



Notre

MONDE

Le magazine
du CRDITED de la Montérégie-Est
Vol.1 • No.1 • Hiver 2012



Dans la mire de Notre Monde :

COMPRENDRE LES PERSONNES
PRÉSENTANT DES TROUBLES
GRAVES DU COMPORTEMENT POUR
MIEUX INTERVENIR AUPRÈS D'ELLES

- UNE ACTIVITÉ DE RECHERCHE À LA MAISON LILY BUTTERS
- L'APPROCHE MULTIMODALE



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE
INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES
ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

de la **MONTÉRÉGIE-EST**



Notre MONDE

Vol.1 • No.1 • Hiver 2012

Une publication du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Montérégie-Est.

1255, rue Beauregard
Longueuil (Québec) J4K 2M3
Téléphone : 450 679-6511
Télécopieur : 450 928-3315

Rédaction

Direction des communications, des relations avec le milieu et du secrétariat général
Malika Davidson
Roxanne Héroux
Marie-Eve Poirier

Collaboration

Julie Alix
L'ensemble des directions du CRDITED de la Montérégie-Est

Révision

Bla bla rédaction

Conception graphique

Oui Marketing

Impression

Production JG inc.

Internet

www.crditedme.ca

Président

Pierre Cloutier

Directrice générale

Johanne Gauthier

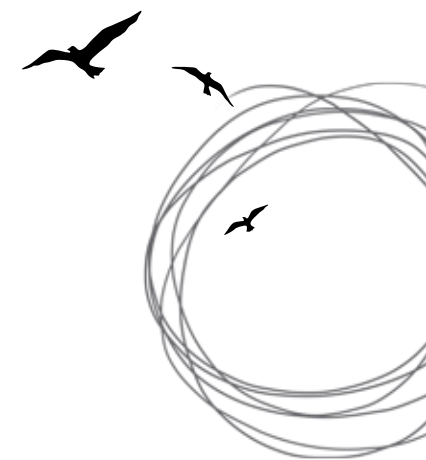
Notre Monde est publié deux fois par année et distribué gratuitement en 2 000 exemplaires

ISBN 978-2-923811-12-3

ISBN 978-2-923811-13-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012



SOMMAIRE

Éditorial

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 5

À la une

LE PORTRAIT DE L'ÉTABLISSEMENT 6

LE CRDITED DE LA MONTÉRÉGIE-EST : UN EMPLOYEUR DE CHOIX! 8

LE COMITÉ DES USAGERS : UN CONTACT RASSURANT POUR LES USAGERS ET LEURS PROCHES 10

LA FONCTION DE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 10

Dossier

L'APPROCHE MULTIMODALE 13

Rubriques

PORTRAIT
Martine Gagnon, directrice des services professionnels 17

RÉSEAU
Ententes de collaboration avec les CSSS Champlain et Pierre-Boucher 18

PARTENAIRE
La Fondation Butters 20

PROJET D'EXPÉRIMENTATION
Le Tremplin : un accès graduel au monde du travail 21

RECHERCHE
Une activité de recherche pour comprendre les personnes présentant des troubles graves du comportement et pour mieux intervenir auprès d'elles 22

CONSEIL D'ADMINISTRATION
La revue des principales décisions du conseil d'administration de 2011 23

BRÈVES
De récentes nouvelles 24

VOX POP
Les valeurs qui nous animent 26

Le PREMIER NUMÉRO



L' ÉDITORIAL

Mat

DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE Un nouveau magazine... Un nouveau nom...

50



C'est avec plaisir que je vous annonce que le début de l'année 2012 est marqué par l'évolution de notre nom afin de mieux refléter la mission de notre établissement. Nous y voici. Le CRDI Montérégie-Est fait désormais place au CRDITED de la Montérégie-Est et lance du même souffle son propre magazine!

Je suis heureuse de pouvoir vous présenter notre établissement, nos services et les valeurs qui guident nos actions. Nous avons hâte de partager avec vous différents sujets qui touchent notre organisation et qui vous touchent en tant qu'usagers, parents et partenaires. Le magazine **Notre Monde** s'inscrit dans notre volonté de communiquer. Il témoigne de nos réalisations et de nos dossiers de l'heure tout en étant à l'image des personnes qui œuvrent au sein de l'établissement et auprès de la clientèle présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

Nous souhaitons que ce magazine réponde à vos attentes et que vous y trouviez une source d'information fort pertinente. Notre Monde sera publié deux fois par année. Nous espérons que vous prendrez l'habitude de nous lire. N'hésitez pas à en parler à votre entourage puisque notre magazine se trouve également en ligne :

www.crditedme.ca

Notre Monde est plus qu'un simple titre de magazine, il se veut rassembleur et porteur du message suivant : **notre monde, c'est vous, c'est nous!**

Il allait de soi, dans un premier numéro, de dresser le portrait de notre établissement. Vous pourrez ainsi constater qui nous sommes et à quel point l'usager est au coeur de nos réalisations quotidiennes. Nous trouvons également important de vous présenter le comité des usagers, qui est à l'écoute des besoins de ces derniers et de leur famille, qui les soutient dans diverses démarches. Vous trouverez de plus dans cette édition un dossier sur l'approche multimodale, une approche clinique qui a fait ses preuves et qui est déployée au CRDITED de la Montérégie-Est. Le Centre a choisi de développer une expertise de pointe pour une intervention efficace conduisant à la réduction des troubles graves du comportement (TGC). Pour en savoir plus, rendez-vous à la page 13.

Sur ce, bonne lecture!

Vous ferez aussi connaissance avec la directrice des services professionnels au CRDITED de la Montérégie-Est, une physiothérapeute de profession qui estime que la relation d'aide est essentielle au bon fonctionnement de tous les projets. Finalement, puisque nous accordons une grande importance à la collaboration avec les partenaires, nous ne pouvions passer sous silence l'entente de collaboration survenue entre le CSSS Champlain et notre établissement ainsi que l'entente conclue avec le CSSS Pierre-Boucher. C'est à lire en page 18.



La directrice générale,

Johanne Gauthier
Johanne Gauthier



à LA UNE

Le PORTRAIT DE L'ÉTABLISSEMENT

Qu'est-ce que le CRDITED de la Montérégie-Est?

Le CRDITED de la Montérégie-Est est un établissement public du réseau de la santé et des services sociaux qui offre des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation aux personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED), de même que des services de soutien et d'accompagnement à l'entourage (famille, proches, partenaires et milieux de vie) de ces personnes.

Un vaste territoire

Le CRDITED de la Montérégie-Est est le résultat d'une dizaine de fusions d'établissements qui se sont effectuées depuis 1946. Désormais, le Centre s'étend sur près des deux tiers de la Montérégie et compte une quarantaine d'installations. Il dessert six territoires de centres de santé et de services sociaux (CSSS) : Pierre-De Saurel, Pierre-Boucher, Champlain, Richelieu-Yamaska, Haute-Yamaska et La Pommeraie. Le Centre offre ses services à près de **3 500** usagers, dont environ le tiers vit en ressources non institutionnelles (RNI), donc hors de son milieu naturel. Près de **1 100** employés servent la clientèle de l'établissement.

Sa mission : offrir des services spécialisés

La transformation globale du réseau de la santé et des services sociaux confère aux CSSS la responsabilité d'offrir à la personne ayant un TED ou une DI des soins généraux et spécifiques, alors que les CRDI lui offrent des services spécialisés. En somme, la responsabilité du CRDITED de la Montérégie-Est est de favoriser l'autonomie et le développement des capacités sociales de ce type de personne grâce à des actions d'adaptation et de réadaptation, donc de réduire sa situation de handicap.

Pour mener à bien sa mission, le CRDITED de la Montérégie-Est développe de façon continue son expertise en intégrant les meilleures pratiques et en participant activement à des projets de recherche.

Les sept services du CRDITED de la Montérégie-Est

Afin de bien répondre aux besoins, aptitudes et intérêts de ses usagers, l'établissement a mis sur pied sept services.

