

# accent

LES COULEURS DE LA RÉADAPTATION AU CRDI NORMAND-LARAMÉE



DÉMARCHE D'AGRÉMENT

**DES EFFORTS  
QUI PORTENT  
LEURS FRUITS**

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

**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)



## TABLE DES MATIÈRES

**3**

*En commençant*

**De la nécessité d'évoluer**

**4**

*De visu*

Démarche d'agrément

**Des efforts  
qui portent leurs fruits**

**8**

*Au diapason*

Programme d'intervention  
concertée (PIC)

**Agir sur demain**

**9**

*Faire autrement*

**Des valeurs actualisées**

**10**

*Tous azimuts*

**Un rallye pour apprendre  
à mieux se connaître**

Démarche socioprofessionnelle  
**Nouveau guide pratique  
disponible**

**L'échange par l'art  
dans les Mille-Îles**

# DE LA NÉCESSITÉ D'ÉVOLUER

La vie d'un établissement est ponctuée de nombreuses obligations, les unes imposées par les besoins de la clientèle, les autres par les exigences gouvernementales. La démarche d'agrément s'inscrit parmi les obligations légales auxquelles une organisation de notre nature doit répondre. Complexe et exigeante, cette obligation met à contribution l'ensemble de l'organisation. Elle pousse à l'évaluation, à la remise en question et à la recherche de solutions gagnantes. On peut y voir une contrainte supplémentaire à l'offre de service. Nous avons plutôt fait le choix d'y voir une occasion d'évoluer et de s'améliorer. La récente démarche d'agrément vient encore une fois confirmer cet état d'esprit.

Par-delà l'obtention de la reconnaissance de notre établissement par le Conseil québécois d'agrément, la démarche nous aura permis de mesurer le chemin parcouru au cours des trois dernières années. Elle aura également tracé la voie à suivre dans une perspective d'amélioration continue des services. Le présent numéro d'*Accent* se veut un hommage à l'extraordinaire travail accompli jusqu'à présent et une invitation à regarder, tous ensemble, dans la même direction pour la suite des choses. Déjà, nous pouvons affirmer que les efforts consacrés au cours des dernières années ont porté leurs fruits. Non seulement notre établissement a progressé sur le plan des services, des ressources humaines et des communications, mais nous sommes aujourd'hui capables d'anticiper les virages à prendre et d'amorcer les changements qui s'imposent. Par-dessus tout, en reconnaissant ainsi la nécessité d'évoluer, nous répondons à notre première mission qui est celle d'offrir des services de qualité aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et à leurs familles.

## **Bonne lecture!**

Claude Belley  
Directeur général



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



DÉMARCHE D'AGRÉMENT

# DES EFFORTS QUI PORTENT LEURS FRUITS

Le 5 mai dernier, le CRDI Normand-Laramée voyait son statut d'établissement agréé reconduit par le Conseil québécois d'agrément (CQA). Une heureuse nouvelle qui vient récompenser les efforts investis au jour le jour par l'ensemble du personnel en matière d'amélioration continue des services. Zoom sur un processus de longue haleine.

Concrètement, la démarche d'agrément consiste à examiner 23 processus d'évaluation soumis par le CQA. «On passe tout en revue : les valeurs qu'on affirme, les processus cliniques, la pratique des intervenants, les outils utilisés, la supervision clinique, la gestion des ressources non institutionnelles, la gestion de la liste d'attente, les mécanismes d'accès... sans oublier la gestion administrative, la communication et les ressources humaines et financières», souffle Chantal Quimper, co-coordonnatrice de la démarche d'agrément. Une partie de son rôle lors de la démarche était de représenter la direction des services à la clientèle. À son avis, le résultat de ces évaluations de fond permet d'offrir un portrait global et très précis de l'organisation.

Animateur des équipes d'évaluation dans le cadre de l'agrément et coordonnateur de services, Yann Desbiens partage cette opinion. Selon lui, «l'agrément permet de documenter de façon continue différents aspects du travail, de prendre conscience des forces et faiblesses et de dégager des pistes d'amélioration».

