entre les besoins des clients et les ressources disponibles. Le prêt de ressources à nos partenaires devient également possible dans ce contexte.

## **A-4.6 Réviser le plan d'accès pour les services aux anglophones**

Dans le but de toujours offrir des services dans la langue privilégiée par l'utilisateur et sa famille, le Pavillon du Parc converge les efforts afin de mettre en place des principes de traduction et d'adaptation. D'ailleurs, les mécanismes d'accès pour la clientèle anglophone sont traduits et diffusés auprès de nos partenaires et référents.

De plus, le Pavillon du Parc participe au comité régional de l'organisation des services pour les personnes anglophones de la région de l'Outaouais. Ce comité se réunit trois à quatre fois par année et a un rôle d'évaluation en plus d'être consultatif. Cette année plus particulièrement, le comité a évalué l'accès aux services pour les personnes anglophones.

## **A-6.1 Élaborer conjointement avec les commissions scolaires un plan d'action annuel de complémentarité des services visant l'accroissement de l'accès et de la qualité des services**

Il y a un comité Ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports (MELS)/Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui est composé des coordonnateurs du Pavillon du Parc et des coordonnateurs en adaptation scolaire. Les personnes-ressources de ces deux réseaux se joignent également à ces rencontres.

Des rencontres au niveau local sont déjà implantées dans plusieurs territoires et l'information est partagée lors du comité MELS/MSSS.

Un plan d'action pour les années 2008 à 2010 prend fin cette année. Un bilan et des recommandations seront déposés sous peu.

## **A-8.1 Élaborer des protocoles d'entente, de soutien et de complémentarité avec nos partenaires communautaires**

La concertation avec nos partenaires communautaires assure une meilleure prestation de services pour la clientèle. L'apport des partenaires engagés dans l'inclusion des personnes est fortement lié aux services, plus spécifiquement au soutien offert par notre établissement.

De par sa mission, le Pavillon du Parc cherche à soutenir les milieux afin de faciliter l'intégration et la pleine participation sociale de la personne.

Les modèles de distribution de services s'inscrivent ainsi dans un processus de partenariat soit en complémentarité avec les organisations concernées. Les pratiques de gestion et les pratiques professionnelles se transforment et interpellent un plus grand nombre d'acteurs communautaires. C'est dans cette perspective que le Pavillon du Parc a élaboré des protocoles d'entente, de soutien et de complémentarité avec plusieurs organismes communautaires, par exemple :

- En 2006, un protocole d'entente est élaboré avec le Centre Serge Bélair lors de l'orientation de 45 personnes vers cet organisme;
- En 2006, une entente de service est élaborée avec les Serres de l'Outaouais qui sont transformées en Coopérative de Solidarité de l'Unicité, 22 personnes sont concernées;
- En janvier 2007, un protocole d'entente avec le Centre artisanal pour la déficience intellectuelle de l'Outaouais est élaboré pour l'orientation de 20 personnes vers cet organisme;
- Actuellement, un protocole d'entente est en cours avec l'Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais pour l'orientation de 85 personnes vers cet organisme.

Les protocoles d'entente s'avèrent des conditions favorables à une plus grande inclusion des personnes. De plus, ces protocoles contribuent à l'exercice de mobilisation des milieux.

## A-11.1 Finaliser l'élaboration de protocoles de complémentarité avec le réseau de la recherche et de l'enseignement

Durant la dernière année, plusieurs actions ont été posées afin de finaliser les mécanismes et les partenariats du Pavillon du Parc avec le réseau de la recherche et de l'enseignement.

