



CRDITED
DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
UNIVERSITAIRE

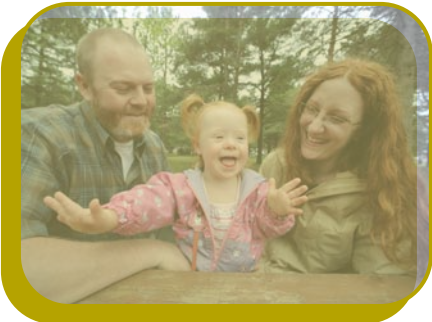
2009-2010



*RAPPORT ANNUEL
DE GESTION*



Table des matières



Déclaration de fiabilité des données contenues dans le rapport de gestion.....	2
Mot du président et de la directrice générale.....	3
Présentation de l'établissement.....	5
Volume d'activités.....	6
Conseil d'administration et comités de l'établissement.....	7
Structure hiérarchique.....	10
Effectifs au 31 mars 2010.....	12
Faits saillants.....	13
Orientations stratégiques.....	19
Direction des services professionnels et de réadaptation.....	21
Direction de la recherche, de l'enseignement et de la qualité.....	27
Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles.....	33
Direction des ressources humaines.....	36
Direction générale « Service des communications ».....	39
Suivi des recommandations du CQA.....	41
Comité de vigilance et de la qualité.....	42
Comité d'éthique de la recherche conjoint.....	43
Conseil mission universitaire.....	43
Sécurité des soins et services.....	44
Conseil multidisciplinaire.....	47
Conseil des infirmiers et infirmières.....	48
Examen des plaintes et promotion des droits.....	49
Comité des usagers.....	54
Activités de la Fondation Le Parrainage.....	56
Indicateurs de gestion.....	57
Rapport des vérificateurs sur les états financiers condensés.....	58
Résultats du fonds d'exploitation.....	59
Bilan du fonds d'exploitation.....	60

Déclaration de fiabilité des données contenues dans le rapport de gestion

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents. Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2009-2010 du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec – Institut universitaire (CRDITED MCQ - IU) :

- ✓ décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement;
- ✓ présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- ✓ présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2010.

La directrice générale,

Original signé

SYLVIE DUPRAS

Mot du président et de la directrice générale



*Daniel Boisvert
Président*



*Sylvie Dupras
Directrice générale*

Plusieurs événements ont marqué l'année 2009-2010 au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec - Institut universitaire (CRDITED MCQ - IU). En outre, le changement de gouverne à la direction générale a créé un contexte favorable à la structuration d'un nouveau projet organisationnel mobilisateur. En tant que nouveau milieu universitaire, l'établissement s'est démontré dynamique et a suscité de nouvelles collaborations. Au plan administratif, l'année s'est révélée sous le signe de la transformation. En cela, tous ces événements ont entraîné un climat d'effervescence et de renouveau.

L'intégration de la mission universitaire à la mission de dispensation de services a conduit à un renouvellement de la planification stratégique 2009-2012 dans la poursuite des travaux balisant le mouvement de spécialisation. La séquence de cette planification a été ajustée sur la période 2010-2015 pour mieux s'harmoniser aux cycles de gestion du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), à celui de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec et à celui de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (FQCRDITED).

Dès la fin de l'exercice, le conseil d'administration adoptait cette planification stratégique 2010-2015, de même qu'une nouvelle structure organisationnelle, se donnant les moyens adéquats de réaliser ses défis majeurs. Six enjeux et dix-sept orientations résultent d'une démarche de gestion participative qui a mobilisé l'ensemble des acteurs-clés de l'établissement pendant près de six mois. À cet effet, soulignons particulièrement la contribution des membres du conseil d'administration, des instances consultatives, du personnel d'encadrement, des employés ainsi que de plusieurs partenaires qui ont occupé un rôle prépondérant en s'investissant dans la réflexion de ce projet.

La mission, la vision et les valeurs ont été revisitées afin de bien rallier les deux volets de mission de l'établissement. L'image d'un réseau universitaire intégré fait son chemin et se rattache avant tout à l'idée que les CRDITED du Québec, les établissements et les organismes œuvrant auprès de la clientèle doivent se développer, se reconnaître dans leurs actions respectives, partager leurs connaissances, se nourrir des avancements des uns et des autres et travailler ensemble pour le bénéfice des personnes ayant à vivre avec une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, leur famille et leurs proches.

En ce sens, il est tout à fait souhaitable que chacun d'eux puisse considérer et percevoir la recherche universitaire en déficience intellectuelle (DI) et en troubles envahissants du développement (TED) comme un enrichissement à l'intervention clinique fondée sur la complicité et l'échange entre chercheurs et praticiens. On ne saurait passer sous silence toute l'importance accordée à l'interdisciplinarité, à la collaboration et au partenariat au sein de l'organisation et, conséquemment, à la valeur ajoutée aux services.

Dans la poursuite du mouvement de spécialisation et de son orchestration avec les services de première ligne, l'établissement a déployé de grands efforts dans la révision et l'écriture de ses programmes, de même que dans la réflexion et la mise en œuvre de conditions permettant leur évaluation. Des groupes de pratiques spécialisées (GPS) et des unités fonctionnelles de développement des pratiques de pointe (UFDPP) ont été créés dans cet esprit de développement et d'amélioration constante des pratiques d'intervention avec l'appui de la recherche.

À l'affût de toujours mieux répondre aux besoins de la clientèle, un nouveau projet de recherche d'envergure est en voie d'exploration pour les victimes d'agression sexuelle. À cet égard, l'établissement a sollicité et obtenu la collaboration de trois nouveaux chercheurs universitaires afin de concevoir ce projet de recherche. L'organisation

contribuait également à l'avancement de 11 projets de recherche et facilitait la tenue de journées d'étude, d'orientation ou de transfert des connaissances auprès du réseau des CRDITED en étant active auprès de l'équipe de recherche en innovation et soutien transdisciplinaire (ÉRIST) et de l'équipe sur la spécialisation et l'identité professionnelle (ÉSIP). En tant que milieu d'enseignement dynamique, le lecteur pourra également constater que l'organisation a été en mesure d'accueillir 58 stagiaires des niveaux collégial et universitaire et, ainsi, cumuler 3 007 jours-stages dans différentes disciplines liées à la mission de réadaptation.

A l'ère de la spécialisation des services et de la transformation de la pratique, il est toujours heureux de viser l'innovation. Pour le comité des usagers, il se révèle primordial de connaître la satisfaction des personnes desservies à l'égard des services qu'elles reçoivent. Ainsi, en complémentarité avec le processus de la démarche d'agrément, le comité des usagers a procédé à un sondage permettant d'évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle. Pour ce faire, un comité de travail composé des membres du comité des usagers du CRDI de Québec et du CRDI du Saguenay/Lac St-Jean, soutenu par la Direction de la recherche, de la qualité et de l'enseignement de l'établissement, a développé un questionnaire permettant d'évaluer régulièrement les attentes des usagers et de leurs proches sur les plans relationnel, professionnel et organisationnel.

Au chapitre administratif, l'établissement entreprenait une année mouvementée avec trois grandes démarches de transformation incontournable dès l'automne 2009. Ainsi, nos remerciements accompagnent le personnel qui a été fortement sollicité à l'implantation du Progiciel administratif régional (PAR) issu du projet d'optimisation régional de l'Agence de la santé et des services sociaux, à l'implantation du nouveau système d'information (clientèle) pour les personnes ayant une déficience (SIPAD) en provenance du MSSS, de même que par le renouvellement de la démarche d'agrément. Ces projets d'envergure étaient menés en plein cœur de la pandémie de grippe A (H1N1), requérant le déclenchement du plan de mesures d'urgence à l'instar des établissements du réseau.

À la lumière de ce rapport, il ressort que l'organisation a admirablement fait preuve d'adaptation dans cet environnement en évolution. Elle a su favoriser de nouvelles façons de faire sans jamais négliger l'essentiel de sa mission, soit de dispenser des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation de qualité aux personnes qui ont à vivre avec une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et leurs proches.

Bien qu'il soit difficile d'illustrer de façon détaillée l'ensemble des dossiers qui ont défilé durant l'année 2009-2010, on devinera que les prochains mois se dérouleront sous les signes de l'appropriation, du développement et de la consolidation. L'effervescence d'un milieu en transformation, avide de connaissances et plus que jamais tourné vers le savoir et le développement des nouvelles pratiques, est à la fois source de motivation et de défis.

Nous remercions tout le personnel qui, de par son engagement et sa volonté de dépassement, assure au quotidien la dispensation et la poursuite de l'excellence de nos services. Un grand merci aux différentes instances de l'établissement, à tous nos partenaires, aux ressources de type familial et intermédiaires et à tous ceux et celles qui contribuent quotidiennement à l'inclusion des personnes présentant une DI ou un TED.

La directrice générale,

Le président,

Original signé

Original signé

SYLVIE DUPRAS

DANIEL BOISVERT

Présentation de l'établissement

Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec – Institut universitaire (CRDITED MCQ – IU) est un établissement spécialisé à vocation régionale en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement. Ses services sont accessibles à travers les huit réseaux locaux (RLS) de la Mauricie et du Centre-du-Québec et se rattachent à l'un des onze bureaux administratifs déployés sur les territoires. On y retrouve ainsi une quarantaine de points de service. Le siège social, qui regroupe l'ensemble des services administratifs, est situé au 3255, rue Foucher à Trois-Rivières.

Mission

Le CRDITED MCQ - IU a pour mission d'offrir, sur référence, des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale de même que des services de soutien aux proches et à l'entourage, tout en contribuant, de par sa désignation universitaire, au développement des savoirs et des pratiques, au transfert et à la diffusion des connaissances ainsi qu'à l'évaluation des services. Il contribue, en complémentarité et en collaboration avec les réseaux locaux de services, à l'inclusion sociale des personnes qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.



Valeurs

Dans le cadre de l'élaboration de la planification stratégique 2010-2015, l'établissement a distingué deux types de valeurs pour orienter son action auprès de la clientèle et de ses partenaires :

- ✓ Les valeurs cliniques
- ✓ Les valeurs organisationnelles

Les valeurs cliniques

- ✓ L'unicité de la personne en besoin de service
- ✓ Le respect de ses droits
- ✓ Son implication et celle de ses proches dans l'organisation des services qui lui sont destinés
- ✓ L'utilisation d'approches reconnues scientifiquement
- ✓ Des rapports humains simples et chaleureux
- ✓ Une approche globale de l'utilisateur et de son environnement
- ✓ Le respect des compétences des usagers et de leur entourage ainsi que leur pouvoir de faire des choix

Les valeurs organisationnelles

- ✓ Le respect
- ✓ L'ouverture
- ✓ La pertinence
- ✓ La rigueur
- ✓ La cohérence

Volume d'activités

Répartition de la clientèle par groupe d'âges et selon le sexe

Groupe d'âges	DI		DI-TED		TED	
	F	H	F	H	F	H
0-5 ans	21	27	-	2	8	40
6-12 ans	38	55	2	11	14	115
13-17 ans	36	67	6	21	11	52
18-54 ans	469	547	16	59	7	40
55 ans et plus	258	156	1	4	-	2
Total	822	852	25	97	40	249
Grand total	2 085 usagers					

Répartition de la clientèle par service

Soutien à la personne, aux proches et à la communauté (SPPC)	DI		DI-TED		TED	
	F	H	F	H	F	H
	1 217	1 164	37	129	59	296
	2 902 utilisateurs de services pour 2 085 usagers					

Résidentiel	DI	DI-TED	TED	Dépannage
Résidence type familial	482	14	4	
Résidence intermédiaire	281	30	5	
Résidence à assistance continue (RAC) & Appartement à supervision continue (ASC)	8	2	-	
Placement intermittent	34	7	5	
	902 enfants et adultes en RTF, RI, placements intermittents ou dépannage			

Nombre de ressources d'hébergement :

RTF : 192
 RI : 116
 Famille d'accueil : 2
 Résidence d'accueil : 189
 Résidence Mixte (0-100) : 1
 RAC : 2
 ASC : 2

Socio-professionnel	DI			DI-TED			TED			Suivi – maintien d'emploi
	Centres ateliers	Plateau	Stage	Centre d'anima.	Plateau	Stage	Centre d'anima.	Plateau	Stage	
	381	294	218	21	15	5	1	2	2	21
	960 utilisateurs de services									
	Suivi – maintien en emploi avec rémunération : 18 DI, 1 DI-TED (18-54 ans) et 2 DI (55 ans +)									

Nombre d'établissements socio-professionnels :

Centres d'animation : 23
 Plateaux : 44
 Ateliers : 3

Conseil d'administration et comités de l'établissement au 31 mars 2010

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec détermine les devoirs et obligations de conduite des membres du conseil d'administration.

Au cours de l'année 2009-2010, aucune situation de conflit d'intérêts ne fut référée au comité du conseil d'administration chargé de l'application du code d'éthique et de déontologie.

Les personnes désireuses de se procurer un exemplaire de ce code peuvent l'obtenir gratuitement au Service des communications de la Direction générale de l'établissement.

