

Rapport annuel 2004-2005



Le 30 septembre 2004, le Conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément a octroyé l'agrément au CRDI Normand-Laramée pour la qualité de ses services. Merci à chacun d'entre vous pour votre investissement. C'est grâce à votre précieuse collaboration et à votre engagement que nous avons été reconnu.

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Il nous faut inscrire l'année 2004-2005 sous le signe de la transition. En effet, le départ en septembre 2004 de madame Ginette Bissonnette, directrice générale, et la création de deux nouvelles directions au printemps 2004, soit la direction des services administratifs, à la suite du démaillage organisationnel de la direction des ressources humaines avec le Centre Jeunesse de Laval, et la direction de la recherche et de la qualité des services, sont des réalités qui ont eu des impacts certains sur le rythme et l'intensité des activités menées par le CRDI Normand-Laramée au cours de la dernière année. Le contexte d'intérim à la direction générale et à la direction des services professionnels et de réadaptation a amené le Conseil d'administration et le Comité de gestion de la direction générale à se doter d'un **plan d'action transitoire**, afin d'assurer la pérennité des engagements de l'établissement, tout en identifiant les priorités devant être réalisées durant cette période intérimaire.

Outre le fait de nous être consacrés à : (1) l'élargissement du Comité de gestion de la direction générale par l'accueil des deux coordonnatrices et de la conseillère cadre aux communications; (2) la révision de l'organigramme fonctionnel et (3) la révision du processus de budgétisation et de suivi, en vue d'une plus grande imputabilité et d'un plus grand pouvoir décisionnel par une décentralisation au profit des équipes de travail, nous avons adopté un plan comportant trois axes d'intervention, à savoir : la **consolidation des liens de solidarité** entre les différentes directions; le **rétablissement des ponts** avec les mouvements associatifs de parents et la **préparation du plan triennal**.

La confirmation de notre agrément par le Conseil québécois d'agrément nous a permis d'initier les travaux entourant l'élaboration d'un plan triennal qui intègre les objectifs contenus au plan d'amélioration. À cet effet, en janvier 2005, la direction générale a soumis aux membres du Conseil d'administration un premier document qui fait la conciliation entre les objectifs contenus dans le plan d'amélioration et ceux provenant d'engagements antérieurs à l'adoption de ce plan. De plus, un premier état de situation concernant l'avancement des activités liées au plan d'amélioration et aux dossiers prioritaires (engagements antérieurs) a été déposé en mars

2005. Enfin, les membres du Conseil d'administration ont souhaité reporter à l'automne 2005 l'adoption du plan triennal, afin de procéder, préalablement, à la nomination de la personne retenue à la fonction de directeur général.

D'autre part, les administrateurs de l'établissement ont suivi de près les événements propres au train de mesures législatives mis en marche par le gouvernement québécois au cours des deux dernières années. Différentes activités ont permis aux membres de se sensibiliser aux impacts sur la vie de notre organisation des lois 25, 30, 90, 113 et du projet de loi 83. Nul doute que le choix du gouvernement de créer un seul réseau local de services à Laval (Loi 25) et, par conséquent, une seule instance locale, le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL), de réformer le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic (Loi 30), de revoir le Code des professions (Loi 90), de revoir les règles d'allocation budgétaire, d'apporter des modifications substantielles à la composition des conseils d'administration et de leurs différentes constituantes (projet de loi 83) et, enfin, d'encadrer les devoirs et responsabilités de l'établissement à l'égard de la gestion des risques et de la qualité (Loi 113), aura finalement des impacts certains sur notre devenir. Par les différents moments d'échange et de formation, les membres du Conseil d'administration se sont dotés d'un cadre d'intervention propice à bien gérer la période de négociation (projet clinique, nouvelle offre de service et nouvelle convention collective) qui se présentera dans la prochaine année.

À un autre niveau, mais toujours dans le même registre, les administrateurs ont souhaité apporter des modifications au déroulement de l'assemblée annuelle d'information, afin de faire plus de place à l'échange et au dialogue avec les personnes (usagers, familles, responsables de ressources non institutionnelles [ressources de type familial – RTF, ressources intermédiaires - RI], personnel de l'établissement et membres du Conseil d'administration). Le sondage réalisé à la fin de la dernière assemblée annuelle témoigne d'un très haut taux de satisfaction face à cette nouvelle façon de procéder.

Enfin, l'année 2004-2005 a été marquée par le lancement des activités soulignant le 10^e anniversaire du CRDI Normand-Laramée. À cet effet, nous avons profité de l'inauguration des nouvelles installations du siège social, au mois de janvier de cette année, pour procéder au lancement de notre programmation d'activités et du tout nouveau programme-cadre destiné aux jeunes de la naissance à onze ans, à leur famille et à leurs proches. De plus, le 10 mars 2005, plus de 400 personnes ont répondu à notre invitation dans le cadre de l'activité reconnaissance destinée aux partenaires. Outre une belle démonstration de solidarité, nous avons pu collectivement nous rassurer sur notre capacité de générer un projet mobilisateur et centré sur le plein exercice de la citoyenneté des personnes qui vivent avec une « déficience intellectuelle » ou un trouble envahissant du développement.

En guise de conclusion, il nous semble essentiel de rappeler que sans l'apport de l'ensemble des administrateurs, du personnel clinique et administratif, et de l'équipe d'encadrement, nous aurions peu à mettre en valeur dans le présent rapport. Nous sommes fiers de nos réalisations, que nous souhaitons partager avec vous. Bonne lecture!

Stéphanie Bédard
Présidente du Conseil d'administration

Claude Belley
Directeur général

Les membres du Conseil d'administration

Madame Stéphanie Bédard, présidente
Monsieur Claude Belley
Madame Ginette Bissonnette
Madame Françoise Charbonneau
Monsieur Louis Charbonneau
Madame Julie Chrétien
Monsieur Jean-Claude Deslauriers

Madame Felicia Guarna
Monsieur Gaston Joly, trésorier
Madame Christiane Lachambre
Madame Francine Marcil
Monsieur Robert Pilon, vice-président
Madame Martine Talbot, secrétaire
Monsieur Pierre Venne

NOTRE MISSION ET NOS CLIENTÈLES

La Loi sur les services de santé et les services sociaux confère au CRDI Normand-Laramée la **mission** de dispenser des services d'adaptation ou de réadaptation et de favoriser la participation sociale des personnes qui, en raison de leurs incapacités intellectuelles, d'un retard significatif de développement (pour les enfants en attente d'un diagnostic officiel de « déficience intellectuelle »), de l'autisme ou autre trouble envahissant du développement (TED) avec ou sans incapacités intellectuelles et, le cas échéant, de leurs difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial, se retrouvent en situation de handicap et requièrent de tels services. Le centre offre également des services d'accompagnement et d'intervention spécialisés à l'entourage de ces personnes.

DES RESPONSABILITÉS PARTAGÉES

Au cours des dernières années, afin de bonifier notre mission, nous avons développé des collaborations avec différents partenaires. Certains services, s'adressant à des clientèles particulières, se réalisent par le biais de *partenariats de services* :

- *Le service régional jeunesse multiproblématique*

Le service régional jeunesse multiproblématique a concrètement pris son envol au mois de janvier 2005 avec l'arrivée des éducateurs, dont quatre proviennent du Centre jeunesse de Laval et trois de notre établissement. L'équipe est sous la responsabilité d'un chef de services et peut compter sur le soutien d'un conseiller à l'intervention, d'un infirmier et d'un pédopsychiatre consultant.

Les intervenants ont mis en commun leur expertise respective afin de définir les valeurs, les objectifs et les moyens concrétisant l'accompagnement et l'intervention auprès des jeunes et de leurs proches. Ils ont de plus bénéficié de plusieurs formations visant à augmenter et consolider leurs connaissances en lien avec les caractéristiques des jeunes, notamment ceux présentant des incapacités intellectuelles ou un trouble envahissant du développement.

La programmation de cette équipe novatrice vise à fournir une intervention rapide et intensive à des jeunes âgés entre 6 et 18 ans qui requièrent une gamme de services spécialisés. La collaboration des deux établissements favorise l'actualisation d'une offre de service adaptée, respectueuse et sensible aux besoins des jeunes et de leur famille.

- ***L'équipe régionale en intervention complexe de Laval***

Cette équipe, issue d'un partenariat avec l'Hôpital juif de réadaptation, a pour mandat d'offrir des services de consultation et de formation aux différents intervenants de la région de Laval, qui travaillent auprès de personnes présentant des incapacités intellectuelles, un trouble envahissant du développement ou une déficience physique avec des troubles graves du comportement. Au cours de l'année 2004-2005, les professionnels constituant l'équipe ont été sollicités par une dizaine de situations concernant les clientèles avec une «déficience intellectuelle» (DI) et un trouble envahissant du développement (TED) et presque autant pour les personnes avec une déficience physique (DP). Cette équipe de professionnels offre aussi du soutien aux intervenants de l'équipe « milieu de vie transitoire ». Au cours de l'année, les membres de l'équipe régionale ont bénéficié de formations spécialisées afin d'assurer le développement de leur expertise d'une façon continue.

- ***Le milieu de vie transitoire***

Le 6 mai 2004 ont débuté les premières rencontres avec les architectes, les professionnels cliniciens de l'établissement et les membres de l'équipe régionale en intervention complexe de Laval pour concevoir le milieu résidentiel où seront offerts des services aux personnes de Laval présentant des troubles graves du comportement associés à une « déficience intellectuelle » ou un trouble grave du comportement ou une déficience physique. Ce milieu résidentiel transitoire est situé à la résidence Louise-Vachon et permet d'accueillir, dans des espaces de vie distincts, trois personnes présentant une déficience intellectuelle et trois personnes avec une déficience physique.

Une équipe d'éducateurs a été formée aux cours des mois de février et mars aux approches et interventions à privilégier auprès de cette clientèle spécifique. Une équipe d'intervention en situation de crise a également été mise en place et formée aux interventions thérapeutiques lors de conduites agressives, afin d'apporter un soutien aux intervenants. De plus, les éducateurs du milieu de vie transitoire peuvent compter sur le soutien des professionnels de l'équipe régionale en intervention complexe de Laval. La première intégration d'un usager dans ces services est prévue pour le mois de mai 2005.

