

# accent

LES COULEURS DE LA RÉADAPTATION AU CRDI NORMAND-LARAMÉE



RESSOURCES HUMAINES

## UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT ET DE COMPÉTENCE

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

**Éditrice**  
France Duquette

**Coordonnatrice à la rédaction**  
Guyline Boucher

**Collaborateurs**  
Martin Bouchard  
Chantal Gosselin

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

**Impression**  
K2 impressions

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

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

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

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



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

Recyclé  
Contribuez à l'écocycle responsable  
des matériaux forestiers  
Cert. No. SBC-COC-1227  
1996-2014  
© 1996 Forest Stewardship Council



## TABLE DES MATIÈRES

**3**

*En commençant*  
**La force de l'équipe**

**4**

*De visu*  
**Une histoire d'engagement  
et de compétence**

**12**

*Au diapason*  
**Une mobilisation  
pour un modèle  
d'intervention unique**

**15**

*Faire autrement*  
**Porteur unique de dossier  
Un scénario gagnant-gagnant**

# LA FORCE DE L'ÉQUIPE

Jour après jour, quelque 400 personnes mettent leur expertise et leur savoir-faire aux services de la clientèle du CRDI Normand-Laramée. Elles sont adjointes administratives, agentes de relations humaines, éducatrices, coordonnatrices ou directrices. Ensemble, elles font la différence dans la vie de milliers de personnes annuellement.

Le présent numéro d'*Accent* se veut un hommage à leur extraordinaire engagement. Il dresse non seulement le portrait global de notre organisation sur le plan des ressources humaines, mais offre également un regard neuf sur les responsabilités qui incombent quotidiennement à quelques-unes des personnes qui œuvrent au CRDI. Fenêtres ouvertes sur la réalité de notre établissement, les portraits sans prétention proposés dans ce numéro se font l'écho de ces responsabilités. Ils tracent aussi la voie par la toute nouvelle rubrique *Regard* qui sera désormais incluse dans chacun des numéros d'*Accent*.

Cela dit, dans la philosophie du CRDI Normand-Laramée, le travail de l'équipe d'intervention ne se limite pas aux seules interactions avec la clientèle et sa famille et entre collègues. Les échanges et collaborations établis avec les partenaires sur le terrain sont aussi centraux. Aussi, avons-nous cru bon d'illustrer comment, chaque jour, des partenariats solides, entretenus par nos intervenants et gestionnaires peuvent faire la différence dans la vie des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. La rubrique *Au diapason* fait état de deux d'entre eux.

Difficile aussi de parler de notre équipe sans aborder au passage le choix fait, il y a de cela bien longtemps, par notre établissement de demander aux éducateurs d'intervenir dans l'ensemble des sphères de la vie des personnes qu'ils desservent. Le texte présenté sous la rubrique *Faire autrement* en présente les avantages tant pour les intervenants que pour la clientèle.

En somme, nous vous convions à pousser les portes de notre organisation et à découvrir ou redécouvrir la force de notre équipe.

**Bonne lecture!**

Claude Belley  
Directeur général



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





RESSOURCES HUMAINES

# UNE HISTOIRE D'ENGAGEMENT ET DE COMPÉTENCE

Chaque jour, près de 420 professionnels, techniciens, employés de soutien et gestionnaires mettent leurs compétences au service des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement desservies par le CRDI Normand-Laramée.

Ces gens se partagent en deux grandes catégories, à savoir les services directs à la clientèle et les services de soutien. La première catégorie regroupe la majorité du personnel et inclut les éducateurs, les infirmières et infirmières auxiliaires, les agents de relations humaines et spécialistes aux activités cliniques et les orthophonistes et ergothérapeutes. La seconde, quant à elle, rallie le personnel de soutien administratif et technique, les services auxiliaires et les cadres. Par-dessus tout, derrière ces chiffres et ces fonctions, se profilent des gens engagés et compétents, dont quelques-uns sont mis en lumière dans les portraits ci-contre.