- 1 • Accès, évaluation, orientation** – C'est ici qu'est déterminée l'accessibilité aux services du CRDITED de la Montérégie-Est des personnes qui y sont dirigées, qu'on les oriente vers les services appropriés.
- 2 • Adaptation et réadaptation à la personne** – Ce service correspond à l'ensemble des actions spécialisées et personnalisées visant le développement du potentiel de la personne, de son autonomie et l'amélioration de sa qualité de vie en fonction des besoins pour lesquels elle nécessite un service spécialisé.



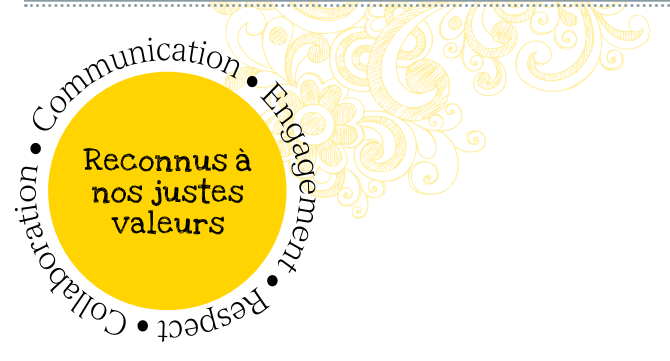
- 3 • Adaptation et réadaptation à la personne en contexte d'intégration résidentielle** – Ce service s'inscrit dans les milieux de vie substitués à la famille naturelle des usagers. Différents types de milieu sont disponibles en fonction des caractéristiques de la personne et du niveau d'intensité de soutien requis.
- 4 • Adaptation et réadaptation à la personne en contexte d'intégration au travail** – Ce service a pour objectif de privilégier l'intégration et le maintien des personnes dans des milieux de travail les plus intégrés possible, en personnalisant les mesures de soutien requises en fonction des ressources disponibles.
- 5 • Adaptation et réadaptation à la personne en contexte d'intégration communautaire** – Ces services visent à privilégier l'intégration et le maintien des personnes dans des milieux les plus intégrés possible, en personnalisant les mesures de soutien requises en fonction des ressources disponibles.
- 6 • Assistance éducative spécialisée offerte à la famille et aux proches** – Il s'agit d'actions spécialisées et personnalisées visant à faciliter les interactions entre la famille, les proches et la personne présentant une DI ou un TED lorsque cette dernière ne reçoit pas de services du CRDITED de la Montérégie-Est.
- 7 • Soutien spécialisé offert aux partenaires** – Les services de soutien spécialisé offerts aux partenaires visent à soutenir l'acquisition des compétences des milieux ou des partenaires afin qu'ils puissent stimuler le développement de la personne ayant un TED ou une DI.



Les valeurs du CRDITED de la Montérégie-Est

L'établissement, en raison de sa mission d'aide aux plus vulnérables, prône quatre valeurs humanistes. Le CRDITED de la Montérégie-Est s'engage à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes :

**le respect,
la collaboration,
la communication,
l'engagement.**



Pour en savoir plus sur les services du CRDITED de la Montérégie-Est, consultez le site Internet du Centre : www.crditedme.ca

Bureau administratif, Brigham

Complexe multiprogrammes, St-Hubert

Résidence Dupré, Beloeil



Le

CRDITED DE LA MONTÉRÉGIE-EST : un employeur de choix!

Endroit motivant et environnement stimulant, voilà ce qu'est le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Montérégie-Est. Le Centre prône des valeurs d'engagement, de communication, de collaboration et de respect, en ce qui concerne autant l'intervention clinique que la gestion de son personnel. Mais comment cela se traduit-il concrètement et pourquoi le choisir comme employeur?

Voici autant de réponses qui vous inciteront à faire carrière ici, en vous joignant à une équipe dynamique et humaniste!

Puisque les ressources humaines sont au centre de nos préoccupations

Le CRDITED de la Montérégie-Est se positionne comme un employeur de choix en mettant en avant plusieurs actions. Il communique une vision claire et stimulante des objectifs de l'établissement, favorise la responsabilisation de chaque employé en lui confiant des objectifs clairement définis correspondant à ses tâches. Il promeut une culture organisationnelle forte qui favorise la mobilisation et la reconnaissance et fait du développement des compétences une priorité.

Pour un accueil chaleureux et l'intégration de tous les membres de notre personnel

Chaque nouvel employé reçoit, pendant une journée entière d'accueil, toute l'information administrative nécessaire à son embauche. Selon le type d'emploi, de la formation complémentaire est aussi offerte, de sept à dix jours.

Pour un milieu de travail qui permet d'aller plus loin

Le Programme de gestion de la relève du personnel-cadre mise avant tout sur le talent et les compétences des employés du CRDITED de la Montérégie-Est qui aspirent à une carrière en gestion. En investissant

prioritairement dans le développement de son personnel, l'établissement ouvre ainsi une avenue à une relève engagée envers l'établissement et axée sur la qualité des services offerts à notre clientèle.

Pour de la formation continue

Le CRDITED de la Montérégie-Est croit en la formation comme outil privilégié afin de favoriser l'acquisition et l'amélioration des compétences de son personnel, une plus grande capacité d'adaptation aux changements et une amélioration de sa performance organisationnelle.

Puisque la santé et la sécurité de nos employés nous tiennent à cœur

Nous attachons une grande importance à la prévention et favorisons une approche participative. Plusieurs outils ont été mis en place dans les dernières années dans le but d'assurer autant la sécurité de nos usagers que celle de nos employés.

Parce que nous offrons des conditions avantageuses

- Régime d'assurances collectives
- Régime de retraite
- Quatre semaines de vacances après un an de service
- Avantages sociaux payables (jours fériés, congés, congés de maladie, etc.)

Voici les emplois actuellement en recrutement, particulièrement dans le secteur des résidences spécialisées* :

- Psychoéducateur
- Éducateur
- Assistant en réadaptation

Veillez noter que d'autres types d'emplois sont aussi offerts. De plus, avec les nombreux départs à la retraite qui auront lieu dans les prochaines années, le CRDITED de la Montérégie-Est offrira des occasions de carrière des plus intéressantes, et ce, dans une grande variété de domaines et de lieux d'emplois.

*Les résidences spécialisées offrent une intervention intensive aux personnes présentant des besoins complexes.

Pour postuler :

- En ligne : www.crditedme.ca/emplois-et-stages/postuler-pour-un-emploi
- Par courriel : 16_crdime_recrutement@ssss.gouv.qc.ca
- Pour plus d'information : communiquez avec Sophie Létourneau au 450 679-6511, poste 3913



Annie Durand

Type d'emploi : Psychoéducatrice
Point de service : Belœil
Années d'expérience au CRDITEDME : 10 ans

Pourquoi avez-vous choisi le CRDITED de la Montérégie-Est comme employeur

J'ai choisi de travailler au CRDITED de la Montérégie-Est étant donné l'importance accordée à la recherche et à la rigueur clinique. Il s'agit d'un centre qui s'appuie sur des données probantes afin d'élaborer ses services et qui s'implique activement à l'intérieur de projets de recherche universitaire afin de bonifier la pratique. La formation des employés et l'amélioration des interventions y tiennent une place prépondérante.

Quelle est la qualité principale qu'une personne doit posséder pour effectuer ce métier?

Je pense qu'il faut avoir un bon sens de l'observation et une bonne capacité d'analyse. Ensuite, il faut être en mesure de transmettre nos connaissances et notre vision et faire preuve d'écoute empathique.



Mélanie Dostie

Type d'emploi : Éducatrice
Point de service : Granby
Années d'expérience au CRDITEDME : 8 ans

Qu'aimez-vous le plus dans votre travail?

J'aime travailler près des gens et leur apporter un soutien concret qui permet d'améliorer leur qualité de vie. Je suis la personne qui applique les interventions

directement dans le milieu et cela me permet d'avoir un regard privilégié sur leurs réussites et leurs défis.

Qu'est-ce que votre métier vous apporte sur le plan personnel?

