

# accent

LES COULEURS DE LA RÉADAPTATION AU CRDI NORMAND-LARAMÉE



JOURNÉE DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE

**À L'HEURE  
DES CHOIX**

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

**Éditrice**  
France Duquette

**Coordonnatrice à la rédaction**  
Guylaine Boucher

**Collaborateur**  
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)



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'écologie en recyclant  
vos impressions.  
Cert. No. SCS-COC-1927  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council



## TABLE DES MATIÈRES

**3**

*En commençant*  
**Planifier le changement**

**4**

*De visu*  
**À l'heure des choix**

**8**

*Au diapason*  
**La spécification :  
suite logique du projet clinique**

**10**

*Faire autrement*  
**Des communications allumées !**

**12**

*Regard*  
**Jongler avec les chiffres  
S'adapter pour mieux aider**

**14**

*Tous azimuts*  
**Semaine sans jouet  
Quatre jours au camp !  
Ressources non institutionnelles  
Pour une meilleure évaluation  
des postulants**

# PLANIFIER LE CHANGEMENT

Les organisations telles que la nôtre ont le devoir d'évoluer et de se transformer lorsque nécessaire afin de demeurer au diapason de leur clientèle et de ses besoins. C'est vers un tel sentier que s'est engagé, en décembre dernier, le CRDI Normand-Laramée en amorçant sa démarche de planification stratégique. L'exercice a non seulement permis de mesurer le chemin parcouru, mais aussi d'évaluer le travail qui reste à faire.

Ce faisant, cinq principaux défis ont été identifiés. Le premier concerne l'évolution de notre clientèle, au cours des dernières années. En effet, la demande de services pour les personnes présentant un trouble envahissant du développement est en constante augmentation par rapport à la demande pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Cette réalité nous préoccupe et nécessite une réflexion sur notre offre de service et sur l'organisation du travail. Le second défi réfère quant à lui à la spécialisation de l'offre de service de deuxième ligne du CRDI Normand-Laramée et aux mécanismes à prévoir pour soutenir ce changement de même que nos intervenants. Un travail de partenariat avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval a permis de poser les assises d'une première entente de services entre les deux établissements.



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

Le troisième défi se réfère au projet de transformation des services de la Résidence Louise-Vachon. Il s'agit d'une transformation majeure tant au point de vue physique que clinique, et il importe d'y réfléchir à long terme. Le quatrième défi fait référence à la gestion de nos ressources non institutionnelles et l'impact d'une possible syndicalisation. Finalement, le cinquième défi affirme la volonté de l'établissement à s'investir au niveau de la recherche, l'enseignement et le transfert des connaissances. La recherche doit impérativement se traduire en modes d'intervention et de connaissances pour les intervenants, et ce, afin de pouvoir constater des retombées concrètes auprès de notre clientèle.

Ces enjeux se sont profilés au fil de plusieurs rencontres avec les gestionnaires, les principales instances de l'établissement et les membres du conseil d'administration. Nos partenaires institutionnels et communautaires ont aussi été mis à contribution de même que les parents et les comités d'usagers. Notre objectif est, non seulement de les inclure dans notre planification stratégique, mais aussi d'en faire la matière première de notre plan d'action et de nos projets structurels des cinq prochaines années. De tels chantiers nécessitent toutefois une mobilisation importante. Aussi, je profite de l'occasion pour solliciter l'engagement de tous afin que nous puissions relever ces défis avec brio. Il en va de la qualité des services à la clientèle.

**Bonne lecture!**

Claude Belley  
Directeur général





JOURNÉE DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE

# À L'HEURE DES CHOIX

Théâtre de nombreuses interrogations, l'identité professionnelle préoccupe grandement les intervenants, particulièrement dans le contexte de la spécification de l'intervention en fonction de la clientèle et des changements importants des dernières années. Pour accompagner son personnel dans cette réflexion, le CRDI Normand-Laramée organisait le 26 mai dernier une deuxième journée sur l'identité professionnelle. Vue d'ensemble d'une démarche essentielle.