### L'équipe en chiffres

SERVICES DIRECTS	
• Éducateurs	142
• Infirmières et infirmières auxiliaires	18
• Préposés aux bénéficiaires et assistants en réadaptation	52
• Agents de relations humaines et spécialistes aux activités cliniques	22
• Psychologue, orthophonistes et ergothérapeutes	12
SERVICES DE SOUTIEN	
• Alimentation et buanderie	7
• Soutien administratif et technique	36
• Services auxiliaires (maintenance, services techniques)	10
• Cadres	31

**François Vaillancourt,**  
journalier



LA PASSION DU  
TRAVAIL BIEN FAIT

François Vaillancourt occupe le poste de journalier au CRDI Normand-Laramée depuis mars 2009. Il avoue d'emblée adorer son travail. « Je m'occupe du courrier interne, du courrier entre les territoires ainsi que de toutes les commandes et achats de matériel de bureau ou d'équipements », dit-il.

Véritable habitué du milieu de la réadaptation, il a auparavant travaillé pendant plusieurs années aux cuisines de la Résidence Louise-Vachon, mais aussi auprès des résidents et à l'entretien. Il perçoit les nouvelles fonctions qui lui ont été attribuées dans l'organisation comme une occasion de se renouveler. « Je n'ai pas de difficulté à aimer mon travail : chaque journée est différente. On me demande partout pour aider les autres et j'apprécie le fait de leur venir en aide », lance-t-il en riant.

L'homme admet être un éternel positif. « Je suis un perfectionniste qui n'aime pas tourner les coins ronds, concède-t-il, et je suis aussi à l'écoute des autres, c'est une qualité essentielle pour faire mon travail. »

Son défi pour les prochains mois? Continuer à offrir une réponse rapide aux demandes qui lui sont faites. « Bientôt, un nouveau système sera implanté, qui informatisera et répertoriera les demandes, je serai probablement encore plus efficace », termine-t-il.

**Julie Lalonde,**  
éducatrice spécialisée



LA POLYVALENCE  
À L'AVANT-PLAN

L'éducatrice spécialisée Julie Lalonde travaille au CRDI Normand-Laramée depuis mai 1998. « Mes journées sont très diversifiées et c'est ce qui me plaît », avance-t-elle. Méthodique, elle décrit facilement une journée typique. Par exemple, le matin, après avoir pris connaissance de ses messages, elle se présente à ses rendez-vous avec les usagers dans différents milieux. Par exemple, « je me présente dans les milieux de travail et j'évalue le chemin parcouru avec l'usager. J'effectue également un suivi avec l'employeur », continue-t-elle.

Dans le cadre de ses fonctions, Julie Lalonde doit également prendre part à diverses rencontres, notamment avec les ressources. « Avec les différents professionnels impliqués, nous discutons des interventions mises en place pour chaque usager en fonction de ses besoins », précise-t-elle. À ce sujet, la principale intéressée affirme que la polyvalence et le sens de l'initiative sont de bons atouts pour qui veut devenir éducateur spécialisé.

C'est qu'elle admet être quotidiennement confrontée à plusieurs défis de taille, comme de tenter de trouver des services adéquats pour des personnes présentant une déficience intellectuelle très légère ou à l'inverse, très grave. « Pour toutes sortes de raisons, les services sont moins nombreux pour ces personnes. Je suis donc très fière lorsqu'en fin de compte, j'arrive à des résultats favorables qui ont été profitables pour ces gens-là », laisse-t-elle tomber.

En dépit des difficultés rencontrées, Julie Lalonde affirme toutefois qu'il est facile pour elle de conserver la passion au travail. « Les services que nous donnons nous sont rendus par des gestes de reconnaissance de la part des usagers ou des familles. C'est très apprécié », conclut-elle.