- ***Le programme d'intervention concertée***

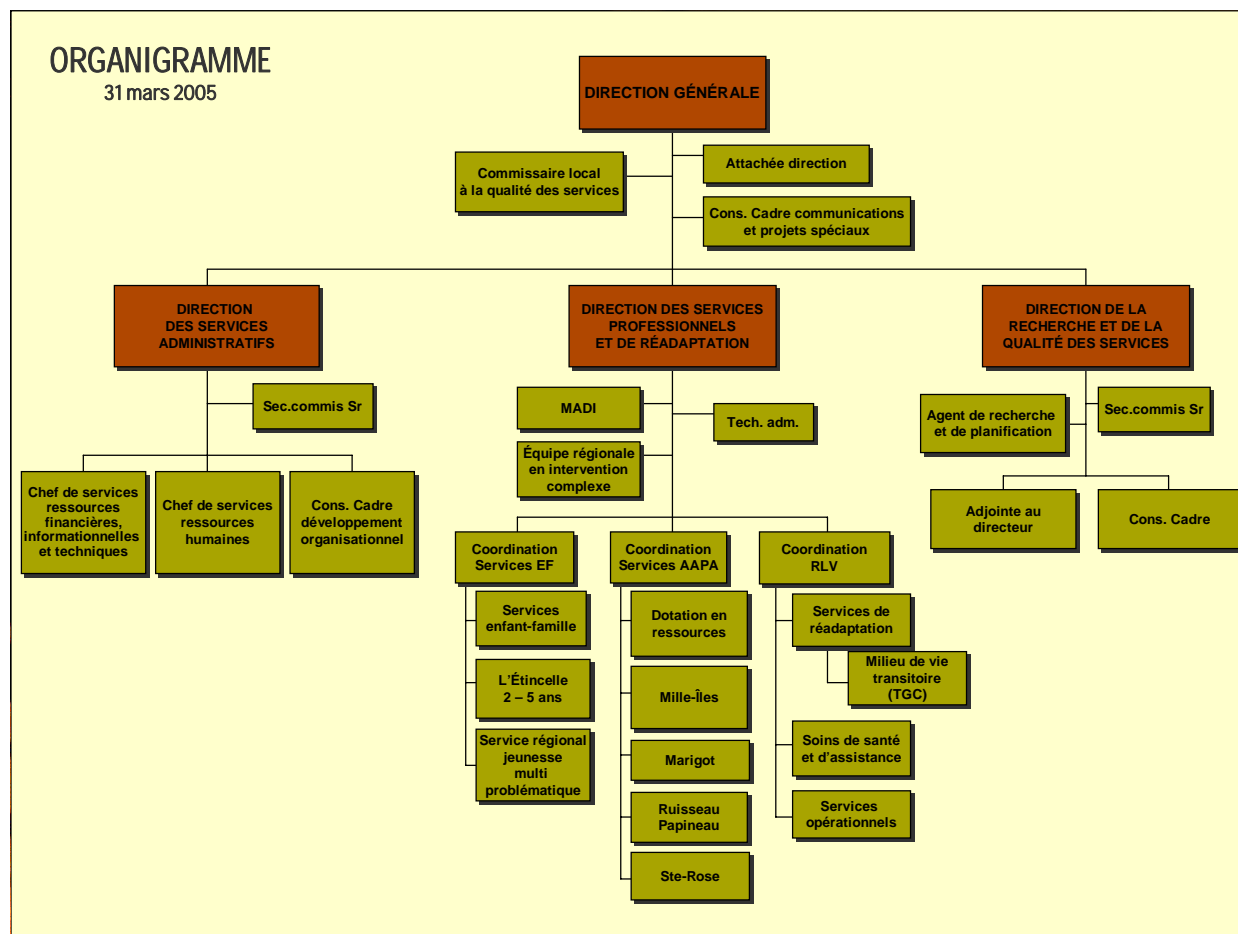
Le programme d'intervention concertée a vu le jour cette année, afin de répondre aux besoins des parents souhaitant recevoir des services pour leur enfant en attente d'un diagnostic différentiel à la clinique de développement du CSSSL (Centre hospitalier ambulatoire de la région de Laval - CHARL).

Par le biais de ce programme, l'Hôpital juif de réadaptation et le CRDI Normand-Laramée offrent conjointement des services spécialisés de stimulation et de soutien aux enfants de 5 ans et moins et à leurs proches habitant sur le territoire de Laval, en attente d'une évaluation diagnostique et ne recevant pas de services d'adaptation et de réadaptation de l'un des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

- *Le projet de logements à soutien gradué*

Le projet de logements à soutien gradué en est à sa troisième année d'existence. Au cours de cette année, onze personnes se sont installées dans leur nouveau chez-soi, soutenues par les éducateurs-entraîneurs et le personnel des organismes communautaires. Depuis sa création, vingt-six personnes ont participé à ce projet afin d'y vivre une expérience positive d'intégration et de participation sociales. Aujourd'hui, nous ne parlons plus d'un projet mais bien d'une pratique enracinée au sein du CRDI. En janvier 2005, une première rencontre formelle des partenaires impliqués a permis de dresser un bilan positif et d'apporter certains ajustements au plan de la collaboration et ce, au profit des usagers. Ces rencontres se déroulent deux fois par année et ont pour objectif de bien arrimer les actions et les fonctions de chacun des partenaires pour la poursuite de cette pratique d'intégration à la vie en logement.

L'ORGANIGRAMME REVISITÉ



Les principales modifications apportées à l'organigramme en cours d'année sont les suivantes :

- Création de la direction des services administratifs (DSA).
- Nomination de monsieur Bernard Arcand à titre de chef de services des ressources humaines.
- Le poste de conseillère cadre au développement organisationnel relève désormais de la directrice des services administratifs.

À la direction des services professionnels et de réadaptation (DSPR) :

- Mise sur pied d'un milieu de vie transitoire pour les troubles graves du comportement, sous la responsabilité de madame Lucie Lerhé et création d'une équipe régionale en troubles graves du comportement (TGC).
- Création du service régional jeunesse multiproblématique et nomination de monsieur Yann Desbiens comme chef de services.

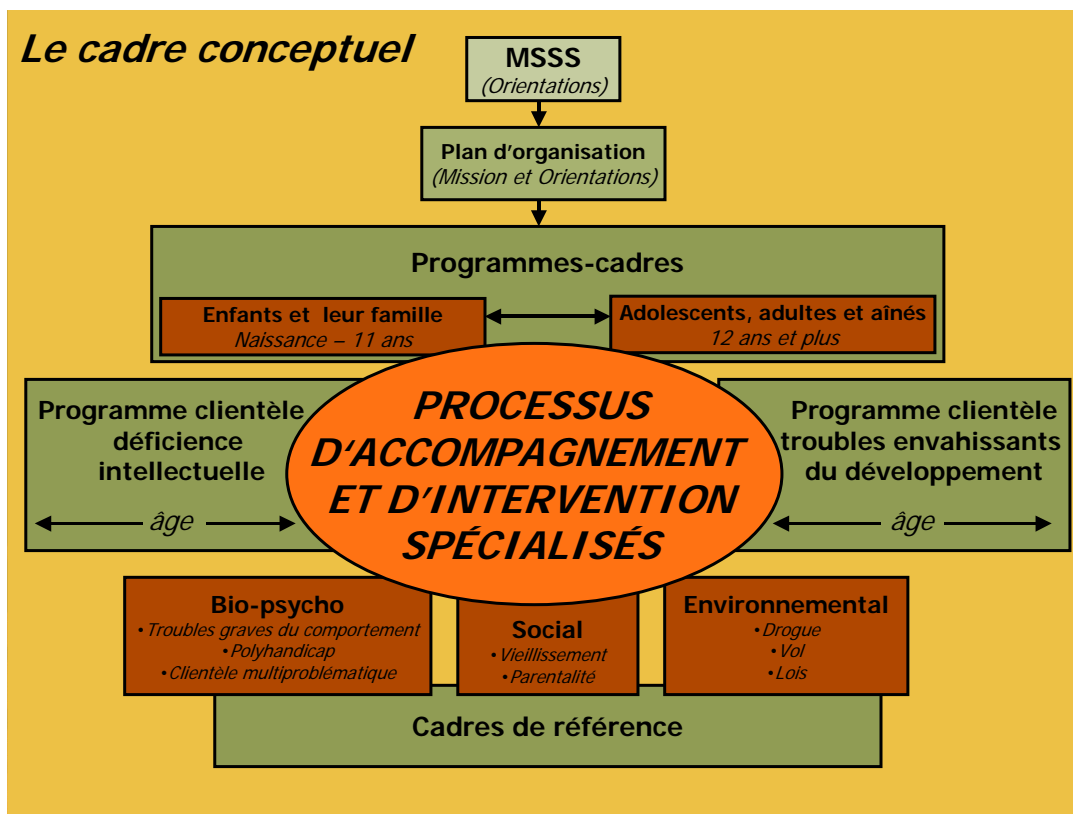
À la direction de la recherche et de la qualité des services (DRQS) :

- Madame Danielle Levert est nommée adjointe au directeur à la suite du départ de madame Andrée Deschênes.
- L'agent de recherche et de planification relève désormais du directeur.

UNE ORGANISATION DE SERVICES EN PROFONDE MUTATION

En début d'année 2004, la Fédération québécoise des CRDI s'est vu engager dans la révision de son offre de service en lien avec l'application de la Loi 25, qui prévoit la mise sur pied des CSSS ainsi que la promotion d'une approche populationnelle et d'une hiérarchisation des services. Cette offre de service provinciale traduit la volonté des CRDI de proposer une organisation des services en fonction de ses clientèles DI et TED, ainsi que de la spécialisation requise afin de répondre aux besoins spécifiques de ces personnes. Nous y retrouvons également, l'ensemble des services requis en fonction des âges et des caractéristiques particulières à chacune des ces clientèles.

C'est dans cet esprit que, sans donner lieu à une révision en profondeur, le plan d'organisation de notre établissement a vu certaines sections de son contenu s'ajuster en fonction du cadre conceptuel illustré ci bas. L'ensemble des services assurés par notre établissement découlent de l'articulation de deux programmes-cadres, l'un concernant les enfants de la naissance à 11 ans et l'autre les adolescents, les adultes et les personnes âgées, ainsi que leur famille et leur entourage respectifs. Dorénavant, la réalisation des deux programmes-cadres s'effectuera par l'intermédiaire de deux programmes clientèles, l'un concernant les personnes présentant une déficience intellectuelle et l'autre en relation avec les personnes TED. L'élaboration de différents cadres de référence viendra bonifier cette offre de service. Un effort d'arrimage de notre organisation des services avec l'offre de service provinciale procèdera par l'atteinte des orientations inscrites dans une gestion par projet. Comme le démontre le schéma du cadre conceptuel, le processus d'accompagnement et d'intervention spécialisés est la pierre angulaire de toute l'organisation des services.



- ***Le programme-cadre aux enfants de la naissance à onze ans, à leur famille et à leur entourage***

C'est avec fierté que nous avons procédé, au mois de janvier 2005, au lancement du programme-cadre aux enfants de la naissance à onze ans, à leur famille et à leur entourage. Plus qu'une simple révision de la version de 1994, le programme-cadre, dans sa nouvelle facture, tient compte de l'évolution constante des besoins de notre clientèle, du développement de nos pratiques d'interventions et des diverses transformations survenues dans le réseau des services publics. De plus, afin de répondre aux mandats d'implantation et d'évaluation de ce programme-cadre, un comité permanent a été constitué en mars 2005 pour planifier les activités liées à ces mandats. Soulignons finalement la contribution de l'ensemble des intervenants des services à l'enfant et à sa famille et du programme l'Étincelle tout au cours de l'élaboration du programme-cadre.