Les participants à la journée sur l'identité professionnelle ont d'abord pu constater que le réseau de la santé et des services sociaux est en constante évolution. C'est ce qu'a souligné la présentation de Sylvie Bourguignon où un portrait de l'évolution des services en DI au Québec a été dressé d'un point de vue historique non exhaustif. « Notre pratique professionnelle n'a cessé de se transformer... C'est un constat qui met la table pour les prochaines années », a-t-elle lancé aux gens assis dans la salle.

Directeur général du CRDI Normand-Laramée, Claude Belley partage cette lecture de la situation. Pour lui, le prochain grand changement professionnel est le résultat direct de la transformation vécue. « La spécification, dit-il — c'est-à-dire la nécessité, pour les éducateurs, de se spécialiser entre la déficience intellectuelle (DI) ou les troubles envahissants du développement (TED) —, aura tôt fait de transformer nos pratiques. Conséquemment, la majorité de nos intervenants se questionnent ou doivent se questionner quant à leur identité professionnelle. » À son avis, il est clair que ce que l'organisation attend des intervenants a bien changé depuis le moment où ceux-ci ont été embauchés, il y a dix, quinze ou même vingt ans. « Et c'est, pense-t-il, sans compter l'arrivée massive de toute une série de nouveaux professionnels qui n'étaient pas là il y a quelques années encore, comme les ergothérapeutes, orthophonistes et psychologues. Ces derniers côtoient quotidiennement les éducateurs et les poussent à se questionner sur leur véritable rôle. » Selon lui, il importe donc de permettre aux éducateurs de s'exprimer sur cette nouvelle réalité et d'en prendre acte. « De ces constats émaneront des lignes directrices pour soutenir les intervenants dans cette transition et en fonction des nouvelles attentes », assure-t-il.

## Une certaine inquiétude

La journée de l'identité professionnelle est l'aboutissement d'une démarche entamée il y a plus de deux ans au conseil multidisciplinaire ainsi que parmi les équipes. « Comme organisation, nous souhaitons consulter l'ensemble des membres dans les équipes et leur permettre d'échanger sur différents thèmes reliés au nouveau contexte de la santé », indique Élise Paquette, présidente du conseil multidisciplinaire. L'opération a notamment permis de déceler certaines inquiétudes auprès des éducateurs. « Les gens se questionnent et sont confrontés à des orientations qui les interpellent professionnellement. Ils vivent parfois des insatisfactions et ils doivent faire des choix », prévient Claude Belley. Le fait que le CRDI, historiquement appelé à intervenir auprès de la clientèle DI, doive aujourd'hui répondre à un nombre grandissant de demandes de la part de la clientèle TED est, de l'avis du directeur général, un bon exemple de cela. « Ce n'est peut-être pas leur choix, mais les éducateurs devront quand même collaborer, parce que c'est capital pour nous et que c'est notre clientèle qui détermine notre offre de service. Si la majorité de notre clientèle présente un trouble envahissant de développement, il faut que notre organisation de travail puisse y répondre », affirme Claude Belley convaincu.

Or, la journée de l'identité professionnelle a justement pour but de rassembler les idées, les inquiétudes et les malaises ressentis dans chacune des équipes. « L'objectif est de faire ressortir l'impact des changements sur les pratiques professionnelles et se questionner par rapport au rôle d'éducateur », tranche Élise Paquette. De son côté, Daniel Héту, directeur des pratiques professionnelles, estime qu'une telle journée permet d'éclairer l'organisation sur les moyens à mettre en place pour mieux soutenir l'ensemble des professionnels à l'intérieur du CRDI Normand-Laramée, le tout en actualisant leurs connaissances et en leur donnant la possibilité de jouer pleinement leur rôle. « Nous allons analyser ce qui ressortira de cette journée et le conseil multidisciplinaire verra, par exemple, à augmenter le soutien aux intervenants », résume-t-il.