**Debbie McKercher,**  
**agente de gestion en santé**  
**et sécurité du travail**



**DANS LES**  
**PETITS GESTES,**  
**LE MEILLEUR**  
**SOUTIEN**

Agente de gestion en santé et sécurité du travail depuis presque 20 ans, Debbie McKercher occupe ce poste à la direction des ressources humaines du CRDI Normand Laramée depuis trois ans. Elle se charge de tout ce qui est lié aux questions de santé et sécurité au travail, tant sur le volet préventif que curatif. « Je touche autant à ce qui concerne la prévention et l'évaluation des postes et des lieux de travail qu'à la gestion des personnes en invalidité », commente la principale intéressée. Elle s'occupe également du volet des congés parentaux, de la réaffectation de la travailleuse enceinte jusqu'à son congé de maternité et de son retour au travail.

Détentriche d'un baccalauréat en sciences, elle affirme que la diversité de son travail contribue à la garder passionnée et stimulée professionnellement. « Malgré la planification, mes journées ne sont jamais les mêmes », estime-t-elle. Pour Debbie McKercher, ce sont les petits gestes du quotidien qui font une différence auprès des personnes. « Je ne travaille pas sur de grands dossiers qui vont changer le fonctionnement du CRDI, mais, affirme-t-elle, mon travail fait une différence pour l'employé qui vit des moments difficiles et qui est en arrêt de travail. Je ne peux rien faire pour changer la situation, mais je peux l'écouter et faire une différence pour lui. C'est, je crois, ma plus grande réalisation. »

**Jocelyne Vachon,**  
**spécialiste aux activités cliniques**



**RETOUR**  
**AUX SOURCES**

Après un long détour dans une fonction clinicoadministrative, Jocelyne Vachon a décidé de revenir aux sources. Il y a cinq ans, elle a donc délaissé son titre de cadre et exerce maintenant la profession de spécialiste aux activités cliniques avec passion. « Mon travail est très diversifié, avance-t-elle, mais si j'avais à décrire une journée typique, il y aurait certainement à l'ordre du jour une supervision clinique auprès d'un éducateur de mon équipe. Nous regardons ensemble différentes problématiques et j'offre du soutien. » Elle ajoute qu'elle s'occupe également de la qualité du contenu des différents documents produits par les intervenants. « De plus, je fais partie des rencontres cliniques entre les éducateurs et les ressources », précise la titulaire d'un baccalauréat en adaptation scolaire et sociale.

Le côté clinique la passionne et elle admet apprécier la diversité des défis que suppose son travail, « cela demande une bonne capacité d'adaptation », mentionne-t-elle. D'ailleurs, elle concède que l'aspect relation d'aide de son travail correspond à ses intérêts. « C'est valorisant d'aider quelqu'un. Si j'en avais l'opportunité, je choiserais la même carrière », lance-t-elle.

Chaleureuse, ouverte d'esprit et dotée d'un bon jugement, Jocelyne Vachon se décrit également comme étant très créative. « Mon plus grand défi est de conserver mon sentiment d'accomplissement jour après jour », laisse-t-elle tomber après quelques secondes de réflexion. Elle estime qu'il est important d'appliquer les principes cliniques promus par l'organisation. « Il faut être en accord avec la mission de l'établissement, sinon on ne peut pas travailler efficacement », remarque-t-elle. Ce à quoi elle ajoute en terminant, « qu'il est plus facile de travailler avec des gens passionnés, notamment parce que les choses roulent plus facilement de cette façon ».

**Sylvie Banville Roy,**  
assistante en réadaptation



**SOUS LE SIGNE  
DE L'ENGAGEMENT  
ET DE L'ÉCOUTE**

Le bien-être des usagers. Voilà ce qui tient le plus à cœur à Sylvie Banville Roy, assistante en réadaptation à la Résidence Louise-Vachon depuis plus de 35 ans. C'est pourquoi, même si tous les jours amènent une routine immuable, elle l'exécute toujours avec enthousiasme et respect pour les résidents.