### Une expérience significative

Pour parvenir à obtenir le portrait le plus exact possible de la situation, le CRDI a largement misé sur la mobilisation du personnel en place. Pour Chantal Quimper, la participation des employés est en effet essentielle au bon déroulement de la démarche. « Celle-ci est rigoureuse, mais stimulante à la fois, elle demeure un excellent levier pour mobiliser le personnel », assure-t-elle. À son avis, la participation d'autant de personnes – une centaine – favorise non seulement le transfert de l'information, mais aussi la diffusion de la démarche elle-même, car les participants partagent leurs connaissances lorsqu'ils retournent dans leurs équipes respectives. « Tous les titres d'emplois sont représentés dans les équipes d'évaluation, de même que les différentes directions, et tout le monde est assis à la même table en même temps, ce qui rend les discussions très pertinentes », fait-elle savoir. Elle ajoute que tous les participants repartent en ayant une meilleure idée de ce que les autres font dans l'organisation.

Le respect entre les employés de part et d'autre du Centre a d'ailleurs été reconnu par le CQA. « Tout le travail fait avec les ressources institutionnelles a été soulevé par les intervenants, et les résultats des sondages confirment que c'est un de nos bons coups. La notion de travail en partenariat est un point fort sur lequel nous pouvons beaucoup construire », estime à ce sujet Isabelle Portelance. La coordonnatrice croit en effet qu'il faut s'assurer que le personnel s'approprie la démarche et ses buts pour qu'il soit lui aussi interpellé par l'atteinte de ses objectifs, en se donnant des moyens réalistes. « Le processus d'agrément, dit-elle, a pour effet de mobiliser le personnel, car au bout du compte, les employés veulent faire partie prenante d'une réussite. »

Yann Desbiens admet que s'il demande beaucoup de temps, d'énergie, de coordination et d'implication, le processus d'agrément est aussi fort inspirant. « C'est motivant de constater que l'on peut toujours s'améliorer, de prendre conscience que l'on ne fait pas du surplace comme organisation, mais qu'on avance ensemble », lance-t-il.

Le bilan établi au terme du plan d'amélioration mis en branle en 2004 tend en effet à confirmer le point de vue des coordonnateurs. De fait, selon Chantal Quimper, « la majorité des objectifs inscrits au plan d'amélioration de 2004 sont atteints. La lacune concernait la supervision des intervenants par exemple a été corrigée à 100 % dans les années qui ont suivies. Des changements importants ont aussi été faits en matière de gestion des ressources matérielles et informatiques. »





### Des suites à donner

Plus encore, les changements réalisés ont permis de préparer le terrain pour le prochain plan d'amélioration. Ainsi, Isabelle Portelance affirme que l'équipe n'est pas tombée des nues en prenant connaissance des résultats de la plus récente démarche d'agrément. « Nous étions déjà au courant de ce qui devait être amélioré, comme la gestion de la liste d'attente, dit-elle. L'exercice nous a cependant permis de scruter le problème de très près et de réfléchir à des pistes de solutions. »

Outre la gestion de la liste d'attente, l'évaluation met en évidence l'importance de poursuivre les efforts de communication entrepris, c'est-à-dire de bien communiquer, à la bonne personne au bon moment et de la bonne façon. Or, de l'avis de Chantal Quimper, le Centre a déjà emboîté le pas sur cet aspect et les actions prises paraîtront dans le futur plan d'amélioration. Par ailleurs, selon elle, tout ce qui est en lien avec la spécialisation des services constitue désormais un défi. « La nouvelle offre de services provinciale est accompagnée de standards de pratique, d'un nouveau plan d'accès et d'un nouveau système d'informatisation, qu'il faudra continuer d'actualiser », admet-elle. « Le CQA recommande aussi de mettre en place un mécanisme de traitement des insatisfactions et non seulement des plaintes », complète Yann Desbiens.

Enfin, afin de faire vivre les conclusions de la démarche, la direction générale effectuera une tournée d'information à l'automne et en profitera pour revenir sur les éléments importants de l'évaluation. De plus, des porteurs de processus, c'est-à-dire des cadres associés à chacun des processus, s'assureront de faire le suivi des résultats et des indicateurs. « L'intérêt pour la démarche sera ainsi maintenu sur trois ans, et celle-ci sera reprise par les équipes de travail et les chefs de service en faisant partie de la planification annuelle », annonce Chantal Quimper.

Déjà, la visite du CQA a permis de corriger certaines situations. « Lors de la visite, les évaluateurs du CQA nous ont dit que les dossiers devaient être classés dans des filières verrouillées, elles-mêmes à l'intérieur d'un bureau fermé à clé, ce que nous avons omis. Nous avons donc rapidement remédié à la situation », admet Yann Desbiens. Autant d'exemples qui font dire au coordonnateur que « le Centre est une meilleure organisation depuis la démarche d'agrément et que, selon lui, tous les intervenants qui y ont pris part, de près ou de loin, partagent la même opinion ».

