

PAVILLON DU PARC



Planification stratégique 2006-2010



Notre raison d'être (Le pourquoi)

Parce que nous avons le privilège de côtoyer et de connaître plus quotidiennement des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, avec leurs capacités, leurs rêves et leur potentiel, ainsi que leurs familles et autres proches, avec leurs besoins, nous voulons promouvoir et contribuer à leur authentique inclusion et à leur participation citoyenne ainsi qu'au soutien indispensable aux familles et autres proches.

Le contexte (où nous en sommes)

Le Pavillon du Parc a adopté en 2002 une planification stratégique 2002-2005 qui définissait six axes visant à repositionner le centre dans son rôle de services spécialisés conformément aux politiques gouvernementales. Ce repositionnement s'est principalement traduit par :

- une meilleure définition des clientèles à desservir et des contextes dans lesquels nous devons les desservir;
- la production et l'implantation d'une offre renouvelée de services cliniques spécialisés en déficience intellectuelle tant dans les approches que dans les services à dispenser;
- le développement d'une expertise spécialisée en troubles envahissants du développement suite aux nouveaux mandats confiés;
- une organisation régionale la plus déconcentrée possible;
- le développement de partenariats dans un contexte de hiérarchisation de services;
- un programme cadre d'amélioration continue de la qualité ainsi que l'inscription dans une démarche d'agrément;
- la révision du code d'éthique;
- la définition d'un cadre de référence pour la recherche;
- une démarche de mobilisation et un important plan de développement des ressources humaines;
- un accroissement de la performance administrative.

La mission spécialisée est confirmée et consolidée dans le cadre des aménagements adoptés et dans les modifications proposées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui inclut plus formellement une hiérarchisation des services.

Le bilan, même sommaire, de la planification stratégique de 2002-2005 montre que la très grande majorité des objectifs et des moyens identifiés ont été atteints même si chacune des activités peut en soi être perfectible.

Un renouvellement de la planification est requis pour consolider l'implantation de qualité des services spécialisés et leur donner toute la place requise.

Les défis (où nous devrions aller)

Alors que la planification 2002-2005 se devait et a permis de repositionner la mission de services spécialisés, de consolider la structure et le fonctionnement de l'établissement, celle de 2006-2010 doit permettre la consolidation de la mise en réseau de l'établissement et de partenaires ciblés pour accroître significativement la participation et l'exercice de la citoyenneté des personnes et la contribution à l'élaboration d'une société et de communautés plus inclusives.

Sam Sullivan, maire de Vancouver en donne un sens éloquent :
« La ville n'est pas accessible parce que je suis un maire handicapé. Je suis un maire handicapé parce que la ville est accessible. D'autres personnes ont travaillé très fort pour que ce soit possible pour moi de prendre ma place dans cette ville. »¹

La participation réelle des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement dans une société inclusive demeure encore un défi majeur. Même si des progrès significatifs ont été faits durant les dernières années, l'exercice d'un rôle social valorisé et une participation citoyenne sont encore difficiles pour la majorité des personnes. Il suffit simplement de penser que la très grande majorité des adultes ont pour seul revenu celui

Nos valeurs organisationnelles (ce qui nous anime, nos valeurs éthiques)

- Respect :** c'est manifester de la considération à l'égard de toute personne avec laquelle nous sommes en interaction. Le respect exige une attitude de courtoisie, d'écoute et d'ouverture face aux autres.
- Confiance :** rapport de réciprocité, d'ouverture et de transparence entre les personnes et les organisations qui favorise l'implication, le développement, la gestion participative et le partenariat.
- Équité :** notion de justice où les décisions sont prises de façon rigoureuse et impartiale, selon des paramètres objectifs.
- Intégrité :** qualité d'une personne dont la conduite et les actes reflètent la cohérence, l'honnêteté, l'imputabilité et la loyauté.