## CE QU'ILS EN DISENT...

*« C'est une belle plate-forme pour nommer les choses et discuter. C'est très utile comme journée. »*

Josée Ladouceur, Territoire Sainte-Rose

*« Les échanges sont très pertinents. Et ce qui ressort le plus, c'est que malgré différentes générations et différentes années d'ancienneté, tout le personnel présente les mêmes préoccupations. C'est intéressant à voir. »*

Liette Dubord, Territoire Ruisseau-Papineau

*« Ce qui est intéressant au niveau des générations, c'est que ceux qui sont avec nous depuis peu de temps aimeraient avoir la possibilité de créer plus de projets. Il y a pourtant des choses qui ont déjà été faites et qui pourraient être refaites, cela dit en regardant de l'avant et pas en arrière. »*

Dominique Babineau, Territoire des Mille-Îles



## LA SPÉCIFICATION : SUITE LOGIQUE DU PROJET CLINIQUE

Dans la foulée de la mise en place des mécanismes permettant d'asseoir les offres de service de la première et de la deuxième ligne, le CRDI Normand-Laramée s'attaque maintenant à la spécification des postes reliés à la déficience intellectuelle (DI) ou aux troubles envahissants du développement (TED). Un travail d'envergure qui, à en croire Michèle Girard, directrice des services à la clientèle, portera rapidement ses fruits. Tour d'horizon.

Lancé en 2005, le projet clinique avait pour but de hiérarchiser les services offerts à la population à l'intérieur du réseau local de services. « À Laval par exemple, les services de première ligne sont désormais offerts par le CSSS, ceux de la deuxième ligne par le CRDI Normand-Laramée et l'Hôpital juif de réadaptation, entre autres, et ceux de la troisième ligne par des établissements spécialisés », explique Michèle Girard. Pour sa collègue Chantal Quimper, coordonnatrice de liaisons au CRDI, cette réorganisation vise avant tout à ce que la clientèle ait accès au meilleur service possible. Pour ce faire, illustre-t-elle, « un comité conjoint entre le CRDI et le CSSS a été mis sur pied. Il permet notamment d'éviter les ruptures de services et d'assurer des filets de sécurité pour notre clientèle ».

Sur le terrain, les efforts déployés ont par ailleurs permis de développer des outils conjoints qui font en sorte de diriger rapidement les nouvelles demandes de services au bon endroit. Des mécanismes de communication bien définis favorisent aussi les échanges préalables à une demande ou



Michèle Girard et Chantal Quimper

permettent de clarifier une situation où la demande doit être orientée dans un autre établissement que le CRDI. « L'étape à laquelle nous sommes maintenant conviés, précise Chantal Quimper, consiste à poursuivre les travaux en lien avec nos offres de service et à mettre en place les épisodes de services. Un soin particulier doit aussi être accordé à la communication et à l'appropriation par les équipes de travail, tant au CSSS qu'au CRDI. »

La première entente de collaboration, qui sera signée à l'automne entre le CRDI et le CSSS, prévoit d'ailleurs une mécanique de transfert fluide et efficace entre les deux prestataires de services. « Nos offres de service sont complémentaires, admet Michèle Girard, mais l'intensité et la pratique sont différentes. En ce sens, nous travaillons dans une relation de confiance réciproque, où la collaboration est omniprésente. »

### Aux portes de la spécification

Intimement liée au projet clinique et aux guides de pratiques élaborés par la Fédération québécoise des CRDITED, la spécification des postes se révèle être un autre chantier d'envergure pour le CRDI Normand-Laramée. « Lorsque nous regardons l'évolution de la clientèle, particulièrement depuis les cinq dernières années, explique Michèle Girard, nous observons une augmentation importante des demandes de services pour les personnes présentant un trouble envahissant du développement. Tout près de 60 % des nouvelles demandes touchent cette clientèle. Cette tendance nous indique qu'il faut immédiatement réagir et graduellement ajuster notre offre de service en fonction de cette nouvelle réalité. Or, croit la directrice des services à la clientèle, la spécification des postes permet à l'intervenant de développer ses compétences avec l'une ou l'autre des clientèles. »

Une nécessité selon Chantal Quimper. « Les deux types de clientèles requièrent des pratiques et des approches distinctes. Pourtant, nous demandons à nos intervenants de travailler avec les deux clientèles, ce qui leur demande de développer un champ de connaissances substantiel », évalue-t-elle. Le CRDI Normand-Laramée a donc pris la décision, en accord avec l'instance syndicale concernée, de spécifier les postes DI ou TED. « Conséquemment, nous souhaitons que les intervenants deviennent mieux outillés, grâce entre autres à de la formation, pour répondre aux besoins de la clientèle DI ou TED », récapitule la coordonnatrice.