Mon métier me permet de travailler au cœur des difficultés de la clientèle et cela me donne la satisfaisante impression de changer les choses pour eux. De jour en jour, il m'est possible de constater les résultats de notre travail commun et d'observer des améliorations concrètes dans leur vie. Personnellement, cela me rend heureuse et utile dans la vie. Ce travail contribue chaque jour à développer ma sensibilité envers les gens qui m'entourent et une meilleure connaissance du genre de soutien dont ils ont besoin. Il me permet de travailler en collaboration avec les autres et d'être sensible aux différences de chacun.



Caroline Paquette

Type d'emploi : Éducatrice
Point de service : Granby
Années d'expérience au CRDITEDME : 8 ans

Pourquoi avez-vous choisi de faire ce métier?

Depuis mon enfance, je me voyais travailler auprès des gens afin de les aider à résoudre certaines difficultés. Je voulais me rendre utile et travailler avec eux afin de leur apprendre des choses, mais aussi apprendre de ces personnes. Cette motivation a guidé mon choix de carrière le moment venu.

Qu'avez-vous envie de partager avec nous?

Un des points positifs du Centre est que l'on peut, dans le même établissement, jouer différents rôles auprès de plusieurs types de clientèle sans pour autant changer d'employeur (différents programmes, clientèle enfant, adulte, DI, TED, TGC...). Les défis sont nombreux, variés et stimulants.



Julie Bouchard

Type d'emploi : Spécialiste en réadaptation psychosociale
Point de service : Maison Lily Butters
Années d'expérience au CRDITEDME : 4 ½ ans

Qu'aimez-vous le plus dans votre travail?

La complexité de ce que je dois faire, le défi que je dois relever tous les jours. Chaque usager est différent, chaque situation est différente. On doit constamment se réinventer, être créatif. Si deux problématiques se ressemblent, je peux certes m'inspirer de ce qui a été fait, mais cela n'est pas un gage de réussite. Je suis confrontée à des nouveaux comportements, à des usagers qui sont « imperméables » à nos interventions, à des diagnostics peu connus. Je ne peux rien tenir pour acquis, tout tient grâce à un équilibre fragile. Toute l'équipe doit travailler à maintenir cet équilibre.

Qu'avez-vous envie de partager avec nous?

On a beaucoup de plaisir à travailler en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement. Les clients sont amusants, drôles. On vit de très bons moments avec eux. Une journée au résidentiel, un intervenant peut être appelé à faire une partie de basket-ball, à écouter une émission de variétés, à chanter du karaoké et à affronter un adversaire féroce... au UNO. Les usagers sont très reconnaissants du temps passé avec eux, ils apprécient notre présence et n'hésitent pas à nous le dire. Ils vivent dans le moment présent et on a beaucoup à apprendre d'eux sur ce point.

Le COMITÉ DES USAGERS :

un contact rassurant pour
les usagers et leurs proches

Les usagers du CRDITED de la Montérégie-Est et leurs proches n'y pensent pas toujours, mais ils ont accès à une ressource très utile pour les soutenir dans leurs démarches et les informer : le comité des usagers. Cette entité est constituée d'adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, de parents et de représentants légaux d'usagers du Centre. Ses membres, élus pour un mandat de trois ans, tiennent environ dix rencontres par année.

Des fonctions diversifiées

Le comité des usagers mène plusieurs activités de front :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations
- Promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie
- Évaluer leur satisfaction et celle de leurs proches à l'égard des services du Centre
- Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers

Les activités à venir

Le comité des usagers lancera sous peu un guide sous la forme d'un calendrier qui contiendra notamment divers renseignements sur les droits des usagers, les services du CRDITED de la Montérégie-Est et la procédure de formulation d'une plainte. Un outil appelé « Aide-mémoire » sera aussi lancé afin d'aider les usagers et leurs proches à s'y retrouver dans les ressources externes.

Le comité prévoit tenir plusieurs journées et soirées d'information à l'hiver 2012 pour les parents et représentants des usagers autour de divers thèmes, dont les questions fiscales et les mesures de protection. Des rencontres avec les usagers où seront abordés les thèmes de la sexualité, de l'hygiène et des différents modèles de logement sont aussi à l'agenda du comité.

L'une des activités importantes du comité des usagers en 2012 sera sa contribution à l'organisation du Congrès annuel de l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS-IQDI), qui se tiendra du 24 au 26 mai prochains à l'Hôtel des



Seigneurs, à Saint-Hyacinthe. Pour la première fois dans l'histoire de l'AQIS, l'organisation hôte de son congrès sera un comité d'usagers!

Comité des usagers du CRDITEDME

255, rue Choquette
Beloeil (Québec) J3G 4V6
450 446-7477, poste 2400 ou 1 866 446-3006
comite.usagers@crdime.qc.ca

La FONCTION DE COMMISSAIRE aux plaintes et à la qualité des services

La fonction

Prévue par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit être exercée de façon exclusive et indépendante. Relevant du conseil d'administration, la commissaire est tenue de lui faire annuellement rapport de l'ensemble de ses activités, des plaintes reçues et des recommandations faites, le cas échéant. Elle voit au respect des droits des usagers ainsi qu'à la qualité des services et travaille au maintien du lien de confiance entre les usagers, les parents et les professionnels de l'établissement.

Toutes les plaintes reçues sont traitées dans la plus grande confidentialité et peuvent provenir des usagers, de leurs parents, d'une personne significative, mais aussi d'autres sources comme des professionnels ou des tiers (voisin, famille, etc.). Dans ce dernier cas, il revient à la commissaire d'agir de son propre chef et d'enquêter si elle juge pertinent de le faire à la lumière des renseignements reçus.

La réception et le traitement de la plainte

Dès la réception de la plainte, la commissaire a 45 jours pour en compléter l'examen, émettre ses conclusions et, s'il y a lieu, ses recommandations. Si le tout requiert plus de 45 jours, un délai supplémentaire doit être demandé au plaignant.

Dans sa démarche, la commissaire communiquera avec le demandeur et, au besoin, consultera le dossier de l'utilisateur. Elle a accès à tous les documents nécessaires dans le cadre de son analyse et toutes les personnes qu'elle juge approprié de convoquer sont tenues de la rencontrer.

Enfin, après l'étude de l'ensemble des faits recueillis dans le respect des personnes et dans un souci d'objectivité, elle décide du bien-fondé de la plainte, à savoir si les droits de l'utilisateur ont été respectés, et au besoin transmet ses recommandations à la direction de l'établissement ainsi qu'au plaignant.

Le dossier de l'utilisateur constitue un dossier distinct de celui de la plainte. Aucune mention relative au contenu de la plainte ne doit y apparaître.

S'il est insatisfait des conclusions de la commissaire ou si le délai de 45 jours est expiré et qu'il n'a pas accordé un délai supplémentaire à la commissaire, le demandeur peut présenter son insatisfaction au Protecteur du citoyen, qui pourra décider de réexaminer le dossier.

Les principaux droits des plaignants

- Droit à l'information sur les services et ressources du milieu;
- Droit à des services adéquats, sur les plans scientifique, humain et social, continus et personnalisés dans la mesure des moyens dont dispose l'établissement. Il est à noter que la continuité est assurée dans le cadre du plan d'intervention et du plan de services individualisés et non par le maintien du même professionnel au dossier;
- Droit d'être accompagné;
- Droit d'accès à son dossier (sauf les notes au dossier qui concernent une tierce personne);
- Droit à la confidentialité du dossier et au consentement à l'accès au dossier. La commissaire ne donne des renseignements à une tierce personne que si cette personne a reçu de l'utilisateur visé un consentement d'accès à son dossier;
- Droit d'être informé sur sa santé, de participer à toutes les décisions qui le touchent, de participer à l'élaboration de son plan de services individualisés et de son plan d'intervention;
- Droit en tout temps de faire appel au commissaire des plaintes.

L'aide offerte aux plaignants dans le cadre de leur démarche

Lorsqu'une personne désire signaler une situation qui l'interpelle ou qui lui pose problème, elle peut en tout temps s'adresser à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour lui faire part de son insatisfaction ou de la difficulté qu'elle vit et être assurée que sa démarche restera confidentielle. Elle peut également, si elle le désire, en discuter auparavant avec l'éducateur chargé du suivi de l'utilisateur ou communiquer avec le gestionnaire de l'éducateur ou le coordonnateur de la sous-région.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Danièle Gagnon

Téléphone : 450 928-5149 ou 1 800 347-8051



Le comité des usagers du CRDITED de la Montérégie-Est peut aussi offrir de l'aide en donnant des renseignements sur les ressources du milieu (associations, groupes d'entraide) et il peut accompagner les proches ou l'utilisateur dans toute démarche, y compris la démarche de plainte.