Conseil d'administration

Membres :

Agence	Nathalie Cauchon Nicole Houle, 2 ^e vice-prés.
Comité des usagers	Ginette Aubin-Caron Kevin Roy
CII Conseil multidisciplinaire	Jean-Paul Marcoux Marie-Claude Hardy Yves Houle
Cooptés	Caroline Boucher Réjean Dionne
Directrice générale Fondation Institut	Sylvie Dupras, secrétaire Nicole Dallaire Jacques Alary Marie-Claude Denis, Jocelyne Moreau
Personnel non clinique	Nathalie Harvey, membre désigné par C.A.
Population	Daniel Boisvert, président Michel Dostie, 1 ^{er} vice-prés. Richard Wilson

Comité administratif

Daniel Boisvert, Michel Dostie, Nicole Houle, Sylvie Dupras, Nathalie Harvey

Comité de vérification

Richard Wilson (président), Nathalie Cauchon (vice-présidente), Nicole Houle (administrateur)

Comité de vigilance et de la qualité (CVQ)

Ginette Aubin-Caron (administrateur), Caroline Boucher (vice-présidente), Michel Dostie (président), Sylvie Dupras (directrice générale), Gérard Noël (commissaire local aux plaintes et à la qualité des services), Yvan Prince (conseiller en évaluation de la qualité), Marie-Josée Vincent (adjointe à la direction générale)

Conseil mission universitaire

Sylvie Dupras (directrice générale), Marie-Claude Denis (doyenne des études de cycles supérieures et de la recherche à l'UQTR), Carmen Dionne (directrice scientifique de l'Institut et professeure au Département de psychoéducation de l'UQTR), Jocelyne Moreau (directrice du Département de psychoéducation de l'UQTR), Diane Bégin (directrice générale de la FQCRDITED), Ginette Pariseault (directrice des services professionnels et de réadaptation), Marc Lacour (Agence santé et services sociaux MCQ), Gilles Cloutier (directeur de la DREQ)

Comité scientifique de la recherche

Carmen Dionne (directrice scientifique de l'Institut, professeure du Département de psychoéducation de l'UQTR), Serge Despins (adjoint à la direction générale), Nadia Rousseau (coresponsable de l'axe 1, professeure au Département des sciences de l'éducation de l'UQTR), Marie-France Lemieux (représentante des partenaires de milieux de vie, directrice du Réseau des centres à la petite enfance), Fabiola Gagnon (coordonnatrice des activités de recherche), Gilles Cloutier (directeur de la DREQ), Germain Couture (responsable de l'axe 2, chercheur), Hubert Gascon (coresponsable de l'axe 2, professeur au Département des sciences de l'éducation de l'UQAR), Yves Lachapelle (responsable de l'axe 1, professeur au Département de psychoéducation de l'UQTR), Jean-Claude Kalubi (responsable de l'axe 3, professeur à la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke), Julien Prud'homme (coresponsable de l'axe 3, membre du Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie), Bernard Michallet (représentant des partenaires milieux de réadaptation, conseiller-cadre à la qualité et au développement de l'expertise)

Comité d'animation scientifique

Fabiola Gagnon (coordonnatrice des activités de recherche du CRDITED MCQ - IU), un représentant des chercheurs internes, un représentant des chercheurs externes, Louise Labbé (conseillère au programme à l'enfance), Myriam Rousseau (conseillère au programme TED), Sylvie Constant (représentante des conseillers au programme à l'adulte), Yves René (représentant des spécialistes en activités cliniques DI), Emmanuelle St-Cyr (représentante des spécialistes en activités cliniques TED), Jocelyn Champagne (agent de planification des stages et de la recherche), Sylvie Larose (directrice du développement de la pratique professionnelle et des services conseils), Denis Lafrenière (directeur de zones), Josée K. Ricard (représentante du conseil multidisciplinaire)

Comité d'éthique de la recherche conjoint

Mathieu Benoit (usager du CRDI Gabrielle-Major), Stéphane Courtois (professeur UQTR), Robert Doré (professeur UQAM), Hubert Gascon (professeur UQAR, campus de Lévis), Anne-Marie Hébert (avocate, chargée de cours UQTR), Monique Lamontagne (parent), Isabelle Thérout (conseillère) et Karoline Girard (coordonnatrice de l'éthique à la recherche) - **Membres suppléants** : Diane Morin (professeure UQAM), David Lefrançois (professeur UQO), Danielle Chrétien (conseillère)

Comité de gestion des risques

Marie-Claude Beaumier (coordonnatrice TED), Catherine Bergeron (consultante interne), Martin Bigras (gestionnaire des mesures de contrôle – conseiller au programme – adulte), Colette Biron (spécialiste en activités cliniques – EAF), poste vacant (représentant conseil multidisciplinaire), Christiane Boudreault (représentante direction des RTF-RI), Sylvie Constant (gestionnaire des risques incident/accident – conseillère au programme – adulte), Luc Corbeil (coordonnateur TGC), Christine Gagnon (représentante comité concertation RTF-RI), Louise Gélinas (coordonnatrice services adultes), Yves Houle (représentant conseil multidisciplinaire), Jean Lauzière (spécialiste en activités cliniques adulte et président), Claire Leblanc (représentante comité usagers), Vincent Robichaud (psychoéducateur au programme TED)

Conseil multidisciplinaire

Sylvie Dupras (directrice générale), Gilles Cloutier (représentant DREQ), Yves Houle (président – éducateur au programme adulte), Josée K. Ricard (psychoéducatrice), Liette Larochelle (spécialiste en activités cliniques), Sylvie Larose (représentante Direction générale), Julie Lavoie (éducatrice au programme enfance), Jean-François Lord (intervenante ressources), Julie Thériault (consultante), Vacant (1 éducateur spécialisé au programme adulte)

Conseil des infirmiers et infirmières

Chantal Boissonneault (vice-présidente), Sylvie Dupras (directrice générale), Jean-Paul Marcoux (président), Luce Marcoux, (vice-présidente), Ginette Noël (secrétaire)

Examen des plaintes et promotion des droits

Gérard Noël, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Comité des usagers

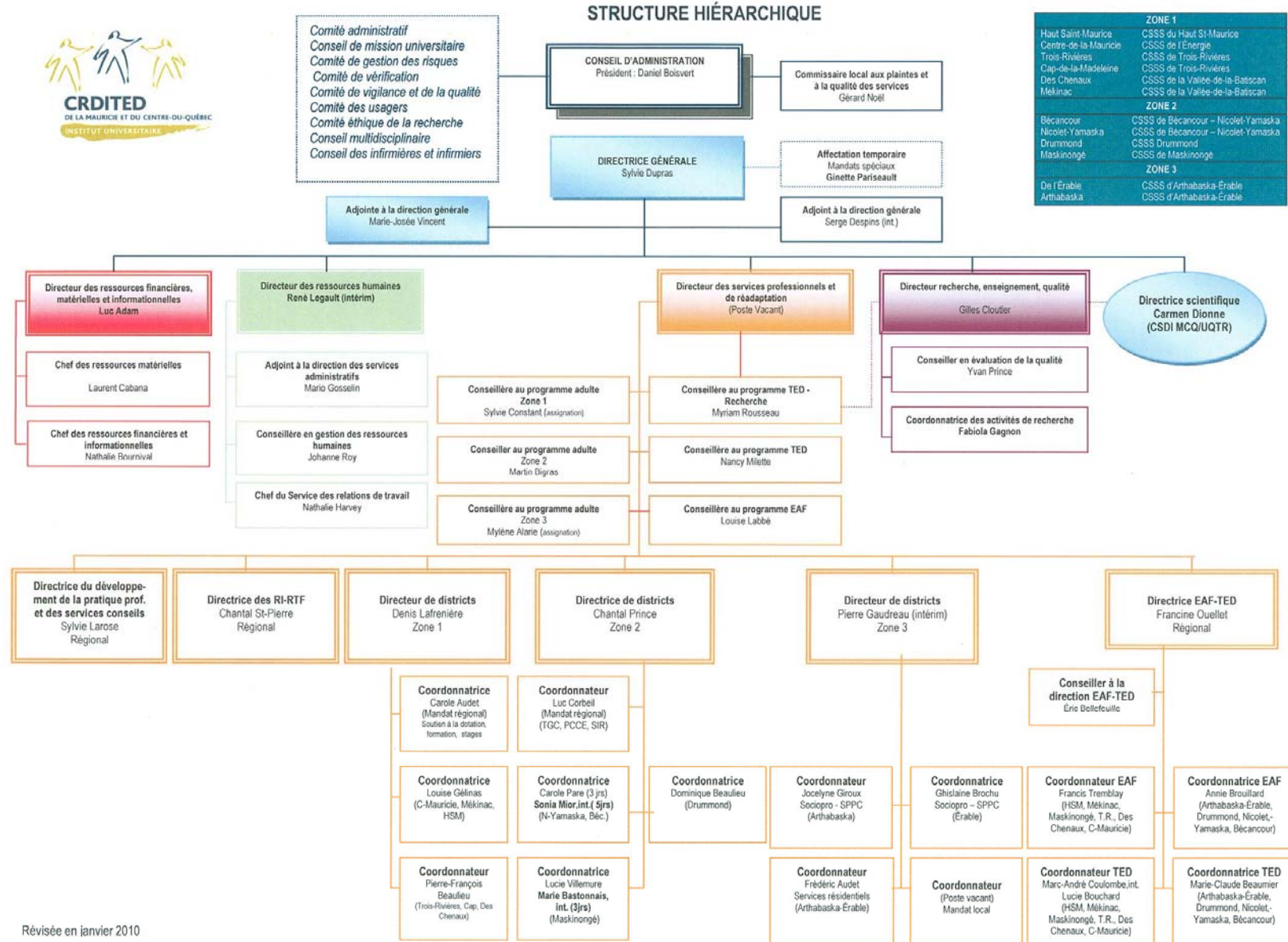
Michel Dostie (président), Lucie Duval (administratrice), Joanne Hébert (administratrice), Claire Leblanc (cons. personne/famille/proches), Lucie Marchand (vice-présidente), Gilles Malo (administrateur), Jocelyne Pomerleau (secrétaire-trésorière), Roger Robitaille (personne-ressource)

Membres de la Fondation Le Parrainage

Maude Bourgeois (administratrice), Nathalie Bournival (administratrice), Ginette Carrier (secrétaire), Roger Duberger (vice-président), Sylvie Dupras (administratrice), Richard Normandin (administrateur), Yvon Perreault (secrétaire-trésorier), Vacant (président), Kim Vincent (administratrice), Cathy Wright (coordonnatrice)

Structure hiérarchique

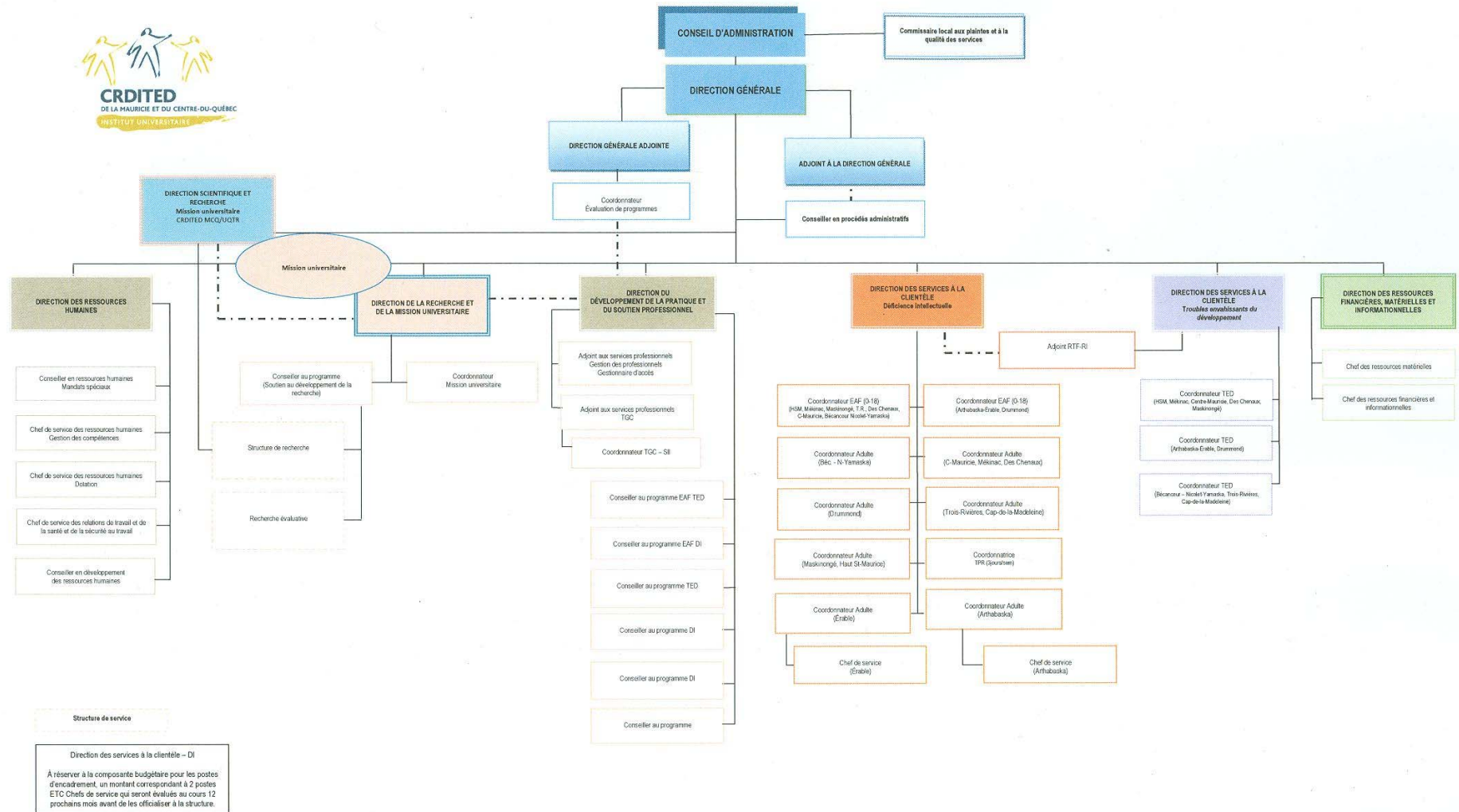
Mars 2010



Révisée en janvier 2010

Nouvelle structure hiérarchique

Adoptée en avril 2010



Structure de service

Direction des services à la clientèle - DI

À réserver à la composante budgétaire pour les postes d'encadrement, un montant correspondant à 2 postes ETC Chefs de service qui seront évalués au cours 12 prochains mois avant de les officialiser à la structure.

Adoptée par le conseil d'administration le 20 avril 2010

Effectifs au 31 mars 2010

	Employés	Personnel cadre	TOTAL
Temps complet	432	40	472
Temps partiel régulier	83	2	85
Temps partiel occasionnel	192	-	192
TOTAL	707	42	749



Faits saillants

Voici un résumé des dossiers qui ont retenu l'attention des administrateurs au cours de l'année 2009-2010.

Nomination de madame Sylvie Dupras à la direction générale

La nomination de madame Sylvie Dupras en tant que nouvelle directrice générale du CRDITED MCQ – Institut universitaire remonte au mois de juin 2009. C'est au terme d'un processus rigoureux que le conseil d'administration a entériné cette recommandation du comité de sélection, alors que le directeur général précédent, monsieur Michel Boutet prenait sa retraite à la même période. L'entrée en fonction de madame Dupras s'est faite en septembre 2009. Elle était, jusque-là, directrice générale du centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDI) de Québec.