- ***Le programme-cadre aux adolescents, adultes et personnes âgées***

Faisant suite à la cueillette de données réalisée en 2003-2004, une journée d'étude regroupant l'ensemble du personnel concerné s'est tenue le 30 septembre 2004, afin de bonifier les recommandations proposées et d'échanger sur les priorités à inscrire au programme-cadre à l'intention des adolescents, adultes et personnes âgées.

La réécriture de programme-cadre est en cours et devrait être finalisée durant l'été 2005, permettant ainsi d'ajouter une pièce maîtresse dans la mise en œuvre du cadre conceptuel de l'établissement et de poser un autre jalon dans la mise en place de l'offre de service du CRDI Normand-Laramée

- ***Le programme clientèle TED***

La rédaction du programme clientèle TED est maintenant complétée. Le comité de travail a su relever le défi de proposer un programme clientèle qui s'inscrive à la fois dans le cadre des orientations ministérielles et de l'offre de services spécialisés des CRDI. Dans la foulée des programmes-cadres de l'établissement, le programme clientèle TED contribue à préciser l'offre de service de l'établissement pour cette clientèle.

Au cours du printemps et de l'été 2005, des consultations visant à bonifier le contenu du programme clientèle seront réalisées auprès des différentes instances, en vue de son adoption par le Comité de gestion de la direction générale à l'automne 2005. D'autre part, des activités de soutien conçues par la conseillère clinique en TED ont été amorcées cette année au sein de la plupart des équipes. Ainsi, une formation portant sur les caractéristiques des personnes présentant un TED en lien avec le modèle intégré d'intervention (MII) a été offerte à la majorité des équipes. De plus, certaines équipes ont bénéficié d'une ou de deux sessions de formation sur les principes de base de l'intervention auprès de cette clientèle. Il est à noter que des outils issus du modèle ont été expérimentés cette année auprès d'enfants et d'adultes présentant un TED par des intervenants ciblés au sein de différentes équipes.

- ***Le programme clientèle DI***

Les travaux de conception du programme clientèle DI débuteront en 2005, en harmonie avec le programme clientèle TED. Les deux programmes clientèles seront investis de façon à susciter un intérêt semblable de la part des intervenants concernés.

- ***La gestion par projet : arrimage avec l'offre de service provinciale des CRDI***

Au mois de février 2005, un document visant la mise en place de la nouvelle offre de service du CRDI Normand-Laramée en lien avec l'offre de service provinciale a été déposé au Comité de gestion de la direction générale. Un comité de gestion par projet a été formé afin d'élaborer un plan d'action qui permettrait d'actualiser ce changement majeur au sein de notre établissement. Une consultation sur le plan d'action est prévue au printemps 2005. La réalisation de cette gestion par projet s'échelonnera sur quelques années; elle représente un dossier majeur pour l'établissement.

DIRECTION GÉNÉRALE

Le plan d'amélioration et le plan d'action de la direction générale par intérim

- ***La démarche d'agrément et le plan d'amélioration : les objectifs continus et les objectifs de l'an 1***

Le plan d'amélioration fait suite à la démarche d'agrément réalisée au cours de l'année 2003-2004, pour laquelle nous avons reçu une certification du Conseil québécois d'agrément à l'automne 2004.

Les **objectifs continus** ont fait l'objet d'un suivi étroit au cours de la dernière année :

- Élaboration d'un plan d'action en vue de réviser la politique sur la tenue du dossier de l'utilisateur. Sa mise en œuvre devrait permettre l'adoption d'une politique révisée au printemps 2006;
- Incidence de la nouvelle offre de service sur les listes d'attente;
- Partenariats élargis et ententes de collaboration à venir dans le contexte de la Loi 25. Des travaux permettront de préciser les collaborations avec les ressources non institutionnelles;
- Poursuite du processus d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle et des proches;
- Précision des jalons en vue de la mise en place d'une culture organisationnelle sur le plan de la recherche et de l'amélioration de la qualité, en conformité avec les valeurs de l'établissement;

- Un projet de tableau de bord de gestion pour faciliter la communication et le suivi de l'ensemble des objectifs est à l'étude.

Les **objectifs de l'an I sont en cours**; la plupart seront réalisés à l'automne 2005. Plus précisément, il s'agit de :

- Mettre en place une politique de gestion des risques;
- S'assurer d'une compréhension commune du traitement des plaintes (usagers, proches et personnel);
- S'assurer que l'ensemble du personnel ait accès aux politiques et règlements de gestion ainsi qu'aux protocoles d'intervention clinique;
- Réviser le plan d'organisation.

Nous devons souligner que l'ensemble de ces éléments ont contribué de façon importante à la mise en place des travaux préparatoires au chantier de la gestion par projet (révision de notre offre de service).

- ***Le plan d'action de la direction générale par intérim***

Le plan d'action transitoire, dans un contexte de direction générale par intérim, est constitué de trois principaux axes d'intervention :

- La consolidation des liens de solidarité entre les différentes directions;
- Le rétablissement des ponts avec les mouvements associatifs de parents;
- La préparation du plan triennal.

En ce qui a trait à la **consolidation des liens de solidarité entre les différentes directions**, plusieurs activités réalisées au cours de l'année sont venues soutenir de façon importante ce premier axe d'intervention, notamment :

- La journée de consultation du 30 septembre 2004 à laquelle ont participé les intervenants, afin de réviser le programme-cadre à l'intention des adolescents, des adultes et des personnes âgées;
- La journée thématique de réflexion sur le soutien à la pratique professionnelle, réalisée dans le cadre des activités du Conseil multidisciplinaire le 11 novembre 2004;
- Le lancement du programme-cadre aux enfants de la naissance à onze ans, à leur famille et à leur entourage, le 24 janvier 2005;
- La révision du processus budgétaire en vue d'une plus grande décentralisation, responsabilisation et imputabilité;
- La création du comité de travail « Gestion par projet » pour la mise en place de l'offre de service du CRDI Normand-Laramée.

Quant au **rétablissement des ponts avec les mouvements associatifs de parents**, notons que des rencontres avec les mouvements de parents (la Société de l'autisme et des TED de Laval et l'Association de Laval pour la déficience intellectuelle) ont été initiées, afin d'explorer leurs préoccupations et les sujets d'insatisfaction. Les présidents des conseils d'administration ainsi que les directions ont participé à ces rencontres, qui ont fait l'objet de bilans écrits déposés auprès des conseils d'administration respectifs.

Quant au troisième axe d'intervention, qui porte sur la **préparation du plan triennal**, les travaux liés au plan d'amélioration se sont poursuivis et ont fait l'objet d'un bilan en mars 2005, posant ainsi un des jalons qui devraient permettre l'adoption du plan triennal à l'automne 2005, à la suite de la nomination d'une nouvelle direction générale.

- ***La création de la Table d'échanges des établissements à vocation régionale (EVR)***

À l'invitation de la direction générale du CRDI Normand-Laramée, les trois établissements à vocation régionale de Laval ont choisi de se doter d'une instance régionale afin de planifier leurs actions en lien avec le rôle à jouer dans l'élaboration du projet clinique et organisationnel de Laval. Essentiellement, cette table de coordination et d'échanges se veut un outil afin de **promouvoir** une approche régionale du projet clinique, **d'adopter une approche proactive** dans cette démarche, de **convenir de modalités et d'outils** de collaboration, et enfin **assurer une vigilance** afin que les ententes signées entre les établissements spécialisés à vocation régionale correspondent aux consensus établis. Cette table s'est réunie à deux reprises depuis sa création le 22 février dernier.

Les communications

Le service des communications a été très actif en 2004-2005, principalement dans le cadre de la planification et l'organisation des activités du 10^e anniversaire du CRDI Normand-Laramée et du déménagement du siège social.

Face à l'obligation de revoir l'ensemble de notre papeterie en raison du déménagement du siège social, nous avons aussi saisi l'occasion pour concevoir une nouvelle image corporative. Cela nous a amenés à revoir notre signalisation et à prévoir l'installation de tableaux d'affichage.

Le 24 janvier 2005, en collaboration avec l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval, nous avons organisé avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval, la Coopérative de soutien à domicile de Laval et le Centre jeunesse de Laval, une conférence de presse afin de souligner l'inauguration officielle des nouveaux locaux et de dévoiler les activités du 10^e anniversaire du CRDI Normand-Laramée. La conférence de presse a été suivie d'une porte ouverte et du lancement du *programme-cadre aux enfants de la naissance à onze ans, à leur famille et à leur entourage* et du *PSI en images*.

- ***Communications externes***

Au niveau des communications externes, diverses activités ont été l'occasion d'échanges profitables avec nos principaux collaborateurs et les acteurs régionaux. Plus spécifiquement, nous pensons aux événements suivants :

- Participation à une table provinciale des représentants en communication des CRDI et à la conception de matériel promotionnel pour la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle et l'offre de service provinciale des CRDI.
- Organisation d'une conférence de presse annonçant la programmation de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, en collaboration avec l'Association de Laval pour la déficience intellectuelle et le Mouvement Personne d'Abord de Laval, le Regroupement des organismes de promotion de Laval, l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Laval, les Ateliers Stimul'Arts et la Fondation Intégration du Québec.
- Planification et organisation des activités de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, notamment la conception et la distribution de 16 000 feuillets dans les restaurants et comptoirs alimentaires de Laval et la présentation de films sur la déficience ou la différence, en collaboration avec le cinéma *TOP'S*.
- Organisation et planification d'une activité de reconnaissance de tous nos partenaires où fut remise à chacun des partenaires de plus de dix ans une pièce de céramique. Cette activité, organisée dans le cadre de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, a réuni plus de 400 personnes.
- Avec le Centre jeunesse de Laval, organisation d'une *Guignolée*. La générosité des employés a permis d'amasser un montant de 906,64 \$, qui fut remis au Centre de bénévolat de Laval.
- Soutien au Comité des usagers du CRDI Normand-Laramée.

- ***Communications internes***

Différentes actions ont été initiées pour favoriser la fluidité de la communication et maintenir un climat de travail agréable et productif :

- Participation au Comité de gestion de la direction générale.
- Collaboration à la tournée des équipes de travail avec l'équipe de direction.
- Conception et rédaction du bulletin mensuel «*L'Info CRDI*» afin d'informer le personnel des activités et des décisions des différents comités officiels.
- Planification et organisation de l'assemblée annuelle d'information.
- Planification, organisation et coordination des activités de la journée reconnaissance du personnel.

- Participation au comité de pilotage sur la gestion par projet pour la mise en œuvre de la nouvelle offre de service du CRDI; élaboration du plan de diffusion, du guide d'animation et de la grille de cueillette d'informations lors de la consultation.
- Animation du comité pour la création du site internet du CRDI Normand-Laramée.
- Planification et organisation du coquetel de Noël.
- Planification et organisation d'une activité pour souligner le départ de madame Ginette Bissonnette.