Aux dires de la directrice et de la coordonnatrice, la réponse des intervenants à ce changement est positive. « Il est certain que cela soulève quelques inquiétudes, mais nous sommes sûrs que la formation et le soutien que nous offrons aux intervenants contribueront à consolider leurs connaissances en DI et en TED », estime Chantal Quimper.

Des rencontres ont aussi été réalisées avec plusieurs parents afin de leur présenter le nouveau mode de fonctionnement, que ce soit au moyen de la plateforme parents ou des comités de parents présents dans chaque service. À l'invitation de l'Association lavalloise pour la déficience intellectuelle (ALD), la direction est également allée présenter la notion de la spécification à leurs membres. « Nous saisissons actuellement toutes les occasions qui se présentent autant du côté des parents que de nos différents partenaires afin que tous comprennent bien le sens et la portée de cette orientation qui vise la mise en place d'une offre de service mieux ajustée à la clientèle. Le chantier est important et nous croyons que la collaboration de tous est requise pour réussir », résume Michèle Girard en guise de conclusion.

## DES COMMUNICATIONS ALLUMÉES !

Dans toute organisation, l'absence de communication adéquate laisse inévitablement place aux rumeurs, aux interprétations et à la désinformation. Pour corriger ce problème, discret, mais tout de même présent, un groupe tactique fait depuis quelques semaines la tournée des équipes. Objectif avoué : sensibiliser les intervenants de chacun des territoires à l'importance d'une bonne communication au sein d'un établissement comme le CRDI Normand-Laramée.

**A**u printemps 2009, le CRDI procédait à des groupes de discussion sur les besoins communicationnels. C'est lors de ces groupes de discussion que les intervenants ont fait part de leur désir de voir la création d'un groupe tactique des communications. C'est maintenant chose faite ! Composé de dix personnes, le groupe tactique joue un rôle-conseil de collaboration lors de l'élaboration de stratégies et de moyens pour toutes démarches de communications.

Lors des tournées d'équipes, d'une durée d'environ 45 minutes, le groupe tactique fait la promotion des différents modes de communication et travaille notamment à l'uniformisation des cadres et des procédures. « Nous rappelons les éléments-clés d'une bonne communication : À qui s'adresse le message ? Quel est le contenu ? Quel est le meilleur moyen de diffusion ? etc. », détaille la conseillère cadre aux communications, France Duquette. Un aide-mémoire est d'ailleurs distribué lors des tournées. « Nous revenons sur la notion de transmission de messages. Il est important de bien comprendre un message avant de le transmettre à son tour. Nous utilisons à cet effet l'image du domino. Si un domino est mal placé, la chaîne se brise. On peut appliquer la même philosophie aux messages », argue la gestionnaire. Selon elle, les équipes apprécient également le *lipdub* créé par le groupe tactique *Les comm sont allumées, maluron don dé* et participent spontanément au jeu *Êtes-vous à l'écoute?* « Les gens nous suivent dans notre folie et la réponse à ce que nous leur rappelons est très positive », estime-t-elle.



Le groupe en profite également pour diffuser les éléments importants du plan d'action en communication, élaboré à la suite des groupes de discussion du printemps dernier. Le portail d'information qui sera mis en ligne à l'automne en fait partie. « Il s'agit d'un intranet qui sera accessible aux employés et qui comportera une foule de renseignements utiles. Nous sommes présentement à la construction du gabarit », lance Christine Paradis, technicienne en communications.