Adoption de la planification stratégique 2010-2015 et révision de la structure organisationnelle

Il y a un an, le conseil d'administration adoptait une planification stratégique sur le cycle de gestion 2009-2012 en considérant la pertinence de prévoir un ajustement à celle-ci dans le contexte de changement à la gouverne de l'établissement.

À son arrivée en septembre 2009, la directrice générale entreprenait une tournée organisationnelle auprès des acteurs-clés de l'établissement (instances consultatives, personnel d'encadrement, personnel des bureaux administratifs, représentants des usagers et des RTF-RI, instances syndicales et quelques partenaires) afin de lire l'environnement interne et externe de l'organisation. Cette démarche intensive a représenté plus d'une soixantaine de rencontres pour en arriver à saisir le conseil d'administration, en décembre 2009, d'un diagnostic organisationnel bien étoffé. Cette tournée a fait ressortir des constats sur le besoin d'ajustement de la planification stratégique dans l'optique de revisiter la mission, la vision, les valeurs, d'identifier les enjeux et de dégager les orientations stratégiques. Par ailleurs, la séquence de la planification stratégique était reportée sur les mêmes cycles de gestion que les planifications stratégiques du MSSS, de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (FQCRDITED) et de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec qui s'échelonnent toutes sur la période 2010-2015.

À cette perspective, s'est ajoutée la pertinence d'ajuster la structure organisationnelle afin de se donner les moyens de réaliser les ambitions campées dans la planification stratégique. La proposition d'une nouvelle structure organisationnelle était inspirée et appuyée par les mêmes groupes consultés à qui l'on avait demandé d'identifier les éléments prioritaires à considérer dans la révision de la structure. Le nouveau modèle vise principalement le rapprochement de la gestion le plus près possible de la clientèle et du milieu, là où le service se dispense et le renforcement de l'organisation au niveau des communications, de l'évaluation de programmes, ainsi que des relations partenariales. La structure permet d'adapter l'organisation aux environnements interne et externe et répond aux grands défis de l'organisation dans la poursuite de son mouvement de spécialisation des services à la clientèle, en plus d'appuyer l'actualisation de sa mission universitaire. Si l'on peut déjà apprécier le nouvel organigramme, la mise en place de la nouvelle structure est prévue pour septembre 2010. La direction entreprend dès ce printemps (2010), les processus de dotation des postes d'encadrement. À l'automne 2010, les défis porteront sur l'élaboration et l'implantation des mécanismes de concertation et de coordination nécessaires à l'actualisation de la nouvelle structure et à la réalisation de la planification stratégique qui sera déclinée en un plan opérationnel mesurable.

Adoption de la procédure de règlement et de traitement des mécontentes entre le CRDITED MCQ – Institut universitaire et les ressources de type familial et intermédiaires (RTF-RI)

Parmi les diverses conditions générales d'exercice des activités des ressources stipulées dans les ententes intervenues entre le MSSS et les organismes représentant les ressources de type familial et intermédiaires (RTF-RI), il y a celles qui encadrent le traitement des mécontentes.

Afin de garantir à chaque ressource le droit d'être entendue et ce, de façon juste et impartiale, chaque établissement gestionnaire et utilisateur doit disposer d'une procédure conformément aux normes édictées dans l'entente et désigner un responsable à cet effet. Pour des raisons d'objectivité et d'étanchéité du processus, ce responsable doit se situer en marge de la gestion des ressources et des professionnels qui y travaillent. Il doit avoir toute légitimité de faire des recommandations qui seront par la suite appliquées. Le conseil d'administration a nommé aux fins de cet exercice, monsieur Mario Gosselin, responsable du traitement des mécontentes pour l'établissement.

Actualisation de la mission universitaire - Représentation de l'Agence de la santé et des services sociaux sur le Conseil de mission universitaire

Compte tenu de la nature de la mission universitaire dévolue à l'établissement, de son impact sur le développement de la pratique au regard des programmes-services DI et TED et du caractère à la fois régional et national de ses activités, les membres du conseil d'administration ont entériné la recommandation du Conseil de mission universitaire d'élargir la représentation actuelle (CRDITED MCQ - IU, UQTR, FQCRDITED) en sollicitant la participation de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Monsieur Marc Lacour, directeur des services sociaux, a été désigné à ce titre.

Différents projets visent la définition et l'opérationnalisation des rôles et des responsabilités des CSSS et des CRDI au regard des programmes-services DI et TED ou encore de son rôle régional dévolu à l'égard de la clientèle qui présente des troubles graves du comportement. Ce sont autant d'exemples qui incitent à une représentation de l'Agence.

Adoption de la politique de la recherche

La politique de la recherche a été révisée en tenant compte de la réalité actuelle du milieu, en considération de la mission universitaire et dans l'optique d'énoncer clairement les objectifs poursuivis par le CRDITED MCQ – Institut universitaire à l'égard de la recherche. Par l'adoption de cette politique, le conseil d'administration réaffirme les efforts déployés par l'établissement au cours des dernières années afin de promouvoir et soutenir le développement de la recherche dans les domaines de la déficience intellectuelle et des troubles envahissants du développement. Elle constitue également la base sur laquelle reposent les différents éléments qui permettront à la recherche de porter fruits. La programmation de recherche de l'établissement, les procédures relatives au déroulement d'activités de recherche, le transfert des connaissances et l'appropriation par l'ensemble du personnel des résultats de la recherche constituent des aspects considérés dans cette politique.

Mise en place d'une Direction distincte des ressources financières, matérielles et informationnelles (DRFMI) et d'une Direction des ressources humaines (DRH) et nomination du DRFMI

À son assemblée régulière du 13 octobre 2009, le conseil d'administration du CRDITED MCQ - Institut universitaire prenait la décision de scinder la Direction des services administratifs en deux directions distinctes : une Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles (DRFMI) et une Direction des ressources humaines (DRH).

Le contexte d'évolution et de transformation de l'établissement militaire en faveur d'un réaménagement, tant pour l'importance à accorder aux ressources humaines qu'à la gestion administrative et budgétaire. La transformation de la pratique liée à la spécialisation des services requiert un accompagnement étroit d'une Direction des ressources humaines forte et bien déployée. Qu'il s'agisse de planification de la main-d'œuvre, d'attraction, de rétention, de développement des compétences, de qualité de vie au travail, ces besoins de soutien apparaissent indéniables.

Du côté des ressources financières, matérielles et informationnelles (DRFMI), le contexte évolutif tout comme les enjeux prioritaires en cours, avec le déploiement du Progiciel administratif régional (PAR), amenaient la direction à recommander l'ouverture immédiate de ce poste qui a été confié à monsieur Luc Adam lors de l'assemblée du Conseil d'administration de décembre 2009.

Cependant, avant de combler le poste de Direction des ressources humaines, la Direction générale souhaitait finaliser sa réflexion sur les besoins organisationnels et a donc inscrit la suite de ce processus en cohérence avec les travaux en cours sur la nouvelle structure organisationnelle.

Service d'intervention intensive pour les personnes présentant un trouble grave du comportement (SII-TGC)

À l'automne 2009, le conseil d'administration autorisait le projet de développement d'un service d'intervention intensive (SII) pour les personnes présentant un trouble grave du comportement (TGC). Ce mandat, confié à l'établissement par l'Agence (en complément des mesures apportées aux orientations régionales concernant les services offerts aux personnes présentant des problématiques multiples), recevait l'aval du MSSS et de l'Agence en novembre 2009. Le service est en voie de s'implanter et la nouvelle installation pourra désormais recevoir simultanément jusqu'à quatre adultes présentant un trouble grave du comportement (TGC). Ces personnes proviendront soit de leur milieu de vie naturel, soit d'un milieu résidentiel, ou encore d'un centre hospitalier suite à une hospitalisation en lien avec un trouble grave du comportement. Ce service est un lieu adapté et encadré où des services d'évaluation multimodale et d'intervention intensive pourront être prodigués à l'usager en vue de sa stabilisation et de son retour planifié dans son milieu naturel, suite à l'exploration de conditions favorables et exportables dans ce milieu. Le mandat est d'offrir un service ponctuel à la clientèle adulte du CRDITED MCQ - Institut universitaire qui présente des problèmes de comportements ou un trouble grave du comportement (TGC) et dont l'état ne justifie pas une hospitalisation, mais nécessite davantage une intervention ponctuelle en clinique externe.

Octroi de privilège au Docteur Isabelle Arès, pédopsychiatre

La formalisation de la pratique médicale au sein de l'équipe multidisciplinaire sur le processus d'évaluation globale des enfants TED s'est révélée une heureuse initiative au cours de l'année. En effet, le MSSS autorisait le Dr Isabelle Arès, pédopsychiatre à exercer sa pratique dans l'établissement à raison d'une demi-journée par semaine à compter de novembre 2009. L'importance d'une intervention précoce et intensive repose sur une évaluation diagnostique approfondie, alors que le développement des services aux personnes TED se fait à vive allure et doit répondre à des critères très spécifiques d'intensité. L'organisation a déployé des efforts considérables à la mise en place d'une structure de services de qualité, particulièrement pour la clientèle 0-5 ans. Le processus d'évaluation globale est reconnu et se révèle un service de pointe dans la démarche d'évaluation-diagnostic TED. Il importe ainsi de s'assurer que cette étape du diagnostic soit complète et la plus précise possible. Le délai d'attente pour obtenir un diagnostic peut souvent se prolonger sur plusieurs mois. Il est donc extrêmement important d'intervenir le plus tôt possible dans des services de stimulation auprès de cette clientèle, ce en quoi l'intervention du Dr Arès est significative pour accélérer le processus d'évaluation.

Résultats du sondage de satisfaction de la clientèle – Expérimentation d'une nouvelle formule

Le conseil d'administration était fier d'accueillir cette année les premiers résultats d'un tout nouveau sondage en continu effectué par le comité des usagers pour la clientèle 15-25 ans qui réside dans sa famille. Ayant la responsabilité de s'assurer de la qualité des services à la clientèle, les administrateurs ont souligné la qualité de la démarche qui s'inscrit dans l'amélioration continue de services à la clientèle et qui est complémentaire au processus d'agrément. La particularité de ce sondage est qu'il a été élaboré suite à une préoccupation de l'établissement d'évaluer sur une base régulière la satisfaction des usagers à l'égard des services qui leur sont offerts, compte tenu que les besoins et attentes des personnes évoluent dans le temps.

Cette préoccupation a été à l'origine d'une démarche novatrice qui s'est développée en collaboration avec les membres des comités des usagers de trois établissements de réadaptation : le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Québec, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Saguenay/Lac-Saint-Jean et le CRDITED MCQ - Institut universitaire. Le comité « satisfaction clientèle » a été formé dans le but de développer un processus intégré et des instruments pour évaluer les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs proches. Ce groupe de travail a été associé à la Direction de la recherche, de l'enseignement et de la qualité des services du CRDITED MCQ - Institut universitaire afin d'assurer la validité des instruments d'évaluation et de mettre à profit les méthodes de cueillette de données, d'analyse et d'interprétation des résultats utilisées en recherche.

Le questionnaire est composé de 39 énoncés qui sont répartis dans trois domaines d'intervention : relationnel, professionnel et organisationnel. Le rapport contient les résultats, les commentaires et suggestions des répondants pour chacun des domaines d'intervention, ainsi que les besoins et attentes signifiés par des jeunes de 15-25 ans et leur famille. On comprendra que les résultats de ce sondage vont se valider au fil des ans en permettant de recouper les informations et de cibler les zones d'amélioration.

Fondation Le Parrainage

La Fondation Le Parrainage, qui existe depuis 1988, est un organisme de charité légalement constitué qui a pour but de permettre, d'encourager, de soutenir et d'appuyer les projets visant à favoriser le mieux-être des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et d'améliorer leur qualité de vie. La Fondation s'inscrit en complémentarité avec les services du CRDITED MCQ – Institut universitaire dans un contexte de besoins grandissants des usagers, des familles et de leurs proches.

Le conseil d'administration de la Fondation Le Parrainage recevait, à l'automne 2009, la démission de la directrice, en plus d'être confronté à une mobilité chez les administrateurs au cours de la même année. Plusieurs échanges avec les représentants de la Fondation ont permis de faire un bilan des collaborations et le point sur son fonctionnement tout en partageant les préoccupations sur son orientation, compte tenu de l'absence de ressources à la permanence de l'organisme. Au terme des échanges, les parties ont convenu de consolider leur partenariat pour une période de trois ans afin de permettre à la Fondation Le Parrainage de revoir sa planification stratégique qui aura pour objectif d'assurer son rayonnement, tant interne qu'externe, et de viser l'autonomie de la Fondation, tant au niveau financier qu'organisationnel.

Le conseil d'administration a autorisé la signature d'une entente de collaboration de trois ans qui permettra à la Fondation de réaliser ses activités, de la soutenir dans cette phase de transition et de consolider le partenariat entre les deux instances.

Comité MSSS-MSP

Le statut d'Institut universitaire fait en sorte que l'établissement sera interpellé de plus en plus souvent à titre d'expert pour participer à des comités dont les travaux auront un lien avec la mission DI et TED. À ce titre, nous avons reçu une invitation à participer à un comité interministériel, créé à la demande de la ministre déléguée du MSSS, suite à la médiation d'une situation où un policier a fait usage d'un pistolet à impulsion électronique sur un usager qui présente une déficience intellectuelle de la région de Québec. La Direction générale représente donc le CRDITED MCQ – Institut universitaire et a participé aux premiers travaux qui visaient, dans un premier temps, à définir le mandat du comité d'experts composé de représentants du ministère de la Sécurité publique et du MSSS.

Le comité a été invité à faire des recommandations visant à prévenir de telles interventions et à identifier des stratégies de transfert de connaissances auprès des acteurs concernés par les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement qui ont des troubles graves du comportement.

Les travaux de ce comité vont forcément déboucher sur des recommandations ministérielles et viendront améliorer les pratiques auprès des personnes présentant des troubles graves du comportement.

Progiciel administratif régional

En 2004, dans la foulée de la création des CSSS, le sous-ministre Juan Roberto Iglesias invitait les Agences à informer les établissements que les nouveaux déploiements de système devaient se réaliser sur des bases régionales plutôt que locales et que les acquisitions devaient être faites en commun.