D'autres valeurs organisationnelles, complémentaires aux valeurs éthiques, nous permettent de mettre en place des conditions visant l'amélioration continue de la qualité des services tant pour le bénéfice des usagers que pour l'ensemble du personnel. Ces valeurs associées à la gestion de la qualité sont les suivantes :

- Participation :** chaque personne est partie prenante des réalisations en influençant ou en prenant les décisions le concernant et conformément à la mission et aux objectifs de l'organisation.
- Efficience :** l'utilisation optimale des ressources humaines, financières et matérielles mises à notre disposition dans la réponse aux besoins des clients.
- Perfectionnement :** le perfectionnement désigne les activités d'apprentissage où qui misent sur le développement des compétences du capital humain.
- Innovation :** c'est le produit de la créativité et la mise en œuvre de nouvelles idées et activités visant l'amélioration significative d'un produit, d'un service, d'un programme, d'une démarche, d'un mode de fonctionnement, d'une structure et d'une politique.

Ces axes réfèrent aux objectifs fondamentaux des projets cliniques. Il s'agit de :

- l'**accessibilité** des services, se caractérisant notamment par une offre de services adaptée et équilibrée et des mécanismes d'accès clairs;
- la **continuité** des services aux personnes et la coordination des ressources se caractérisant notamment par l'élaboration de mécanismes de coordination, de référence et de soutien aux différentes ressources pour assurer les services à la personne et à sa famille et son inclusion;
- la **qualité** se caractérisant notamment par l'implantation de processus d'amélioration et de contrôle de la qualité, d'information, d'évaluation de la satisfaction et d'efficience.

Pour construire une société plus inclusive, les enjeux stratégiques suivants se dégagent.

1. **Dialogue avec les personnes** pour mieux cerner leurs besoins et leurs aspirations, mieux les soutenir et s'adresser au vieillissement de la clientèle pour ainsi raffiner l'implantation de nos offres de services car les démarches actuelles sont appréciées par les personnes et méritent d'être consolidées ou précisées.
2. **Dialogue avec les familles** pour mieux les soutenir dans leurs démarches et leurs projets et s'adresser aussi spécifiquement à elles car il faut définir et investir cette offre de services.
3. **Dialogue avec tous les partenaires** pour promouvoir le respect des droits et la sécurité des personnes compte tenu de leur vulnérabilité et du soutien requis lors de situations plus à risque.
4. **Dialogue avec les CSSS et les autres établissements régionaux** pour assurer un meilleur accès aux services et une plus grande continuité et qualité de services, dans tous les aspects de la gamme de services, y incluant les services spécialisés. L'accès aux services de santé et services sociaux doit être réel pour toutes les personnes quelles que soient leurs caractéristiques, compte tenu des différents mandats dévolus et ainsi réduire les délais d'accès.
5. **Dialogue avec les services de garde** pour consolider l'intégration des petits enfants car les initiatives actuelles sont appréciées par les familles et les milieux de garde et favorisent le développement du potentiel du petit enfant.
6. **Dialogue avec les commissions scolaires** pour construire une alliance et maximiser le développement des enfants, des adolescents et des jeunes adultes en lien avec nos responsabilités liées à l'entente avec le réseau de l'éducation et mieux partager et soutenir le développement du potentiel de l'enfant, de l'adolescent et mieux préparer la transition à la vie adulte.
7. **Dialogue avec la commission régionale des élus et les municipalités** pour favoriser une plus grande accessibilité tant sur le plan du transport comme moyen essentiel à l'intégration sociale, de l'habitation, que de l'accès aux services des municipalités et du développement social car le transport est une clé majeure pour la participation sociale ainsi que l'accès aux services public.
8. **Dialogue avec le réseau de l'emploi et le marché du travail** pour accroître les opportunités et le soutien à un véritable emploi, car il faut initier et soutenir des initiatives ainsi que des collaborations pour permettre l'accès à un vrai travail avec un vrai salaire.

de l'assistance emploi. Cependant, notre stratégie d'inclusion et d'intervention en centre de la petite enfance permet un meilleur développement des petits enfants et est un gage de succès.

Cette participation ne dépend pas du seul réseau de la santé et des services sociaux. Nous avons une contribution significative à apporter pour accroître le développement des compétences des personnes d'une part et, d'autre part, de soutenir les différents secteurs afin de mieux les outiller dans les services qu'ils donnent pour que ceux-ci soient adaptés et accessibles aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Le soutien aux familles et autres proches est aussi un enjeu majeur pour lequel notre contribution peut être sollicitée.

Néanmoins, aborder toutes les sphères de l'inclusion dans une même démarche relève plus d'une visée que d'une démarche régionale d'organisation intersectorielle de services. Ce levier global ne nous appartient pas en soi, nous devons cependant y contribuer significativement.