## PROGRAMME D'INTERVENTION CONCERTÉE (PIC) AGIR SUR DEMAIN

Depuis 2004, un programme conjoint entre le CRDI Normand-Laramée et l'Hôpital juif de réadaptation permet d'offrir des services de stimulation aux enfants en attente d'un diagnostic, et ce, de la naissance à six ans. Tour d'horizon.

« On sait que plus on intervient précocement auprès d'un enfant présentant un trouble envahissant du développement ou un trouble du langage, plus les résultats seront efficaces », rappelle Maryse Massé, chef de service du service enfant-famille du CRDI Normand-Laramée. Or, pour bénéficier des services de réadaptation en deuxième ligne, il est nécessaire d'obtenir un diagnostic. « Il peut cependant y avoir plus d'un an d'attente, durant lequel les besoins des parents et de l'enfant ne sont pas répondus », se désole-t-elle. Là se trouve toute l'utilité du Programme d'intervention concertée (PIC), qui offre des services à ces parents et enfants.

L'équipe multidisciplinaire est composée de quatre intervenants. Deux d'entre eux sont issus du CRDI Normand-Laramée et deux autres de l'Hôpital juif de réadaptation. Ils effectuent principalement de la stimulation ciblée auprès de l'enfant. Selon la chef de service, les parents en bénéficient également en obtenant des réponses à leurs questions. « Le PIC, dit-elle, permet de les rassurer, tout en leur fournissant des outils pour qu'ils puissent être en mesure de bien agir et de bien stimuler leur enfant. »

### Une clientèle grandissante

Pour le moment, les intervenants suffisent à la demande. L'offre de service initiale a cependant dû être adaptée pour répondre aux besoins de plus en plus importants de la clientèle. « La première année, 47 enfants étaient inscrits au programme, contre 70 en 2008. Nous voyons donc les enfants toutes les deux semaines pour nous assurer que personne ne soit laissé pour compte », note Maryse Massé. Selon ses dires, les enfants sont vus entre trois et huit mois avant de recevoir leur diagnostic et intégrer les services de réadaptation.

L'initiative s'est vue décernée un prix de l'Agence de la Santé et des services sociaux de Laval en 2005, dans la catégorie *Concertation avec les partenaires* et ne cesse depuis de faire parler d'elle. « En fait, conclut la chef de service, le programme fait beaucoup d'envie lors des colloques et des congrès, car il est efficace et utile ».



## DES VALEURS ACTUALISÉES

Le 28 janvier dernier, le CRDI Normand-Laramée organisait une journée forum pour prendre le pouls des usagers, de leurs parents et des intervenants en ce qui a trait aux valeurs de l'établissement. Objectif avoué de la démarche : favoriser le dialogue et établir un climat de confiance grâce à des valeurs qui auront été choisies conjointement.

Des groupes de discussion tenus en novembre et décembre 2008 avaient déjà ouvert le dialogue et permis d'identifier des valeurs importantes tant pour les usagers et leurs parents que les intervenants. La journée forum a permis de mettre en lumière les préoccupations éthiques communes aux trois groupes et de préciser ces valeurs. Pour le consultant en éthique Bruno Leclerc, venu présenter les résultats lors de la journée forum, « il s'agit d'un exercice rassembleur, qui témoigne d'un grand souci éthique de la part de tous les acteurs du CRDI Normand-Laramée, y compris de la direction de l'établissement ».

Dans les faits, partagés en dix tables de travail, les participants à l'événement ont eu à dialoguer et prioriser trois valeurs de chaque catégorie et de les enrichir. Ainsi, des valeurs comme le respect de la dignité, la reconnaissance de la compétence et l'écoute active ont été discutées et identifiées comme primordiales au sein du CRDI Normand-Laramée.



« Les résultats de cette journée représentent un défi important pour le comité d'éthique, qui devra reprendre le travail et proposer au conseil d'administration un nouveau guide des valeurs qui reflétera nos préoccupations, nos réflexions et nos engagements », a affirmé lors de l'événement, le directeur général du CRDI Normand-Laramée, Claude Belley. Celui-ci s'est dit sincèrement touché par les échanges et a tenu à remercier chacun et chacune des personnes présente pour leur contribution aux discussions.

Il est possible de consulter le guide des valeurs en visitant le site du CRDI Normand-Laramée.