Les directeurs généraux s'étant ensuite engagés à faire une mise en commun régionale, un appel d'offres a été lancé au printemps 2005. La démarche de choix et de déploiement d'un Progiciel administratif régional unique a été un exercice de longue haleine pour tous les représentants des établissements qui y ont été associés. La démarche qui conduisait au choix et à la signature d'une entente avec la firme CGI a demandé plusieurs mois de travail.

L'entente, s'étalant sur dix ans, prévoyait un déploiement progressif des applications sur trois ans. Le CRDITED MCQ - IU a amorcé ses travaux à l'automne 2009, en prévoyant une gestion de changement auprès de son personnel. La démarche a fait l'objet d'un lancement en août 2009 dans le cadre d'un déjeuner-rencontre où tous les éléments d'information ont été présentés aux employés directement concernés par l'un ou l'autre des volets de gestion des ressources humaines ou de gestion financière.

L'implantation du PAR a demandé une forte mobilisation de la part des équipes, considérant qu'ils devaient connaître, s'approprier et utiliser rapidement de nouveaux logiciels de comptabilité, d'approvisionnement, de paie et de gestion des ressources humaines. Ce changement a eu des impacts majeurs sur les services de soutien et c'est grâce à un personnel des plus engagés et au déploiement de conditions de réussite en cours de projet que l'établissement a pu conduire la démarche à terme.

Notons que tout l'ensemble du personnel a été touché par l'implantation du PAR alors qu'il devait modifier ses habitudes de travail dans certains processus, dont les relevés de présence. Des stratégies d'information, de valorisation et de reconnaissance ont permis de garder le cap pendant que l'établissement abordait simultanément une autre gestion de changement par le remplacement de son système d'information clientèle (SIC) par le système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD).

SIPAD

L'implantation du SIPAD en 2009-2010 a été planifiée et coordonnée par un comité de gestion de projet qui représentait l'ensemble des directions concernées. Comme l'établissement possédait déjà un système d'information clientèle (SIC) depuis plusieurs années, la démarche consistait à effectuer une stratégie de gestion de changement. À ce titre, un plan de communication et un plan de formation sont toujours en déploiement en soutien à la gestion de ce projet depuis juin 2009. Étant donné que le personnel clinique est appelé à saisir les données clientèles directement dans le système, six séances d'information et 175 séances de formation ont été planifiées et tenues entre septembre 2009 et décembre 2009 pour habiliter le personnel à l'utilisation du nouveau système.

Cette démarche s'est réalisée grâce à l'accréditation de sept formateurs qui assumaient les activités de formation requises pour l'ensemble des utilisateurs (éducateurs, professionnels, agentes administratives, gestionnaires) répartis dans les onze bureaux administratifs limitant ainsi les nombreux déplacements du personnel et les frais afférents. La conversion des systèmes réalisée en décembre 2009 ne s'est toutefois pas réalisée aussi harmonieusement que souhaitée, malgré l'ensemble des précautions prévues. Par exemple, dès les jours suivants la conversion, on a dû procéder à une centralisation de la gestion du SIPAD, le temps de vérifier la validité des données et de faire les corrections des informations manquantes ou erronées avant de rendre accessibles les écrans de saisie au personnel clinique. Si bien que l'établissement n'a eu d'autres choix que de rendre accessibles graduellement les écrans de saisie auprès des utilisateurs selon un ordonnancement prioritaire. Cette démarche est toujours actuelle et certains écrans ne sont toujours pas fonctionnels.

Toutefois, l'établissement travaille de façon continue et en concertation avec la FQCRDITED et Sogique pour favoriser la récupération d'une partie des données concernant le dossier informatisé de l'utilisateur et proposer des améliorations favorisant un fonctionnement optimal de ce système clientèle. Dans cette transformation, il s'est avéré nécessaire de conserver actif l'ancien système en effectuant une double saisie au SIC et au SIPAD jusqu'au 31 mars 2010. Cette décision s'est justifiée par la préoccupation constante d'avoir accès à des données fiables sur les dossiers d'utilisateurs. Ainsi, l'implantation du système a requis plusieurs mesures de soutien auprès du personnel administratif et clinique au cours de l'année et le rehaussement temporaire de l'équipe de projet SIPAD.

Démarche d'agrément

L'établissement a procédé au renouvellement de sa démarche d'agrément visant une nouvelle accréditation par le Conseil québécois d'agrément pour la période 2010-2013.

Le suivi du plan d'amélioration de la dernière démarche d'agrément (2006) démontre que tous les objectifs ont fait l'objet de travaux et que 84 % sont entièrement réalisés. Les résultats obtenus témoignent des efforts consentis au cours des trois dernières années pour l'atteinte des objectifs.

Orientations stratégiques

Au cours de l'année 2009-2010, le CRDITED MCQ - IU a procédé à un ajustement de sa planification stratégique 2009-2012 dans le contexte de changement à la gouverne de l'établissement. La nouvelle séquence du cycle de gestion s'échelonne maintenant sur la période 2010-2015. Il s'agit là du nouveau projet organisationnel de l'établissement destiné à répondre à six enjeux autour desquels ont été identifiées dix-sept orientations stratégiques. Ces orientations établissent les intentions prioritaires et les grands chantiers qui marqueront l'intervention de l'organisation pour la période donnée, et ce, dans l'objectif ultime de réaliser la mission de dispensation des services en cohérence et de manière intégrée au volet de mission universitaire. De ces orientations, découlera un plan opérationnel mesurable :

ENJEUX	ORIENTATIONS STRATÉGIQUES
<p>Enjeu 1 : <i>Transformation de la pratique</i></p>	<p>1.1 Actualiser et ajuster l'offre de service interne en contexte de spécialisation des services.</p> <p>1.2 Soutenir le développement de la pratique spécialisée et le maillage entre la recherche et la pratique.</p>
<p>Enjeu 2 : <i>Approche partenariale au service de l'inclusion sociale de la clientèle</i></p>	<p>2.1 Coconstruire avec les CSSS, le réseau scolaire et les autres partenaires des réseaux locaux de services (RLS), notamment les organismes communautaires, une vision partagée du programme-services (DI, TED) et des trajectoires de services.</p> <p>2.2 Actualiser nos responsabilités dans le cadre des mandats régionaux et nationaux dévolus à l'établissement.</p> <p>2.3 Assurer l'adéquation entre les besoins des clientèles et le développement des services résidentiels.</p>
<p>Enjeu 3 : <i>Accessibilité, qualité et efficacité des services</i></p>	<p>3.1 Optimiser la performance des services au regard de l'accessibilité, la continuité, la sécurité et l'efficacité des services.</p> <p>3.2 Développer et implanter une culture de l'évaluation et de la qualité de nos interventions et des services.</p>

ENJEUX	ORIENTATIONS STRATÉGIQUES
<p style="text-align: center;">Enjeu 4 : <i>Mobilisation, attraction et rétention des ressources humaines</i></p>	<p>4.1 Favoriser la mobilisation du personnel en offrant un milieu de travail stimulant et valorisant.</p> <p>4.2 Ajuster la planification de la main-d'œuvre (PMO) en fonction de la transformation de la pratique et de la disponibilité de la main-d'œuvre.</p> <p>4.3 Revoir la stratégie de recrutement et de rétention des ressources humaines.</p>
<p style="text-align: center;">Enjeu 5 : <i>Disponibilité et utilisation des ressources financières, matérielles et informationnelles</i></p>	<p>5.1 Assurer une gestion financière responsable et une répartition budgétaire équitable en fonction de la mise en place de l'offre de services spécialisés.</p> <p>5.2 Assurer l'adéquation entre la mise en place de l'offre de services spécialisés et les espaces requis.</p> <p>5.3 Assurer la disponibilité et la sécurité des actifs informationnels.</p>
<p style="text-align: center;">Enjeu 6 : <i>Enracinement et rayonnement de la mission universitaire</i></p>	<p>6.1 Renforcer l'encadrement et la formation pratique des stagiaires.</p> <p>6.2 Poursuivre le développement des pratiques d'intervention et des services de pointe</p> <p>6.3 Soutenir la production, la diffusion et l'appropriation des savoirs.</p> <p>6.4 Favoriser la promotion et la mise en valeur des résultats de la recherche.</p>

Direction des services professionnels et de réadaptation (DSPR)

Voici les résultats atteints ainsi que les principaux faits saillants qui ont caractérisé l'action de cette direction en 2009-2010 :

Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience

On a procédé :

- ✓ À la résorption complète de la liste d'attente des usagers en attente d'un premier service pour lesquels la demande a été reçue avant le 1^{er} novembre 2008.
- ✓ À la révision des processus relatifs au traitement des demandes de service afin de rencontrer les standards d'accès et de continuité prévus au Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience (MSSS).
- ✓ Au respect des délais prévus au Plan d'accès à 90 % pour les enfants de moins de 6 ans, dont le niveau de priorité de la demande est élevé; un délai moyen d'environ 65 jours pour l'obtention d'un premier service pour les enfants de moins de 6 ans.
- ✓ À l'offre d'un premier service dans un délai de 90 jours tel que prévu au Plan d'accès depuis le 1^{er} novembre 2009 et ce, à l'ensemble des usagers pour une demande dont le de niveau de priorité est élevé.
- ✓ À l'organisation d'une journée de sensibilisation et de formation auprès de 28 professionnels provenant des huit CSSS de la région. Les thèmes abordés étaient le dépistage, le diagnostic, les références au CRDITED MCQ - IU ainsi que les niveaux de priorisation du Plan d'accès.

Dossiers à l'étude au Comité régional d'accès

	0-5 ans	6-17 ans	18 ans et +	TOTAL
TED	23	64	1	87
DI-TED	-	1	1	1
DI	11	19	22	52
Cas hors région	1	1	4	5
Total	35	84	26	145

Usagers inscrits en attente d'un deuxième service

Résidentiel, SPPC, socioprofessionnel	TED	DI-TED	DI	TOTAL
	0-5 ans	6	-	1
6-17 ans	4	2	10	16
18 ans et +	4	10	72	86
Total	14	12	83	109

Consultants internes <i>Reçoivent tous minimalement du SPPC (soutien d'un éducateur)</i>	TED	DI-TED	DI	TOTAL
	0-5 ans	1	1	26
6-17 ans	-	5	60	65
18 ans et plus	-	3	82	85
Total	1	9	168	178

Usagers en attente d'un premier service

	TED	DI-TED	DI	TOTAL
Résidentiel	-	-	3	3
SPPC	23	2	18	43
Consultants internes	-	-	-	-
Socioprofessionnel	-	-	2	2

Programme intervention spécialisée d'adaptation et d'intégration sociale en déficience intellectuelle pour les enfants de moins de 6 ans

L'intensification des services aux enfants présentant une déficience intellectuelle, de la naissance à 5 ans, se poursuit telle que prévue à l'entente de gestion. L'objectif initial de 3 heures d'intervention directe auprès de cette clientèle a largement été dépassé puisque 41 enfants sur 51 reçoivent entre 3 et 5 heures d'intervention directe par semaine.

Programme d'intervention spécialisée d'adaptation et d'intégration sociale en déficience intellectuelle pour les enfants de moins de 6 ans		
- VOLUME D'ACTIVITÉS -		
District		Nombre d'utilisateurs inscrits (enfants)
Centre-de-la-Mauricie, Haut Saint-Maurice		8
Trois-Rivières, Vallée-de-la-Batiscan, Maskinongé		13
Drummondville		11
Arthabaska/De L'Érable		19
Nombre d'enfants	Moyenne d'heures / semaine	Précisions
24	5 heures	
7	4 à 4 ½ heures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon la disponibilité des parents ▪ CRDP InterVal est dans un dossier
10	3 à 3 ½ heures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon la disponibilité des parents ▪ CRDP InterVal est dans un dossier, 1 enfant en prématernelle ▪ 5 enfants ont des problèmes de santé ▪ 2 enfants sont en évaluation
5 (âgés de moins d'un an)	1 à 2 heures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 ont des problèmes de santé
5	1 à 2 heures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ils présentent des troubles de comportement (déficit d'attention, hyperactivité)

Dans ce tableau, nous pouvons observer que des 51 enfants, 34 d'entre eux fréquentent un milieu de garde et un seul va à l'école. Généralement, les interventions se font en contexte naturel en intégrant la famille et les proches (milieu de garde, école, etc.). L'outil EIS (Évaluation, Intervention, Suivi) est utilisé pour la majorité des dossiers, ce qui permet d'évaluer le niveau d'habileté de l'enfant afin de prioriser des objectifs et d'en mesurer les progrès.

Dans la majorité des dossiers, les professionnels sont présents et travaillent en interdisciplinarité. Dans plusieurs situations, les approches éducatives qui sont requises sont le coaching et le modelage. L'accompagnement de la famille est donc nécessaire pour adapter les interventions aux caractéristiques de l'enfant.

L'élaboration d'un guide de pratique sur l'interdisciplinarité

Disponible depuis septembre 2009, ce guide élaboré sur l'interdisciplinarité est destiné aux intervenants cliniques. Il s'accompagne d'un kit de présentation incluant des activités d'appropriation. En tant qu'établissement de deuxième ligne, le CRDITED MCQ - IU doit répondre à des besoins de plus en plus complexes souvent dus à la présence d'autres déficiences ou problématiques associées. L'efficacité et la pertinence de l'intervention spécialisée repose, entre autres, sur la présence d'intervenants provenant de différentes disciplines ou expertises.

Processus d'évaluation globale (PEG-TED)

Dans le cadre de son mandat régional, le CRDITED MCQ - IU a actualisé deux trajectoires distinctes : une pour les enfants âgés de 0-7 ans et une pour les 8-17 ans. L'équipe interdisciplinaire du processus d'évaluation globale (PEG) a rencontré et évalué 32 enfants âgés de 0 à 7 ans et 22 enfants de 8 à 17 ans.