- *Les publications*

- Coordination des activités reliées à la production du rapport annuel.
- Réalisation d'un agenda personnalisé aux couleurs de l'établissement
- Mise à jour et impression du bottin téléphonique interne.
- Coordination des activités reliées à la conception graphique et à l'impression :
 - o du programme-cadre aux enfants de la naissance à onze ans, à leur famille et à leur entourage;
 - o de la pochette et du dépliant corporatifs;
 - o du PSI en images;
 - o du dépliant sur le processus de traitement des plaintes;
 - o du dépliant sur le programme d'intervention concertée;
 - o du dépliant du Comité des usagers.
- En cours d'année, le ministère de la Santé et des Services sociaux a dégagé des budgets pour la traduction des documents officiels des établissements afin de les rendre accessibles aux différentes communautés culturelles anglophones. Tous les documents ci-haut mentionnés devraient être traduits en anglais dans la prochaine année.

Le rapport d'examen et de traitement des plaintes

Au cours de l'année 2004-2005, notre établissement a reçu quatorze plaintes. De ce nombre, une a été abandonnée, les informations livrées au plaignant ayant été jugées satisfaisantes.

La totalité des autres plaintes ont été traitées et ont engendré des recommandations de la part du commissaire local à la qualité des services. Des treize plaintes, une seule était encore à l'étape du traitement au 31 mars 2005. Deux dossiers traités ont été déposés au Protecteur des usagers (2^e instance).

Pour l'ensemble des plaintes, dix-huit motifs ont été allégués, tels qu'inscrits dans le tableau 8 :

Tableau 8. Motifs de plainte	
Accessibilité	44%
Soins et services dispensés	38%
Relations interpersonnelles	6%
Droits particuliers	6%
Autres objets de demande	6%

Les conclusions et recommandations ont suscité treize mesures, telles qu'indiquées dans le tableau 9 :

Tableau 9. Mesures identifiées	
Adaptation des services	23%
Encadrement des intervenants	14%
Relocalisation de l'utilisateur et transfert	14%
Élaboration d'une procédure	7%
Amélioration des communications	7%
Amélioration des conditions de vie	7%
Évaluation des besoins	7%
Mesure disciplinaire	7%
Obtention de services	7%
Autres	7%

Le délai prescrit par la Loi pour le traitement des plaintes est de 45 jours. Nous observons que la majorité des plaintes ont reçu un traitement dans un délai de moins de 45 jours (62%). Certaines situations ont exigé des rencontres avec les plaignants, afin de bien saisir la nature de leur plainte; dans ces cas, les délais ont été de plus de 90 jours.

Tableau 10. Les délais de traitement	
Moins de 30 jours	23%
De 31 à 45 jours	39%
De 46 à 60 jours	15%
De 61 à 90 jours	0%
Plus de 90 jours	23%

Il est à noter qu'un nouveau dépliant sur la démarche de traitement des plaintes a été acheminé à l'ensemble des usagers et leur famille au cours de l'année. Le commissaire local entend travailler avec le Comité des usagers, dès la prochaine année, afin de dénombrer les insatisfactions portées à l'attention de cette instance et qui ne font pas l'objet d'une plainte auprès du commissaire.

DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS ET DE RÉADAPTATION

L'accessibilité aux services

Avec le rapport de la présente année, nous débutons une nouvelle façon de répertorier les données en relation avec notre clientèle et les services que nous assurons. L'acceptation du cadre conceptuel touchant l'organisation de nos services et la répartition de notre clientèle fait en sorte qu'il devient pertinent de cumuler des données découlant des programmes-cadres et des programmes clientèles. L'exercice 2004-2005 servira d'année charnière pour la comparaison des données de chacune des années comprises dans le nouveau plan triennal.

- *L'évolution de la clientèle*

Au cours de la présente année, le Mécanisme d'accès en déficience intellectuelle et en TED (MADI-TED) a reçu 242 nouvelles demandes de services. Même si le nombre de demandes augmente d'année en année, le taux de progression annuel semble se stabiliser autour de 12% depuis la fin du plan triennal 2002-2003.

Tableau 11.					
Nouvelles demandes					
01.04.04 au 31.03.05					
Programmes-cadres	DI	TED			Total
		Avec DI	Sans DI	Attente de diagnostic DI	
Enfants/famille (Naissance-11 ans)	96	10	27	24	157
Ados/adultes/aînées (12 ans et plus)	68	6	6	0	80
Total	164	16	33	24	237

* Nous tenons à préciser que nous avons reçu 5 nouvelles demandes en relation avec les personnes présentant une déficience physique, portant ainsi le nombre à 242

Concernant les nouvelles demandes, 174 ont été acceptées, 29 sont à l'étude au MADI-TED en date du 31 mars, et 39 ont été refusées ou annulées par le demandeur. Parmi les demandes acceptées, 139 ont bénéficié d'un premier service en cours de période (80%) et 35 sont demeurées en attente de services.

La répartition des nouvelles demandes (tableau 11) en fonction de nos programmes clientèles est la suivante : 164 demandes (68%) concernent la clientèle ayant une « déficience intellectuelle », 73 demandes (30%) proviennent des personnes ayant un trouble envahissant du développement et 5 demandes (2%) sont en relation avec une personne présentant une déficience physique. Les pourcentages demeurent inchangés depuis la fin du plan triennal 2002-2003.

Le nombre de nouvelles demandes concernant le programme-cadre destiné à l'enfant et à sa famille est deux fois plus élevé que celui à l'intention des adolescents, adultes et personnes âgées. La presque totalité des nouvelles demandes impliquant une personne TED concerne les enfants.

- *Les services dispensés par notre établissement*

Au 31 mars 2005, nous dispensons 2367 services aux 1342 personnes admises ou inscrites dans notre établissement. Depuis la fin du plan triennal 2002-2003, notre clientèle a connu une augmentation de 18% et les services dispensés ont vu leur nombre s'accroître de 20%. Le nombre de services assurés a connu une légère augmentation, passant de 1,73 service à 1,76 service par personne. La clientèle des enfants représente 27% de l'ensemble des usagers de l'établissement (tableau 12).

Tableau 12.					
Services par personne					
31 mars 2005					
Programmes-cadres	Nbre services		Nbre personnes		Moyenne
	DI	TED	DI	TED	
Enfants/famille (Naissance-11 ans)	268	308	177	178	1,62
	576		355		
Ados/adultes/aînés (12 ans et plus)	1570	206	856	116	1,83
	1776		972		
Total	1838	514	1033	294	1,76
	2352*		1327*		

* Il nous faut ajouter à ces données 15 services assurés à 15 personnes ayant une DP

Un élément important est à considérer : au niveau du programme-cadre destiné à l'enfant et sa famille, le nombre d'enfants qui présentent une « déficience intellectuelle » est égal à celui des enfants ayant un trouble envahissant du développement.

Tableau 13.						
Nombre de personnes recevant des services 2004-2005						
	Programmes-cadres				DP	Total
	Enfants/famille		Ados/adultes/ aînés			
	DI	TED	DI	TED		
Nbre de personnes recevant des services au 1 ^{er} avril 2004	161	155	836	104	19	1275
Nbre de personnes à qui un premier service a été assuré durant l'année	80	46	50	7	1	184
Nbre de dossiers fermés durant l'année	52	14	42	4	5	117
Nbre de personnes recevant des services au 31 mars 2005	189	187	844	107	15	1342

Deux points du tableau 13 attirent notre attention : (1) 70% des personnes qui font l'objet d'un premier service en cours d'année sont des enfants; (2) l'augmentation du nombre de dossiers fermés en cours de période (35%) s'explique en très grande partie par la fermeture normale des dossiers des enfants qui reçoivent des services du programme d'intervention concerté lorsqu'ils débutent le processus d'évaluation diagnostique.

- *La répartition des services dispensés*

Les tableaux 14 et 15 nous informent sur le nombre d'utilisateurs recevant des services et leur répartition par territoire de CLSC, ainsi que sur les types de services dispensés. Les données rapportées indiquent que la clientèle n'est pas répartie d'une manière uniforme dans les territoires.

Tableau 14.					
Nombre de personnes recevant des services par territoire 2004-2005					
	Programmes-cadres				Total
	Enfants/famille		Ados/adultes/aînés		
	DI	TED	DI	TED	
Mille-Îles	26	22	143	22	213
Marigot	37	45	174	33	289
Ruisseau-Papineau	48	42	195	18	303
Ste-Rose	62	68	270	33	433
Résidence Louise-Vachon	0	0	56	6	62
Total partiel	173	177	838	112	
Hors territoire et DP	6		36		42
Grand total	356		986		1342

Le tiers de notre clientèle se trouve sur le territoire de Ste-Rose (32%). Sur le territoire du Ruisseau-Papineau, nous comptons 23% de la clientèle, ce nombre demeure sensiblement le même lorsque nous considérons les usagers du territoire du Marigot (22%) et il fléchit de manière significative (16%) pour le territoire de Mille-Îles. Nos efforts d'intégration dans la communauté des usagers de la Résidence Louise-Vachon se traduisent par une diminution constante des personnes hébergées dans ce milieu.

Tableau 15.
Nombre de services dispensés
2004-2005

Type de services	Programmes-cadres		Total
	Enfants/ famille	Ados/adultes/ aînés	
Sout. éducatif (intégration à la vie de quartier)	351	789	1140
Soutien intensif (logement à. soutien gradué)	0	16	16
Soutien multiproblématique	1	2	3
Programme d'intervention comportementale intensive - ICI (TED/Autisme)	25	0	25
Stage individuel	0	354	354
Suivi et maintien à l'emploi	0	36	36
Centre d'activité de jour	0	15	15
Soutien psychosocial	0	16	16
Orthophonie	44	0	44
Ergothérapie	90	12	102
RTF CRNL (inclut famille d'accueil et résidence d'accueil - FA + RA)	1	92	93
Ressources intermédiaires	15	298	313
Résidence Louise-Vachon	0	62	62
Répît	50	94	144
Dépannage	0	4	4
Total	577	1790	2367

Une analyse plus approfondie de la prestation de services (tableau 15) fait ressortir les constats suivants : (1) les services de soutien éducatif poursuivent leur augmentation au fil des ans (17% l'année dernière ainsi que cette année) ; (2) le logement à soutien gradué rejoint toujours plus d'usagers ; (3) les services d'intervention comportementale intensive pour les enfants TED âgés de 2 à 5 ans correspondent au mandat régional ; (4) les services touchant les stages et les activités de jour progressent lentement (6%), alors que le suivi et le maintien à l'emploi ont connu une baisse de 16% ; (5) le soutien psychosocial demeure assez constant ; (6) les services professionnels en orthophonie connaissent une baisse depuis que nous les comptabilisons (30%

cette année) alors que les services en ergothérapie demeurent réguliers ; (7) les services résidentiels ont un profil semblable avec une augmentation de 6% ; (8) le nombre d'usagers de la Résidence Louise-Vachon indique une baisse de 8% et, finalement, (9) le dépannage et le répit spécialisé ont très peu bougé.