Comité des usagers

Téléphone : 450 446-7477, poste 2400
ou 1 866 446-3006

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Montérégie (CAAP) peut soutenir un demandeur dans la formulation d'une plainte. Travaillant avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'avec le Protecteur du citoyen, il facilite la conciliation entre les instances touchées. Les services sont gratuits, confidentiels et offerts partout en Montérégie.

CAAP

Téléphone : 1 800 263-0670

Le DOSSIER

L'

APPROCHE MULTIMODALE

Notre MONDE • Le DOSSIER

13

C'est depuis 2009 que l'on entend parler de façon plus soutenue de l'application de l'approche multimodale entre les murs du CRDITED de la Montérégie-Est. Afin de rendre ce modèle théorique plus accessible aux gens qui ne baignent pas quotidiennement dans le travail clinique,

Notre Monde a fait sa petite enquête...

L'approche multimodale a été conçue par d'éminents psychologues américains, Dr William I. Gardner et Dre Dorothy M. Griffiths, et c'est le Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement (SQETGC) qui a adapté cette approche à la réalité de nos CRDITED. Le rôle du SQETGC, qui fait partie de la Fédération québécoise des CRDITED, est de soutenir le développement de l'expertise des CRDITED en troubles graves du comportement (TGC) dans les domaines de la déficience intellectuelle et des troubles envahissants du développement.

Au CRDITED de la Montérégie-Est, le premier milieu où l'approche multimodale a été expérimentée est la Maison Lily Butters (ressource spécialisée en stabilisation) il y a deux ans, soit lorsque la résidence a ouvert ses portes. D'autres résidences spécialisées en troubles du comportement et troubles graves du comportement (TC-TGC) du Centre ont emboîté le pas. À la suite de ces expériences-pilotes, le CRDITED de la Montérégie-Est est maintenant sur le point de lancer ses programmes en TGC, dont la pierre angulaire est l'approche multimodale.

Pourquoi se tourner vers l'approche multimodale?

Devant un individu qui présente des TGC, la tendance naturelle est de vouloir faire cesser le comportement sans chercher à en comprendre les causes. On utilise la punition ou différentes interventions sans grand succès et, parfois, au détriment de la qualité de vie de l'individu. L'approche multimodale nous invite plutôt à prévenir l'apparition des TGC en intervenant sur les causes et facteurs (physiques, psychologiques, psychiatriques, médicaux, neurologiques ou environnementaux) qui peuvent être en interaction. Elle nous amène aussi à nous centrer sur la personne afin d'améliorer sa qualité de vie et de lui enseigner d'autres habiletés mieux adaptées aux situations qu'elle vit.



M^{me} Lily Butters



Maison Lily Butters



Les causes du comportement d'abord

Par sa méthodologie rigoureuse, l'approche multimodale nous amène à déterminer les facteurs qui contrôlent l'apparition du TGC (ce qui se passe avant) et à contrôler les facteurs de maintien des comportements (ce qui arrive après que la personne a eu le comportement non approprié). Pour ce faire, on doit procéder à une collecte de données rigoureuse, à des observations mesurables et quantifiables au moyen, par exemple, de l'utilisation de différentes grilles d'observation du comportement, ce qui permet d'éviter toute interprétation. À la suite de ces observations, l'équipe procède à la synthèse des données recueillies et à la formulation des hypothèses au sujet des causes de l'apparition des comportements.

La prévention et les autres habiletés

Par la suite, les efforts sont consentis pour mettre en place des stratégies de prévention : aménagement préventif (diminuer les bruits environnementaux notamment) et prévention active (interventions à mettre en place pour éviter l'apparition du comportement). Lorsque les stratégies de prévention s'avèrent efficaces, l'équipe commence à rédiger un plan de traitement visant à développer chez l'individu d'autres habiletés qui peuvent être acquises facilement et qui amélioreront sa qualité de vie. Par exemple, on peut amener la personne à frapper sur un sac de boxe, plutôt que de la laisser détruire du matériel ou frapper les gens. « En ciblant les causes, on peut travailler sur celles-ci pour changer les caractéristiques de la personne. Auparavant, on travaillait sur les comportements et la personne retournait en milieu naturel, et les problèmes revenaient », explique Diane Buisson, consultante en TGC et formatrice en approche multimodale au SQETGC.

L'approche multimodale : deux volets

L'analyse multimodale vise à identifier les facteurs contextuels (environnement physique et social, style et habitudes de vie, caractéristiques physiologiques actuelles, habiletés déficitaires, santé physique, santé mentale, atteintes neurologiques) de traitement de l'information et de renforcement ayant une influence sur l'apparition du trouble du comportement.

L'intervention multimodale porte sur divers aspects : aménagements préventifs, prévention active, interventions d'adaptation (apprentissage) et de traitement des caractéristiques de la personne et mesures de soutien offertes à l'entourage.

Un vent de changement

L'approche multimodale a changé la façon dont les interventions cliniques s'orchestrent auprès de la clientèle qui présente des TGC. « Nous sommes sortis, avec l'approche multimodale, de la caricature des troubles graves de comportement où on disait : "Il me manipule!" Avec cette approche, gestionnaires, professionnels et intervenants doivent convenir de façons de faire et les respecter scrupuleusement pour déterminer... les causes des comportements émis et corriger la situation », précise Claire Savoie, coordonnatrice des services de soutien spécialisé au CRDITED de la Montérégie-Est.

Bien que garante de résultats considérables, l'approche multimodale demande une rigueur administrative qui modifiera assurément les façons d'intervenir auprès des usagers du CRDITED de la Montérégie-Est qui présentent des TGC. « Les suivis en équipe toutes les deux semaines qu'exige l'approche multimodale rendent la conciliation des agendas de tous les intervenants visés très complexe. Cela pose aussi un problème lorsqu'on réalise que l'usager éprouve des problèmes avec son environnement comme l'éclairage, la dimension des pièces et le bruit. Parfois, les aménagements peuvent être plus difficiles à faire », explique Carole Labelle, psychologue au CRDITED de la Montérégie-Est spécialisée en TGC, qui s'empresse d'ajouter que les résultats, malgré ces difficultés, en valent grandement le coût.

Des cas vécus

Voici le cas vécu d'utilisation de l'approche multimodale auprès d'un jeune homme suivi dans une résidence en TGC du Centre que nous appellerons Jimmy afin de préserver son anonymat.

Jimmy est un adolescent de 14 ans souffrant d'épilepsie et présentant une déficience intellectuelle moyenne de même que des particularités relationnelles. Dès son plus jeune âge, il a été suivi par les services de la protection de la jeunesse. Il est suivi régulièrement en neurologie et en psychiatrie. Jimmy, issu d'un milieu défavorisé et dont les parents ont des troubles de santé mentale sévères, vit dans une résidence spécialisée depuis 2009.

À son arrivée, Jimmy pouvait se désorganiser (faire une crise) une ou deux fois par semaine, ce qui nécessitait l'intervention de plusieurs intervenants. Il présentait les comportements suivants : opposition, violence, automutilation, simulation de crises d'épilepsie, fugue, cris et pleurs incessants. Les visites du père étaient particulièrement problématiques : elles exigeaient la présence d'aide additionnelle, et les comportements étaient plus intenses et persistaient pendant plusieurs jours. De plus, les crises se manifestaient lors des changements de quart de travail des intervenants.

En juin 2009, la résidence a commencé à appliquer l'approche multimodale auprès de Jimmy. La première intervention a été de mettre en place des aménagements préventifs : structurer les visites, doser les contacts physiques entre le fils et le père, annoncer la visite. De plus, on a enseigné à Jimmy, à l'aide d'une histoire sociale et de scénarios, les comportements appropriés (les autres habiletés) à adopter pendant et après les visites. Plus tard, une activité agréable dans la communauté a été ajoutée à la suite des visites du père.