Dès 6 h 30 le matin, elle administre les soins de base, comme les bains complets ou partiels, et aide certains à prendre place dans leur fauteuil roulant. Ensuite, c'est l'heure du déjeuner où l'assistante à la réadaptation fait manger à la cuiller les résidents ne pouvant se nourrir seuls. « Je leur nomme les aliments qu'ils mangent, je communique avec eux, même s'ils ne peuvent pas me répondre », souligne-t-elle. À partir de la programmation d'activités préparée par les éducateurs, Sylvie Banville Roy voit également à diriger chaque résident vers ce qui lui est destiné. Pour l'un, il s'agira de lecture, pour un autre des activités sensorielles. Elle peut aussi à l'occasion prendre le transport en commun avec un résident pour aller magasiner ou encore prendre en charge les activités de bricolage comme le *scrapbooking*. « Dans mon travail, je dois être à l'écoute des résidents et surveiller s'ils comprennent ce que je leur dis. » À la demande des éducateurs, il lui arrive aussi parfois de devoir remplir des fiches pour documenter les comportements des résidents.

Après 35 ans, elle exprime encore tout son attachement envers les résidents. « J'aime beaucoup faire des activités avec eux pour que la vie ne soit pas trop monotone. Certains ne sont pas capables de s'exprimer lorsque quelque chose ne va pas. Il faut être capable de les rassurer, de voir ce qui se passe et communiquer avec eux, même s'ils ne peuvent pas le faire. Je fais des farces avec certains, je les fais rire. Je suis heureuse à la fin de la journée lorsque je sais que les résidents sont contents. »

**Lyne Roy,**  
technicienne en administration



**MÉMOIRE  
COLLECTIVE**

Le CRDI Normand-Laramée n'a pas de secrets pour Lyne Roy. En fait, elle connaît son histoire de fond en comble, des fusions qui se sont succédé à l'impact des réformes sur l'établissement. Et pour cause, elle y travaille depuis 22 ans.

Technicienne en administration pour la Direction des services à la clientèle, elle soutient la directrice des services à la clientèle ainsi que la coordonnatrice des services de territoire A dans l'exercice de leurs responsabilités. Du traitement de texte à la préparation de documents nécessaires entre autres à la tenue d'une réunion, Lyne Roy s'assure que les sujets devant être abordés lors des rencontres se retrouvent à l'ordre du jour. Elle répond en outre aux questions des parents ou des travailleuses sociales qui téléphonent. Si le sujet de l'appel n'est pas de son ressort, elle a comme principe de guider son interlocuteur dans le système. « Le jeu de ping-pong je n'aime pas ça pour moi, alors j'essaie de l'éviter pour les gens qui appellent », explique-t-elle tout naturellement.

Son arrivée, en 1988, au Relais Laval – l'ancêtre du CRDI Normand-Laramée – a représenté un retour aux sources. C'est qu'après avoir complété une formation en secrétariat à l'école secondaire, Lyne Roy a opté pour des études collégiales en éducation spécialisée. Même si elle n'a pas complété sa formation, elle affirme apprécier le fait de ne pas s'être trop éloignée du domaine. À ses débuts au CRDI, Lyne Roy raconte que les usagers venaient souvent la voir dans son bureau et que pendant un conflit de travail des employés syndiqués d'une résidence, il y a environ 18 ans, elle s'est retrouvée à cuisiner le souper pour les usagers pendant quelques semaines. Une expérience dont elle garde un très bon souvenir. « J'aime beaucoup travailler au CRDI, dit-elle, car c'est un monde de relation d'aide. C'est intéressant pour moi de me retrouver dans un tel milieu. J'adore ça. Je ne me vois pas travailler ailleurs. »

## Francine Rousseau, ergothérapeute



### POUR L'AUTONOMIE DE L'ENFANT

La plus grande préoccupation de Francine Rousseau est le développement des capacités de l'enfant à l'école comme à la maison dans le but de favoriser une autonomie optimale. C'est ce qu'elle cherche à accomplir comme ergothérapeute trois jours par semaine au CRDI Normand-Laramée.