- *Les personnes en attente de services*

Au 31 mars 2005, 174 personnes étaient inscrites sur la liste d'attente, pour une demande de 213 services. Au cours de la présente année, nous constatons une augmentation de 21% du nombre de personnes en attente pour une progression de 32% au 31 mars 2004. Nous constatons que le nombre d'enfants sans service est presque nul. Toutefois, nous devons considérer qu'un bon nombre d'enfants reçoit des services ponctuels dans l'attente de services sur une base régulière.

Tableau 16.			
Liste d'attente au 31 mars 2005			
Programmes-cadres	Nbre de personnes sans service	Nbre de personnes recevant au moins un service	Nbre de personnes en attente de services
Enfants/famille	3	28	31
Ados/adultes/aînés	89	54	143
Total	92	82	174

D'une façon générale, ce sont les adolescents, les adultes et les personnes âgées (70%) qui sont en attente de services. Les services de soutien aux adolescents et aux adultes font l'objet d'une augmentation de 40% alors que les demandes pour les autres services demeurent stables.

Tableau 17. Répartition des personnes en attente par type de services au 31 mars 2005	
	2004-2005
Services de soutien éducatif et psychosocial :	
<i>Enfants/famille</i>	25
<i>Ados/adultes</i>	74
Total des services	99
Services résidentiels (RTF+RI+Répit+Dépannage+Îlot de jour)	
<i>Enfants/famille</i>	7
<i>Ados/adultes</i>	79
Total des services	86
Stages et emplois :	
<i>Enfants/famille</i>	N/A
<i>Ados/adultes</i>	28
Total des services	28
	29
Total des services	213
Total des personnes	174

Les dossiers majeurs 2004-2005

- ***Le plan triennal de la Résidence Louise-Vachon***

Le plan triennal de la Résidence Louise-Vachon déposé en décembre 2003 à l'Agence de développement des réseaux locaux de services proposait diverses avenues de développement de services, notamment pour la clientèle présentant des troubles graves du comportement. Pour cette clientèle particulière un milieu de vie transitoire a été créé. De plus, l'accueil de onze personnes en provenance de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, soit six en juillet 2003, deux en mai 2004 et trois à l'automne 2004, a permis d'actualiser le développement de services pour les personnes présentant des incapacités intellectuelles associées à certains déficits (dus au vieillissement ou à des problèmes de santé mentale) ou à des troubles de comportement majeurs. L'intégration de ces personnes est soutenue, depuis le début, par une équipe de professionnels de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine selon les besoins manifestés par le personnel de la Résidence.

- *Les allocations de fréquentation*

À la suite des travaux du comité régional sur la situation des allocations de fréquentation, la direction de l'établissement a adopté et mis en application, en juin 2004, la nouvelle politique relative au soutien financier à l'employabilité. Le comité régional s'est réuni à trois reprises au cours de la dernière année, afin de bien mesurer les impacts de cette nouvelle politique et de définir les actions à entreprendre pour diminuer le plus possible les impacts négatifs vécus par certains usagers. Jusqu'à présent, quoique ressentie, l'application de la politique ne semble pas avoir provoqué de situations trop contraignantes pour la majorité des usagers et leur famille. De plus, les modifications apportées nous laissent présager de la capacité de notre établissement à maintenir l'offre de ce soutien financier. Au cours de l'été et de l'automne 2005, le comité régional mettra en place un plan d'action visant à répondre le plus adéquatement possible aux besoins de développement socioprofessionnel des usagers.

- *Les ressources résidentielles non institutionnelles (RI-RTF)*

Des travaux de révision des processus de sélection, d'évaluation et de suivi des ressources de type familial et des ressources intermédiaires ont été complétés tout au cours de l'année, afin de mieux assumer nos responsabilités de soutien à l'égard des ressources et de contrôle de la qualité des services. Des modifications ont apportées au processus de recrutement et d'évaluation des nouvelles ressources de même qu'aux outils de réévaluation. Ces travaux ont aussi permis de préciser les procédures liées au service d'hébergement et de clarifier les rôles et fonctions des intervenants selon leur titre d'emploi dans le cadre de la dispensation des services résidentiels.

En 2004-2005, nous avons débuté un exercice régional de réévaluation sommaire des ressources résidentielles sous la responsabilité du CRDI. Les usagers, les familles et les intervenants ont alors été consultés afin de définir le niveau de satisfaction en regard des services rendus. Cette opération d'envergure, que nous prévoyons compléter à l'automne 2005, nous permettra d'identifier les forces et les améliorations à apporter au sein de notre réseau d'hébergement et de mettre en place les activités nécessaires pour offrir aux personnes et aux familles les services correspondant à leurs attentes.

DIRECTION DE LA RECHERCHE ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Les dossiers majeurs 2004-2005

- *Les programmes-cadres et les programmes clientèles*

La direction de la recherche et de la qualité des services, en collaboration avec les autres directions, a été le maître d'œuvre de la révision des deux programmes-cadres : le programme-cadre aux enfants de la naissance à onze ans, à leur famille et à leur entourage et le programme-

cadre aux adolescents, adultes et personnes âgées; de même que de l'élaboration de deux programmes clientèles : le programme clientèle TED et le programme clientèle DI.

- ***Le processus d'accompagnement et d'intervention spécialisés en contexte (PAIS)***

Les travaux en regard du processus d'accompagnement et d'intervention spécialisés en contexte se sont poursuivis au cours de l'année par la finalisation du premier chapitre sur les fondements théoriques et le modèle conceptuel et la complétion de la formation, en juin 2004, à l'ensemble des intervenants qui oeuvrent auprès de la clientèle. Des réflexions avec le comité de validation et la direction des services professionnels et de réadaptation et de la direction de la recherche et de la qualité des services ont permis de tracer les orientations sur la démarche du plan de services individualisé (2^e chapitre). Les orientations liées à l'implantation du PAIS de même que le plan de travail ont été adoptés en février 2005 par le comité exécutif du Conseil multidisciplinaire et le Comité de gestion de la direction générale. La tournée des équipes débutée en mars 2005 pour présenter ces orientations se terminera en juin.

- ***Le système d'information clientèle***

L'année 2004-2005 a été ponctuée par plusieurs événements au niveau du système d'information clientèle (SIC) : la régularisation des données du système, qui a permis de fournir des statistiques sur la clientèle pour différents chantiers, notamment lors de l'élaboration du programme clientèle TED et de l'état de situation du programme-cadre pour les adolescents, adultes et personnes âgées); la suspension de la décentralisation du SIC vers les équipes en raison du peu de développement des ressources informatiques et, enfin, l'embauche d'une nouvelle technicienne en administration en février 2005.

- ***La politique relative à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle***

Le comité de travail a complété la rédaction du protocole encadrant l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle et des formulaires afférents. Rappelons que la qualité de vie des personnes concernées par de telles mesures doit demeurer au centre de nos préoccupations.

Une rencontre d'information à l'intention des conseillers à l'intervention et autres professionnels a été tenue au printemps 2005, en vue d'assurer l'implantation du protocole au cours de la prochaine année. Pour l'année 2005-2006, les travaux du comité s'orienteront davantage sur le soutien à apporter aux conseillers à l'intervention et autres professionnels, de même que sur le suivi des recommandations en lien avec l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle.

Les activités de recherche et de qualité des services

En plus de poursuivre son alliance avec le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS), nous nous sommes associé, à titre d'établissement collaborateur, à l'équipe de recherche en émergence « Déficience intellectuelle et intersectorialité » du Centre de réadaptation Lisette-Dupras .

La direction de la recherche et de la qualité des services s'est investie dans la réalisation d'activités de recherche à l'interne. Deux recherches se sont terminées cette année :

- Le projet pilote (UQTR) portant sur « La participation des usagers et des familles à la planification des activités des équipes de territoire », lequel a fait l'objet de quelques communications. La prochaine année devrait permettre l'appropriation des résultats et la généralisation des recommandations par l'ensemble des équipes de territoires;
- La recherche sur le développement du souci éthique dans les interventions (Université du Québec à Rimouski - UQAR), qui a donné lieu à la création d'un guide de formation publié l'automne dernier. L'ensemble des équipes de territoires ont reçu la formation en lien avec ce projet de recherche.

La recherche sur le logement à soutien gradué (Université du Québec à Montréal - UQAM et le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales - LAREPPS) se poursuit avec une subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux et de la Société d'habitation et de logement du Québec.

Deux nouvelles recherches ont été initiées au cours de l'année :

- Une première, en collaboration avec l'UQAR, est en continuité avec le développement du souci éthique; elle vise la construction du savoir éthique dans les pratiques au quotidien;
- Une seconde, avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) et certains chercheurs associés (Jérôme Guay, Renée Proulx), porte sur la prévention de l'exclusion sociale par l'identification de pratiques gagnantes en matière d'accompagnement des personnes dans diverses situations d'intégration et de participation sociales.

Ces recherches actions visent à améliorer nos pratiques dans l'accompagnement des personnes DI et TED.

LA DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS

La direction des services administratifs (DSA) a vu le jour à la suite du démaillage organisationnel avec le Centre jeunesse de Laval. L'année 2004-2005 aura été une année de structuration, d'organisation et de changement : rapatriement de certaines ressources humaines, création de nouveaux postes, définition des rôles et responsabilités de chacun.

La direction des services administratifs regroupent les activités reliées aux ressources humaines, aux ressources financières, informationnelles et techniques et au développement organisationnel.

- *Les mandats de la DSA*

La direction des services administratifs à pour mandats de :

- supporter, informer, offrir une expertise conseil en gestion financière, en gestion des ressources humaines, en gestion des ressources informationnelles et techniques, en développement organisationnel à la direction générale, aux directions, aux différents services, aux usagers et aux partenaires.
- rendre des services et prodiguer des conseils dans une optique de service à la clientèle et de partenariat dans une **approche souple** de gestion fondée sur la recherche de solutions aux problèmes dans le respect, l'accessibilité, la continuité et la congruence.

- *La vision*

La DSA souhaite devenir une direction support crédible et appréciée dans l'organisation, de par son expertise dans sa sphère d'activités, de même qu'un partenaire stratégique, visible et recherché.

- *Les valeurs et principes*

La direction des services administratifs repose sur une philosophie qui veut mettre de l'avant les valeurs et principes suivants :

- la qualité des services à la clientèle;
- la prise en charge de la gestion des ressources humaines par les gestionnaires hiérarchiques;
- la responsabilisation individuelle et l'imputabilité;
- la confiance et le respect mutuel;
- le partenariat;
- le développement des ressources humaines.