Tout d'abord, un suivi au contrat d'affiliation avec l'Université du Québec en Outaouais (UQO) a été réalisé par le comité de suivi de l'affiliation UQO - Pavillon du Parc lors de deux rencontres. Il a notamment été question de :

- Bilan du contrat d'affiliation en vue de sa révision et de son renouvellement;
- Bourses Fondation Pavillon du Parc et Pavillon du Parc (1<sup>er</sup> cycle et cycles supérieurs);
- Programmation de recherche du Pavillon du Parc et diffusion aux différents départements de l'UQO;
- Activités conjointes UQO-Pavillon du Parc : recherche – enseignement – transfert et diffusion – équipes de recherche – chercheurs – départements;
- Stages et responsabilités mutuelles;
- Mise sur pied d'un comité « scientifique » qui pourrait être institutionnalisé à l'UQO afin de procéder à l'évaluation scientifique des projets de recherche avant leur envoi au CÉRC/CRDITED. Une proposition est sur la table à cet effet;
- Modalités de création d'une chaire de recherche Pavillon du Parc - UQO portant sur la thématique de la littérature.

Puis, concrètement, diverses actions et activités se sont déroulées conjointement avec l'UQO. Par exemple :

- Bourse de deuxième cycle Fondation Pavillon du Parc et Pavillon du Parc décernée à Mme Roxanne Bigras, étudiante à la maîtrise en psychoéducation. Elle réalise son projet d'intervention au Pavillon du Parc;
- Accueil de sept stagiaires dans le cadre de leur programme de formation (Au-09 et Hi-10) et une étudiante pour une thèse d'honneur :
  - Travail social : 2 (stage 2)
  - Psychoéducation : 3 (stage 2)
  - Psychoéducation : 1 (maîtrise)
  - Département d'études langagières : 1 (troisième année baccalauréat)
  - Thèse d'honneur de troisième année du baccalauréat en psychoéducation : 1 étudiante (en lien avec le projet de recherche 2006-04 de Moreau et Normand)
- Projets de recherche au Pavillon du Parc, sous la responsabilité première d'un chercheur de l'UQO : 5 recherches;
- Projet conjoint UQO-Pavillon du Parc et Ville de Gatineau (financement de la Ville de Gatineau)
- Activités conjointes de valorisation et de transfert d'expertise.

Finalement, un rapport a également été transmis au Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS) afin de rendre compte des activités de recherche au Pavillon du Parc.

### **C-3.2 Assurer une coordination avec le réseau de la justice lorsque des personnes commettent des actes délictuels**

Des démarches de partenariat effectuées par le Pavillon du Parc avec des représentants du réseau de la justice permettent d'intervenir en amont de façon à prévenir la détérioration des situations et qu'elles commandent ainsi leur judiciarisation. Il arrive aussi que l'établissement assure une coordination avec le réseau de la justice en amenant des personnes ayant commis des actes délictuels à accéder à leur droit d'être représentées par un avocat ou alors qu'elles soient soutenues afin qu'elles respectent les conditions qui sont attendues d'elles par le réseau de la justice.

En outre, des activités de la Table justice Outaouais, dont fait partie intégrante le Pavillon du Parc, sont pour leur part axées sur la prévention. En effet, les intervenants du système judiciaire comprennent dorénavant la pertinence de collaborer avec leurs partenaires afin de dépister la déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement chez un individu lors de son entrée dans le système judiciaire. Près de 200 personnes ayant une déficience intellectuelle ont aussi été rencontrées dans le cadre d'activités de formation afin qu'elles comprennent que, dans une perspective inclusive, elles sont non seulement porteuses de droits, mais aussi de responsabilités.



## **C-4.1 Assurer l'actualisation des protocoles d'entente et de collaboration avec nos partenaires des différents établissements tant locaux que régionaux**

Trois protocoles d'entente sont signés avec les Centre de santé et de services sociaux (CSSS) :

- Des Collines;
- Vallée-de-la-Gatineau;
- Pontiac.

Ces protocoles sont déjà en vigueur et le Pavillon du Parc s'assure de son actualisation.

Les ententes avec les CSSS de Papineau et de Gatineau restent à être élaborées puis signées.

Il y a un également un mécanisme de liaison entre le Pavillon du Parc et le Centre de réadaptation La RessourSe.