En parallèle, un plan de gestion des émotions a été utilisé pour aider Jimmy à mieux se contrôler dans les moments difficiles (plan d'apprentissage). Ce travail a été fait conjointement avec la travailleuse sociale du père de Jimmy, car ce dernier devait adhérer au plan d'intervention pour que les résultats escomptés puissent être atteints.

De juin 2009 à mars 2010, les rencontres interdisciplinaires (psychologue, infirmier clinicien, conseillère à l'intervention, chef de programmes et éducatrice) avaient lieu toutes les deux semaines afin d'ajuster les interventions. Par la suite, compte tenu de la diminution de la fréquence de désorganisation, le suivi s'est fait une fois par mois. La fréquence a ensuite augmenté temporairement pour se stabiliser à une fois par mois depuis le printemps 2011. À ce jour, Jimmy reçoit la visite de son père sans se désorganiser. Il pourra sous peu quitter l'établissement spécialisé en TGC pour un milieu d'hébergement plus léger.

Des exemples de problèmes ciblés grâce à l'approche multimodale?

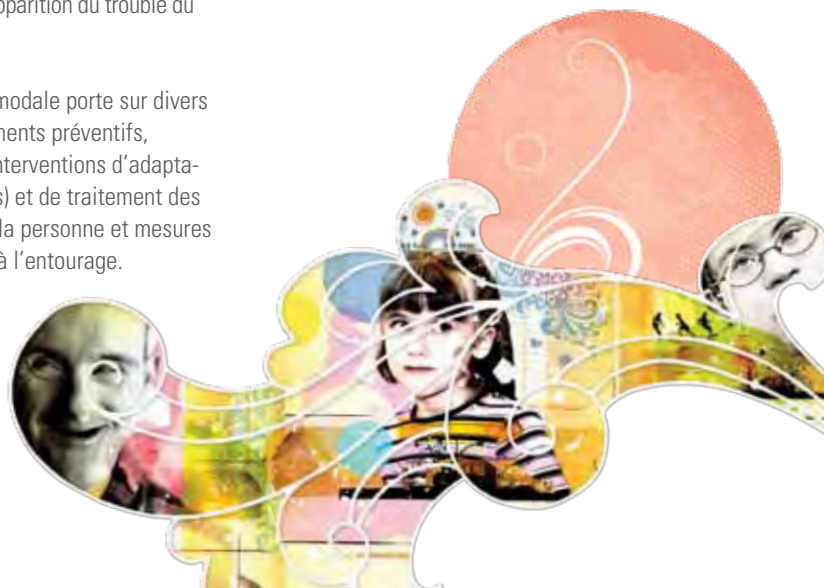
- Agressivité accrue en période menstruelle ou prémenstruelle chez une femme ayant une déficience intellectuelle. L'une des stratégies employées a été de répertorier par écrit les moments d'agressivité afin de définir des tangentes.
- Violence ou cris durant les collations et les repas ou peu de temps après chez un homme ayant une déficience intellectuelle en raison d'intolérances alimentaires. Une stratégie gagnante a été de retirer un aliment à la fois pour répertorier par écrit les épisodes violents ou les manifestations de cris.
- Anxiété importante pendant les congés scolaires chez un jeune ayant un trouble envahissant du développement et une légère déficience intellectuelle. Une stratégie gagnante a été d'utiliser un calendrier personnalisé pour le préparer à ces journées « différentes ».

Des résultats encourageants

Si l'approche multimodale a été adoptée comme outil central des programmes TGC du CRDITED de la Montérégie-Est, c'est parce qu'elle a démontré son efficacité. « Certains de nos usagers dont on devait revoir les plans d'intervention toutes les deux semaines nécessitent maintenant ce même type de suivi une fois par mois. D'autres sont considérés comme en maintien et pourront éventuellement partir pour des ressources résidentielles plus légères », note Carole Labelle.

Chez les usagers qui présentent un double diagnostic, par exemple un problème de santé mentale qui s'ajoute à la déficience intellectuelle ou au trouble envahissant du développement, le défi à relever est plus grand. La concertation avec les pédopsychiatres et les psychiatres est essentielle (médication nécessaire). Jusqu'à 10 % des personnes atteintes d'une déficience intellectuelle et 20 % des personnes ayant un trouble envahissant du développement auront éventuellement des troubles du comportement. Cela représente donc un défi de taille. Or, seul un petit nombre de personnes ayant des TGC nécessitent un encadrement dans les résidences spécialisées. Voilà pourquoi on développe actuellement au Québec une expertise en TGC avec un objectif ultime : maintenir la personne dans son milieu de vie naturel le plus longtemps possible en les outillant, elle et ses proches, et en les soutenant.

« Je pense que cette approche est là pour durer. On en parle depuis trente-cinq ans et cela a tellement évolué depuis! Les approches se succèdent, mais celle-ci est toujours bien là et la recherche la raffine constamment. Cela évolue toujours pour le mieux », conclut Diane Buisson.



Les RUBRIQUES



Portrait NOTRE MONDE

Martine Gagnon :
directrice des services professionnels du CRDITED de la Montérégie-Est



Clinique régionale d'évaluation des troubles complexes du développement

En septembre 2010, la Direction des services professionnels (DSP) du CRDITED de la Montérégie-Est est devenue la Direction des services professionnels, de la recherche et de la qualité (DSPRQ). Les objectifs de ce changement étaient de confirmer l'importance accordée à la recherche et au développement des connaissances au sein de l'établissement à l'intérieur d'un processus continu d'amélioration de la qualité des services offerts à l'ensemble de sa clientèle. En février 2011, un autre changement survient : une nouvelle personne se voit confier la direction de la portion « services professionnels » de la DSPRQ. **Il s'agit de Martine Gagnon.**

Martine Gagnon, physiothérapeute de formation, a toujours travaillé dans le domaine de la déficience intellectuelle, d'abord comme physiothérapeute au Centre Butters auprès d'une clientèle polyhandicapée, puis au Centre d'accueil Anne-LeSeigneur de Chambly. En 1992, elle obtient un poste de conseillère aux programmes pour ce même établissement, qui devient, à l'occasion d'un premier processus de fusions, le Centre de réadaptation Horizon, établissement qui fera plus tard partie du CRDITED de la Montérégie-Est. Avant de devenir directrice des services professionnels au CRDITED de la Montérégie-Est, Martine Gagnon a occupé durant trois ans le poste de coordonnatrice de la gestion clinique et administrative à la direction des services de réadaptation de l'établissement.

Rôle de la Direction des services professionnels

C'est sous la direction de Martine Gagnon que se trouve la porte d'entrée des usagers au CRDITED de la Montérégie-Est, à savoir le service d'accès, évaluation et orientation (AEO). C'est à l'AEO que la demande de service pour un nouvel usager est envoyée par un CSSS. La demande est analysée à partir des critères d'admissibilité aux services et lorsqu'elle est acceptée, elle est orientée vers un premier service d'adaptation et de réadaptation à la personne. Martine Gagnon compte également dans sa direction l'équipe de soutien spécialisé composée de professionnels de différentes disciplines (travailleur social, spécialiste en activité clinique, psychologue, infirmier clinicien, ergothérapeute et orthophoniste) qui est mise à contribution au besoin par les équipes de la direction des services de réadaptation du Centre. Enfin, c'est sous la direction de Martine Gagnon que l'on retrouve la Clinique régionale d'évaluation des troubles complexes du développement où sont offerts des services spécialisés d'évaluation diagnostique pour les enfants qui présentent un trouble du développement. Les enfants sont dirigés vers la clinique avec plusieurs hypothèses diagnostiques qu'il faut clarifier.



L'arrimage entre deux directions

Martine Gagnon explique qu'une direction DSPRO chapeauté par deux directrices permet aux deux entités de poursuivre leur mission tout en participant à des activités communes. Ainsi, la recherche et le développement des connaissances influencent les pratiques professionnelles auprès des usagers, ce qui permet d'adapter les programmes et les processus d'intervention et donc de les rendre encore plus efficaces auprès des usagers.