Outre son organisation, la direction des services administratifs a largement contribué à la gestion du projet organisationnel visant la mise en place de la nouvelle offre de service provinciale. Elle a également réalisé une planification annuelle de ses activités, afin de prioriser les actions de la direction.

Les ressources humaines - Les dossiers majeurs 2004-2005

- *Le démaillage de la direction des ressources humaines*

Après avoir mis fin au protocole de maillage organisationnel --direction des ressources humaines-- avec le Centre jeunesse de Laval, le Conseil d'administration a modifié l'organigramme de façon à créer la direction des services administratifs et il a procédé à la nomination d'une directrice des ressources humaines, madame Sylvie Dupras. Afin de coordonner les activités du secteur des ressources humaines, monsieur Bernard Arcand a été embauché comme chef de services en août 2004.

La direction des services administratifs a procédé à un transfert graduel des dossiers dans le but de minimiser les impacts sur le personnel issu de la direction démaillée de même que sur les services offerts à l'ensemble du personnel. C'est ainsi que le 30 septembre 2004, les dossiers de la formation et du développement des ressources humaines, des relations de travail, de la dotation et de la rémunération et des avantages sociaux ont été transférés. Le dossier de la présence au travail (gestion des invalidités et de la santé et sécurité du travail) a été transféré le 25 octobre 2004.

Nous tenons à souligner la coopération et la collaboration entière et très précieuse des employés des deux établissements afin de favoriser le transfert harmonieux des dossiers.

- *Relations de travail*

Considérant le changement de structure organisationnelle et l'arrivée d'un chef de services des ressources humaines en août 2004, les échanges officiels (comités de relations de travail – CRT) entre les différents acteurs de ce secteur ont eu lieu sur une base moins fréquente, bien que de nombreuses rencontres hors-comités se soient tenues sur des sujets variés, à la demande des deux parties.

Tableau 18.
Griefs au 31 mars 2005

	FTQ-RLV⁽¹⁾	FTQ-N.L.	CSN⁽²⁾	FIIQ⁽³⁾
Griefs antérieurs:	15	8	2	0
Griefs réglés :	0	0	0	0
Griefs 2004-2005 :	6	1	0	0
Griefs réglés :	0	0	0	0
Arbitrage :	2	0	0	0
Griefs en suspens :	21	9	2	0

⁽¹⁾ Fédération des travailleurs du Québec

⁽²⁾ Confédération des syndicats nationaux

⁽³⁾ Fédération des infirmières et infirmiers du Québec

Il faut mentionner que toutes les modifications apportées par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales et modifiant la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic nous ont amené à évaluer les changements que nous vivons dans la prochaine année dans le cadre de la négociation locale. Nous avons débuté la planification de la prochaine négociation qui portera sur vingt-six matières des conventions collectives actuelles, en déterminant la composition du comité patronal de négociation locale et en formant les membres dudit comité.

- *Le personnel*

Depuis quelques années, le recrutement de personnels est de plus en plus difficile en raison de la pénurie de main-d'oeuvre qui sévit dans le réseau de la santé et des services sociaux. C'est ainsi que nous avons participé à différents *Salons de l'emploi* (Laval, Montréal) pour mieux faire connaître notre centre, sa mission..., et pour intéresser les personnes en recherche d'emploi. Nous avons créé des liens avec certaines institutions d'enseignement afin d'informer les jeunes gradués des caractéristiques de notre clientèle et des avantages que nous offrons. Dû au nombre important de postes à combler, nous avons, avec la participation des syndicats, innové en réalisant différents affichages massifs et en convenant d'un processus qui permettrait d'accélérer les nominations dans le respect du droit des employés.

Tableau 19.
Portrait des effectifs au 31 mars 2005

Nombre total de postes	306
Nombre de postes à temps complet	248
Nombre de postes à temps partiel	58
Nombre de postes équivalents temps complet (ETC)	268.54
Nombre d'employés occasionnels	110
Nombre total d'employés	371

Tableau 20.
Nombre d'embauches au 31 mars 2005

Nombre d'affichages	105
Nombre d'entrevues	136
Nombre d'embauches	81

Tableau 21.
Répartition des personnels détenteurs de poste au 31 mars 2005

Hors-cadre (direction générale)	1
Cadres supérieurs	3
Cadres intermédiaires	20
Personnels syndicables non syndiqués	15
Personnels syndiqués	
FTQ - Résidence Louise Vachon (nombre de ETC)	111
FTQ – Normand-Laramée (nombre de ETC)	135
CSN – Normand-Laramée (nombre de ETC)	11
FIIQ – Résidence Louise Vachon (nombre de ETC)	8

- *Le programme d'aide aux employés*

Quarante-deux personnes ont eu recours au programme d'aide aux employés (PAE). Le taux d'utilisation du PAE s'élève à 11% du nombre total d'employés.

- *La santé et la sécurité du travail*

Nous rappelons que l'année 2004-2005 a été une année de transition à la suite du démaillage.

Nous constatons au niveau des statistiques (tableau 22) que 42% des absences en assurance-salaire ont été de nature psychologique, entraînant 48% de toutes les journées de travail perdues en assurance-salaire et occasionnant des coûts de l'ordre de 55% des coûts d'assurance-salaire.

L'élaboration de nouveaux indicateurs favorisera un meilleur suivi des données d'assurance-salaire et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) par les chefs de services. Le plan d'action nouvellement élaboré contribuera à la réduction de notre taux global d'absentéisme. La relance des activités du Comité paritaire en santé et sécurité du travail en septembre 2005 fera en sorte d'impliquer le maximum d'intervenants dans l'amélioration de la présence au travail.

Tableau 22.
Assurance-salaire

	2002 – 2003	2003 – 2004	2004 - 2005
Maladies psychologiques Employés :	13	20	23
Maladies physiques Employés :	38	36	36
Total Employés :	51	56	59
Heures :	25 075	23 929	26 995
Coûts :	348 550 \$	341 228 \$	387 295 \$

**Tableau 23.
Accidents du travail**

	2002	2003	2004
Déclaration seulement	43	68	131
Avec assignation temporaire	5	2	5
Perte de temps et assignation	2	9	
Perte de temps sans assignation	2	5	6
Total	52	84	142
Cotisation CSST		123,402\$	135,394\$

- *Les stages étudiants*

Considérant l'importance de créer et de maintenir des liens avec les établissements d'enseignement, la direction de la recherche et de la qualité des services et la direction des services administratifs se sont unies afin de répertorier au cours de l'année 2005-2006 tous les stagiaires supervisés par des employés de notre établissement. Nous prévoyons aussi rencontrer nos gestionnaires de même que les différentes maisons d'enseignement pour les informer des diverses possibilités de stage et du nombre de places disponibles dans l'organisation.

- *Les activités de formation*

L'année 2004-2005 a été marquée par l'intensité des activités de formation. L'équivalent de 2,2 % de la masse salariale a été investi dans le maintien et le développement des compétences des employés par le biais de formations internes et externes et par des colloques et congrès.

Plusieurs projets de formation ont été réalisés pour répondre aux besoins des intervenants cliniques, notamment :

- Le premier volet de la formation sur le PAIS a été complété en juin 2004 pour l'ensemble des intervenants visés.
- La formation sur le PSI régional - clientèle enfance-jeunesse a également été dispensée à 34 intervenants.
- La formation en approche interculturelle phase II a été offerte à 81 participants.

- Chaque équipe de territoires a bénéficié d'une journée de formation en éthique offerte par madame Danièle Levert, adjointe à la DRQS et par monsieur Richard Lachapelle, directeur de la recherche et de la qualité des services.
- Les 13 intervenants inscrits au certificat TED poursuivent leur cheminement académique. Près de 54 jours de formation ont été dispensés au cours de 2004-2005. À cela, s'ajoute une nouvelle cohorte de 9 participants nouvellement inscrits au programme de formation qui débutera à l'automne 2005.
- L'équipe du milieu de vie transitoire en TGC de la Résidence Louise-Vachon a reçu 12 jours de formation au printemps 2005 : approche multimodale, approche novatrice, intervention thérapeutique lors de conduites agressives...
- Le service régionale jeunesse multiproblématique a reçu près de 25 jours de formation, certaines communes à l'équipe et d'autres, spécifiques à certains intervenants en fonction de leurs besoins.

Enfin, au plan administratif, deux formations multidirections ont été réalisées :

- Les sessions de formation Lotus Notes offertes à 54 participants.
- Les sessions de formation en réanimation cardiorespiratoire dispensées à 102 participants.

Le travail de collaboration entre la DRQS et la DSA a permis d'initier des rencontres avec les employés engagés dans une scolarisation de deuxième cycle. Ces rencontres visaient à identifier les différentes formes de soutien que l'établissement peut leur apporter et à explorer des modalités de diffusion de leurs travaux de recherche, cela dans un objectif d'encouragement et de possible transfert des connaissances à l'ensemble du personnel.

- *La gestion du développement des compétences*

Cette année, la DSA a canalisé ses efforts sur la promotion d'une culture axée sur le développement des compétences et sur la contribution des employés à l'intérieur de leur rôle.

Ainsi, une démarche organisationnelle proposant un modèle en cinq phases intégrant le développement des compétences a été présenté au Comité de gestion de la direction générale. Ce modèle nous permet d'acquérir un langage commun tout en devenant un levier stratégique pour la mise en œuvre de la nouvelle offre de service, tant au niveau de l'organisation du travail, du développement des compétences que des moyens à privilégier pour suivre les contributions attendues. Une présentation sera réalisée auprès de l'ensemble du personnel de l'établissement à l'automne 2005, de même qu'à la Fédération québécoise des CRDI.

Une cueillette des besoins de formation a été réalisée en collaboration avec tous les cadres et leurs équipes respectives. La synthèse des besoins sera présentée au Comité de gestion de la direction générale, en vue de l'élaboration d'un plan annuel de formation qui tiendra compte des capacités budgétaires de l'établissement et des priorités de développement pour 2005-2006.

- ***Le comité sur le plan de développement des ressources humaines (PDRH)***

En novembre 2003, les travaux du comité PDRH ont été suspendus en raison de l'engagement de plusieurs personnels dans la démarche d'agrément.

Dans le cadre de la révision de l'organigramme fonctionnel à l'automne 2004, le comité répondants-formation a été aboli et une nouvelle structure de fonctionnement, incluant le règlement et le mandat, a été proposée par la DSA et retenue par le Comité de direction stratégique. Le comité PDRH reprendra ses activités en septembre 2005.

Le service des ressources financières, informationnelles et techniques - Les dossiers majeurs 2004-2005

- ***La relocalisation du siège social***

Le service des ressources financières, informationnelles et techniques a travaillé, en collaboration avec les différents responsables des services et directions, à la planification et à la réalisation du déménagement du personnel du siège social dans de nouveaux locaux, le 10 janvier 2005.