Intervenant principalement auprès d'enfants de cinq à 12 ans ayant une déficience intellectuelle du SEF (Service à l'enfant et à sa famille), Francine Rousseau facilite la scolarisation d'une vingtaine d'enfants, intégrés en classe régulière avec un accompagnateur. L'ergothérapeute peut répondre à des besoins ponctuels et utiliser des activités adaptées significatives pour l'enfant afin d'améliorer son fonctionnement et ses différentes habitudes de vie.

C'est le double rôle de clinicienne et de consultante qui l'a attirée au CRDI en 2003. « Ici, dit-elle, je fais de la consultation et de l'intervention directe avec les enfants. J'avais envie de partager mon expérience avec d'autres partenaires et de travailler avec eux. D'aller dans le milieu de vie des enfants, dans les écoles, les garderies, la famille, ce qui est très différent du milieu hospitalier. »

En tant que consultante, elle informe les familles de l'impact des incapacités motrices, cognitives et sensorielles de l'enfant sur ses habitudes de vie et ses rôles sociaux. Elle offre aussi un soutien auprès des éducatrices du CRDI, des ressources non institutionnelles, et des partenaires scolaires, soit le professeur et l'accompagnateur de l'enfant, de même que dans le milieu de vie des enfants comme la garderie s'il y a lieu. « J'aime, dit-elle, que mon intervention ait un impact dans le quotidien, et que malgré son handicap l'enfant puisse s'épanouir, avoir du plaisir, même s'il n'est pas performant à nos yeux de gens normaux. »

Dans son rôle de clinicienne, Francine Rousseau procède à l'évaluation des capacités/incapacités de l'enfant en lien avec les différentes habiletés requises pour l'intégration scolaire : motricité fine, motricité globale, etc. Si elle constate des difficultés, un plan de traitement et d'intervention peut être mis en œuvre pour développer, compenser les incapacités et diminuer les situations de handicap s'il y a lieu. Les activités scolaires pourront par la suite être adaptées en fonction des capacités réelles de l'enfant. « Des discussions sont fréquentes avec l'accompagnateur et l'enseignant pour faire en sorte que les tâches données à l'enfant soient le plus possible adaptées en fonction de ses capacités. Pour qu'il puisse évoluer à son rythme et développer son plein potentiel, les tâches doivent toujours être adaptées, et moi je suis le soutien pour y parvenir », illustre Francine Rousseau. « En tout temps, conclut-elle, ce qui me préoccupe, c'est de favoriser une autonomie optimale chez l'enfant dans ses différents milieux de vie. »

**Stéphane Gareau,**  
technicien en informatique



PLUS QUE L'ASPECT  
TECHNIQUE,  
L'ASPECT HUMAIN

Technicien en informatique au CRDI Normand-Laramée depuis deux ans et demi, Stéphane Gareau s'occupe du soutien aux utilisateurs, de l'installation de l'équipement au siège social et dans les points de service. Membre d'une petite équipe formée d'un autre technicien et d'une responsable, Stéphane Gareau doit faire preuve d'autonomie et de polyvalence, ce qu'il adore.

En tant que technicien, il offre du soutien aux employés du CRDI et doit par conséquent répondre aux appels des utilisateurs sur le territoire et se déplacer dans les points de service pour leur offrir son soutien. En général, il est au siège social où il s'occupe de tâches en soutien. Si un problème survient, il essaiera de régler le problème à distance à l'aide de ses outils informatiques, en dernier lieu, si le problème ne peut pas être résolu, il se déplacera pour rencontrer l'utilisateur. En fait, avoue-t-il, « de 30 à 40 % de mon temps est consacré au soutien à l'extérieur de mon bureau ».