## **C-5.1 Assurer un mécanisme constant de soutien et de coordination des services avec les services de garde à la petite enfance**

Des protocoles ont été signés avec les milieux de garde qui accueillent les enfants de 2 à 5 ans ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Des formations sont offertes aux accompagnatrices, aux éducatrices et aux gestionnaires des milieux de garde. Une rencontre de sensibilisation est aussi offerte aux autres employés des milieux de garde qui le désirent.

Les programmes d'intervention précoces (ICI et IPI) permettent un suivi constant de l'intervenant porteur de dossier en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire et les parents (évaluations, rencontres de suivi hebdomadaire, plan d'intervention, etc.).

Cette année, quelques initiatives ont permis de souligner notre appréciation pour le travail effectué par les milieux de garde : soirée de reconnaissance pour les accompagnatrices, pochettes pour les gestionnaires et pour les éducatrices, lettres de remerciements. De plus, des entrevues de fin de programme sont maintenant effectuées avec les milieux de garde pour mieux accueillir leurs préoccupations et contribuer à l'amélioration des programmes intensifs à la petite enfance. Toutes ces démarches se poursuivront dans le but de valoriser leur travail et de reconnaître l'importance de leur collaboration.

## **C-7.1 Assurer une présence de représentation aux différents mécanismes de coordination des services de transport (rural et urbain)**

Depuis plusieurs années, le Pavillon du Parc assume une représentation au Comité de Consultation du Transport Adapté de la STO et soutient les efforts de cette dernière dans les dossiers de l'accessibilité universelle au transport en commun et notamment à la promotion du dossier de la tarification sociale pour les personnes démunies financièrement, dont font partie, les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Afin de nous assurer d'une bonne représentativité dans le secteur des transports, des personnes sont présentes dans chacun des territoires (Maniwaki, Pontiac, Des Collines, etc.) sur les comités de transport. Cela permet de faire valoir les besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle ou qui présentent un trouble envahissant du développement tout en favorisant un partenariat dans le but du développement local et régional du réseau de transport. Puis, l'établissement travaille à la promotion des recommandations faites dans le rapport de la société Gestrans et présenté à la conférence régionale des élus. Un effort est aussi fait pour nous assurer de services anglophones au niveau des transports. La coordonnatrice des services résidentiels et à l'accès siège sur un comité pour un meilleur accès aux services des anglophones et les représentants dans les territoires s'assurent que les fascicules et informations sont traduites dans les deux langues pour favoriser une meilleure participation de toutes les personnes, nonobstant leur langue.

## **C-9.1 Assurer des mécanismes de soutien à l'hébergement lorsque les personnes vivent dans des milieux sous la responsabilité de partenaires**

Il y a plusieurs scénarios possibles lors de ces situations particulières. Voici donc les différentes possibilités de soutien offertes par le Pavillon du Parc :

### **Scénario 1**

La personne reçoit déjà des services de l'établissement au moment de son intégration dans un milieu de vie sous la responsabilité d'un partenaire, tel que les Centre jeunesse de l'Outaouais, le Centre hospitalier Pierre-Janet ou encore le Centre de santé et de services sociaux.

Il se peut alors que certains services cessent à ce moment. Par exemple, la personne qui reçoit des services d'hébergement continu ou en répit spécialisés et qui est hébergée en centre d'hébergement et de soins de longue durée ou au centre hospitalier peut voir ces services prendre fin. D'autres services qui sont assumés par les partenaires peuvent également cesser.

Nos intervenants offrent donc un soutien aux responsables des ressources, en intervention directe dans les milieux de vie, lorsque requis. Ce soutien est en complément au soutien offert par l'intervenant au suivi ressource de l'autre établissement. Par exemple, de l'information sur la déficience intellectuelle, la mise en place des plans d'intervention, des conseils, etc. Les interventions ont souvent lieu dans la ressource non-institutionnelle, en présence ou non de l'intervenant au suivi ressource.

### **Scénario 2**

Une personne non inscrite au Pavillon du Parc et qui est hébergée dans un milieu de vie d'un partenaire.