Nous avons dû aller en appel d'offres selon les normes établies par le MSSS pour les éléments suivant :

- L'achat et l'installation d'un système de câblage structuré et d'un nouveau système téléphonique pour le siège social.
- L'octroi d'un contrat pour les services d'entretien ménager pour l'ensemble de la bâtisse du 304 Cartier.

- ***La création d'un milieu de vie transitoire pour les troubles graves du comportement (déficience intellectuelle et déficience physique)***

Le service des ressources financières, informationnelles et techniques a travaillé en collaboration avec l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et sociaux de Laval, une firme d'architectes de Laval et la DSPR, à l'élaboration des plans et devis d'aménagement d'un milieu de vie transitoire à la Résidence Louise-Vachon. Ce milieu de vie a été conçu de façon à recevoir un maximum de six personnes (trois personnes DI et trois personnes DP) ayant des troubles graves de comportement.

Les travaux d'aménagement de l'unité de vie ont été complétés en mars 2005.

- ***La relocalisation de la buanderie de la Résidence Louise-Vachon***

L'aménagement du milieu de vie transitoire pour les TGC a amené le démantèlement de la buanderie, dont une partie a été relocalisée dans un autre secteur de la Résidence. Seul le linge civil est actuellement lavé à la Résidence Louise-Vachon.

- ***Le plan directeur informatique***

Il y a eu peu de développements dans l'actualisation du plan directeur informatique en raison du démaillage organisationnel, de la création de la direction des services administratifs et du déménagement des serveurs au nouveau siège social.. Le comité directeur informatique reprendra ses activités à l'automne 2005.

Le service des ressources financières a implanté trois nouveaux logiciels en 2004-2005 : le logiciel comptable Azur, utilisé depuis le 1^{er} avril 2004; le logiciel SIRTIF (système d'information – ressources de type familial), conçu pour le paiement des ressources RTF et R.I., est utilisé depuis décembre 2004 et le module budgétaire du logiciel comptable Azur, implanté à l'hiver 2005, a permis la production du budget 2005-2006 et la décentralisation du suivi auprès des gestionnaires.

LES RÉSULTATS DU FONDS D'EXPLOITATION DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005	2004
Revenus		
Financement R.R.S.S.L.	25 413 964 \$	23 815 213 \$
Autres sources	2 095 566 \$	2 215 523 \$
TOTAL	27 509 530 \$	26 030 736 \$
 Nature des charges		
Salaires	9 506 407 \$	9 326 403 \$
Avantages sociaux	2 800 351 \$	2 505 812 \$
Charges sociales	1 517 809 \$	1 465 363 \$
Médicaments	153 811 \$	137 057 \$
Fournitures médicales	28 763 \$	24 300 \$
Denrées alimentaires	169 223 \$	157 429 \$
Autres		
Paiement allocation ress. de type familial	707 069 \$	718 717 \$
Paiement allocation ress. intermédiaires	8 984 867 \$	8 784 255 \$
Frais de déplacement du personnel	287 149 \$	278 267 \$
Allocations de fréquentation	254 729 \$	459 699 \$
Location de locaux	709 748 \$	586 480 \$
Honoraires professionnels	407 987 \$	250 543 \$
Dépenses administratives	303 779 \$	233 424 \$
Frais de formation externe	72 282 \$	44 964 \$
Frais de fonctionnement	263 709 \$	335 038 \$
Répit spécialisé	131 858 \$	96 650 \$
Literie et lingerie	14 159 \$	20 490 \$
Charges non réparties	113 087 \$	124 834 \$
Autres éléments	854 979 \$	605 241 \$
TOTAL	27 281 766 \$	26 154 966 \$
 EXCÉDENT DES CHARGES SUR LES REVENUS	227 764 \$	- 124 230 \$

LE BILAN DU FONDS D'EXPLOITATION AU 31 MARS 2005

	2005	2004
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	1 139 480 \$	1 174 628 \$
Débiteur - R.R.S.S.S.L.	176 434 \$	379 725 \$
Débiteurs - Autres	302 283 \$	219 433 \$
Charges payées d'avance	20 942 \$	42 869 \$
Avance au fonds d'immobilisation	203 024 \$	6 897 \$
Autres éléments	- \$	- \$
Total de l'actif à court terme	1 842 163 \$	1 823 552 \$
AUTRES ÉLÉMENTS D'ACTIFS		
Congés à traitement différé	24 818 \$	42 404 \$
TOTAL DE L'ACTIF	1 866 981 \$	1 865 956 \$
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer	1 538 635 \$	1 813 341 \$
Dettes interfonds		
Revenus reportés	220 301 \$	165 288 \$
Autres éléments	4 508 \$	11 554 \$
Total du passif	1 763 444 \$	1 990 183 \$
AUTRES ÉLÉMENTS DU PASSIF		
Service de la dette prise en charge par le M.S.S.S. -		
Solde du fonds	103 537 \$	- 124 227 \$
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DU FONDS	1 866 981 \$	1 865 956 \$

LES CHARGES BRUTES PAR CENTRES D'ACTIVITÉS

	2005	2004
5516 Ressources intermédiaires-d.i	5 812 365 \$	5 686 066 \$
5517 Ressources intermédiaires-d.p	301 366 \$	245 695 \$
5526 RTF-Famille d'accueil	104 541 \$	112 343 \$
5536 RTF-Résidence d'accueil	602 528 \$	606 374 \$
5546 Autres ressources non institut. d'hébergement D.I et TED	2 748 838 \$	- \$
5547 Autres ressources non institut. d'hébergement D.P	122 298 \$	- \$
6430 R.I. et R.T.F. - Encadrement	317 412 \$	320 259 \$
6945 Internat (D.I.)	3 691 695 \$	3 828 882 \$
7050 Ress. Résidentielles avec allocations pour assistance résidentielle continue	17 974 \$	2 852 494 \$
7000 Centre pour activités de jour (D.I.)	131 858 \$	96 650 \$
7021 Support des stages en milieu de travail (D.I.)	1 525 635 \$	1 514 685 \$
7031 Intégration à l'emploi (D.I.)	137 718 \$	136 986 \$
7100 Adaptation / Soutien à la personne, à la famille, aux proches (D.I.)	5 472 816 \$	5 625 624 \$
7140 Intervention comportementale-TED	864 087 \$	152 871 \$
7153 Gestion et soutien aux programmes (C.R.D.I.)	- \$	1 040 382 \$
7180 Soutien aux programmes-CRDI	895 416 \$	
7300 Administration générale	1 900 847 \$	1 384 983 \$
7320 Administration des services techniques	120 990 \$	170 994 \$
7340 Informatique	140 928 \$	112 106 \$
7530 Réception, archives et télécommunications	132 782 \$	131 634 \$
7552 Alimentation - Internat (D.I.)	387 627 \$	378 167 \$
7602 Buanderie et lingerie - Internat (D.I.)	247 067 \$	208 261 \$
7641 Entretien ménager - Internat (D.I.)	- \$	178 996 \$
7643 Entretien ménager - Autres	- \$	87 673 \$
7644 Hygiène et salubrité-tâches opérationnelles	270 753 \$	
7690 Transport des usagers	25 243 \$	27 095 \$
7701 Fonctionnement des installations - Internat (D.I.)	405 949 \$	340 099 \$
7703 Fonctionnement des installations - Autres	425 349 \$	379 812 \$
7710 Sécurité	66 445 \$	63 376 \$
7803 Entretien et réparation des installations - Internat (D.I.)	241 988 \$	95 213 \$
7801 Entretien et réparation des installations - Autres	56 164 \$	105 713 \$
7900 Personnel bénéficiant de mesures de sécurité d'emploi	- \$	34 068 \$
7990 Activités spéciales	- \$	- \$
8000 Évaluation, expertise et orientation (D.I.)	- \$	112 631 \$
Charges non réparties	113 087 \$	124 834 \$
Total des charges brutes des centres d'activités	27 281 766 \$	26 154 966 \$

LES DONNÉES OPÉRATIONNELLES		
	2005	2004
Jours rétribuées D.I. et TED	133 647	-
Jours rétribuées D.P	5 355	-
Présences en ateliers, stages ou activités de jour	111 070	112 735
Nombre moyen d'usagers suivis en intégration à l'emploi	45	50
Usagers suivis en adaptation et soutien à la personne, aux proches	1 231	1 095

RESSOURCES RÉSIDENTIELLES AU 31 MARS 2005

# c\à	Description	# usagers	# ressources	\$ versé	Jours rétribués
5516-01	Ressources intermédiaires DI et TED	267	64	5 812 365,00 \$	67100
5517-00	Ressources intermédiaires DP	11	7	301 366,00 \$	3562
5526-00	Famille d'accueil	5	5	104 541,00 \$	1748
5536-00	Résidence d'accueil	96	31	602 528,00 \$	31093
5546-00	Ressources résidentielles autres DI et TED	129	17	2 748 838,00 \$	33706
5547-00	Ressources résidentielles autres DP	6	3	122 298,00 \$	1793
	Total ressources résidentielles	514	127	9 691 936,00 \$	139002

LES COMITÉS RELEVANT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Comité des usagers

L'année 2004-2005 a permis au Comité de prendre un envol important. Dès le début de l'année, nous nous sommes mis au travail en nous impliquant au niveau des dossiers provinciaux. Nous avons continué notre participation aux tables et chantiers internes et, bien entendu, nous avons suivi notre plan d'action de façon rigoureuse. La prochaine année sera très occupée puisqu'elle sera une année d'élection pour le Comité.

- *Le plan d'action*

- Offrir une permanence un jour / semaine à notre bureau.
- Offrir aux parents des conférences-échanges sur différents sujets (acceptation du handicap, sexualité, droits et responsabilités, etc.).
- Offrir aux usagers des soirées d'information sur le fonctionnement du CRDI.
- Journée thématique sur le PSI.
- Publication du Bulletin du Comité des usagers quatre fois par année.
- Piloter le dossier provincial sur les allocations de fréquentation.

- *Les formations*

Encore cette année, nous avons travaillé à la formation continue des membres du Comité. Ainsi, nous avons passé plus de 60 heures en formation de septembre 2004 à mars 2005. Les sujets étudiés étaient :

- Rôles et responsabilités d'un comité.
- Rôles et responsabilités des officiers.
- Processus de plainte.
- Rédaction et prise de notes.
- Suivi d'un dossier.
- Travail d'équipe.
- Organisation d'événements.

Constamment mises à jour, les formations sont offertes en alternance (en groupe et individuellement).

- ***Les réalisations***

- L'implantation au siège social CRDI d'un bureau permanent du Comité.
- L'organisation et l'animation de la Conférence provinciale des comités des usagers des CRDI.
- La publication du Bulletin à quatre reprises.
- La publication du dépliant d'information sur le Comité.
- L'augmentation des heures de soutien à 50 heures par mois de la personne-ressource.
- Le déménagement du Café rencontre et l'embauche d'une nouvelle coordonnatrice.