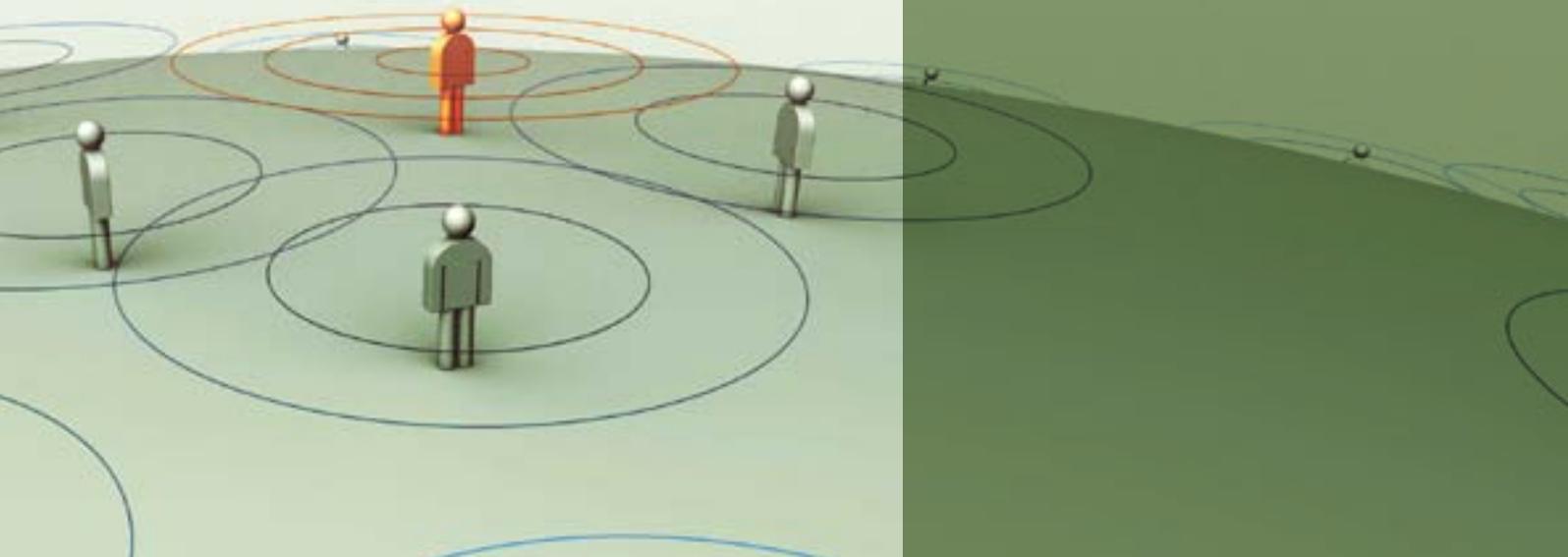
Autre nouveauté du plan d'action en communication, la création du rôle des relayeurs d'information. Dans les équipes, « les relayeurs d'information auront la responsabilité de transmettre des messages importants, de faire participer leurs équipes à l'ensemble des processus et d'obtenir une rétroaction rapide de leurs pairs », explique France Duquette. Pour elle, il s'agit d'un moyen efficace d'assurer la circulation de l'information dans les milieux de travail, entre autres. « Ils sont au cœur de l'action, c'est important d'avoir des piliers dans chaque équipe comme les pièces d'un jeu de domino », répète-t-elle.

Le CRDI Normand-Laramée est d'ailleurs en période de recrutement de relayeurs d'information. Si vous êtes intéressé, vous êtes prié d'en informer votre supérieur immédiat. Et passez le mot!

## UN GROUPE REPRÉSENTATIF

Le groupe tactique est formé de dix personnes représentant différents titres d'emploi :

- :: Angéline Caldas
- :: Christiane Côté
- :: Christine Courville
- :: Céline DeBellefeuille
- :: France Duquette
- :: Ginette Gaudreault
- :: Josée Lemay
- :: Christine Lemieux
- :: Isabelle Moreau
- :: Christine Paradis



Fenêtre ouverte sur la réalité du CRDI Normand-Laramée, la rubrique *Regard* met en lumière le travail accompli par le personnel de l'établissement à travers divers portraits de membres du personnel. Un hommage à leur engagement et à leur professionnalisme.



## JONGLER AVEC LES CHIFFRES

À l'emploi du CRDI Normand-Laramée depuis plus de 20 ans, Lyly Vu occupe le poste d'agente de gestion financière. L'essentiel de son travail consiste à préparer le budget de l'établissement et à en faire le suivi par le biais de différentes analyses et la production des rapports périodiques.