Une demande peut alors être acheminée au Service d'accueil et d'accès du Pavillon du Parc. Une évaluation de la demande est faite, et si requis, une offre de service, peut être faite. Si la nature des besoins correspond à notre mandat et nos critères d'admissibilité, une offre de service, est faite. Sinon, du soutien aux partenaires est offert.

### **Scénario 3**

Un partenaire hébergeant une ou plusieurs personnes ayant une problématique reliée à la déficience intellectuelle ou au trouble envahissant du développement fait une demande pour du soutien ou de la formation pour leurs intervenants.

Une demande peut donc être acheminée au Service d'accueil et d'accès du Pavillon du Parc. Une évaluation de la demande est faite, et si requis, une offre de services de soutien aux partenaires peut être réalisée. Une offre de service de soutien ou de formation peut également être faite dans la planification annuelle des formations.

### **Scénario 4**

Une personne ayant des besoins multi-problématiques est connue par différents partenaires.

Il se peut que les besoins d'hébergement soit assumés par un ou plusieurs partenaires et que le soutien à la personne et au milieu de vie soit partagé. Ces ententes de service doivent faire l'objet des plans de services individuels et une demande de service doit être acheminée au Service d'accueil et d'accès s'il s'agit d'une nouvelle demande.

### **Conclusion**

En bref, plusieurs situations peuvent survenir, mais le Pavillon du Parc demeure toujours disponible et présent pour offrir son soutien de quelque façon que ce soit.

## Q-1.1 S'assurer du suivi des sondages sur la satisfaction des services

En 2006, une mesure de la satisfaction des services avait été réalisée par sondage. Cette évaluation a été surtout quantitative avec la possibilité de commentaires qualitatifs. D'ailleurs, celle-ci a permis de mettre en évidence les trois éléments suivants :

- Les temps d'attente et délais sont source d'insatisfaction;
- Les liens positifs avec les intervenants sont source de satisfaction;
- Les services doivent être facilement disponibles lorsque requis.

Le Pavillon du Parc a donc effectué le suivi du sondage et a travaillé les points sur lesquels les usagers et leur famille souhaitaient une amélioration.

Suite à ce sondage, un nouveau protocole pour évaluer la satisfaction a été élaboré. Il vise à comprendre l'expérience de l'utilisateur et sa famille dans les services offerts au Pavillon du Parc plutôt qu'une évaluation quantitative de la satisfaction.

## **Q-1.2 Évaluer l'implantation des offres de services**

Le cadre de référence sur l'évaluation de la performance est finalisé et a été approuvé par le conseil d'administration de l'établissement. L'implantation est donc présentement en cours même si des évaluations formelles ne sont pas réalisées. Par contre, des ajustements sont constamment effectués. Les offres de services sont adéquates et il reste à accroître l'intégration des services.

## **Q-2.1 S'assurer de la satisfaction des services aux familles et aux proches**

Toujours dans l'optique d'offrir des services de haute qualité à ses usagers ainsi qu'à leurs proches, le Pavillon du Parc évalue de façon systématique les services offerts aux enfants de 0-5 ans. Il s'agit d'un excellent moyen pour ajuster le tir s'il y a lieu et toujours améliorer les divers services.

Un protocole d'évaluation est également en cours pour les services de groupe donnés dans le territoire de Gatineau.

## **Q-2.2 Évaluer l'implantation de l'offre de services aux familles et aux autres proches**

Le comité pour les familles et les proches a procédé à une évaluation de son plan d'action pendant l'année 2009-2010. Le processus a permis de faire le point sur le chemin parcouru dans la réponse aux besoins des familles et des proches. Le portrait régional se veut aussi un outil de référence et encourage une vision commune des actions à poser, des suivis à effectuer ou des démarches à consolider. Voici un bref résumé des principaux éléments qui sont ressortis :

### **Volet information - formation**

La conférence annuelle pour les parents a toujours lieu. Cette année, une entente a été conclue avec le Centre hospitalier universitaire Ste-Justine (Soirées - parents en tournée) et nous aurons accès à des conférences à un prix très abordable. De plus, des pourparlers sont en cours avec l'Agence de la santé et de services sociaux et des organismes de la région pour une collaboration régionale dans l'organisation de conférences qui s'adressent aux familles.