## Un rallye pour apprendre à mieux se connaître

**L**e 26 juin dernier, l'espace d'un après-midi ensoleillé, les employés du Service enfant-famille du CRDI Normand-Laramée ont participé à une activité de consolidation d'équipe sous forme de rallye. « Étant donné qu'il y a beaucoup de mouvement de personnel dans le Service enfant-famille, un comité a décidé d'organiser un rallye permettant de mieux

se connaître et, aussi, d'aller à la rencontre des partenaires externes et internes », commence Maryse Massé, chef de service du Service enfant-famille.

Ainsi, à travers l'activité du rallye, c'est dans le plaisir que, les équipes formées de trois ou quatre personnes, se sont physiquement déplacés dans les différents points de services du CRDI pour répondre à des questions

d'ordre professionnel « Des partenaires, comme l'École Saint-Gilles et le Centre Marcelle et Jean Coutu ont également fait partie du trajet », ajoute Maryse Massé.

Qualifié de véritable réussite par la chef de service, le rallye a permis aux employés de mieux connaître le CRDI et ses intervenants, en plus de créer des liens externes et internes.



DÉMARCHE SOCIOPROFESSIONNELLE :

## Nouveau guide pratique disponible

**E**n juin dernier, le CRDI Normand-Laramée mettait la touche finale à un guide pratique des services de soutien spécialisés en contexte de travail. Ce guide vient préciser le rôle et les responsabilités des intervenants impliqués dans la démarche

socioprofessionnelle des usagers dans un contexte de spécialisation des services du CRDI Normand-Laramée. « Le guide souligne l'importance de la démarche clinique dans l'adaptation de la personne à un environnement de travail », mentionne Alain Jutras, chef de service socioprofessionnel.

Offerte depuis plusieurs années, la démarche socioprofessionnelle propose différents services aux usagers, comme des activités socioprofessionnelles non rémunérées, des stages vers l'emploi et finalement des emplois dans différents secteurs tels

## L'échange par l'art dans les Mille-Îles

**L**e 6 juin dernier s'est tenue une activité visant à réunir les usagers et leurs parents par le biais de la création artistique. « Chacun a créé une petite toile à l'aide de son accompagnateur, ce qui a contribué à la création de liens autour d'un projet commun », mentionne Nathalie Brosseau, chef de service du territoire des Mille-Îles.

Selon elle, les usagers, âgés de 12 à 60 ans, ont grandement apprécié l'activité et ont même souhaité la répéter. « Après l'activité, les participants se sont réunis à la cuisine pour une collation et ont pu faire connaissance en échangeant sur leur expérience », s'est-elle réjouie.

Pour Nathalie Brosseau, l'activité a également servi à mobiliser les gens

du territoire des Mille-Îles autour du CRDI. « Les toiles ont été assemblées pour faire une grande mosaïque qui sera suspendue dans les bureaux du territoire », a-t-elle annoncé.

Le matériel a été fourni par la ressource communautaire Stimulart et Francine Metthé, éducatrice au territoire de Mille-Îles.



les magasins à grande surface, les bureaux ou les milieux communautaires. « Nos trois agents d'intégration travaillent à dénicher de nouveaux milieux pour notre clientèle. Pour se faire, ils peuvent compter sur une banque de plus

de 300 employeurs qui reçoivent quotidiennement nos usagers », lance Alain Jutras.

Concrètement, ce service s'adresse à tous ceux et celles qui présentent l'intérêt, le besoin et les capacités de travailler.

Le chef de service l'admet toutefois, « des travaux restent encore à faire afin que l'offre de services socioprofessionnels puisse aussi répondre aux besoins des personnes présentant plus de limitations par rapport au travail ». À suivre...

# DONNER AU SUIVANT

JOUR APRÈS JOUR, QUELQUE 400 PERSONNES  
METTENT LEUR EXPERTISE ET LEUR SAVOIR-FAIRE  
AUX SERVICES DU CRDI NORMAND-LARAMÉE  
ET DE SA CLIENTÈLE.

ENSEMBLE, ELLES FONT LA DIFFÉRENCE DANS LA VIE  
DE CENTAINES DE PERSONNES ANNUELLEMENT.

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

- UN PORTRAIT DES EMPLOYÉS DU CENTRE
- DE L'EXPERTISE PRÉSENTE
- DES RÉALISATIONS ACCOMPLIES

À NE PAS MANQUER...

**À L'HIVER 2010**