### — Lyly Vu

À quoi ressemble l'une de ses journées types? «Je fais les analyses, le suivi, la vérification et la correction des données comptables et réponds aux questions de mon supérieur, détaille-t-elle. Au besoin, ajoute la principale intéressée, je fournis du soutien au personnel de la comptabilité au niveau du fonctionnement du logiciel comptable et des comptes à payer.» Lyly Vu avoue du même souffle être une personne serviable qui essaie de répondre le plus rapidement possible aux demandes provenant des autres services. Passionnée des chiffres, cette diplômée de HEC Montréal et CGA apprécie faire le suivi des budgets. «Pour moi, cette tâche me permet d'avoir une vue d'ensemble de l'établissement. Les chiffres sont très parlants pour une organisation», mentionne-t-elle.

Celle qui se décrit comme étant une personne déterminée et respectueuse des membres de son équipe admet avec satisfaction être parvenue à relever son grand défi professionnel l'an dernier. «Nous devions fermer l'année financière et faire la préparation du budget pour l'année suivante dans un délai très restreint et avec très peu d'outils! Je me suis donnée à 200% et j'ai même cru, confesse-t-elle, ne pas y arriver à certains moments.» Qu'à cela ne tienne, grâce à sa détermination et à sa persévérance, Lyly Vu a traversé cette épreuve en se surpassant. «J'étais très fière de moi et je crois que j'en suis ressortie grandie», termine-t-elle.

## S'ADAPTER POUR MIEUX AIDER



— Nicole Dufresne

Nicole Dufresne est assistante-infirmière-chef à la Résidence Louise-Vachon depuis plus de 30 ans. « Quand je suis arrivée, dit-elle, nous nous occupions de jeunes enfants, alors que maintenant, ceux-ci sont plutôt implantés dans la communauté. La pratique infirmière au sein de l'organisation a évolué en conséquence et mon travail également. »

À l'heure actuelle, l'assistante-infirmière-chef travaille surtout auprès d'une clientèle handicapée à profil gériatrique et présentant de multiples problèmes de santé, parfois complexes. À titre d'exemple, développe-t-elle d'un trait, « il y a de plus en plus de problèmes cardiaques et pulmonaires ainsi que des personnes diabétiques ».

Nicole Dufresne considère d'ailleurs la façon dont elle s'est adaptée à l'évolution de la clientèle comme sa plus grande réalisation professionnelle. « À l'époque, personne ne parlait de la clientèle en déficience intellectuelle. Il a donc fallu apprendre à connaître leurs besoins petit à petit et contribuer à améliorer leur qualité de vie », lance-t-elle non sans une certaine fierté. Pour mener à bien son travail, l'assistante-infirmière-chef collabore avec des psychiatres, des spécialistes, des généralistes, etc. De son point de vue, le travail d'équipe représente d'ailleurs un élément essentiel de ses fonctions. « Nous travaillons de pair avec le service de réadaptation et la coopération entre collègues est très importante », détaille-t-elle. Du même coup, l'infirmière admet que toutes ses actions sont teintées du professionnalisme qui la caractérise. « Il est par exemple de mon devoir de transférer à l'hôpital des usagers dont la santé se détériore », avance-t-elle.

Autrefois principalement attachée à l'internat, Nicole Dufresne est aussi maintenant appelée à faire part de son expertise dans certains dossiers particuliers de la communauté, ce dont elle se réjouit. « C'est un nouveau défi qui ouvre plusieurs horizons et c'est très stimulant », affirme-t-elle en guise de conclusion. Parions qu'elle saura le relever!

## Semaine sans jouet



La nécessité est mère de l'invention et les intervenants du Service enfant famille du CRDI l'ont expérimenté à leur manière en juin dernier.

« Nous devons faire l'inventaire de la joujouthèque, ce qui nécessite que tous les jouets soient sur

place », commence Maryse Massé, chef de service DI. Ce faisant, une Semaine sans jouet a été décrétée et a permis de sensibiliser les intervenants à l'idée qu'il est tout à fait possible d'intervenir autrement. « Ça les a amenés à

être créatifs et à ne pas compter que sur le matériel officiel de la joujouthèque pour leurs interventions », complète-t-elle.