### **Volet planification de l'avenir**

Un groupe de discussion avec des parents préoccupés par l'avenir de leur enfant a eu lieu en mai 2010. Cet exercice de réflexion a permis aux parents de cibler des besoins et de constater que plusieurs besoins auraient avantage à être discutés en groupe. À leur demande, une autre présentation sur la planification de l'avenir aura lieu cette année.

### **Volet soutien**

Le pique-nique annuel encourage les regroupements et les échanges entre les parents. Les parents occupent de plus en plus un rôle important dans l'organisation de cette activité et certains organisent d'autres activités ensemble.

### **Volet participation**

La participation des familles demeure une préoccupation centrale pour le Pavillon du Parc, ainsi que pour tous les organismes partenaires siégeant au comité.



### **Q-3.4 Assurer un programme de prévention de mesures de précautions universelles et de gestion de prévention des infections**

Pour l'année 2009-2010, plusieurs actions ont été mises de l'avant afin de se conformer aux exigences d'Agrément Canada, mais également pour la sécurité des patients. Notamment, il y a eu l'élaboration et l'implantation :

- D'une politique en gestion des risques;
- D'une procédure de déclaration d'incident ou d'accident AH-223;
- D'une procédure de divulgation d'accident;
- D'un protocole d'intervention clinique pour toutes situations impliquant un usager à risque de chute ou victime d'une chute;
- D'une procédure sur le lavage des mains;
- D'une procédure sur le port de gants;
- D'un cadre de gestion structurée et intégrée de la qualité.

Pour s'assurer du programme de prévention de mesures de précautions universelles et de gestion de prévention des infections, l'infirmière de l'établissement offre diverses formations de façon continue telles que soins de santé en résidence à assistance continue et soins de santé en ressource de type familial (RTF) ou en ressource intermédiaire (RI) et un suivi rigoureux de ces formations est effectué. Également, une procédure de soins est établie au sein de l'établissement afin de soutenir et d'outiller les intervenants lors d'événements en lien avec la santé. Enfin, des parutions dans le journal l'Entre-Nous ont été réalisées à quelques reprises afin de sensibiliser et d'informer les employés, les usagers, les RTF ainsi que les RI sur différentes problématiques de santé. Par exemple, un retour a été effectué sur le lavage des mains sécuritaires, les mesures à prendre pour le virus de la grippe, etc.

### **Q-3.5 Assurer le suivi du plan des mesures d'urgence**

Au cours des dernières années, plusieurs actions ont été prises afin d'atteindre cet objectif. En effet, des simulations de sinistre interne et des pratiques d'évacuation ont été effectuées. Puis, une mise à jour ainsi que la distribution de l'appel en éventail a été réalisée. De plus, de l'information auprès des locataires quant à leur responsabilité en perte de sécurité a été diffusée. Finalement, la révision annuelle du plan de sinistre interne/externe reste à systématiser.

### **Q-4.1 Assurer le soutien clinique et de formation auprès de nos partenaires du réseau des services de santé et services sociaux**

La mise en oeuvre de la planification de la formation au Pavillon du Parc permet d'offrir à nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'à nos partenaires de la municipalité et aux organismes communautaires des sessions de formation adaptées aux grands principes d'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

Par exemple, en 2010 une session de formation portant sur l'éthique et la prévention des abus a été offerte aux chauffeurs des services de transport adapté de la Société de Transport de l'Outaouais. D'autres formations comme le «vieillessement» ou «les démarches d'un projet de vie» ont été offertes à des partenaires divers tels que les Centre de santé et de services sociaux de la région ou à des partenaires communautaires.