Les défis 2012 des services professionnels

Les prochains mois annoncent plusieurs défis pour Martine Gagnon et son équipe des services professionnels. D'entrée de jeu, la directrice retient comme premier défi l'implantation des rôles du personnel, dont celui de psychoéducateur qui nécessite l'ajustement des rôles des professionnels de l'équipe de soutien spécialisé du Centre. Maintenant que la révision des rôles s'achève, il est nécessaire de s'employer à se les approprier et à les implanter.

Autre défi de taille : le Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience (2008) du ministère de la Santé et des Services sociaux exigera du service d'accès, évaluation et orientation (AEO) une adaptation constante au flux des demandes. En effet, on prévoit que le nombre d'usagers continuera d'augmenter, surtout la clientèle âgée de 17 ans ou plus ayant un trouble envahissant du développement, alors que le Plan d'accès exige le respect des délais d'attente maximaux pour la dispensation de service.

Accès aux services, meilleures pratiques et rôles bien définis du personnel du Centre, voilà quelques éléments qui tiendront assurément Martine Gagnon et son équipe très occupées au cours des prochains mois.



Le RÉSEAU

Ententes de collaboration avec les CSSS Champlain et Pierre-Boucher

Contexte

Dès la publication de son plan stratégique 2006-2009, le CRDITED de la Montérégie-Est a mis au cœur de ses préoccupations l'importance de convenir d'ententes avec ses partenaires des CSSS afin de desservir rapidement et en continuité la clientèle présentant un TED ou une DI.

Traitement conjoint des demandes de service : CRDITED de la Montérégie-Est et CSSS Champlain

À l'été 2011, le CRDITED de la Montérégie-Est a signé, avec le CSSS Champlain, un protocole de collaboration dans le cadre d'un projet pilote visant la diminution du temps d'attente pour recevoir un premier service au CSSS et au CRDITED de la Montérégie-Est ainsi que la continuité de services entre les deux établissements. Il s'agit ici d'un projet vitrine, c'est-à-dire d'un projet pour lequel les directions des établissements se sont engagées à publier à l'ensemble des établissements de la Montérégie les résultats et outils conçus.

Les objectifs poursuivis par ce projet pilote sont nombreux :

- établir des modalités d'évaluation conjointe pour favoriser l'accès aux services pour des personnes qui présentent de nouvelles demandes et qui ont un profil clinique complexe;
- élaborer un outil pour faciliter la détermination des niveaux de priorité des demandes;
- convenir d'une procédure d'accès simplifiée aux CRDITED et CSSS pour les usagers déjà connus par ceux-ci et l'expérimenter;
- mettre en place des modalités de concertation clinique pour les usagers desservis;
- élaborer un document d'aide à la décision à l'égard des besoins de la personne et de ses proches (besoins spécialisés ou non) et des services qu'ils requièrent.

Cette entente est valide jusqu'en juin 2012. Souhaitons qu'elle serve de base à une entente de collaboration permanente et bénéfique pour la population visée.

Protocole d'entente pour un continuum de services avec le CSSS Pierre-Boucher

Une entente de collaboration a été officialisée cet automne avec le CSSS Pierre-Boucher, soit le Protocole d'entente relatif au continuum de services pour la clientèle présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Cette entente vise à clarifier les zones de collaboration nécessaires pour que le CRDITED de la Montérégie-Est et le CSSS Pierre-Boucher puissent bien répondre aux besoins de cette clientèle sur ce territoire.

Dans le cadre de cette entente, les parties s'entendent pour :

- convenir d'un plan d'implantation conjoint pour la mise en place des éléments du cadre de référence régional pour un réseau intégré de services DI-TED;
- offrir le soutien psychosocial aux familles lorsque cela est requis ou convenu au plan de services individualisés (PSI);
- poursuivre l'optimisation de leurs services pour le programme DI-TED grâce à la collaboration permettant le partage de l'expertise;
- convenir de modalités de collaboration précises selon le calendrier de travail établi conjointement pour la clientèle ayant des troubles concomitants, la clientèle ayant des problèmes de santé et l'intervention en situation d'urgence et de crise.

Plus précisément, le CSSS Pierre-Boucher s'engage notamment à :

- offrir le soutien psychosocial aux familles lorsque cela est requis ou convenu au PSI;
- mettre à contribution les organisateurs communautaires pour élaborer des projets dans la communauté pour la clientèle;
- rendre accessibles les services généraux aux personnes ayant une DI ou un TED au besoin.

Quant à lui, le CRDITED de la Montérégie-Est s'engage entre autres à :

- offrir des services d'adaptation et de réadaptation dans un contexte d'épisode de services aux personnes qui ont été dirigées vers le Centre et qui présentent des écarts significatifs de fonctionnement liés à leur projet personnel;
- offrir des services d'hébergement en milieu substitué pour les personnes ayant une DI ou un TED et ne présentant pas de perte d'autonomie;
- collaborer à l'adaptation des services du CSSS aux besoins de la clientèle;
- assurer un suivi régulier lorsqu'un usager du CRDITED de la Montérégie-Est est hospitalisé selon les modalités établies.



La FONDATION BUTTERS, vous connaissez?



Lily Esther Butters a ouvert en 1948 un foyer pour enfants ayant une déficience intellectuelle près du lac Memphrémagog, en Estrie. En 1972, cette initiative avait fait des petits, puisque 435 enfants et adultes répartis dans six édifices de cette région étaient hébergés grâce à M^{me} Butters. En 1976, trois ans après sa retraite, les amis et la famille de M^{me} Butters ont créé la Fondation Butters en son honneur.

Une contribution à la désinstitutionnalisation

La Fondation est à l'origine d'un centre de réadaptation en déficience intellectuelle faisant maintenant partie du CRDITED de la Montérégie-Est, partenaire principal de la Fondation. Elle a aussi contribué au premier mouvement de désinstitutionnalisation au Québec, notamment en créant une société de gestion immobilière, Maisons Butters inc., pour assumer la gestion de propriétés pour les usagers du CRDITED de la Montérégie-Est. Depuis 1976, la Fondation Butters a investi près de sept millions de dollars pour des projets mis sur pied par des parents de personnes déficientes intellectuelles ou ayant un trouble envahissant du développement ainsi que pour des logements et de l'équipement spécialisés.

Un mandat élargi

La Fondation a élargi son mandat au cours des dernières années afin d'appuyer des projets pilotés par le CRDITED de la Montérégie-Est pour soutenir la réadaptation et la participation sociale de la clientèle visée.

Des exemples?

La Fondation verse des dons aux Maisons Butters inc. afin de financer les projets de logement à long terme, la construction de cliniques et le développement de services novateurs pour les personnes présentant une déficience intellectuelle. La Fondation finance aussi les services offerts aux familles de personnes handicapées et elle offre des bourses d'études aux gens qui souhaitent œuvrer dans le domaine de l'adaptation et de la réadaptation de ces personnes.

Comment la Fondation recueille-t-elle des dons?

La Fondation Butters recueille des dons du public de plusieurs façons. Il est possible de faire un don par téléphone, par Internet, par courriel ou même au moyen d'un don planifié (legs après le décès du donateur). Pour en savoir plus : www.fondationbutters.ca



M^{me} Lily Butters

Le TREMLIN, un accès graduel au monde du travail

Qu'est-ce que le mot tremplin évoque pour vous? Faire un grand saut, se lancer, oser? Le projet d'expérimentation Le Tremplin du CRDITED de la Montérégie-Est porte un nom qui s'imposait puisque celui-ci a pour objectif de

développer les champs d'intérêts, habiletés, compétences et habitudes de vie

favorisant l'insertion et le maintien dans des activités de travail ainsi que la participation sociale des personnes présentant un TED sans déficience intellectuelle. Lorsque l'on parle d'un grand saut, de se lancer et d'oser, cela correspond tout à fait au cheminement d'un tel individu dans le monde du travail, puisqu'habituellement, 65 % de ces personnes sont sans emploi ou, lorsqu'elles occupent un emploi, celui-ci n'exige aucune qualification en plus d'être mal rémunéré. Cette situation nous apparaît évitable grâce à une programmation individualisée, puisque cette clientèle dispose d'un fort potentiel.