Il est donc plus pertinent, à partir de nos offres de services spécialisés, de proposer de cibler notre contribution de services et les arrimages et engagements requis dans des sphères plus critiques actuellement de l'inclusion :

- en centre de la petite enfance afin de préparer la transition au primaire;
- à l'école primaire afin de préparer la transition au secondaire;
- à l'école secondaire afin de préparer la transition à la vie adulte, tant sur le plan professionnel que résidentiel;
- au travail ou au travers d'activités valorisantes;
- en milieu résidentiel;
- dans les services généraux et spécialisés de santé physique, mentale et services sociaux;
- dans les activités sociales, de participation à la vie communautaire et de loisirs;
- le soutien aux familles et aux proches;
- l'autodétermination, l'exercice des droits et la protection de la vulnérabilité.

Ainsi, des engagements tangibles avec nos partenaires, mesurés et spécifiques, doivent se traduire par une meilleure inclusion.

Les consultations et échanges (les priorités énoncées)

Dans les douze derniers mois², des différentes consultations ou échanges lors de rencontres avec des partenaires ou des membres du personnel, il nous est possible de dégager des principaux enjeux. Il a aussi été possible de voir émerger une valeur de fond pour arriver à construire une région plus inclusive : le dialogue. Un dialogue véritable qui consiste à s'appuyer sur l'idée de l'autre et non à la discréditer.

« Toute parole échangée avec les autres » est toujours une parole sur quelque chose qui leur est commun à tous deux... La différence entre penser et parler tient précisément en ce que : penser, c'est discuter d'une chose avec soi-même; parler, c'est parler sur. Dans les deux cas, il y a λόγος (logos) !³ Sans la forme du « sur », il n'y a pas d'entretien. Ce qui s'exprime dans le « sur », c'est le fait que nous avons le monde en commun, le fait que nous habitons ensemble la terre ». Le dialogue est partie intégrale de la construction d'une société inclusive.

L'expression de ces douze enjeux, à des intensités différentes, dans leur actualisation ou expression, traduit la volonté d'accroître les actions en partenariat et en réseau, tant sectoriel, qu'intersectoriel ou interne. Ces enjeux permettent de mieux définir les trois grands axes qui structurent le plan d'action et la réalisation de notre mission de services spécialisés.

Notre mission (ce que nous voulons/devons faire)

Offrir aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et à leurs familles ou proches de la région de l'Outaouais des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale et de soutien dans un esprit de continuité, de diversité et de souplesse.

9. **Dialogue avec les organismes du milieu** pour accroître l'accès et la réalisation d'activités valorisantes et significatives et augmenter le soutien social car il faut développer des alternatives déterminantes pour participer et être soutenu socialement et de manière plus proactive pour ceux qui ne peuvent travailler.

Pour consolider notre expertise spécialisée

10. **Dialogue avec nos employés** pour consolider une approche respectueuse, équilibrée et proactive du développement des ressources humaines car il faut permettre la reconnaissance de nos ressources humaines, leur relève et leur développement.
11. **Dialogue avec nos partenaires de l'enseignement** pour consolider la formation et la recherche car nous devons soutenir, intégrer les résultats de la recherche et être un acteur actif du développement de la main d'œuvre.
12. **Dialogue avec nos partenaires internes et externes** pour consolider la qualité de nos processus de gestion et pour poursuivre une gestion efficace et rigoureuse de nos ressources financières, matérielles et informationnelles.

La démarche proposée (comment pourrions nous y aller)

Elle consiste à définir avec nos partenaires internes et externes des enjeux et des engagements. Les paramètres suivants pourront guider l'élaboration des objectifs et des moyens du plan d'action qui se situent dans les trois axes. Ces paramètres peuvent se définir ainsi :

- consolider la définition des enjeux spécifiques;
- identifier des cibles d'actions permettant d'accroître l'inclusion;
- identifier les actions les plus significatives qui visent à :
 - soutenir et impliquer les personnes;
 - soutenir et impliquer les familles et les proches;
 - soutenir et impliquer les intervenants des différents milieux;
 - soutenir et impliquer les différents partenaires.
- identifier des engagements possibles pour soutenir cette inclusion et les soutiens requis;
- ajuster les objectifs et les engagements et proposer des indicateurs de réussite;
- de manière complémentaire, définir, à l'intérieur, des objectifs, des moyens et un plan d'action pour :
 - poursuivre le monitoring de l'implantation des offres de services et des ententes de partenariat;
 - poursuivre le monitoring de l'implantation du programme d'amélioration continue de la qualité;
 - poursuivre la consolidation de gestion et de la performance administrative, technique et informationnelle;
 - consolider le développement et la gestion des ressources humaines comme préoccupation organisationnelle partagée.

