

# VALEURS

## CLIENTÈLE

RESPECTER LA PERSONNE

ACCUEILLIR LA PERSONNE

FAIRE PREUVE DE PROFESSIONNALISME  
DANS L'INTERVENTION

valeurs se référant à la clientèle issues  
du Guide des valeurs du CRDI Normand-Laramée

## PARTENARIAT

COMPLÉMENTARITÉ ET RESPECT  
DES COMPÉTENCES ET DES MISSIONS  
DES PARTENAIRES

ACCESSIBILITÉ À LA COMMUNAUTÉ  
DE SERVICES DE GRANDE QUALITÉ

TRANSPARENCE ENVERS  
LES PARTENAIRES

valeurs en lien avec nos partenaires précisées dans  
la Politique relative aux orientations en matière de partenariat

## GESTION

RESPECT

COHÉRENCE

PROFESSIONNALISME

PERFORMANCE

valeurs de gestion définies  
dans la philosophie de gestion

### LES INDICATEURS

Dans le but d'assurer le suivi des enjeux de la planification stratégique 2010-2015, des indicateurs opérationnels et stratégiques ont été sélectionnés :

Afin d'obtenir un portrait clair, précis et transparent des changements en cours, les indicateurs ont été articulés pour permettre de mesurer : les résultats, l'utilisation des ressources et l'avancement des travaux. Plus concrètement, seront notamment mesurés :

- ▼ l'impact des efforts de formation déployés dans l'organisation (spécialisation, renforcement des connaissances et/ou compétences) ;
- ▼ la perception et l'opinion (satisfaction) de la clientèle et des proches sur les changements en cours ;
- ▼ la perception et l'opinion (satisfaction) des employés sur les changements en cours ;
- ▼ le degré d'évolution des projets (suivi des échéanciers) ;
- ▼ l'utilisation des ressources (humaines, matérielles et financières) ;

Ces indicateurs, en s'actualisant dans le temps, illustreront les résultats obtenus par la mise en œuvre des projets de chaque enjeu relié à la planification stratégique du CRDI Normand-Laramée.

### LES ÉQUIPES DE PROJET

La mise en œuvre de la planification stratégique 2010-2015 du CRDI Normand-Laramée repose sur cinq équipes de projet. Chaque équipe est associée à un enjeu précis et est formée de représentants des différentes directions. Indistinctement de l'enjeu dont elles sont responsables, les équipes ont pour principales fonctions de :

- ▼ revoir périodiquement les indicateurs d'avancement des travaux, les échéanciers, les problèmes, les obstacles et les écarts à la lumière des résultats obtenus et faire des recommandations au comité de gestion stratégique.

### MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

## VISION

Le CRDI Normand-Laramée est une organisation professionnelle et performante à dimension humaine, reconnue pour son expertise et sa capacité d'innovation dans la réponse aux besoins diversifiés de la clientèle qui exige des résultats

La vision s'inspire des clients de demain, traduit l'organisation de demain et reflète la reconnaissance extérieure souhaitée. Une identité forte est nécessaire à la réalisation des ambitions du CRDI pour les prochaines années.

## MISSION

Le CRDI Normand-Laramée est un centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED). Il offre à sa clientèle des services d'adaptation, de réadaptation et de participation sociale. Il se soucie également de l'entourage de ces personnes en offrant des services d'accompagnement et de soutien. L'établissement s'efforce en outre d'améliorer constamment la qualité de ses services et de développer une expertise d'avant-garde en s'impliquant dans la recherche.

Ses 457 employés œuvrent dans un milieu humain et stimulant et donnent des services à plus de 1 500 personnes.

VISIONS  
L'EXCELLENCE  
POUR  
FAIRE LA  
DIFFÉRENCE

## ENJEU 1 LA PRÉVALENCE DI/TED

Le changement du profil de la clientèle a un impact non négligeable au niveau des pratiques cliniques et représente un enjeu de taille pour le CRDI Normand-Laramée. Afin de parvenir à relever le défi, l'ensemble du personnel clinique doit revoir ses façons de faire, s'assurer de développer son expertise, d'intégrer les meilleures pratiques, et d'optimiser ses interventions auprès des usagers et de leur entourage dans le but d'avoir une intervention intense, spécialisée, limitée dans le temps et en continuité. Dans ce contexte le CRDI doit :

- ▲ Rehausser la pratique professionnelle afin d'offrir des services spécialisés de deuxième ligne, de qualité
- ▲ Organiser les services en fonction du taux de prévalence des usagers DI et TED inscrits à l'établissement