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

Afin d'offrir des services de qualité à sa clientèle, le Pavillon du Parc est conscient que pour réaliser cette tâche il doit soutenir ses partenaires au plan clinique en plus de leur offrir de la formation. C'est donc pourquoi il existe de la formation continue auprès de nos partenaires du réseau des services à la petite enfance.

Cette activité est d'ailleurs incluse dans le processus clinique des programmes à la petite enfance et elle est révisée constamment selon les besoins afin de s'assurer de toujours adapter son soutien en fonction de chaque partenaire.

## **Q-6.1 Évaluer annuellement l'impact du plan d'action annuel établi avec le réseau scolaire et le ministère de l'Éducation**

Bien que plusieurs actions et ententes aient été prises afin de fournir des services de qualité, une évaluation se doit d'être réalisée. Pour ce faire, la révision du plan d'action est faite annuellement et il y a un partage des résultats et des recommandations entre les partenaires et avec les différentes instances des deux réseaux (santé et éducation). On peut donc dire que les objectifs sont majoritairement atteints.

## **Q-6.2 Assurer le soutien clinique de la formation auprès de nos partenaires du réseau scolaire**

Puisque le Pavillon du Parc désire constamment offrir des services de très haute qualité, il se doit d'assurer le soutien clinique et de la formation auprès de ses divers partenaires. Pour ce qui est du réseau scolaire, la formation est disponible en fonction des besoins exprimés. Cela permet d'accompagner les différents acteurs du réseau scolaire selon leurs besoins spécifiques. Les formations ad-hoc sont également à la disposition de ce réseau.

## **Q-8.1 Assurer le soutien et la formation auprès de nos partenaires du réseau de l'emploi**

Les agents d'intégration socioprofessionnelle de l'établissement offrent le soutien pour le développement des compétences des milieux et des partenaires afin de favoriser le cheminement des personnes. Le soutien aux partenaires de l'emploi vise à faciliter l'intégration au marché du travail.

Le soutien concerne plus particulièrement l'évaluation et l'orientation. Les agents ont développé un coffre d'outils qui leur permet de bien identifier les besoins de la personne en matière d'intégration au travail. Cette expertise leur permet de former les partenaires et assure ainsi la qualité de la prestation de services.

Le travail s'avère un moyen de valorisation, de reconnaissance sociale et de réalisation de soi pour les personnes. En ce sens, le soutien au réseau de l'emploi contribue à la mise en place des conditions favorables pour des actions inclusives qui assurent l'égalité des chances en emploi.

## **Q-9.1 Assurer le soutien et la formation auprès de nos partenaires communautaires**

Le Pavillon du Parc reconnaît que les partenaires et les différents milieux que fréquente la clientèle ont besoin de sensibilisation, d'information et de formation. En ce sens, l'établissement offre le soutien requis aux partenaires communautaires. Les intervenants ont un rôle de promotion de l'inclusion sociale et du respect des droits des personnes auprès des partenaires.

Le programme de formation de l'établissement est un moyen pour soutenir les partenaires communautaires. Par exemple, la «Déficience intellectuelle» qui présente entre autres les caractéristiques associées, les approches préconisées dans l'intervention. Plusieurs partenaires ont participé à cette formation; des Centres de la petite enfance, l'Atelier de Formation Socioprofessionnelle de la Petite-Nation, Le Camp Gatineau, Centre artisanal pour la déficience intellectuelle de l'Outaouais.

Une autre formation concerne le vieillissement des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Les particularités liées au vieillissement de ces personnes sont présentées notamment en ce qui a trait à la longévité, aux aspects physiques, psychologiques et sociaux. Des intervenants du Centre des aînés de Gatineau et des intervenants du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau ont participé à cette formation.

Soutenir nos partenaires communautaires par notre expertise, favorise une véritable participation sociale des personnes au même titre que n'importe quel citoyen ou citoyenne.