Chaudrons, pots, feuilles de papier, bref, tout ce qui se trouve à la résidence de l'enfant peut en effet devenir jouet. « Certains enfants vivent au sein de familles à faible niveau socio-économique. La Semaine sans jouet leur a donc permis de constater qu'il n'est pas nécessaire d'acheter des jouets coûteux pour stimuler leur enfant », affirme Angelina Caldas, chef de service TED. De son point de vue, les éducateurs ont eux aussi beaucoup appris au cours de cette semaine. « Les jouets servent à travailler un objectif. Il ne s'agit pas seulement d'aller jouer, mais de faire apprendre quelque chose, par exemple, les couleurs. Dans ce contexte, ils ont pu réaliser qu'ils peuvent toujours intervenir auprès de l'enfant en utilisant un autre objet pour développer le concept de couleur, comme un fruit ou une paire de chaussettes », fait-elle savoir.

L'expérience sera reprise l'année prochaine afin de sensibiliser les familles et les éducateurs à utiliser le matériel disponible dans le milieu naturel. Elle permettra également de refaire le ménage et l'inventaire de la joujouthèque.

## Quatre jours au camp !

Dix usagers, cinq intervenants et une infirmière de la Résidence Louise-Vachon ont répondu de façon originale à un problème de réaménagement de lieux physiques. Leur solution ? Des vacances de groupe au Domaine Jacques Masse de Sainte-Lucie des Laurentides ! « Nous devons absolument laisser les entrepreneurs faire leur travail. Nous avons donc réfléchi et avons décidé de partir au camp avec nos usagers, dont quelques-uns présentent un profil gériatrique », résume Jocelyne Fournier, responsable de l'unité de vie à la Résidence Louise-Vachon. Pour certains, le déménagement temporaire de la Résidence avait des allures de vacances, les premières de leur vie. « Ils étaient

très heureux et ont expérimenté des activités jamais faites auparavant, comme du pédalo ou des promenades en forêt », affirme la responsable.

Une telle aventure a évidemment nécessité une bonne dose d'organisation. « Les gens du service de buanderie ont préparé notre matériel, les cuisiniers nous ont mijoté les plats à emporter au camp, etc. Cela a été un beau travail d'équipe », souligne à ce propos Jocelyne Fournier, avant d'ajouter que l'expérience a aussi permis aux intervenantes de créer des liens dans un autre contexte professionnel, ce qu'elles ont apprécié.

Ressources non institutionnelles

# Pour une meilleure évaluation des postulants

La sélection des ressources non institutionnelles est une étape cruciale dans le fonctionnement de tout CRDI. Au cours des deux dernières années, le CRDI Normand-Laramée – influencé par les praticiens, les chefs de service et les ressources elles-mêmes – a entrepris de revoir ses pratiques dans ce domaine afin d'en accroître l'efficacité. Une cible atteinte s'il faut en croire le chef de service et responsable du dossier, Alain Jutras.

Concrètement, l'ensemble du processus a été revu et réorganisé autour de quatre étapes de sélection. « Plus la personne passe d'étapes, plus nous investissons du temps », résume le chef de service. Suivant cette logique, certaines personnes sont retranchées dès leur premier appel pour l'inscription. « Ensuite, détaille Alain Jutras, il y a une entrevue

de groupe, nous en profitons pour rencontrer l'ensemble des personnes inscrites et leur faire vivre différentes situations. Là encore, explique-t-il, une partie est retranchée. »

Le troisième niveau consiste en une présélection. « Nous utilisons alors tous les critères du cadre de référence, ce qui se solde par une rencontre plus administrative où certaines personnes sont encore écartées », poursuit le chef de service. À son avis, le nouveau processus fait en sorte que les personnes restantes correspondent véritablement aux plus hauts critères de l'établissement.

« L'année dernière, précise-t-il, il y a eu 152 inscriptions et nous en avons retenu seulement 5 %. »

Avec le recul, le CRDI Normand-Laramée est non seulement satisfait de ce nouveau processus d'évaluation, mais il souhaite également le partager avec d'autres institutions ayant recours aux ressources non institutionnelles. « Le fait de faire une entrevue de groupe, par exemple, change complètement la dynamique. Nous transmettons de l'information tout en rencontrant les gens et en faisant une première sélection, ce qui permet d'économiser beaucoup de temps », termine Alain Jutras.



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



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

### QUOI ?

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

### POURQUOI ?

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

### COMMENT ?

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

### QUI ?

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

## QUELQUES COORDONNÉES UTILES

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