## ENJEU 5 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE

L'émergence des nouvelles pratiques, soutenue par la recherche, l'enseignement et la formation, doit être intégrée dans la pratique professionnelle des intervenants. Le CRDI Normand-Laramée s'est donné comme objectif de se positionner comme étant un établissement novateur et performant. Par conséquent, une étroite collaboration avec les établissements d'enseignement ainsi qu'un transfert des connaissances permettront d'atteindre cet objectif. Dans ce contexte le CRDI doit :

- ▲ Mettre en place un processus d'accueil et d'encadrement des stagiaires
- ▲ Développer une culture d'amélioration continue des pratiques professionnelles en lien avec le milieu de la recherche

## ENJEU 2 UNE OFFRE DE SERVICES SPÉCIALISÉS DE 2<sup>e</sup> LIGNE

L'adoption de la Loi 25 a permis de revoir les fondements de l'organisation des services de Santé et de Services sociaux en préconisant une approche populationnelle, dévolue au CSSS, et la hiérarchisation des services de 1<sup>er</sup>, de 2<sup>e</sup> et de 3<sup>e</sup> ligne.

À titre d'établissement de 2<sup>e</sup> ligne, le CRDI doit se centrer sur une offre de services spécialisés qui répond à des besoins aigus, persistants ou chroniques de nature complexe ou qui découlent d'une incapacité significative ou persistante.

Les personnes qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ne requièrent pas nécessairement des services spécialisés de 2<sup>e</sup> ligne tels que dispensés par le CRDI Normand-Laramée et, le cas échéant, les services donnés peuvent être ponctuels et de courte durée. Cette notion d'épisode de services prend place dans un contexte où le CSSS est responsable d'assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services tout en offrant lui-même des services d'intensité variable.

Le CRDI Normand-Laramée et le CSSS de Laval se sont inscrits dans une démarche qui vise à clarifier leurs responsabilités respectives vis-à-vis la clientèle DI/TED et leur famille. Dans ce contexte le CRDI doit :

- ▲ Mettre en place l'offre de service spécialisée de 2<sup>e</sup> ligne
- ▲ Actualiser la notion d'épisodes de services spécialisés

# ENJEUX ET CHOIX, STRATÉGIQUES

L'ÉVALUATION DES ENVIRONNEMENTS INTERNES ET EXTERNES, DE LA CULTURE ORGANISATIONNELLE, DES ACTEURS IMPLIQUÉS ET DE LEURS PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS ONT CONTRIBUÉ À DÉFINIR LES PRINCIPAUX ENJEUX DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DU CRDI NORMAND-LARAMÉE.

## ENJEU 4 LA CONSOLIDATION ET LA SPÉCIALISATION DE LA RÉSIDENCE LOUISE-VACHON

Sur le plan organisationnel, la Résidence Louise-Vachon (RLV) est le seul internat dans le continuum de services du CRDI Normand-Laramée. Elle offre des services à un peu plus de cinquante personnes mais occupe près de 25% du personnel et près de 20% du budget global. La complexité des profils des clients desservis (gériatrique, polyhandicaps, troubles graves de comportement, santé mentale), a toutefois permis au personnel de la RLV de développer une expertise très rare au Québec.

Le projet élaboré par le CRDI Normand-Laramée vise à :

- ▲ Implanter l'approche milieu de vie à la Résidence Louise-Vachon
- ▲ Optimiser l'utilisation des ressources humaines à la Résidence Louise-Vachon

## ENJEU 3 LES RESSOURCES NON INSTITUTIONNELLES

L'établissement est responsable de la qualité des services offerts en RNI. Il se doit de tout mettre en œuvre pour s'assurer que les usagers reçoivent des services qui répondent à leurs attentes, à leurs besoins et à leurs exigences.

Les intervenants du CRDI, les responsables de ressource et leurs employés doivent travailler en très grande concertation dans le but d'optimiser le développement de l'usager. Toutes ces personnes doivent se sentir en confiance et doivent avoir les outils et les moyens pour atteindre leurs objectifs. Le CRDI Normand-Laramée se doit d'offrir ces moyens et ces outils. En fonction des différentes exigences ministérielles (dont la syndicalisation des RNI), l'établissement vise à :

- ▲ Rehausser la qualité des services offerts en ressources non institutionnelles
- ▲ Développer le continuum résidentiel