1 Entretien avec Patrick Lapointe à l'émission Les Francs tireurs, TQM-Québec, Février 2006. Traduction libre.
2 Rencontres avec le comité d'usagers, rencontres d'usagers ou de familles, synthèse de données des sources de plaintes et du sondage sur la satisfaction de la clientèle, plus de trente rencontres lors de comités d'accès ou de comités conjoints, des rencontres d'équipe d'intervention jeunesse, de la tournée des différentes commissions scolaires avec le MECS, participations à des tables de directeurs généraux, rencontres avec des organismes communautaires, des CPV, des représentants de la Conférence régionale des élus et de municipalités, de l'OPAQ, de conseils d'administration de transports collectifs, plus de quarante rencontres avec les différentes équipes de travail, etc.
3 Les soulignés sont de l'auteur.
4 Récit, discours, parole, concept, mot.
5 Avenit, Harvath, Journal de pensées, 19 juin 1952, Volume 1, p. 236, Éditions du Seuil, Paris, 2005


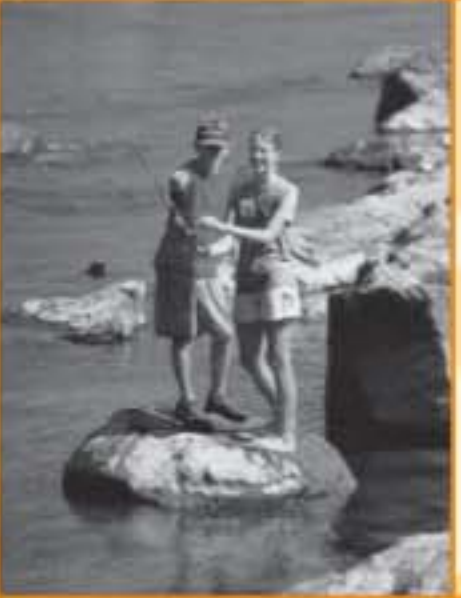


PAVILLON
DU PARC



Enjeux stratégiques	Axes d'intervention visant l'accroissement de :		
	L'accessibilité	La continuité des services aux personnes et la coordination des ressources	La qualité
1 - Avec les personnes pour mieux cerner leurs besoins, mieux les soutenir et s'adresser au vieillissement de la clientèle	<p>A-1.1 Finaliser la mise à jour des mécanismes d'accès</p> <p>A-1.2 Adopter l'offre de services aux personnes vieillissantes</p> <p>A-1.3 Adopter l'offre de services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement</p> <p>A-1.4 Améliorer les offres de services suite à leur implantation et évaluation</p>	<p>C-1.1 Poursuivre l'implantation des offres de services spécialisés déjà adoptés</p> <p>C-1.2 Implanter l'offre de services aux personnes vieillissantes en complémentarité avec nos partenaires</p> <p>C-1.3 Implanter l'offre de services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement en complémentarité avec nos partenaires</p>	<p>Q-1.1 S'assurer du suivi des sondages sur la satisfaction des services</p> <p>Q-1.2 Évaluer l'implantation des offres de services</p> <p>Q-1.3 Évaluer les services aux personnes</p>
2 - Avec les familles pour mieux les soutenir dans leurs démarches et leurs projets et s'adresser aussi spécifiquement à elles	<p>A-2.1 Adopter l'offre de services aux familles et autres proches</p> <p>A-2.2 Poursuivre la détermination des besoins et l'implantation des services de répit en lien avec nos partenaires</p>	<p>C-2.1 Implanter l'offre de services aux familles et autres proches en complémentarité avec nos partenaires</p>	<p>Q-2.1 S'assurer de la satisfaction des services aux familles et aux autres proches</p> <p>Q-2.2 Évaluer l'implantation de l'offre de services aux familles et aux autres proches</p>
3 - Avec tous les partenaires pour promouvoir le respect des droits et la sécurité des personnes	<p>A-3.1 Assurer, en lien avec les partenaires intersectoriels, des modalités adaptées pour réduire les obstacles et accroître la participation citoyenne, par exemple avec les institutions financières pour un accès adapté aux services bancaires</p>	<p>C-3.1 Assurer, avec nos partenaires, le suivi de la démarche du Réseau d'apprentissage communautaire pour prévenir les abus et promouvoir les droits</p> <p>C-3.2 Assurer une coordination avec le réseau de la Justice lorsque des personnes commettent des actes délictueux</p>	<p>Q-3.1 Assurer l'implantation des mesures prévues à la Loi pour le respect des droits des usagers</p> <p>Q-3.2 Actualiser la politique de gestion des risques</p> <p>Q-3.3 S'assurer que chaque client ait un projet de développement ou un projet de vie qui se traduit soit par un plan de services individuel (PSI) ou un plan d'intervention intégré (PII)</p> <p>Q-3.4 Assurer un programme de prévention de mesures de précautions universelles et de gestion de prévention des infections</p> <p>Q-3.5 Assurer le suivi du plan des mesures d'urgence</p>