## **Q-10.1 Élaborer et actualiser la politique-cadre de développement organisationnel**

L'ensemble des éléments de la politique est présentement en place. Cependant, aucune formalisation n'a été effectuée jusqu'à ce jour. Les éléments se doivent donc d'être consolidés et formalisés dans une politique-cadre. L'établissement entend donc travailler ce volet dans la prochaine planification stratégique.

## **Q-10.3 S'assurer que chaque employé puisse avoir accès à une supervision conformément au plan de supervision**

Cet objectif est en réalité partiellement atteint. Le cadre général de supervision clinique est finalisé, mais son implantation reste à venir. Elle aura lieu à l'automne 2010. Puis, même s'il n'y a pas eu d'implantation officielle, la supervision existe quand même par les différents cadres et chefs de service.

## **Q-10.4 S'assurer que chaque employé ait une appréciation annuelle**

Dans le but de soutenir les employés et le développement professionnel, le programme d'appréciation du rendement pour tous les employés est maintenant balisé. L'application de ce programme fait également partie du rendement attendu des cadres de façon à s'assurer de son implantation.

## **Q-10.6 S'assurer d'un partage d'information structurée au sein des équipes suite aux formations**

On peut qualifier de partiellement atteint cet objectif puisque le processus est encore variable selon les équipes. Par contre, il a été systématisé, mais la consolidation reste tout de même à être implantée. Cependant, du temps est alloué surtout dans les résidences pour le suivi et la mise en pratique des théories apprises en formation. Un plan de suivi des formations est également en place.



## **Q-10.7 Assurer un programme de planification de la main-d'oeuvre**

Pour ce qui est des objectifs et attentes du ministère, l'établissement a bien rempli son mandat. En effet, les données demandées, entre autres pour des titres d'emploi ciblés par le ministère, ont été envoyées et nous sommes en attente du cheminement du ministère. Pour ce qui est de la planification de la main-d'oeuvre au sein de l'établissement comme tel, le dossier sera plutôt étudié dans les prochaines années.

## **Q-10.9 Assurer la négociation locale et le suivi**

Cet objectif est complètement atteint. En effet, quatre ententes locales sont désormais signées et le processus d'implantation est présentement en cours. De plus, les négociations locales ont été réalisées dans les échéanciers précédemment fixés.

## **Q-10.11 Assurer un programme complet de dotation proactif, y incluant la gestion de la liste de rappel**

Tout d'abord, une élaboration de profils de compétences et de fonctions avec intégration des rôles et responsabilités en matière de sécurité a été réalisée. Puis, pour le recrutement proactif, des statistiques sont maintenant tenues en ce qui concerne diverses sphères du recrutement telles que le taux de rétention, le nombre de candidatures reçues pour un poste, les raisons de départ, etc. Des journées fixes d'entrevue ont également été ciblées à toutes les semaines de façon à rendre possible la participation et la collaboration des chefs de service lors du processus de sélection. Le processus d'affichage a aussi été révisé en fonction des statistiques récoltées afin d'augmenter l'efficacité de l'affichage et de le rendre plus ciblé.

Pour ce qui est de la liste de rappel, tous les horaires ont été revus ce qui a procuré une plus grande stabilité. La gestion des vacances a également été révisée, ce qui a permis une meilleure planification.

En bref, de façon générale, cet objectif a été atteint pour la majorité des titres d'emplois, bien qu'un travail demeure à compléter pour certains titres d'emplois plus spécialisés.

## Q-11.1 S'assurer de l'intégration des résultats de recherche dans la pratique

Le comité de recherche du conseil d'administration du Pavillon du Parc a convenu, lors de sa rencontre du 10 juin 2009, de favoriser la planification d'activités de valorisation, de transfert et de partage des savoirs dans l'établissement. Ainsi, le Pavillon du Parc veut promouvoir la tenue d'activités qui mettent en valeur les connaissances et les résultats de recherche liés aux services destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, à leur famille ou au personnel œuvrant dans ce domaine. Ces activités permettent des échanges et des questionnements sur les pratiques actuelles et une recherche de solutions ou d'intégration d'approches innovantes émanant de la recherche afin d'amplifier et d'optimiser les résultats des activités de recherche.