Modèle d'intervention pour les enfants âgés de moins de 8 ans présentant un trouble envahissant du développement (TED)

Un nouveau modèle d'intervention spécialisée est en expérimentation depuis le mois de février 2010 par une équipe interdisciplinaire auprès de la clientèle âgée de moins de 8 ans et ayant un TED. Celui-ci repose sur l'adaptation de différents modèles d'intervention reconnus dans la littérature. Il comporte trois composantes inter-reliées permettant d'optimiser la planification de services : les sphères d'intervention (communication sociale, régulation émotionnelle et développement du potentiel), le soutien transactionnel et les partenaires d'interaction. En plus de mettre l'emphase sur la collaboration des services de garde et des milieux d'intervention spécialisée, ce modèle contribue à une structuration de service optimal pour la personne. Une vision globale et une compréhension commune des interventions à préconiser sont souhaitables par les différents partenaires qui interagissent auprès de l'enfant ayant un TED, tant au niveau de l'évaluation que de l'intervention spécialisée.

Mise en place d'un processus d'évaluation global pour les enfants âgés de moins de 6 ans en déficience intellectuelle (PEG-DI)

En conformité avec les standards de pratique de la Fédération (FQCRDITED), l'établissement a implanté un processus d'évaluation interdisciplinaire qui s'insère dans la démarche d'accès aux services pour toute nouvelle demande.

Révision du programme d'intervention et d'assistance pour les personnes présentant des troubles de comportement (TC)

Au printemps 2009, le CRDITED MCQ - IU a entièrement révisé son programme à l'attention de la clientèle qui présente un trouble de comportement (TC) ou un trouble grave du comportement (TGC) et ses proches. Ce programme s'inscrit dans une perspective de rehaussement de la qualité des pratiques en TC/TGC. Il vise à développer les habiletés chez la personne qui présente un TC/TGC et à ajuster son environnement afin qu'elle manifeste des comportements favorables à son inclusion sociale. Le programme propose ensuite aux parents et aux proches des outils et des stratégies pour leur permettre de mieux composer avec les exigences qu'impliquent les TC/TGC. Les activités d'adaptation et de réadaptation prévues par le programme se divisent en deux catégories : l'intervention en TC/TGC et l'intervention intensive en TGC.

L'organisation des services aux personnes présentant des problématiques multiples

Dans le cadre d'un ajustement aux orientations régionales concernant les services offerts aux personnes présentant des problématiques multiples, quatre (4) mesures additionnelles ont été identifiées dont deux confiées au CRDITED MCQ - IU en 2009 par l'Agence de santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. La complexité des besoins de la clientèle et l'importance d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services incitent à une autonomie régionale et à un rehaussement de l'expertise clinique et de gestion à l'égard de cette clientèle. Pour ce faire l'établissement a procédé au :

✓ **Développement d'un nouveau service d'intervention intensive en TGC (SII-TGC)**

Depuis l'automne 2009, le CRDITED MCQ - IU prépare l'ouverture de ce nouveau service qui offrira une intervention intensive pour les personnes ayant une DI ou un TED et un trouble grave de comportement. Cette nouvelle installation sera située à Pointe-du-Lac et pourra recevoir jusqu'à quatre (4) adultes en provenance de leur milieu naturel ou d'une ressource d'accueil. Le service constituera un lieu adapté et normalisant dans un environnement sécuritaire permettant : une intervention intensive en situation de crise; une évaluation multimodale de la personne; la stabilisation de la personne; une programmation intensive et un soutien spécialisé; une orientation, la planification et l'actualisation du plan de transition. L'ouverture de ce service est prévue pour septembre 2010. Préalablement à l'ouverture de ce service, les intervenants recevront deux (2) semaines de formation portant, entre autres, sur l'analyse multimodale, l'approche OMÉGA et l'intervention auprès de personnes ayant une double problématique.

✓ **Développement d'un centre régional d'expertise et de formation sur les troubles graves de comportement (CEF-TGC).**

En février 2010, le CRDITED MCQ - IU a déposé à l'Agence une proposition d'élaboration de l'offre de service du CEF-TGC. Cette offre s'articule autour de trois (3) axes d'intervention : la formation, la consultation / soutien-conseils et la recherche. À titre de première étape, le CRDITED MCQ - IU entend connaître les besoins et les attentes des établissements des réseaux locaux de services (RLS) afin d'évaluer l'expertise régionale actuelle en TGC pour les clientèles jeunes, adultes ou aînées. La prescription d'un questionnaire a été proposée et pourrait constituer l'amorce à la mise en œuvre de ce service au cours de la prochaine année.

Groupe de pratique spécialisé, programme-clientèle pour les polyhandicapés

Le développement des pratiques de pointe et l'amélioration constante des pratiques d'intervention en interdisciplinarité ont donné lieu à la mise en place de groupes de pratique spécialisés (GPS) au sein de l'établissement au cours des dernières années. Le groupe du programme clientèle pour les personnes polyhandicapées a débuté ses travaux en mars 2010.

Les sujets abordés portaient notamment sur l'intervention en communication dont l'étude des répertoires de comportement de six (6) personnes et l'analyse des comportements de communication et des difficultés d'identification de ces comportements chez les enfants et les adolescents.

Ressources de type familial et ressources intermédiaires

Le réseau des ressources non institutionnelles (RNI) comprend 192 ressources de type familial (RTF) et 100 ressources intermédiaires (RI) pour près de 900 usagers. Les ressources regroupent en moyenne trois usagers. Les efforts consentis cette année reflètent bien les défis de spécialisation des services de devoir répondre à des besoins de plus en plus complexes. La clientèle ayant un TED requiert à elle seule une réponse adaptée à ses caractéristiques.

Les faits saillants ont été :

- ✓ Le recrutement fortement orienté vers des postulants ayant le profil pour répondre aux besoins d'usagers à problématique complexe.
- ✓ Sur 95 participants rencontrés à des séances d'information, 12 candidats ont été vus au cours d'un processus de sélection et 7 candidats ont été choisis.
- ✓ La révision de l'offre de service des deux ressources spécialisées en répit a été effectuée en Mauricie et au Centre-du-Québec. On a procédé également à l'augmentation de places spécifiques en répit à l'intérieur des RTF-RI existantes pour atteindre 20 places au total. On dénombre 25 enfants et 19 adultes qui ont bénéficié de répit spécialisé pour un total de 44 personnes.
- ✓ Dans la poursuite du programme donnant de la formation, neuf thèmes différents ont été abordés, soit : l'intervention auprès des personnes présentant un TED, le processus de vieillissement, la loi 90, les techniques de réanimation cardio-respiratoires (RCR), les techniques du principe pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), l'intervention multimodale (GPS/TGC), les techniques OMÉGA , le programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité pour les RTF et les RI admissibles incluant leurs usagers et la formation sur la pandémie de grippe A H₁N₁.
- ✓ Enfin, une réflexion a été amorcée sur l'équilibre à y avoir entre une gestion centralisée et décentralisée des ressources non-institutionnelles (RNI).

Direction de la recherche, de l'enseignement et de la qualité (DREQ)

L'actualisation de la mission d'Institut universitaire, le renouvellement de la démarche d'agrément, le soutien à l'élaboration des programmes et le soutien au Réseau national d'expertise en TED (RNETED), voilà autant de faits saillants qui ont marqué le déroulement de l'année 2009-2010.

Voici les résultats atteints :

✓ **Actualisation de la mission universitaire**

Le comité scientifique a tenu une réunion au cours de la dernière année, pour traiter de sujets tels que les octrois découlant du programme de soutien financier, la mise en place au sein de l'établissement des unités fonctionnelles de développement des pratiques de pointe (UFDPP), la planification intégrée visant le renouvellement de la désignation d'Institut universitaire et le recrutement de nouveaux chercheurs réguliers pour l'Institut.

La directrice scientifique a fait le point avec chacun des responsables d'axe à l'égard de la programmation de recherche et des collaborations de recherche à développer entre les axes. Elle a rencontré les chercheurs de l'établissement afin d'échanger avec ces derniers sur la programmation scientifique, le processus concernant l'élaboration, la réalisation et la diffusion d'une recherche et la planification intégrée visant le renouvellement de la désignation.

✓ **Création d'unités fonctionnelles de développement des pratiques de pointe (UFDPP)**

En juin 2009, le CRDITED MCQ - IU a procédé à la création des Unités fonctionnelles de développement des pratiques de pointe (UFDPP), dont le principal mandat est de voir au développement de l'une ou l'autre des sept pratiques de pointe. Les UFDPP sont en quelque sorte au carrefour entre les programmes, les services et la recherche dans les secteurs d'intervention qui en sont pourvus. Elles visent à assurer le développement optimal d'une pratique de pointe et le réinvestissement adéquat des données issues de la recherche dans la pratique d'intervention.

Six des sept UFDPP prévues ont tenu au moins une rencontre au cours de l'année 2009-2010. Au total, neuf rencontres ont eu lieu en l'espace de neuf mois. Au cours de ces rencontres, un état de situation est exposé sur la pratique de pointe et les projets de recherche réalisés au cours des dernières années. Le développement de projets de recherche fait également l'objet de discussion. Seule l'unité portant sur la pratique de pointe « L'éducation à la vie affective, amoureuse et sexuelle » n'est pas encore en opération. Cependant, un comité ad hoc de suivi des recommandations issues de la recherche portant sur l'évaluation de l'implantation du processus clinique a été créé et s'est réuni huit fois.

✓ **Renouvellement de la démarche d'agrément**

Conformément à son mandat d'évaluation de la qualité des services, la DREQ a soutenu la démarche de renouvellement de son accréditation par le Conseil québécois d'agrément (CQA) visant une certification pour la période 2010-2013. La démarche a débuté dès l'automne 2009 par les sondages auprès des usagers, des proches, du personnel et des responsables des RTF/RI et prendra fin à l'automne 2010 par la visite des vérificateurs du Conseil québécois d'agrément. La nouvelle procédure mise en place par le CQA a impliqué une

contribution plus significative des gestionnaires pour la rédaction et l'évaluation des processus. Si bien que toutes les directions ont collaboré très étroitement à cette démarche et ont aussi assuré la participation de leur personnel aux différents comités. Notons que la participation du personnel aux sondages s'élève à un taux record de 76,5 %, attribuable en partie à la stratégie de communication déployée tout au long de l'année pour soutenir les travaux.

Fait particulier à souligner : l'établissement a procédé à l'ajustement des questionnaires du CQA à l'attention des usagers sous un format adapté aux modes de communication des personnes présentant une DI ou un TED. L'embauche et la formation d'étudiants qui ont réalisé le sondage (sous forme d'entrevues) auprès des usagers ont permis de valider ces nouveaux modèles de questionnaires spécifiques à chacune des clientèles.

- **Suivi des recommandations du CQA et du plan d'amélioration de 2006**

Dans le cadre de la démarche de renouvellement de l'agrément, il ressort que l'établissement a travaillé sur tous les objectifs d'amélioration qu'il s'était fixé en 2006. De ceux-ci, 84 % sont entièrement réalisés et 16 % sont en voie de réalisation, ce qui signifie qu'ils seront reconduits dans le prochain plan d'amélioration. Encore que ce résultat soit considéré comme positif, l'établissement a évoqué les changements importants survenus dans sa structure d'encadrement entre les deux exercices 2006 et 2009 pour expliquer ce résultat. La majorité du personnel d'encadrement supérieur a été renouvelée, alors que 22 nouveaux cadres intermédiaires ont joint les rangs du personnel d'encadrement. Le défi de la continuité posé par les départs à la retraite de nombreux cadres supérieurs, les efforts déployés pour obtenir sa reconnaissance au titre d'Institut universitaire, ainsi que le décès du directeur de la recherche, de l'enseignement et de la qualité, en mars 2009, expliquent cet impact sur le suivi de la mise en œuvre du plan d'amélioration.

- ✓ **L'élaboration, l'implantation et l'évaluation des programmes**

L'évaluation des programmes est une priorité organisationnelle qui se formalise avec les années. Afin d'uniformiser les programmes et de pouvoir les soumettre à un processus d'évaluation, l'établissement a entrepris, au cours des dernières années, une démarche visant la rédaction de ceux-ci selon les mêmes paramètres. Cette année, les travaux ont conduit au dépôt officiel du «Programme régional des services aux personnes ayant des troubles du comportement» et de celui portant sur les compétences parentales qui s'intitule « Au-delà du TED : des compétences parentales à ma portée ». Sept autres programmes sont en élaboration, alors que leur développement suit un parcours rigoureux qui requiert l'expertise des conseillers aux programmes. Cette démarche est pilotée conjointement avec la direction des services professionnels et de réadaptation.

- ✓ **L'évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers**

L'établissement soutient depuis plusieurs années le comité des usagers dans la réalisation de son mandat d'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus. Un questionnaire spécifique a été développé à l'attention de trois groupes de la clientèle afin de tenir compte des besoins différents à chaque étape de vie soit : 0-14 ans, 15-25 ans et 26 ans et plus. Depuis 2007, deux autres comités d'usagers ont rejoint les travaux en cours, soit le CRDI de Québec et le CRDITED du Saguenay/Lac-St-Jean.

✓ Réalisation et développement de recherches

L'année a été caractérisée par l'implication des chercheurs internes et de nouveaux chercheurs externes dans les unités fonctionnelles de développement des pratiques de pointe (UFDPP) ainsi que par des collaborations visant l'implantation des résultats de recherche, que ce soit avec l'UQTR pour le programme Évaluation – Intervention – Suivi (EIS), ou l'UQAM pour le programme d'éducation à la vie affective, amoureuse et sexuelle (ÉVAAS) et le programme en troubles graves du comportement (TGC), pour lequel un projet de recherche a été développé.

L'établissement a facilité l'avancement des travaux de 11 projets de recherche, dont quatre réalisés par des étudiants de cycles supérieurs ou des stagiaires postdoctoraux. Nous présentons ici la liste des projets de recherche qui ont été actifs au cours de la période 2009-2010.