Enjeux stratégiques	Axes d'intervention visant l'accroissement de :		
	L'accessibilité	La continuité des services aux personnes et la coordination des ressources	La qualité
4 - Avec les CSSS et les autres établissements régionaux pour assurer un meilleur accès aux services (de base, spécifiques et spécialisés) et une plus grande continuité et qualité de services	<p>A-4.1 Finaliser l'élaboration des protocoles d'entente relatifs à l'accès et à la coordination des services avec les partenaires suivants : le CJO, le CRRR, le CHP, les organismes communautaires</p> <p>A-4.2 Identifier et assurer avec chacun des partenaires, un mécanisme de gestion conjoint des listes d'attente</p> <p>A-4.3 S'assurer d'un fonctionnement des comités d'orientation harmonisé et efficace dans l'ensemble des territoires</p> <p>A-4.4 Définir et assurer avec nos partenaires un accès à des services de dépannage et en situation de crise</p> <p>A-4.5 Élaborer un protocole d'accès vers des services spécialisés de troisième ligne</p> <p>A-4.6 Réviser le plan d'accès pour les services aux anglophones</p>	<p>C-4.1 Assurer l'actualisation des protocoles d'entente et de collaboration avec nos partenaires des différents établissements tant locaux que régionaux</p>	<p>Q-4.1 Assurer le soutien clinique et de formation auprès de nos partenaires du réseau des services de santé et services sociaux</p>
5 - Avec les services de garde pour consolider l'intégration des petits enfants	<p>A-5.1 Élaborer des protocoles d'entente, de soutien et de complémentarité avec nos partenaires communautaires des services de garde et à la petite enfance</p>	<p>C-5.1 Assurer un mécanisme constant de soutien et de coordination des services avec les services de garde et à la petite enfance</p>	<p>Q-5.1 Évaluer l'impact des services à la petite enfance</p> <p>Q-5.2 Assurer le soutien clinique et de formation auprès de nos partenaires du réseau des services de garde et à la petite enfance</p>
6 - Avec les commissions scolaires pour construire une alliance et maximiser le développement des enfants, des adolescents et des jeunes adultes	<p>A-6.1 Élaborer conjointement avec les commissions scolaires un plan d'action annuel de complémentarité de services visant l'accroissement de l'accès et de la qualité des services</p>	<p>C-6.1 Voir à l'actualisation conjointe avec les commissions scolaires du plan d'action annuel de complémentarité de services</p>	<p>Q-6.1 Évaluer annuellement l'impact du plan d'action établi avec le réseau scolaire et le ministère de l'Éducation</p> <p>Q-6.2 Assurer le soutien clinique et de formation auprès de nos partenaires du réseau scolaire</p>
7 - Avec la commission régionale des élus et les municipalités pour favoriser une plus grande accessibilité tant sur le plan du transport que de l'accès aux services des municipalités et du développement social		<p>C-7.1 Assurer une présence de représentation aux différents mécanismes de coordination des services de transport (rural et urbain)</p> <p>C-7.2 Assurer une représentation continue auprès des décideurs municipaux et régionaux pour favoriser une société plus inclusive</p>	<p>Q-7.1 Assurer le soutien et la formation auprès de nos partenaires du milieu municipal</p>
8 - Avec le réseau de l'emploi et le marché du travail pour accroître les opportunités et le soutien à un véritable emploi et avec les organismes du milieu pour accroître l'accès et la réalisation d'activités valorisantes et significatives	<p>A-8.1 Élaborer des protocoles d'entente, de soutien et de complémentarité avec nos partenaires communautaires</p>	<p>C-8.1 Collaborer, dans une perspective de complémentarité, au développement de mesures de soutien et de création d'emploi</p>	<p>Q-8.1 Assurer le soutien et la formation auprès de nos partenaires du réseau de l'emploi</p>