- ***Les représentations***

En terme de représentation, voici les tables et comités auxquels le Comité des usagers a participé :

- Conseil d'administration de l'établissement.
- Comité d'évaluation de la qualité de vie des usagers et des pratiques professionnelles.
- Sous-comité PSI.
- Table régionale de suivi sur les allocations de fréquentation.
- Regroupement des comités des usagers.
- Comité organisateur régional de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle.
- Sous-comité sur le dépliant d'information.
- Sous-comité organisateur de la Conférence provinciale des comités des usagers.

Membres : Louis Charbonneau, Nicole Chartrand, présidente, Olga De Melo, Yannick Desjardins, Hélène Rocheleau, Daniel St Martin, Josée Stéphan et Anne-Marie Billet (personne ressource).

Le Conseil multidisciplinaire

- ***Activités internes***

L'année 2004-2005 fut une année où le comité exécutif du Conseil multidisciplinaire a été impliqué dans plusieurs dossiers. Un nouveau membre s'est ajouté, soit un représentant de la direction de la recherche et de la qualité des services. La participation de cette direction s'avérait essentielle, compte tenu que plusieurs sujets ou dossiers abordés au sein de l'Exécutif concernent celle-ci. Nous avons réfléchi sur le rôle et le mandat du Conseil multidisciplinaire face à la direction générale et au Conseil d'administration. Afin de garder vivants nos liens avec le Conseil d'administration, deux membres du Comité exécutif ont été invités à présenter les dossiers en cours et à recueillir les attentes du Conseil face au Conseil multidisciplinaire. Cette rencontre a été enrichissante et se répétera au cours de la prochaine année.

Faisant suite à la définition retenue par le comité concernant «*les personnes à besoins complexes*», il a été suggéré à la DRQS de rédiger un cadre de référence afin de bien cibler les ressources spécialisées, les expertises et les outils permettant de répondre adéquatement aux besoins de cette clientèle. Au cours de la prochaine année, le Comité exécutif aura à faire un exercice de priorisation parmi les propositions de cadres de référence qui lui seront soumises par le Comité de gestion de la direction générale.

Le 11 novembre 2004, s'est tenue une journée thématique sur le soutien à la pratique à laquelle ont participé cent seize personnes. Cette activité, chapeautée par le Conseil multidisciplinaire et la direction de la recherche et de la qualité des services, a donné lieu à un rapport des principaux constats et recommandations, lequel fut déposé au Comité exécutif en mars 2004. Deux recommandations sont en cours de réalisation :

- L'élaboration d'un cadre de référence sur la supervision clinique par la direction de la recherche et de la qualité des services;
- L'organisation d'une semaine d'activités professionnelles sous la supervision du Conseil multidisciplinaire.

La DRQS nous a fait une présentation du modèle conceptuel (PAIS, programmes-cadres, cadres de référence...), nous permettant ainsi de constater les liens entre les différents travaux en cours et à venir. De plus, notre participation à la démarche préalable à l'écriture du programme-cadre destinés aux adolescents, adultes et personnes âgées a été sollicitée. Nous avons également transmis notre avis au comité de rédaction du programme clientèle TED à la suite du dépôt et de la présentation de celui-ci. Enfin, nous avons été saisis des nouvelles orientations entourant la démarche sur le plan de services individualisé et nous entendons suivre l'implantation de celui-ci.

En février 2004, le Comité exécutif a été impliqué par l'intermédiaire de sa Présidente dans la «Mise en place de la nouvelle offre de service au CRDI Normand-Laramée», communément appelée «gestion par projet» et qui vise à ajuster nos pratiques à l'offre de service provinciale. Nous serons interpellés dans les étapes subséquentes, notamment le plan d'action.

- *Activités externes*

Les deux représentants du CRDI à la Commission multidisciplinaire régionale nous informent régulièrement des travaux en cours.

Membres : Bernard Arcand, Claude Belley, Bernard Bisson, Sylvie Bourguignon, Jacinthe Couture, Francine Émard, Jocelyne Fournier, Linda Gascon, Denise Girard, Jacinthe Labrecque, Liliane Labrecque, Josée Ladouceur, Marc Laganière, Elise Paquette, Caroline Perreault, Hélène Roy, Joan T.-Lecompte.

Le Conseil des infirmières et infirmiers

Au cours de l'année 2004-05, un nouvel exécutif du CII a été élu.

En cours de mandat, les membres du comité exécutif du CII ont été interpellés pour émettre leurs opinions sur plusieurs sujets :

- La politique sur l'utilisation des mesures de contrôle.
- Le plan triennal de la RLV en lien avec le milieu de vie transitoire pour les personnes présentant des troubles graves du comportement.
- L'avis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) sur la surveillance clinique des personnes, des médicaments ayant un effet dépressif sur le système nerveux central; un protocole sera élaboré ultérieurement.
- Une règle de soin sur la vaccination (laquelle a été approuvée et soumise au Comité de gestion de la direction générale pour recommandation d'adoption au Conseil d'administration).

Des membres du Comité exécutif se sont rencontrés en sous-comités de travail pour établir un plan d'action l'année 2004-2005. Les dossiers suivants ont été ciblés :

- Actualisation de la grille d'évaluation de la douleur.
- Élaboration d'une règle de soin en lien avec les mesures de protection et de contrôle.
- Révision des techniques de soins dans un but d'uniformisation des pratiques.
- Prévention des chutes.
- Élaboration d'un plan de soin en lien avec le processus d'accompagnement et d'intervention spécialisés en contexte.

Deux membres du Comité exécutif ont fait une présentation du mandat et des activités réalisées au Conseil d'administration. Pour souligner la Semaine des infirmières et infirmières auxiliaires, des activités communes ont été réalisées. Au cours de l'année, certains membres ont assisté à différents colloques et formations triés sur le volet.

Le Comité des infirmières et infirmiers auxiliaires a déposé au CII son rapport annuel, priorisant la formation en lien avec l'adoption de la Loi 90.

Membres : Claude Belley, Guylaine Dumoulin, Isabelle Demers, Renée Desjardins, Nicole Dufresne, Nicole Lanteigne, Sophie Martel et Sylvie Bourguignon (membre invité).

LES COMITÉS RELEVANT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le Comité en matière d’interculturalisme

Sous la nouvelle appellation « Comité en matière d’interculturalisme », le comité a vu élargir son mandat au cours de la dernière année. Confirmant une fois de plus la volonté de l’établissement d’aller vers un environnement pluraliste, le comité a poursuivi ses travaux sur le soutien à la pratique et sur l’accès à la clientèle et à une main d’œuvre provenant des communautés culturelles.

La formation d’une durée de deux jours sur les relations interculturelles s’est poursuivie pour plusieurs groupes d’intervenants. Les membres du comité ont reçu une journée de formation. Nous avons collaboré à une consultation sur le plan d’action mis en œuvre par notre partenaire d’Immigration-Québec pour la région de Laval. Le comité s’est aussi intéressé à la recherche de formateurs ayant des expertises différentes afin d’apporter à l’établissement une plus grande vision des relations interculturelles. Une réflexion s’est aussi amorcée concernant le développement d’un programme d’accès à l’emploi pour les personnes d’origine ethnoculturelle. Ce travail se poursuivra la prochaine année de même que l’organisation et la mise en place d’un soutien de groupe pour répondre aux besoins des intervenants oeuvrant auprès de cette clientèle.

Membres : Rachid Ababou, Réjeanne Gauthier, Martine Labelle, Rebecca Maftoul, Myriam Hurteloup, Chantal Quimper.

Le Comité d’évaluation de la qualité de vie des usagers et des pratiques professionnelles : vers le comité de gestion des risques et de la qualité

Cette année, le Comité d’évaluation de la qualité de vie des usagers et des pratiques professionnelles a mis fin à ses activités à la suite de l’adoption de la Loi 113 obligeant l’établissement à se doter d’un comité de gestion des risques (auquel a été ajoutée la dimension de la qualité). Le comité poursuit cependant son mandat relativement au plan de services individualisé et dès l’automne 2005, il verra à mettre en place des activités qui rassembleront les personnes concernées par cette notion, afin de favoriser une compréhension commune de la démarche PSI pour les usagers et leurs proches.

La mise sur pied du Comité de gestion des risques et de la qualité est prévue à l’automne prochain à la suite de l’adoption des politiques et règlements afférents par le Conseil d’administration.

Membres : Anne-Marie Billet (personne-ressource), Nicole Chartrand, Daniel Couture, Bernard Deschênes, Caroline Gravel, André Pelletier, Lise Pilon, Monique Tremblay, Pierre Venne, Ginette Vigneux.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q.), chapitre M-30, a.3.04) oblige les membres des conseils d'administration des régies régionales et des établissements publics visés par la LSSS (chapitre S-4.2) à établir un Code d'éthique et de déontologie, lequel porte sur les devoirs et obligations des membres. Le Code d'éthique et de déontologie des membres du Conseil d'administration du CRDI Normand-Laramée a été adopté, par le Conseil d'administration, en janvier 2002, et il est disponible sur demande au secrétariat de la direction générale.

SIGLES ET ACRONYMES	DESCRIPTIONS
ADRLSSSSL	Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval
CA	Conseil d'administration
CEQVUPP	Comité d'évaluation de la qualité de vie des usagers et des pratiques professionnelles
CGDG	Comité de gestion de la direction générale
CII	Conseil des infirmières et infirmiers
CJL	Centre jeunesse de Laval
CNRIS	Consortium national de recherche sur l'intégration sociale
CPSST	Comité paritaire en santé et sécurité du travail
CQA	Conseil québécois d'agrément
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CRT	Comité de relations de travail
CSN	Confédération des syndicats nationaux
CSSSL	Centre de santé et de services sociaux de Laval
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail
DG	Direction générale
DI	Déficience intellectuelle
DP	Déficience physique
DRQS	Direction de la recherche et de la qualité des services
DSA	Direction des services administratifs
DSPR	Direction des services professionnels et de réadaptation
ETC	Équivalent temps complet
EVR	Établissement à vocation régionale
FA	Famille d'accueil
FIHQ	Fédération des infirmières et infirmiers du Québec
FQCRDI	Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle
FTQ	Fédération des travailleurs du Québec
LAREPPS	Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales
LSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MADI	Mécanisme d'accès en déficience intellectuelle
MII	Modèle intégré d'intervention
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OIIQ	Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
PAE	Programme d'aide aux employés
PAIS	Processus d'accompagnement et d'intervention spécialisés
PDRH	Plan de développement des ressources humaines
PSI	Plan de services individualisé
RA	Résidence d'accueil
RI	Ressource intermédiaire
RLV	Résidence Louise-Vachon
RNI	Ressource non institutionnelle
RTF	Ressource de type familial
SEF	Services à l'enfant et à sa famille
SIC DI	Système d'information clientèle en déficience intellectuelle
TED	Trouble envahissant du développement
TGC	Trouble grave du comportement
UQAM	Université du Québec à Montréal
UQAR	Université du Québec à Rimouski
UQTR	Université du Québec à Trois-Rivières