- *Évaluation des effets du programme Éducation à la vie affective, amoureuse et sexuelle (ÉVAAS) pour des personnes présentant des incapacités intellectuelles modérées, (Marc Daigle, chercheur universitaire) – projet amorcé en 2007-2008.*
- *Développement, implantation et évaluation d'une approche naturaliste en intervention précoce, (Carmen Dionne – chercheure universitaire) – projet amorcé en 2008-2009.*
- *L'utilisation des mesures de contention auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, (Julie Méryneau-Côté – étudiante de 3^e cycle) – projet amorcé en 2008-2009.*
- *Évaluation des effets d'une technologie mobile d'assistance à l'autodétermination des personnes présentant une déficience intellectuelle, (Yves Lachapelle, chercheur universitaire) – projet amorcé en 2008-2009.*
- *L'évaluation de l'attention chez des enfants présentant un trouble envahissant du développement : apport de la réalité virtuelle, (Annie Stipanovic – chercheure universitaire), - projet amorcé en 2008-2009.*
- *La qualité et la fidélité d'implantation du programme d'intervention comportementale intensive destiné aux enfants ayant un trouble envahissant du développement, (Véronique Gamache – étudiante de 2^e cycle) - projet amorcé en 2008-2009.*
- *Recherche-action en vue de soutenir des transitions de qualité vers le secondaire et vers la vie adulte, (André Moreau – chercheur universitaire) projet amorcé en 2008-2009.*
- *État de santé des personnes présentant une déficience intellectuelle au Québec, (Diane Morin, chercheure universitaire) – projet réalisé en 2009-2010.*
- *Validation et normalisation de la Grille d'orientation en ressource non institutionnelle (GO-RNI) (Germain Couture – chercheur en établissement) - projet débuté en 2009-2010.*
- *Étude du développement de la compréhension des émotions chez les enfants présentant ou non une déficience intellectuelle, (Véronique Treillet – étudiante de 3^e cycle) – projet débuté en 2009-2010.*
- *Intervention comportementale intensive (ICI) auprès d'enfants présentant un TED : pour une meilleure compréhension des services au Québec, (Émilie Cappe – stagiaire postdoctorale) – projet débuté en 2009-2010.*

✓ Développement de la recherche

Le CRDITED MCQ - IU a participé activement aux travaux du Comité de planification et de coordination des activités de recherche (CPCAR), comité qui découle du contrat d'association qui unit l'établissement au CRDI de Québec et au CRDI Chaudière-Appalaches. Ce comité s'est réuni à trois reprises pour traiter principalement du plan d'action 2009-2012, mais également des projets de recherche se déroulant dans l'un ou l'autre des centres. Rappelons que les axes de recherche prioritaires pour les collègues sont ceux qui figurent dans la programmation scientifique du CRDITED MCQ - IU. Ainsi, au 31 mars 2010, on dénombrait dix demandes qui avaient été déposées au CPCAR pour approbation. De ce nombre, une a été retirée par le demandeur et une autre a été refusée. Parmi les demandes acceptées, trois impliquaient la participation du CRDITED MCQ - IU et un de ces projets ne s'est pas réalisé.

L'établissement est représenté au sein de l'Équipe de recherche sur l'innovation et le soutien transdisciplinaire (ÉRIST), équipe financée par le Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC). Deux événements majeurs ont eu lieu au cours de l'année, soit la tenue d'une journée d'étude en mai 2009 avec des intervenants des trois centres de réadaptation et une journée d'orientation en présence de personnes-clés des services dispensés dans le secteur enfance. En plus de ces deux événements, les membres de l'équipe se sont réunis à quatre reprises. Les sujets suivants ont été traités au cours de ces rencontres : suivi des activités de recherche prévues à la programmation, bilan des réalisations en matière de diffusion et transfert de résultats de recherche et d'encadrement d'étudiants et surtout la préparation de la demande de renouvellement de la subvention.

Les activités de l'équipe sur la spécialisation et l'identité professionnelle (ÉSIP) se sont poursuivies et cette équipe prévoit déposer, à terme, une demande de financement. Ses travaux, soutenus par quatre établissements (CRDI Normand Laramée, Pavillon du Parc, CRDI Gabrielle-Major et CRDITED MCQ - IU), ont permis le développement d'une étude sur l'identité professionnelle menée dans trois centres de réadaptation. Ces travaux ont amené la participation de l'établissement et du titulaire de la chaire sur les innovations et les identités professionnelles de l'Université de Sherbrooke, aux travaux préparatoires du colloque 2010 de la Fédération québécoise des CRDITED qui porte sur l'identité professionnelle.

La participation de l'établissement à ces trois regroupements favorise le rapprochement entre la recherche et les besoins des CRDITED.

✓ Transfert des connaissances

Les activités de transfert de connaissances se sont poursuivies cette année notamment dans le cadre des tournées de la DREQ dans les points de services de l'établissement ou dans les activités de la direction des services professionnels et de réadaptation. Les résultats des recherches ont été mis à la disposition des intervenants et des gestionnaires au cours de six rencontres tenues au cours de l'année.

En collaboration avec la Chaire du Canada en intervention précoce, le développement d'un programme de formation s'est actualisé avec les équipes du Centre-du-Québec et a débuté pour poursuivre l'implantation du projet avec les équipes de la Mauricie.

La recension auprès des chercheurs et des praticiens-chercheurs des activités de transfert à réaliser a été effectuée cette année dans le but de rendre disponibles ces résultats dans un programme de formation qui est en élaboration.

✓ **Soutien au Comité d'éthique de la recherche conjoint (CÉRC)**

La DREQ soutient les activités du comité d'éthique de la recherche conjoint (CÉRC). Ce comité réalise l'évaluation et l'attribution du certificat d'éthique requis pour la réalisation de projets de recherche en CRDITED. En 2009-2010, 22 nouveaux projets de recherche ont été évalués.

Le CRDITED MCQ IU est désigné avec le Pavillon du Parc et le CRDI Lisette-Dupras à titre d'établissements responsables du CÉRC.

✓ **Activités d'enseignement pratique**

Au cours de 2009-2010, le CRDITED MCQ - IU a accueilli 58 stagiaires en provenance de 17 maisons d'enseignement totalisant 3 007 jours-stages, soit 1 193 jours-stages de niveau collégial ou secondaire et 1 814 jours-stages de niveau universitaire. Parmi ces derniers, 24 étudiants provenaient des programmes de 1^{er} cycle, trois étudiants de 2^e cycle, deux étudiants de 3^e cycle et 29 étudiants du secondaire et du collégial. De plus, 23 de ces stagiaires provenaient de quatre milieux universitaires du Québec à savoir l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), l'Université de Sherbrooke et l'Université Laval. L'organisation a également accueilli six stagiaires européens dont quatre en provenance de la France, un de la Suisse et un de la Belgique.

Par ailleurs, grâce à un partenariat avec l'UQTR et d'autres universités, le CRDITED MCQ - IU a entrepris cette année une étude sur la situation des stages en provenance des différents milieux d'enseignement. Cette étude a permis d'identifier les conditions optimales d'accueil permettant la réalisation de stages dans l'établissement de même que le type de soutien requis par les tuteurs du milieu.

L'octroi d'une subvention de 100 000 \$ de la part de la Fondation Eleanor Côté a permis de débiter le développement d'une formule novatrice de stages à la petite enfance qui tient compte des contraintes liées aux milieux où doivent se réaliser ces stages et à leur réalisation. Le déploiement régional et provincial de ce concept est prévu en 2010-2011.

✓ **Centre de documentation**

Le centre de documentation entrepose plus de 3 300 documents et donne aussi accès aux collections détenues par d'autres CRDI au Québec. C'est environ 14 500 références qui sont répertoriées et disponibles pour tous les employés, étudiants, familles et partenaires.

Au cours de la dernière année, le nombre de consultations mensuelles a varié entre 100 et 240 comparativement à 80 et 140 pour l'année dernière. Pour sa part, le nombre de prêts par mois a varié entre 60 et 210 comparativement à 50 et 240 l'an dernier. Le comité CAMH (centre d'apprentissage Maurice-Harvey) poursuit ses activités, se réunissant environ une fois tous les 2 mois. Le catalogue collectif, à l'aide du logiciel *Regard*, est presque complété. Depuis le 31 mars 2010, près de 90 % de la collection du CRDITED MCQ - IU est enregistré dans le catalogue.

✓ **Soutien au Réseau national d'expertise en TED (RNATED)**

Pour une deuxième année consécutive, la direction a soutenu le développement du réseau national d'expertise en TED dont les membres proviennent des réseaux sectoriels, intersectoriels et communautaires. Cette année a été particulièrement consacrée au rehaussement du nombre de membres, à la préparation des journées annuelles et du réseautage. Cela a permis l'augmentation de membres de 140 à près de 200 personnes.

✓ **Prospectives de la mission universitaire**

L'établissement a le défi d'intéresser des chercheurs et des intervenants de son milieu pour que s'intensifient les activités de recherche appliquée, afin d'améliorer la qualité des services offerts aux usagers, à leur famille et à leurs proches, ainsi qu'à tous les partenaires des réseaux sectoriels, intersectoriels et communautaires. Il est possible de constater dans les divers projets de recherche, un intérêt de plus en plus grand de la part des intervenants pour s'impliquer dans des activités qui viennent enrichir leur pratique, à vouloir être au fait des connaissances provenant de la recherche et à utiliser les données présentes dans la pratique d'intervention.

La participation de la directrice scientifique, à l'organisation du colloque de l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AETMIS) sur les guides de pratique dans le secteur des services sociaux, nous a permis de constater le tournant pris dans notre domaine pour développer des pratiques de plus en plus rigoureuses, appuyées sur des données probantes.

La diversification de disciplines d'enseignement pratique est à parfaire pour l'accueil de stagiaires provenant de différents départements des universités. Le transfert des connaissances issues de la recherche est à poursuivre selon les modes classiques de la communication (colloques, congrès, publications) et également, selon des modes simplifiant l'accès aux connaissances à un public de plus en plus varié, en premier lieu auprès des usagers, leur famille et leurs proches. Le soutien au réseau des CRDITED et à la pratique de première ligne est une autre responsabilité dévolue à l'établissement dans le cadre de sa désignation en tant qu'Institut universitaire.

Des rencontres avec le CNRIS, des chercheurs et des titulaires de chaires en déficience intellectuelle ont permis de voir que le développement de la recherche dans le domaine est rendu à un point où les activités d'échanges et de coordination sont devenues plus que nécessaires. Signes de santé, d'intérêt évident et du succès des efforts apportés dans le secteur par les pionniers des années passées, ils marqueront les années à venir. Un merci particulier à Jean Voyer.

Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles (DRFMI)

Au cours de l'année, le conseil d'administration du CRDITED MCQ - Institut universitaire adoptait la décision de scinder la Direction des services administratifs en deux directions distinctes : une Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles (DRFMI) et une Direction des ressources humaines (DRH). Le contexte d'évolution et de transformation de l'établissement militait en faveur d'un tel réaménagement de fonctions. Les enjeux prioritaires du côté des ressources financières, matérielles et informationnelles (DRFMI) et la réorganisation des systèmes administratifs et budgétaires par l'implantation du Progiciel administratif régional (PAR) amenaient l'établissement à combler le poste de direction à l'automne 2009, avant l'adoption de sa nouvelle structure organisationnelle. Enfin, le personnel de la direction a activement contribué à la démarche d'agrément au sein des équipes de réalisation tout au long de l'année.

Voici les grands chantiers qui ont retenu l'attention au cours de l'année 2009-2010 :

VOLET RESSOURCES FINANCIÈRES 2009-2010

Transfert au fonds d'immobilisations

- Les disponibilités budgétaires non récurrentes au fonds d'exploitation ont permis au conseil d'administration d'entériner un transfert maximal de 360 000 \$ vers le fonds d'immobilisations afin de pourvoir au financement de l'aménagement intérieur des nouveaux locaux situés au 1025, Marguerite Bourgeoys;
- L'établissement a procédé dès l'automne 2009 à l'implantation d'un projet d'optimisation régional conduisant le réseau des établissements à utiliser le même Progiciel administratif régional (PAR). La démarche est toujours en cours.

Entente de gestion et d'imputabilité

- Suivi des modalités de l'entente de gestion et des indicateurs fixés par l'Agence auprès du comité de vérification et du conseil d'administration;
- Coordination de la reddition de comptes périodique auprès de l'Agence et de la communication des analyses relatives à la performance de l'établissement.

✓ PROSPECTIVES 2010-2011

- Réviser les processus administratifs et développer de nouveaux outils de gestion permettant d'exploiter les bases de données du Progiciel administratif régional (PAR) et de diffuser l'information pertinente aux gestionnaires.
- Actualiser le plan d'action sur l'Avoir des usagers et déployer au besoin des mesures de soutien auprès des gestionnaires de l'établissement.

VOLET RESSOURCES INFORMATIONNELLES 2009-2010

- Déploiement du Lotus Notes à l'ensemble des employés;
- Soutien dans l'implantation du Progiciel administratif régional (PAR);
- Implantation d'une nouvelle solution de sauvegarde des données informatisées;
- Sensibilisation des nouveaux employés à la sécurité des actifs informationnels.

✓ PROSPECTIVES 2010-2011

- Élaborer un plan directeur des ressources informationnelles;
- Poursuivre la planification des acquisitions d'équipement informatique conformément au nouveau cadre de gestion des ressources informationnelles;
- Mettre en œuvre les recommandations à court terme contenues dans le plan directeur de sécurité des actifs informationnels;
- Poursuivre la sensibilisation du personnel en matière d'utilisation éthique des technologies de l'information et de projection des renseignements personnels ou confidentiels;
- Planifier et soutenir les utilisateurs lors de la migration vers des outils bureautiques plus récents (Office 2003 à Office 2007).

VOLET RESSOURCES MATÉRIELLES 2009-2010

- Mise en chantier du projet de service d'intervention intensive pour les personnes qui présentent des troubles graves du comportement (ouverture prévue à l'automne 2010);
- Planification des travaux d'aménagement du bâtiment situé au 1025, rue Marguerite-Bourgeoys à Trois-Rivières afin d'y regrouper certains services et activités du siège social;
- Mise en œuvre d'un plan de relocalisation temporaire du siège social de l'établissement suite à un incendie survenu le 5 juillet 2009;
- Achat et distribution de matériel dans le cadre de la pandémie de grippe A (H1N1);
- Implantation d'un nouveau logiciel de gestion des ressources matérielles (volet approvisionnement) dans le cadre du déploiement du Progiciel administratif régional (PAR);
- Adoption du plan de conservation et de fonctionnalités immobilières 2010-2013.