Enjeux stratégiques	Axes d'intervention visant l'accroissement de :		
	L'accessibilité	La continuité des services aux personnes et la coordination des ressources	La qualité
9 - Avec les organismes du milieu pour accroître l'accès et la réalisation d'activités valorisantes et significatives et augmenter le soutien social	<p>A-9.1 Élaborer des projets de développement social dans l'ensemble des territoires</p>	<p>C-9.1 Assurer des mécanismes de soutien lorsque les personnes vivent dans des milieux sous la responsabilité de partenaires</p>	<p>Q-9.1 Assurer le soutien et la formation auprès de nos partenaires communautaires</p>
10 - Avec nos employés pour consolider une approche respectueuse et proactive du développement des ressources humaines		<p>La qualité</p> <p>Q-10.1 Élaborer et actualiser la politique de développement organisationnel</p> <p>Q-10.2 Élaborer et actualiser le programme de mobilisation des ressources humaines</p> <p>Q-10.3 S'assurer que chaque employé puisse avoir accès à une supervision conformément au plan de supervision</p> <p>Q-10.4 S'assurer que chaque employé ait une appréciation annuelle</p> <p>Q-10.5 Assurer un programme continu et proactif de développement des ressources humaines</p> <p>Q-10.6 S'assurer d'un partage d'information structuré au sein des équipes suite aux formations</p> <p>Q-10.7 Assurer un programme de planification de la main d'œuvre</p> <p>Q-10.8 Poursuivre et bonifier, si requis, le plan d'action sur la présence au travail</p> <p>Q-10.9 Assurer la négociation locale et le suivi</p> <p>Q-10.10 Assurer un programme de relève</p> <p>Q-10.11 Assurer un programme complet de dotation proactif, y incluant la gestion de la liste de rappel</p>	
11 - Avec nos partenaires de l'enseignement pour consolider la formation et la recherche	<p>A-11.1 Finaliser l'élaboration de protocoles de complémentarité avec le réseau de la recherche et de l'enseignement</p>	<p>C-11.1 S'assurer du fonctionnement des mécanismes liés à la recherche et à l'enseignement</p>	<p>Q-11.1 S'assurer de l'intégration des résultats de recherche dans la pratique</p>
12 - Avec nos partenaires internes et externes pour consolider la qualité de nos services et de nos processus de gestion		<p>La qualité</p> <p>Q-12.1 Poursuivre les travaux et assurer le suivi des recommandations de l'agrément</p> <p>Q-12.2 Assurer une implantation rigoureuse des systèmes d'information clientèle</p> <p>Q-12.3 Assurer une gestion équilibrée des ressources financières</p> <p>Q-12.4 Assurer une gestion rigoureuse des unités de mesure, des indicateurs et des tableaux de bord</p> <p>Q-12.5 Implanter un système de vérification interne</p> <p>Q-12.6 Assurer une gestion sécuritaire et efficace des ressources informationnelles</p> <p>Q-12.7 Assurer une gestion rigoureuse et un entreposage sécuritaire des dossiers actifs, semi-actifs et archivés</p> <p>Q-12.8 Assurer une révision continue des règlements, des politiques et des procédures de gestion</p> <p>Q-12.9 Élaborer une politique de gestion intégrée des risques</p> <p>Q-12.10 Poursuivre l'implantation du cadre de référence sur l'amélioration continue de la qualité</p> <p>Q-12.11 Redéfinir et implanter une politique cadre de gestion de l'information</p> <p>Q-12.12 Assurer une gestion efficace des équipements et du mobilier</p> <p>Q-12.13 Assurer la sécurité des points de services</p>	