Aimant depuis son jeune âge les jeux informatiques et l'aspect de la configuration des ordinateurs, Stéphane Gareau s'est tourné tout naturellement vers une formation portant sur la gestion de réseau et l'installation de systèmes. Après ses études, il travaille cinq ans dans le réseau de la santé et des services sociaux au sein d'un CLSC-CHSLD avant de se joindre au CRDI. Mordu de technologie, il aime aussi le contact avec les gens, ce que lui permet son travail au CRDI. « Ici, je peux faire de tout : gérer les serveurs, monter les systèmes, gérer les comptes d'utilisateurs, gérer la sauvegarde et faire le soutien à l'utilisateur, directement. Je peux faire de tout dans ce secteur, ce qui me plaît. Je fais du travail technique, mais je peux aussi parler aux gens. »

**POUR MIEUX  
LES CONNAÎTRE**

**DÉSORMAIS,  
CHAQUE NUMÉRO  
DU MAGAZINE ACCENT  
VOUS OFFRIRA L'OCCASION  
DE DÉCOUVRIR UN MEMBRE  
DE NOTRE PERSONNEL.  
SURVEILLEZ  
LA RUBRIQUE REGARD.**

## UNE MOBILISATION POUR UN MODÈLE D'INTERVENTION UNIQUE

— Chantal Gosselin

Au CRDI Normand-Laramée, le programme L'Étincelle offre une intervention comportementale intensive à des enfants ayant un trouble envahissant du développement (TED). Sa particularité? On y utilise un modèle unique au Québec : le SCERTS. Adapté au contexte québécois en 2004 par des intervenants du CRDI, ce modèle américain cible le développement de la communication et la régulation émotionnelle en vue de faciliter l'interaction sociale des enfants présentant un TED. Pour connaître l'impact du modèle sur les enfants impliqués et leur famille, une équipe du CRDI a élaboré un projet de recherche en partenariat avec le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS). Chronique d'une collaboration réussie.

Pour Julie McIntyre, conseillère-cadre aux programmes et auteure de l'adaptation, il était important de documenter l'impact du modèle sur les enfants et les familles. Ainsi, en 2006, l'aide de chercheurs du CNRIS est sollicitée en vue d'élaborer un protocole de recherche. Cette collaboration se développe à partir d'un comité de recherche où siègent des intervenants du CRDI et des chercheurs du CNRIS. « Leur aide a été indissociable de l'élaboration du protocole de recherche, de l'écriture et de la présentation des résultats, tout a été fait en partenariat », relate Julie McIntyre.

Maintenant à sa troisième année d'expérimentation, le projet bénéficie toujours de cette collaboration. À l'heure actuelle, près de quarante enfants participent au projet et pour les besoins de la recherche, leurs éducateurs du CRDI les filment sur bandes vidéo dans différents milieux de vie, à la maison, à la garderie, etc. Chaque comportement et élément de langage y est ciblé. Par la suite, l'équipe de recherche analyse les bandes vidéo, entre les données et établit des statistiques. Puis, en collaboration avec l'équipe de L'Étincelle, elle voit à émettre des hypothèses à partir des statistiques et données obtenues.

C'est en profitant en 2004 de la tenue d'une conférence à Boston que Julie McIntyre a établi un premier contact avec l'un des instigateurs du modèle SCERTS, le Dr Barry Prizant. Elle lui remet à l'occasion l'adaptation québécoise du modèle et lui demande l'autorisation pour l'utiliser au Québec. « Il a accepté, cela a été un grand soulagement pour nous », avoue-t-elle. Une relation de partenariat s'est par la suite établie entre l'équipe américaine et celle du CRDI alors que

toutes deux se penchent sur les retombées du modèle chez les jeunes enfants.

L'automne dernier, des résultats préliminaires de la recherche plus qu'encourageants ont été présentés à tout le personnel du programme L'Étincelle.

### **Pour des services dans sa langue près de chez soi**

Dans le secteur de Laval, les jeunes anglophones ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED) de 21 ans et plus doivent se déplacer à Montréal en vue de bénéficier d'activités de formation aux adultes visant l'intégration sociale. Constatant cette situation, la chef de service pour le territoire Ruisseau-Papineau

du CRDI Normand-Laramée, Liette Dubord, voulait voir si on pouvait améliorer les services.