VOLET IMMOBILIER

- Travaux de peinture et réfection des couvre-planchers aux bureaux administratifs de Plessisville;
- Réfection des couvre-planchers aux bureaux administratifs de Victoriaville (Bois-Francis Nord);
- Sécurisation de la résidence à assistance continue du 6^e rang à St-Ferdinand pour l'hébergement sécuritaire des personnes présentant un trouble grave du comportement;
- Réaménagement des locaux aux bureaux administratifs de Louiseville;

- Installation de deux unités de climatisation au centre administratif du Cap-de-la-Madeleine (Père-Frédéric);
- Installation de portes automatisées pour l'accès à la cafétéria au centre administratif du Cap-de-la-Madeleine (Père-Frédéric);
- Amélioration et sécurisation du local d'archives au centre administratif de Shawinigan;
- Amélioration et sécurisation du local d'archives au centre administratif du Cap-de-la-Madeleine (Père-Frédéric).
- Amélioration des systèmes de chauffage, climatisation et ventilation au siège social;
- Aménagement de 4 nouveaux bureaux au siège social;
- Remplacement du système téléphonique au centre administratif de Drummondville;
- Aménagement de six salles de formation temporaires pour les formations SIPAD et de deux salles de formations temporaires pour les formations PAR;

✓ **PROSPECTIVES 2010-2011 :**

- Compléter le projet de développement d'un service d'évaluation pour les personnes qui présentent des troubles graves du comportement;
- Réaliser le projet d'aménagement de nouveaux locaux pour le siège social au 1025, rue Marguerite-Bourgeoys à Trois-Rivières;
- Participer à la planification clinique et immobilière du CRDI et à l'application des recommandations portant sur le volet immobilier;
- Déployer le nouveau logiciel de gestion des ressources matérielles afin de permettre son utilisation par certains requérants;
- Implanter un nouveau logiciel de traitement des requêtes de service et centraliser le traitement des requêtes acheminées au service des ressources matérielles;
- Poursuivre la démarche d'inspection des points de services pour assurer leur conformité aux normes des services locaux de sécurité incendie;
- Poursuivre la mise à jour des plans d'évacuation et la tenue d'exercices d'évacuation;
- Mise sur pied d'un programme de vérification préventive de l'état des locaux;
- Harmonisation des devis d'entretien ménager et mise sur pied de mesures de contrôle de la qualité.

Direction des ressources humaines (DRH)

L'année 2009-2010 se qualifie comme une année de transition et de changements importants à la direction des ressources humaines. Dès le début de l'année jusqu'à la fin de l'exercice, le poste de direction a été comblé à temps partiel par un gestionnaire intérimaire suite au départ de la titulaire du poste de direction des services administratifs en mai 2009.

Un mandat d'analyse a été confié au directeur intérimaire afin de proposer une offre de service en ressources humaines redéfinissant le rôle et les responsabilités de cette direction. Outre les mandats usuellement dévolus à une telle direction, l'objectif recherché était de préciser l'offre de service de soutien visant à orienter l'organisation dans l'ajustement de son plan de main-d'œuvre en contexte de spécialisation des services aux usagers.

Un autre dossier majeur a été celui de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO). L'établissement a participé activement, avec l'ensemble des établissements du réseau, à l'élaboration d'un plan d'action pour les cinq prochaines années. Animée par l'Agence de la santé et des services sociaux MCQ, la démarche consistait à confectionner un portrait des ressources humaines et à anticiper les zones de vulnérabilité prévisibles pour certaines catégories d'emplois.

Les constats qui émergent de cette GPMO permettent d'envisager des actions réalistes qui favoriseront la dispensation des services aux usagers, à leur famille et leurs proches, ainsi que la poursuite du mandat d'Institut universitaire et d'établissement spécialisé. Ces actions entérinées par le conseil d'administration visent la réalisation d'activités d'attraction, d'intégration, de fidélisation et de reconnaissance du personnel.

Au niveau des relations de travail, on peut souligner l'excellente collaboration de nos partenaires syndicaux qui ont participé tout au long de l'année à plusieurs rencontres de travail qui touchaient tant l'organisation du travail que l'application des conditions de travail du personnel.

La mise sur pied d'un comité paritaire en santé et sécurité au travail vise le développement d'un modèle et le partage d'une vision commune afin d'assurer une prestation de travail sécuritaire à l'ensemble du personnel. La signature d'un protocole a eu lieu entre les parties impliquées.

Statistiques et autres dossiers actifs :

VOLET DOTATION

- ✓ L'établissement a tenu 370 entrevues de dotation avec un taux de sélection de plus de 40 % :
 - 53 personnes ont été qualifiées ou ont eu accès à une promotion de poste;
 - 94 personnes sont de nouvelles recrues.
- ✓ Identification des profils de compétences pour le personnel d'éducateurs et des spécialistes en activités cliniques en collaboration avec la direction des services professionnels et de réadaptation.
- ✓ Révision du programme d'accueil dans un objectif de personnalisation.

VOLET MAINTIEN ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- ✓ Participation de la direction des ressources humaines au comité de gestion de projet lié à l'implantation du logiciel SIPAD. Ce comité de gestion de projet a, entre autres, planifié les cohortes intensives de formation qui se sont échelonnées sur plusieurs mois. Le SIPAD est entré en fonction en décembre 2009.
- ✓ Les gestionnaires de l'établissement ont maintenant accès à un microprogramme de 2^e cycle en gestion intégrée de services en déficience intellectuelle – troubles envahissants du développement (DI-TED). Pour la présente année, 4 gestionnaires profitent de ce programme de développement.
- ✓ Les intervenants ont toujours accès aux deux programmes de formation universitaire spécialisés en DI ou en TED soit : Plan national de formation TED (PNF-TED) et Plan universitaire de formation en DI (PUF-DI). Ces programmes sont offerts exclusivement aux intervenants des CRDITED.
- ✓ Il y a eu 468 activités de formation dans l'année. Les principales formations suivies par le plus grand nombre d'employés sont :
 - Système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD) – Introduction du nouveau système d'information clientèle;
 - Progiciel administratif régional (PAR) – Introduction du nouveau système comptable, de paie et de gestion des ressources humaines;
 - Développement des habiletés et des modes d'intervention pour assurer la sécurité de l'intervenant et celle des autres en situation d'agressivité (OMÉGA);
 - Réanimation cardio-respiratoire (RCR);
 - Système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS);
 - Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB);
 - Heures de prestation de service (HPS) / Heures d'activités professionnelles (HAP).

Reconnaissance du personnel

Des activités de reconnaissance ont eu lieu tout au long de l'année. Cependant, la soirée reconnaissance avec une participation record de 320 personnes a eu lieu pour souligner le travail accompli. À cette soirée, le CRDITED MCQ – Institut universitaire a reconnu le travail de 17 personnes de 25 années de service et de 47 personnes qui ont pris leur retraite. Un gros merci à tous ces artisans du travail.

Gestion de la présence au travail

Le ratio d'assurance salaire pour l'année 2009-2010 est de 4,52 % des heures d'absence maladie sur les heures travaillées (4,87 % en 2008-2009). L'objectif fixé par l'Agence de la santé et des services sociaux, pour l'année était de 5,04 %, soit un écart favorable de 0,52 %.

Au cours de l'année, nous avons eu 186 déclarations d'accident de travail, dont 17 avec une perte de temps comparativement à 15 en 2008-2009.

Implantation du progiciel administratif régional – PAR

À compter du mois de juin 2009, l'établissement a procédé à l'implantation du projet PAR (Progiciel administratif régional). Ce projet a interpellé plus particulièrement les équipes des secteurs administratifs, soit le personnel des ressources humaines, de la paie, des finances et de l'approvisionnement. L'intensité des travaux ainsi que des formations a fait particulièrement appel à la mobilisation du personnel et à leur capacité d'adaptation et d'appropriation. Les nouveaux logiciels Magistra GRH pour la gestion des ressources humaines, Médirem et Médiaccès pour le traitement de la paie, SAP pour le suivi des finances et Magistra GRM pour le secteur de l'approvisionnement ont été mis en application à compter du 5 décembre 2009. Depuis ce temps, les équipes contribuent à travailler à la bonification et à l'optimisation de ces systèmes.

Grippe A (H₁N₁)

Les membres du comité de planification stratégique et du comité de planification et d'intervention en situation d'urgence (COPIN) ont été particulièrement interpellés par la gestion de la pandémie de grippe A (H1N1) en concertation avec les centres de santé et de services sociaux de la région et de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Un plan de mesures d'urgence en cas de pandémie a été élaboré avec, comme toile de fond, l'information et la sensibilisation du personnel aux mesures de prévention, la promotion de la vaccination, la fourniture de matériel tant pour le personnel que les ressources RTF-TI, le rehaussement des mesures d'entretien des locaux et la planification de mesures alternatives d'hébergement en cas d'aggravation de la situation

Direction générale « Service des communications »

Voici les principaux faits saillants de l'année 2009-2010 dans le secteur des communications :

Soutien à la gestion de changement

Une grande partie de l'action a été dirigée cette année sur le soutien stratégique et instrumental requis dans les différentes démarches menées par les directions dans le contexte de transformation de l'établissement. Par exemple, des plans de communication spécifiques ont été élaborés et réalisés en soutien à l'implantation du Progiciel administratif régional (PAR), à la modification du système d'information clientèle (SIC) par le système d'information aux personnes ayant une déficience (SIPAD) et au renouvellement de la démarche d'agrément.

Tournée d'information organisationnelle

À l'automne 2009, le Service des communications a organisé une tournée d'information et de sensibilisation à travers l'organisation en soutien à la gestion de changement. Cette tournée s'est réalisée sur le thème les *délices d'automne* et a rejoint 180 personnes sur six districts de l'établissement pendant les heures du dîner. Coïncidant avec le changement de gouverne dans l'établissement, cette tournée permettait à la nouvelle directrice générale de prendre contact avec le personnel, d'amorcer des échanges sur sa vision et sa philosophie de gestion, tout en annonçant les travaux à venir à l'égard de la planification stratégique 2010-2015.

Plan de mesures d'urgence

Parallèlement à cette tournée, le Service des communications a soutenu le COPIN (Comité de planification et d'intervention) lors du déclenchement du plan de mesures d'urgence lié à la pandémie de grippe A (H1N1). Ce soutien s'est traduit par un travail intense avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux dans la diffusion de l'information à l'interne et à l'externe (usagers, parents, proches, ressources résidentielles) reliée à la prévention des risques auprès du personnel et des RTF-RI, ainsi que sur l'importance de la vaccination.

Campagnes de communication

Une campagne de promotion a été conçue afin de soutenir l'adoption de comportements sécuritaires des employés à l'égard des actifs informationnels. La diffusion des outils et des activités de cette campagne dans les bureaux administratifs de l'établissement est prévue en 2010-2011. Le Service des communications a également participé à une campagne de sensibilisation régionale sur la reconnaissance du personnel du réseau. Une autre campagne de promotion est en développement afin de soutenir le recrutement des ressources résidentielles dans le territoire de Drummondville, un territoire en grande pénurie. Le début de la réalisation de celle-ci est prévu en juin 2010. Suite à une demande du conseil multidisciplinaire, un plan de communication a été élaboré en soutien à son rôle et une stratégie d'affichage est déployée sur ses activités. Le développement des conditions de réussite à l'accueil de stagiaires dans l'établissement a conduit à la conception d'une stratégie de sensibilisation auprès des employés.

Infolettre et Site WEB

La poursuite du plan de communication sur l'image corporative a donné lieu cette année, à la conception de nouvelles pochettes, à une refonte du site Internet, à la confection d'outils de représentation et de recrutement et à l'implantation d'une Infolettre qui donne maintenant un accès en ligne au bulletin d'information interne *Illico presto*. Les contenus du site Web ont été épurés et adaptés aux orientations stratégiques 2010-2015, en plus d'intégrer le nouveau visuel corporatif et de promouvoir la désignation de l'établissement en tant qu'Institut universitaire. Pour ce faire, le service a sollicité la participation des différentes directions.

Publications et traduction

Au cours de l'année, le Service des communications a coordonné, édité et diffusé treize (13) bulletins d'information *Illico presto* auprès de son personnel, ce qui représente plus d'une publication par mois, de même que trois (3) *Amalgame* qui est un bulletin d'information destiné à la clientèle et aux partenaires. Comme à chaque année, le Service a conçu et réédité l'agenda à l'attention du personnel, un instrument d'information portatif en soutien à la gestion des ressources humaines. Le service a aussi produit deux publications promotionnelles sur le recrutement du personnel spécialisé dont l'une conjointement avec l'UQTR pour diffusion dans des revues spécialisées du réseau de la santé et des services sociaux et affichage sur le campus. Enfin, le Service des communications a assuré la gestion des travaux de traduction de documents de soutien à la pratique professionnelle.

Loi d'accès à l'information

En tant que responsable de la Loi d'accès à l'information, le Service des communications a traité sept demandes d'accès au cours de l'année dont une qui n'était pas recevable.

Volet administratif

Dans le cadre de la révision de la structure organisationnelle, le Service des communications a été appelé à définir son offre de service en soutien à la mission de l'établissement tant pour le volet de dispensation des services que pour le volet de mission universitaire. Ces interventions ont contribué à positionner le rôle du Service des communications et à démontrer l'éventail de son champ de pratique dans un établissement publique comme le CRDITED MCQ - IU.

Mandat spéciaux de l'adjointe à la direction générale

De par son rôle axé sur le soutien à la gestion, l'adjointe à la direction générale a apporté son soutien aux travaux suivants :

- ✓ Élaboration d'un cadre d'entente de collaboration avec les organismes communautaires sur le partage d'activités d'information, de sensibilisation et de promotion et signature de trois projets de collaboration.
- ✓ Élaboration du plan d'action sur l'Avoir des usagers suite au rapport du vérificateur externe.
- ✓ Élaboration du rapport d'expérimentation de la démarche de soutien au fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité et présentation à trois Tables régionales de concertation.
- ✓ Suivi des activités du Comité de vigilance et de la qualité.
- ✓ Rédaction du portrait de l'établissement dans le cadre de la démarche d'agrément et des processus de la direction générale.
- ✓ Suivi de la démarche de planification stratégique 2010-2015.

Suivi des recommandations du Conseil québécois d'agrément

La Direction de la recherche, de l'enseignement et de la qualité a le mandat de voir au soutien des activités visant le renouvellement de l'agrément.

