



À PROPOS

DES CENTRES DE LA JEUNESSE ET DE LA FAMILLE BATSHAW

Bulletin du directeur général, Michael Udy

RAPPORT DU COMITÉ SUR LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES AUPRÈS DES USAGERS

(Article de Margaret Douek, directrice générale adjointe)

Vous avez entre les mains le rapport final du comité sur la disponibilité. Si vous avez perdu le fil du travail accompli, **veuillez consulter les éditions précédentes d'À Propos - de juin 2005 et de février 2006 - sur intranet**. Voici donc une récapitulation et une présentation des thèmes qui ont mené à des recommandations précises.

Récapitulation des activités

Printemps 2004

Les employés et les cadres recensent les tâches administratives et autres procédures de bureau qu'ils estiment gruge-temps, et trouvent que les services directs aux usagers en souffrent.

Automne 2004

Le plan de développement 2004-2005 formule un objectif quant à la réduction des exigences administratives pour les intervenants. Un inventaire global des tâches administratives et des solutions éventuelles pour libérer du temps au travail clinique, sont dressés.

Hiver 2005

Le comité sur la disponibilité est créé pour examiner des modifications possibles aux procédures et tâches administratives et recommander au comité de direction un plan d'action qui abordera les problèmes soulevés. Cinq sous-comités couvrent les catégories suivantes : les mécanismes décisionnels, la continuité des services, le transport, le soutien technique et le soutien administratif.

Du printemps 2005 à l'automne 2006

Les sous-comités, composés de représentants de l'établissement, tentent de trouver des solutions et de proposer des recommandations qui amélioreraient la disponibilité des intervenants. Certaines recommandations sont déjà en place, d'autres exigeront une planification et un examen plus poussés.

Sommaire

Un sommaire des questions discutées est présenté ci-dessous. Pour un rapport complet, veuillez vous adresser aux représentants de vos directions respectives :

Samia Ackad, Accessibilité aux services; Susan Adams, DPJ; Linda Corbeil, DRHSA; Margaret Douek, DGA; Helen Downey, SJC; Leigh Johnston, DSEF; Josée Mirabella, AM; ColmMcNamee, DSRRA; Ed Potter-Mäl, DSP; Diane St-Pierre, AM; Cyril Tynes, AM.

Mécanismes décisionnels et continuité des services :

Présidente du sous-comité: Margaret Douek

- Renforcer la supervision clinique.
- Améliorer la collaboration interdirections.
- Mettre en place dans l'ensemble des services des transferts personnalisés.
- Utiliser un PSI avec les partenaires.
- Révision des mandats des tables d'orientation : terminée.
- Améliorer la continuité au moyen de PIJ, de l'approche programme, de l'approche équipe, de la politique sur les transferts, etc. La continuité est définie selon trois concepts : la continuité de l'information, la continuité de l'approche et la continuité des relations.

Services du transport :

Président du sous-comité: Roy Durant

- Restructurer les services de transport et de sécurité.
- Examiner les mandats des services.
- Clarifier la politique sur le transport.
- Élaborer les principes qui mènent à la rationalisation des activités reliées au transport, en vue d'établir les priorités.

Soutien administratif :

Présidentes du sous-comité : Maureen Cohen et Anna Renda

- Étudier les descriptions de tâches du personnel de bureau de sorte que le personnel clinique consacre le plus clair de son temps aux tâches cliniques.
- Déterminer les critères d'embauche et de formation et élaborer un plan échelonné sur les cinq prochaines années compte tenu des nouvelles descriptions.
- Lancer un projet pilot relatif à un poste d'assistant d'unité, pour accroître le soutien administratif au personnel clinique.

Soutien technique :

Présidents du sous-comité: Ed Potter-Mäl et Linda Corbeil

- Examiner comment la technologie peut faciliter et alléger les tâches administratives et cliniques du personnel.
- Évaluer les dispositifs techniques quant à leur utilité, efficacité et rentabilité (par ex. les ordinateurs portatifs, les BlackBerry, les cellulaires, le système téléphonique, les tapis de souris, les ordinateurs à commande vocale et les scanners).
- Examiner l'utilisation d'intranet pour permettre l'accès aux formulaires, à l'entrée de données, aux politiques et procédures, aux ressources internes et externes indispensables aux services aux usagers.
- Maximiser l'utilisation de PIJ, de Lotus Notes et d'intranet pour réduire la répétition de l'information et gagner du temps.
- Améliorer l'assistance des services informatiques, surtout dans les unités résidentielles, au moyen de l'information, d'un accès plus facile au soutien et d'une plus grande efficacité des réponses.

Services spécialisés et clarification de la politique

Les questions relatives à l'accès aux services spécialisés et à la clarification de la politique n'ont pas été traitées par un sous-comité, mais ont été abordées par le comité de direction et les diverses directions. Les changements suivants sont à noter :

- Amélioration de l'accès aux services spécialisés: c.-à-d. les évaluations psychologiques sont offertes aux usagers, même si elles n'émanent pas d'une ordonnance de la Cour.
- Un soutien spécialisé au sein du programme de Préservation de la famille pour les cas nécessitant un projet de vie à l'ÉO-AM.

Dans le but de clarifier la politique et de simplifier et d'expliquer les exigences concernant les rapports à la Cour et la Révision., un travail considérable a été réalisé.

Conclusion

Le comité et les sous-comités sur la disponibilité ont travaillé d'arrache-pied pour exécuter leur mandat sur une période de deux ans. Les problèmes soumis avaient une grande portée et englobaient plusieurs aspects du fonctionnement de l'établissement. Le comité devait donc relever le défi de recommander des lignes de conduite concrètes, dans les limites du budget, pour permettre à l'établissement de maximiser la disponibilité des intervenants aux services directs tout en réalisant l'impossibilité d'éliminer les tâches administratives et les difficultés qui découlent du travail dans un milieu complexe. Plusieurs questions recensées dans l'inventaire initial seront traitées dans le contexte de l'agrément. Il reviendra alors aux équipes d'autoévaluation de préciser les mesures susceptibles d'examiner les faiblesses organisationnelles. Par ailleurs, le comité sur la disponibilité mettra le rapport final à la disposition de ces équipes. Les mesures qui seront incorporées au plan d'amélioration des Centres Batshaw pour les trois prochaines années, reflèteront l'apport des équipes d'autoévaluation et du comité sur la disponibilité.

Merci à tous ceux qui ont consacré d'innombrables heures, afin que se concrétisent les recommandations qui profiteront aux Centres Batshaw et, en fin de compte, aux usagers. Un merci tout spécial aux responsables des sous-comités ainsi qu'aux membres du comité sur la disponibilité et de ses sous-comités.