En tant que membre du Comité d'accessibilité aux services de langue anglaise de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Liette Dubord était déjà sensibilisée à cette problématique. « J'ai fait des démarches auprès de ma direction et j'ai approché des gens de la commission scolaire à Laval pour voir ce qui pourrait être mis en place pour remédier à la situation », explique la chef de service.

### **La naissance d'un projet de collaboration**

Une première rencontre est donc organisée avec la directrice de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle





de la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier (CSSWL). « Tout de suite, souligne Liette Dubord, la CSSWL a démontré son ouverture et reconnu que cette offre de service faisait partie de son mandat. » Plusieurs rencontres ont suivi où une demande officielle pour la mise sur pied d'une classe a été verbalisée. « On leur a aussi demandé de lancer un projet qui pouvait se perpétuer dans le temps. Les responsables ont accepté. Nous collaborons avec eux en vue de mettre en place une première classe formée par 10 élèves pour septembre 2010. »

De son côté, la direction du CRDI développe un projet en vue de soutenir la CSSWL dans le démarrage de la classe. Grâce à une subvention du gouvernement fédéral pour la promotion de l'accessibilité de services de langue anglaise pour le territoire de Laval, le CRDI pourra donner un soutien à la mesure de ses ambitions. Ainsi, des fonds seront disponibles pendant une période de trois ans. « Une personne-ressource du CRDI va les aider à élaborer la programmation du projet

et à évaluer les besoins en matériel pour la classe », explique Liette Dubord. De plus, les éducateurs du CRDI offriront du soutien à l'intégration des élèves et s'assureront d'effectuer le suivi avec le professeur comme c'est habituellement le cas lorsqu'une personne est intégrée.

Déjà, on sait que les élèves sélectionnés pour participer au projet auront un diagnostic de DI ou de TED. « Au départ, tous les éducateurs offrant des services en anglais seront mis à contribution pour voir quelles personnes pourraient bénéficier de ce projet en vue de former un groupe plutôt homogène. On vise à intégrer éventuellement des personnes ayant des besoins plus complexes », mentionne la chef de service.

D'après Liette Dubord, environ une trentaine de personnes pourraient être intéressées par le projet. « À partir de l'expérience qui débutera en septembre 2010, il sera plus facile de voir comment on peut offrir les services et la possibilité d'offrir davantage de classes », espère-t-elle.

## PORTEUR UNIQUE DE DOSSIER

# UN SCÉNARIO GAGNANT-GAGNANT

— Martin Bouchard

À l'échelle provinciale, le CRDI Normand-Laramée est le seul à avoir adopté une philosophie de travail selon laquelle les usagers sont en contact avec un seul intervenant.

« C'est une décision de l'établissement que de s'assurer que la personne qui soutient l'utilisateur est au courant de toutes les sphères de la vie de la personne, c'est plus efficace, et ça fait en sorte que l'utilisateur et sa famille ne transigent qu'avec un seul intervenant, peu importe le besoin », décrit Isabelle Portelance, coordonnatrice des services à l'enfant et à sa famille.

De son point de vue, cette caractéristique propre au CRDI Normand-Laramée exige de la part des intervenants de maîtriser plusieurs concepts. « Ils doivent soutenir les usagers auprès de leur famille, de leur employeur, dans leurs loisirs... », continue-t-elle. La coordonnatrice ne croit cependant pas que ce soit plus exigeant pour les intervenants. « Ils doivent être à l'affût de plusieurs éléments, mais comme ils sont les seuls impliqués, la démarche devient plus simple lorsqu'ils ont saisi les différentes facettes de la vie d'un usager », estime-t-elle.