Les activités de valorisation, de transfert et de partage des savoirs s'inscrivent notamment en continuité avec le Contrat d'affiliation entre l'Université du Québec en Outaouais et le Pavillon du Parc qui convient de faciliter la réalisation d'activités conjointes de formation ou de recherche. Plusieurs activités viennent appuyer la valorisation, le transfert et le partage des savoirs, à titre d'exemple :

- Les publications scientifiques;
- Les publications professionnelles;
- Les conférences, congrès;
- Une journée thématique;
- Les conférences-midi;
- La production et la diffusion de matériel pratique;
- Les formations spécifiques.

De plus, un processus de réflexion est toujours entamé avant d'amener un nouvel outil de travail. En effet, les personnes concernées associent une démarche de type validation, un questionnement sur les résultats, pour s'assurer qu'ils effectuent les bons choix. Il s'agit en fait de développer le réflexe de toujours associer un questionnement aux démarches.

## **Q-12.1 Poursuivre les travaux et assurer le suivi des recommandations de l'agrément**

L'ensemble des suivis de recommandations d'Agrément Canada ont été faits. En effet, un nouvel agrément inconditionnel a été obtenu en décembre 2009 à la suite de la visite effectuée au mois de novembre. Cet agrément sans condition confirme l'engagement envers la qualité des services spécialisés dispensés auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ainsi qu'à leurs proches. Afin de maintenir ce niveau de qualité, une agente de planification, de programmation et de recherche voit au maintien de la qualité. L'établissement se prépare donc déjà pour la prochaine visite d'Agrément Canada.

## **Q-12.4 Assurer une gestion rigoureuse des unités de mesure, des indicateurs et des tableaux de bord**

Suite aux cibles de gestion fournies par l'Agence de la santé et des services sociaux, des tableaux de bord sont produits. Ceux-ci sont déposés au conseil d'administration et un bilan de ces tableaux de bord est fait deux fois par année. De plus, les indicateurs sont régulièrement déposés au conseil d'administration. L'implantation du système SIPAD a limité la diffusion systématique qui en était faite auparavant.

## **Q-12.8 Assurer une révision continue des règlements, politiques et procédures de gestion**

Le processus de révision est maintenant permanent, ce qui signifie que la révision s'effectue de façon triennale. Il s'agit maintenant de s'assurer du respect du calendrier de révision. De plus, lorsqu'une nouvelle politique est développée, deux dimensions sont toujours prises en compte. La première touche les valeurs organisationnelles et leurs enjeux. La deuxième, quant à elle, fait référence à l'évaluation du risque lié à cette politique.

## **Q-12.10 Poursuivre l'implantation du cadre de référence sur l'amélioration continue de la qualité**

Le cadre de référence est maintenant défini, implanté et intégré dans des actions ou lors de situations particulières. Par exemple, pour la gestion de la liste de rappel ou lors de situations problématiques, on fait référence au cadre de référence sur l'amélioration continue de la qualité. La systématisation est cependant à reprendre et à poursuivre. Une agente de planification, de programmation et de recherche s'affaire d'ailleurs à ces tâches.

## **Q-12.11 Redéfinir et implanter une politique-cadre de l'information**

La politique-cadre à été redéfinie et son implantation suit son cours. Puisqu'il s'agit d'un secteur en émergence au sein de l'établissement et que celui-ci souhaite le développer davantage, un poste d'agent d'information a été créé en 2010 afin de combler certains besoins plus stratégiques. La politique se verra donc redéfinie dans les prochaines années et son implantation se fera de façon plus rigoureuse.

## **Q-12.12 Assurer une gestion efficiente des équipements et du mobilier**

Cet objectif est totalement atteint en raison de l'implantation d'un système de gestion et maintenance par ordinateur puisqu'il assure maintenant une gestion efficace des équipements et du mobilier. L'établissement souhaite tout de même raffiner l'analyse des durées de vie.