Historique

L'idée du projet Le Tremplin est née en 2008. Un groupe de travail est alors constitué de personnes issues des différents secteurs d'activité du CRDITED de la Montérégie-Est, ainsi que de partenaires externes du secteur de l'employabilité et du réseau communautaire. Elles travailleront à concevoir une modalité d'intervention basée sur le programme-cadre TED en vigueur dans notre région. L'établissement a accepté qu'un projet pilote soit mis en place et la première cohorte a amorcé ses activités en septembre 2009.

Fonctionnement

Chacune des cohortes est formée de cinq à huit usagers du CRDITED de la Montérégie-Est à laquelle le Centre offre une programmation en collaboration avec notre partenaire à l'emploi SDEM-SEMO (Service de développement d'employabilité de la Montérégie inc. et Service externe de main-d'œuvre). D'une durée maximale de 24 mois, la programmation s'articule en deux volets. La première année, les usagers participent à des activités de réadaptation diversifiées afin d'optimiser leurs capacités et d'acquiescer les préalables à leur employabilité. Ce volet se compose donc d'activités de groupe animées par les intervenants du Centre et du SDEM-SEMO. L'utilisateur aura aussi à explorer ses champs d'intérêt et à mettre en pratique ses apprentissages dans différents milieux de travail. Une fois ce volet terminé, le SDEM-SEMO offre au participant un milieu de stage de travail qui correspond à ses champs d'intérêt et aptitudes. Trois cohortes ont déjà bénéficié du service Le Tremplin et au terme de leur cheminement,

60 % des usagers ont eu accès à un emploi!



La RECHERCHE

Une activité de recherche pour comprendre les personnes présentant des troubles graves du comportement et pour mieux intervenir auprès d'elles.

Dans la poursuite du développement des connaissances, le CRDITED de la Montérégie-Est s'est associé à la Fondation Butters afin de collaborer, dans le cadre d'une recherche, à l'évaluation de l'implantation et de l'efficacité du programme de la Maison Lily Butters.

Une équipe constituée de Mme Diane Morin, Ph. D., chercheuse principale et titulaire de la Chaire de déficience intellectuelle et troubles du comportement à l'Université du Québec à Montréal, de Mme Céline Mercier, Ph. D., co-chercheuse Département de médecine sociale et préventive de l'Université de Montréal, et de Mme Mélina Rivard, Ph. D., agente de programmation, de planification et de recherche et chercheuse au CRDITED de la Montérégie-Est, a déposé en mai dernier un rapport sur le premier volet de la recherche : l'implantation de la Maison Lily Butters.

Le programme de la Maison Lily Butters prévoit des services d'évaluation et de stabilisation en milieu résidentiel spécialisé s'appuyant sur le guide de pratique adopté par la Fédération des CRDITED. Sa mise en place a été soutenue par le Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement. L'objectif de ce programme est d'encourager un retour de l'utilisateur dans son milieu de vie habituel ou vers un milieu de vie le mieux adapté à ses besoins.

Le premier volet de la recherche portait sur trois aspects : l'aménagement physique, la structure organisationnelle et le processus clinique. Le but était d'obtenir des données pouvant servir à l'amélioration continue du programme et de les diffuser à d'autres Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement.



Les conclusions du rapport portent sur des pistes d'action quant à la poursuite de l'implantation de la Maison Lily Butters et sur des propositions pour la généralisation de ce type de ressource résidentielle spécialisée, alors que le second volet de la recherche portera sur l'efficacité du programme.

Riches d'enseignements, les éléments ciblés dans le rapport serviront non seulement au CRDITED de la Montérégie-Est, mais aussi à tous les CRDITED qui veulent implanter une nouvelle ressource spécialisée pour les personnes ayant un trouble grave du comportement.

À ce titre, le 30 novembre avait lieu, au siège social du CRDITED de la Montérégie-Est, le lancement du Guide d'implantation d'une ressource spécialisée pour les personnes présentant un trouble grave du comportement. Celui-ci servira de référence autant pour les CRDITED du Québec qu'à une échelle nationale ou internationale.

Nous vous invitons à lire le rapport de recherche 2008-2010, L'évaluation de l'implantation de la Maison Lily Butters, au www.crditedme.ca, en cliquant sur l'onglet Documentation et liens utiles/Publications. Quant au Guide d'implantation d'une ressource spécialisée pour les personnes présentant un trouble grave du comportement, il se trouve à la section Transfert des connaissances/Outils du site Internet de la Chaire de déficience intellectuelle et troubles du comportement de l'UQAM au www.chaire-ditc.uqam.ca.



Le CONSEIL D'ADMINISTRATION

la revue des principales décisions du conseil d'administration de 2011

Le conseil d'administration du CRDITED de la Montérégie-Est est composé de **seize membres**, soit quatre représentants de la population, trois personnes du conseil multidisciplinaire, un membre du personnel non clinique, deux personnes du comité des usagers, deux représentants de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, une personne de la Fondation Butters, la directrice générale, M^{me} Johanne Gauthier, et le président du conseil d'administration, M. Pierre Cloutier.

Le conseil se réunit au moins six fois par année.

Voici les principaux dossiers sur lesquels se sont penchés les membres du conseil d'administration cette année :

L'adoption de trois grandes priorités organisationnelles dans le cadre de la planification budgétaire 2011-2012

- Poursuivre la mise en place du plan stratégique 2010-2015 en privilégiant la spécialisation de l'offre de service de l'établissement.
- Déployer les services à la clientèle et réduire de façon considérable la liste des personnes en attente, en conformité avec le plan d'accès ministériel et en fonction de nos principes sur les plans de l'équité et de l'accessibilité sur l'ensemble du territoire.
- Mettre en place les infrastructures nécessaires et adaptées à l'offre de service spécialisée afin d'appuyer une dispensation de services sécuritaires et de qualité, en réponse aux besoins des usagers et du personnel.

L'adoption d'un plan de développement des ressources humaines qui comprend sept axes d'action

- Une équipe de direction inspirante pour les employés
- Une culture organisationnelle distinctive
- Des employés responsables de leurs résultats
- La priorité accordée au développement des compétences
- Des pratiques en gestion des ressources humaines cohérentes avec nos valeurs
- Un environnement de travail de qualité
- La transformation de l'établissement

L'adoption de la Politique de gestion des installations

Dans la foulée de la spécialisation de nos services, une adaptation constante des milieux est nécessaire afin que ceux-ci puissent répondre aux nouveaux besoins de l'organisation. De plus, l'adaptation des installations, le maintien des locaux dans des conditions optimales et sécuritaires ainsi que l'entretien préventif et curatif des milieux sont des moyens privilégiés pour tendre vers l'amélioration continue de la qualité des services. Ainsi, le conseil d'administration a adopté la Politique de gestion des installations afin d'encadrer les activités permettant d'assurer une gestion efficace des installations et de favoriser une offre de service sécuritaire et de qualité. Afin d'atteindre les objectifs de cette politique, un plan directeur immobilier a été élaboré. Il présente la planification complète des activités de gestion des installations requises entre 2010 et 2015.

L'établissement s'engage à maintenir l'équilibre budgétaire

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, l'établissement doit préparer un budget détaillé et s'engager, par résolution du conseil d'administration, à maintenir l'équilibre budgétaire au 31 mars de l'année financière en cours. Les prévisions de l'établissement reflètent l'effet des mesures d'efficacité demandées par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le plan de réduction des dépenses administratives prévues à la loi 100, ainsi que les réductions liées aux autres mesures d'optimisation. De plus, le budget tient compte des priorités organisationnelles entérinées par le conseil d'administration, notamment la transformation de l'organisation vers une offre de services spécialisés structurée par programmes et la dotation d'une main-d'œuvre professionnelle (psychoéducateurs et spécialistes en réadaptation psychosociale).