### Tout le monde y gagne

L'expérience démontre en effet que cette méthode de travail facilite la tâche de l'éducateur, notamment quand vient le temps de faire des liens entre les différentes sphères de la vie de l'utilisateur. « Il peut facilement mettre en place un plan d'intervention qui aura des impacts dans toutes les sphères de la vie de l'utilisateur », explique Isabelle Portelance. À son avis, cette pratique permet alors à l'utilisateur et à sa famille de généraliser les apprentissages sur plusieurs plans.

Une autre façon de dire que l'approche ne favorise pas que les intervenants, mais que les usagers aussi y gagnent au change. « L'avantage certain pour ces derniers réside dans le fait qu'ils travaillent avec une seule personne, ce qui simplifie

les processus », laisse savoir la coordonnatrice. Le scénario se répète du côté des partenaires. « Cela concentre les interventions envers une seule personne », ajoute-t-elle.

Cette façon de travailler s'applique autant aux petits enfants qu'aux personnes âgées. « L'ensemble de l'établissement travaille de cette façon. Les éducateurs sont les uniques porteurs de dossiers. Or, ils ne sont pas complètement seuls, d'autres personnes sont présentes pour les aider », rassure Isabelle Portelance. Ainsi, les éducateurs peuvent compter sur le soutien de professionnels tels l'orthophoniste, l'ergothérapeute, l'agent de relations humaines, le spécialiste en activités cliniques, l'agent d'intégration en milieu de travail, etc. Un pour tous et tous pour un, en quelque sorte.

### Question de réalité

Toutefois, à la résidence Louise Vachon, la réalité est un peu différente. Là-bas, quatre éducateurs, avec l'aide d'assistants de réadaptation et de préposés aux bénéficiaires, s'occupent de 52 usagers. « Or, auparavant, les éducateurs devaient s'occuper des soins d'hygiène des usagers et étaient déchargés une journée par semaine pour s'occuper de plans d'intervention », explique Yann Desbiens, coordonnateur des services à la Résidence Louise-Vachon. Plus maintenant. Cette tâche étant dorénavant exclusivement réservée aux assistants de réadaptation et aux préposés aux bénéficiaires. « Notre clientèle compte beaucoup de personnes polyhandicapées, et cette structure permet aux éducateurs de passer plus de temps à observer, à mieux connaître les personnes et à développer une meilleure connaissance des problématiques. Ils sont ainsi en mesure de mieux adapter l'intervention et les activités aux besoins particuliers de ces usagers », estime-t-il. Ce faisant, les éducateurs peuvent mieux soutenir les assistants de réadaptation et les préposés aux bénéficiaires dans leur travail.

« Les éducateurs circulent dans les unités pour soutenir les interventions et s'assurer que les soins aux usagers sont donnés en fonction des besoins de la personne, qui elle est, ce qu'elle aime, etc. », fait savoir Yann Desbiens. Selon lui, comme beaucoup d'usagers ne peuvent s'exprimer, les éducateurs doivent avoir un sens de l'observation accru pour comprendre ce que la personne veut dire. De plus, les interventions de la résidence sont soutenues par une équipe de soins de santé composée d'infirmières auxiliaires et d'infirmières. « Nos éducateurs doivent connaître les particularités de santé des usagers pour pouvoir en faire part aux infirmières qui viendront par la suite évaluer leur santé », termine-t-il.

# DES SOINS ET DES SERVICES SPÉCIALISÉS

EN RÉORGANISANT LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX AU TOURNANT DES ANNÉES 2000, LE MSSS A PORTÉ À L'AVANT-SCÈNE LA NOTION DE SPÉCIALISATION DES PRATIQUES DANS LES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT. LE CRDI NORMAND-LARAMÉE N'ÉCHAPPE PAS AU MOUVEMENT.

**DANS LE PROCHAIN NUMÉRO D'ACCENT...**

- TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LE PROJET CLINIQUE
- L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DÉMYSTIFIÉE

À NE PAS MANQUER...

**À L'ÉTÉ 2010**