Brèves

Des usagers du Centre à la résidence pour aînés Le Bellagio

Le CRDITED de la Montérégie-Est a signé récemment un contrat avec la résidence privée de soins pour aînés Le Bellagio de Longueuil. Cette entente permet de répondre aux besoins de nos usagers aînés ou qui nécessitent une aide importante dans les activités de la vie quotidienne au chapitre de la mobilité. Ainsi, 23 chambres sont mises à la disposition du CRDITED de la Montérégie-Est (de type studio avec salle de bains privée) au sixième et dernier étage de cette résidence. Le 24^e logement de cet étage leur sert de salle commune de loisirs. Les nouveaux résidents du Bellagio ont droit, comme ceux des autres étages, à un service d'infirmière auxiliaire et d'infirmière clinicienne sept jours sur sept et peuvent prendre rendez-vous avec un médecin attiré à la résidence. Ils continuent de recevoir les services du CRDITED de la Montérégie-Est, notamment avec un éducateur qui se consacre aux usagers du Centre qui habitent au Bellagio.

Une entente de collaboration avec la Commission scolaire Marie-Victorin

En août dernier, une entente de collaboration a été signée par le secteur Travail et communautaire de la Direction des services de réadaptation avec nos partenaires SDEM-SEMO et le secteur de l'enseignement aux adultes de la commission scolaire Marie-Victorin.

Cette entente stipule que les trois établissements uniront leurs forces pour concevoir une offre de services propre à la clientèle ayant une déficience intellectuelle légère ou un trouble envahissant du développement avec une déficience intellectuelle légère. Nous sommes sûrs qu'en partageant nos ressources, nous pourrions mieux servir nos clients communs.

Les travaux ont débuté en septembre et le groupe de travail devra présenter un projet bien ficelé en mars 2012. De plus, nous croyons qu'une fois que le projet sera actualisé sur la Rive-Sud, nous pourrions aller solliciter nos partenaires scolaires des autres régions de la Montérégie afin de discuter de la possibilité de mettre en place d'autres collaborations de ce type!



Le film Marécages met en vedette trois usagers du CRDITED de la Montérégie-Est

Trois usagers du CRDITED de la Montérégie-Est ont vécu une expérience unique en participant au tournage d'un long métrage québécois l'été dernier : Marécages. Le film met en vedette, entre autres, Pascale Bussières, Luc Picard, Angèle Coutu, François Papineau et Gabriel Maillé. Il a été tourné à Saint-Armand, sur la ferme familiale de son réalisateur, Guy Édoin, qui en est à son premier long métrage. Nous retrouvons dans ce film la sœur du réalisateur, Pascale Édoin, usagère du CRDITED de la Montérégie-Est, ainsi que leurs parents dans plusieurs scènes. D'autres usagers de notre établissement, y sont aussi figurants.

Le Fonds d'aide aux usagers accepte vos dons!

Le Fonds d'aide aux usagers est un soutien de dernière instance qui répond à un besoin financier imprévu, ponctuel et non récurrent. Il a été créé dans le but de répondre à des situations possibles d'urgence vécues par les usagers du Centre. Offrant un soutien de dernier recours lorsqu'aucune autre ressource dans la communauté ne peut fournir l'aide financière pour répondre aux besoins, il octroie des dons ou des prêts selon des critères précis.

- Situations d'abus qui rendent l'utilisateur en situation précaire
- Équipements de soins de santé non couverts par d'autres programmes (par exemple paire de lunettes ou orthèse)
- Besoins de base pour offrir un milieu de vie sain et sécuritaire (par exemple, mobilier ou matelas)
- Redressement de la situation financière

Ce fonds offre la possibilité à chacun de poser un simple geste qui fera une différence pour les personnes qui se retrouvent momentanément dans une situation précaire, contraignante et inattendue; c'est aussi l'occasion de se donner les moyens d'agir sur ces situations.

Pour contribuer, rendez-vous sur notre site Internet (www.crditedme.ca), sous l'onglet CRDITED de la Montérégie-Est/Fonds d'aide aux usagers. Un reçu sera remis pour toute contribution de 10 \$ ou plus.



Le CRDITED de la Montérégie-Est souligne le renouvellement de son agrément lors de son assemblée générale annuelle!

En mai dernier, le CRDITED de la Montérégie-Est était fier d'annoncer l'obtention de son accréditation pour les trois prochaines années du Conseil québécois d'agrément (CQA). Le 12 octobre, avant l'assemblée générale annuelle, les membres du conseil d'administration ainsi que les équipes de réalisation qui ont travaillé sur la démarche d'agrément étaient invités à un petit rassemblement visant à souligner ce succès organisationnel.

Sur la photo, de gauche à droite :

Yvan Gendron, ex-président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, **Johanne Gauthier**, directrice générale du CRDITEDME, **Patrick Dubois**, coordonnateur de la démarche d'agrément et coordonnateur de la gestion des systèmes d'information clientèle au CRDITEDME, **Pierre Cloutier**, président du conseil d'administration du CRDITEDME, et **Lyne Pelletier**, directrice générale du CQA.



Le VOX POP

Les valeurs qui nous animent



Nous reconnaissons-nous à nos justes valeurs?

Nos valeurs représentent notre fondement, notre raison d'être. Elles nous orientent, nous guident dans notre travail et sont la plus grande force de notre organisation. Gens de relation d'aide, nous pouvons être fiers d'affirmer nos valeurs humanistes.

Mais que signifient concrètement **communication, engagement, respect et collaboration** pour nous? Nous nous sommes déplacés dans différents points de service afin de savoir ce que vous en pensiez et voici ce qui en est ressorti.

Parmi les quatre valeurs du CRDITED de la Montérégie-Est, laquelle est la plus importante pour vous dans votre travail quotidien?



Chantal Juare,
instructeur, Boucherville

« Pour moi, c'est la collaboration. Je me sens à la base de cela. Cela fait trois ans que je le vis avec Tremplin (offre de service en adaptation et réadaptation en contexte d'intégration au travail). C'est une belle collaboration et cela ouvre des portes dans la société. Ce ne sont pas encore toutes les entreprises qui sont prêtes à accueillir des personnes ayant un trouble envahissant du développement ou une déficience intellectuelle. »



Annie Bisson,
agente de gestion du personnel, Longueuil

« C'est la collaboration. Toute organisation doit travailler la collaboration pour atteindre sa mission. Cela implique d'être capable de reconnaître le travail des autres et de souligner les bons coups. C'est aussi sentir que les autres peuvent t'aider et vice-versa. Si on travaille en collaboration, c'est que la communication est présente. »



Jennifer Lew,
agente administrative aux services techniques, Longueuil

« Moi, je dis l'engagement. Quand nous sommes engagés, ça coule! Dans mon travail, je suis engagée à ce que les clients reçoivent ce dont ils ont besoin. Les personnes vulnérables, il faut s'assurer qu'elles soient bien et en sécurité. Moi, cela colle à mes valeurs personnelles. »



Claudiane Coutu Arbour,
éducatrice, Belœil

« L'engagement. Lorsqu'on se sent encouragé dans une organisation, le respect et la communication vont de pair. De plus, l'engagement d'une personne est également synonyme de motivation et de fierté d'appartenir à son organisation. »



Marie-Pier Messier,
agente d'intégration, Sorel

« Le respect est, selon moi, la valeur la plus importante au CRDITEDME. Autant entre les employés qu'envers les usagers, c'est la base d'une bonne collaboration. En période de changement, c'est encore plus important que tous les employés, peu importe leur fonction, travaillent dans le respect. »



Jean-Yves Dufort, M.A.,
responsable du centre de documentation, Brigham

« La collaboration. Pourquoi? Parce que je crois que nous pouvons faire la différence en travaillant de concert et ainsi arriver à améliorer, peu importe sa mesure, la qualité de vie de la personne ayant des difficultés et celle de son entourage. Je considère cette valeur comme étant la clé de mon travail en équipe. Mais le plus important, il n'en demeure pas moins que pour moi, la collaboration, c'est surtout, le plaisir de travailler avec les autres et de faire partie de mon équipe, la meilleure qui soit au demeurant. »



Stéphanie Garneau,
éducatrice, Granby

« Sur le plan professionnel, le respect est pour moi la valeur la plus significative puisque tout passe d'abord par les employés. Il est donc important de respecter chaque type d'emploi et de respecter les limites et les capacités de chacun. »