L'une des étapes importantes dans l'amorce des travaux de la démarche d'agrément a été la mise en place de la structure de réalisation. L'établissement a procédé à la constitution du comité d'agrément et du comité des opérations ainsi que des sept équipes d'évaluation en plus de constituer des groupes représentant les partenaires, les associations de ressources de type familial (RTF) et ressources intermédiaires (RI) et du Mouvement des Personnes D'Abord. Nous comptons 68 rencontres qui ont réuni plus de 110 personnes pour collaborer à cette démarche.

La démarche, qui a débuté par les sondages auprès des usagers, des proches, du personnel et des responsables des RTF-RI, prendra fin à l'automne 2010 par la visite des évaluateurs du Conseil québécois d'agrément (CQA). Les résultats des sondages concernant la satisfaction de la clientèle et la mobilisation du personnel ont été présentés aux administrateurs lors de l'assemblée de décembre 2009 et démontrent que l'établissement répond à la première condition du CQA en obtenant des résultats satisfaisants. Il faut souligner que près de 76,5 % des employés de l'établissement ont répondu au sondage de l'agrément. Ce taux, très appréciable, nous assure un résultat hautement représentatif du niveau de mobilisation du personnel. Ce taux de participation est excellent et représente un exploit selon le Conseil québécois d'agrément (CQA).

Parallèlement à cette démarche, les équipes ont procédé à l'évaluation des processus (27) qui décrivent l'ensemble des actions que l'établissement entend mettre en œuvre pour répondre aux exigences des normes (10) de qualité du CQA. L'établissement doit démontrer qu'il se conforme obligatoirement aux trois normes de niveau professionnel et à quatre des sept normes de niveau stratégique ou structurel. Les évaluations démontrent que l'établissement répond à cette autre condition puisqu'il a obtenu 9 cotes « conforme » et 1 cote « tout à fait conforme ». Les évaluations démontrent que nous répondons aux exigences du CQA en cette matière.

Suivi des recommandations du CQA et du plan d'amélioration de 2006

Dans le cadre de la démarche de renouvellement de l'agrément, il ressort que l'établissement a travaillé sur tous les objectifs d'amélioration qu'il s'était fixé en 2006. De ceux-ci, 84 % sont entièrement réalisés et 16 % sont en voie de réalisation, ce qui signifie qu'ils seront reconduits dans le prochain plan d'amélioration. Encore que ce résultat soit considéré comme positif, l'établissement a évoqué les changements importants survenus dans sa structure d'encadrement entre les deux exercices 2006 et 2009. Ainsi, la majorité du personnel d'encadrement supérieur a été renouvelée, alors que 22 nouveaux cadres intermédiaires ont joint les rangs du personnel d'encadrement. Le défi de la continuité posé par les départs à la retraite de nombreux cadres supérieurs, les efforts déployés pour obtenir sa reconnaissance au titre d'Institut universitaire, ainsi que le décès du directeur de la recherche, de l'enseignement et de la qualité, en mars 2009, expliquent cet impact sur le suivi de la mise en œuvre du plan d'amélioration

Comité de vigilance et de la qualité

Au cours de l'année 2009-2010, le comité a tenu quatre rencontres et à l'issue de celles-ci, 14 recommandations ont été reconduites ou proposées au conseil d'administration.

Recommandations :

- ✓ Les améliorations à apporter aux services aux usagers suite aux plaintes recueillies par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- ✓ Le plan d'accès;
- ✓ La gestion des risques et les mesures de contrôle;
- ✓ La communication d'information aux usagers et aux proches;
- ✓ Le code d'éthique;
- ✓ L'appréciation du personnel;
- ✓ Les entente-types à conclure avec les CSSS de Drummondville et de Shawinigan.

L'ensemble des recommandations, de même que les objectifs en découlant, sont reportés dans un plan d'ensemble 2008-2010; leur suivi sera assuré par le comité de vigilance et de la qualité au cours des rencontres de l'année à venir.

Comité d'éthique de la recherche conjoint

Au cours de l'année, les membres ont tenu huit réunions plénières ordinaires. Une moyenne de trois heures est accordée aux réunions aux fins d'évaluation de nouveaux projets de recherche et deux à trois nouveaux projets par rencontre sont évalués. Le comité a évalué 22 nouveaux projets de recherche. De ces projets, trois ont bénéficié d'une évaluation selon le mode multicentrique et le Comité d'éthique de la recherche conjoint (CÉRC) a agi en tant que CÉR principal pour deux d'entre eux. En plus d'évaluer les nouvelles demandes éthiques, le CÉRC a assuré le suivi éthique de plus de 23 renouvellements annuels, 10 demandes de modification de projet par les chercheurs et 13 rapports finaux de projets de recherche.

Il y a eu deux rencontres avec les CRDI responsables du CÉRC, une en mai 2009 et l'autre en janvier 2010. Les personnes déléguées par les conseils d'administration pour représenter les établissements sont : Thierry Boyer, directeur général du Pavillon du Parc, Gilles Cloutier, directeur de la recherche, de l'enseignement et de la qualité au CRDITED MCQ- IU et Jocelin Lecomte, directeur de la recherche au CRDI Lisette-Dupras.

Jusqu'à ce jour, il a été conclu 11 ententes d'endossement de délégation entre le CÉRC et différents CRDI. Voici les 14 CRDI affiliés au CÉRC/CRDI-TED : CNDE-Dixville, CRDI Gabrielle-Major, CRDI du Florès, CRDI La Myriade, CRDI Montérégie-Est, CRDI L'Intégrale, CROM, CRDI Normand-Laramée, CRDI Chaudière-Appalaches, CRDI de Québec, Pavillon du Parc, CRDI Lisette-Dupras, CRDI du Bas-St-Laurent et CRDITED MCQ - IU.

Six ententes de délégation et d'endossement ont été renouvelées au cours de l'année. Les CRDI Gabrielle-Major, CRDITED ESTRIE, CROM, Centre le Florès, Chaudière-Appalaches et La Myriade ont chacun renouvelé l'entente pour une période de deux ans. De plus, le CRDI du Bas-St-Laurent a conclu une entente d'endossement et de délégation au cours de l'année.

Conseil mission universitaire

Le Conseil de mission universitaire a tenu deux réunions au cours desquelles furent traitées diverses questions telles que le financement de l'établissement pour la réalisation de sa mission universitaire, le programme de soutien financier destiné aux chercheurs de l'Institut, les obligations à rencontrer en vue du renouvellement de la désignation, le transfert de connaissances, les mécanismes de fonctionnement et de coordination entre les différents comités mis en place pour l'Institut et la planification stratégique de l'établissement.

Sécurité des soins et services

Rapport du Comité de gestion des risques

Pour l'exercice 2009-2010, le comité sur la gestion des risques s'est réuni à quatre reprises. Le comité s'est restructuré dans sa représentativité et a réaligné ses travaux. Il a commencé à structurer ses informations tant pour le volet incident et accident que pour le volet de mesures de contrôle dans un tableau de bord de gestion.

Deux recommandations ont été formulées au cours de l'année. L'une concerne la préoccupation d'avoir en main des données fiables sur les mesures de contrôle, contention, isolement. L'autre touche les modifications à apporter à la politique et à la procédure sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques. En effet, le cadre de référence pour l'élaboration du protocole d'application des mesures de contrôle, la loi modifiant le code des professions ainsi que l'implantation du SIPAD ont conduit à une démarche, dans un esprit d'interdisciplinarité, afin de s'ajuster à ces nouvelles réalités.

Également, en cours d'année, les membres du comité ont contribué à la révision de la politique et de la procédure reliées au dossier de la gestion des risques, volet incident et accident. D'ailleurs, cette politique devrait être adoptée au printemps 2010. Cette révision s'avérait nécessaire compte tenu des nouvelles obligations du MSSS de saisir les divulgations d'incident/accident au système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS) depuis le 1^{er} avril 2009. De plus, cette année, les membres du comité ont été habilités à travailler avec le nouveau tableau de bord implanté dans l'établissement pour favoriser le suivi des dossiers sur la gestion des risques et des mesures de contrôle.

Le Président
Jean Lauzière

Volume d'activités des incidents et accidents

L'obligation pour l'établissement de s'assurer de l'implantation du système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS) pour le 1^{er} avril 2009 fut le facteur déclencheur de la révision de l'ensemble du processus dans l'organisation : politique, procédure, matériel de formation et naturellement modèles de rapports disponibles dans l'établissement. D'ailleurs, en ce qui a trait au rapport, un tableau de bord constitué d'indicateurs et de cibles à atteindre est maintenant rendu disponible. Afin d'en faciliter la consultation, un document sommaire présente les points saillants (objets, points forts, points à améliorer) ainsi que les recommandations proposées et les recommandations antérieures afin d'en favoriser le suivi. En cours d'année, l'établissement s'est assuré de la validation et de l'harmonisation des données saisies au SISSS. Cette démarche s'avérait requise puisque initialement, l'établissement a opté pour la décentralisation de l'application SISSS auprès des éducateurs responsables du dossier de l'utilisateur et des gestionnaires de services des districts.

Pour l'année 2009-2010, l'établissement dénombre 1 042 événements. Dans 77,67 % des accidents survenus, une mesure préventive ou corrective a été identifiée au SISSS. Pour 80 usagers à risque, un plan d'action est actualisé. C'est donc dire que les événements récurrents (situations connues) sont traités dans un processus. Aussi, 92,32 % des accidents présentent une divulgation complétée au SISSS. Les chutes demeurent le type d'événement le plus déclaré dans l'organisation (396). Il est également important d'identifier la présence d'un accident « sentinelle » ; une personne retrouvée décédée près de son lit et de deux événements en lien avec une mesure de contrôle, toutefois, sans conséquence.

Rapport de la gestion des risques (incidents/accidents) 2009-2010

Type d'accident	Nombre total de déclarations
Accidents « sentinelles »	1
Proportion des accidents	Pourcentage
Accidents pour lesquels une divulgation est identifiée au SISSS	92.93%
Accidents pour lesquels une mesure préventive/corrective a été identifiée au SISSS	77.67%
Type d'événements déclarés	Nombre total de déclarations
Plans d'action relatifs à la gestion des risques mis en place	80
Chutes	396
Erreurs de médication	53
Événements en lien avec l'automutilation	61
Fugues	32
Événements en lien avec une désorganisation	69
Événements en lien avec l'application d'une mesure de contrôle ou d'isolement	2
Événements en lien avec des problèmes de matériel	87
Nombre total d'incidents-accidents déclarés	1042

Recommandations :

Les recommandations de l'année ont été de :

- 1) Procéder à l'identification annuellement des usagers à risque d'accident et s'assurer qu'un plan d'action pour accidents récurrents soit mis en place et que celui-ci soit révisé minimalement aux 90 jours;
- 2) Poursuivre jusqu'en avril 2010 la vérification de l'ensemble des informations saisies au SISSS, par la personne mandatée et, par la suite, assurer une vérification ponctuelle par échantillonnage en ce qui a trait à la qualité des données.

Ces recommandations sont en cours d'actualisation.

Rapport sur les mesures de contrôle

	Décembre 2007	Juin 2008	Mars 2009	Octobre 2009
Nombre d'usagers sous mesures de contrôle	155	145	153	137
Population	2 090	2 039	2 054	2077
% sous mesures	7,40 %	7,11 %	7,45 %	6.59 %

Nombre de **mesures** de contrôle selon le type

Isolement	53	51	28	23
Contention	35	41	33	24
Contention de protection	214	266	219	162
Total	302	358	280	209

N.B. : Nous reproduisons les données disponibles à jour pour l'année 2009. Dans le contexte des difficultés de conversion du SIC vers le SIPAD.

Volume d'activités des mesures de contention et d'isolement

La grande vulnérabilité qu'affiche la clientèle du CRDITED MCQ - IU est telle que la gestion des mesures de contrôle doit être rigoureuse. Cette rigueur s'actualise via divers mécanismes de gestion, de suivi, de recherche d'alternatives, mais également à travers l'interprétation quasi exhaustive de ce qui doit faire l'objet d'une mesure de contrôle. À cet égard, le questionnement et l'analyse précédant la mise en place d'une mesure de dernier recours porte un regard, entre autre, sur son effet sur la personne pour déterminer s'il s'agit bien d'une mesure de contrôle. Dans le doute, la mesure est considérée comme une mesure de contrôle et est encadrée selon un protocole strict en lien avec les orientations du MSSS en cette matière. L'état de situation concernant les mesures de contrôle affiche toutefois une nette amélioration en 2009 :

- ✓ L'analyse des rapports de mars et d'octobre 2009 indique la poursuite des tendances à la baisse en ce qui a trait, entre autres, au nombre d'usagers sous mesure ainsi qu'au nombre de mesures par usager. Entre mars et octobre 2009, on note une baisse de 25,4 % du degré de variation du nombre de mesure de contrôle ainsi qu'une baisse de 12,2 % du degré de variation de la proportion d'usagers sous mesure de contrôle.
- ✓ L'amélioration de la fiabilité des données disponibles au Système d'information clientèle (SIC) s'est poursuivie entre mars et octobre 2009, mais demeure toujours à bonifier. La démarche d'expérimentation liée à la mise à l'essai du « Guide de soutien au fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité » prévoit un indicateur de fiabilité des données au rapport sur les mesures de contrôle. Des démarches d'assurance de la fiabilité des données sont également entreprises au printemps 2010 pour poursuivre l'amélioration.
- ✓ Les difficultés de conversion des données du Système d'information clientèle (SIC) vers le Système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD) perturbent de façon importante l'implantation du SIPAD. Cela affecte, notamment, le suivi de la fiabilité des données en matière de mesure de contrôle et également la production de ce rapport annuel où nous présentons les données disponibles qui remontent à octobre 2009 (voir tableau) soit les diverses données provenant du SIC.
- ✓ Enfin, la variation des données sur l'application des mesures peut s'expliquer par la poursuite des démarches de suivi et de sensibilisation des intervenants ainsi que des efforts soutenus de mise à jour des informations au SIC.

Conseil multidisciplinaire

La dernière assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire s'est tenue le 10 juin 2009 et plus de 160 personnes étaient présentes.

Entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010, l'exécutif s'est rencontré à trois reprises. Tel que mentionné l'an passé, la priorité a été de rendre plus dynamique la présence du conseil multidisciplinaire au sein de l'établissement.

Pour ce faire, l'exécutif a eu quatre rencontres qui ont permis de construire un plan de communication pour revoir la visibilité et le positionnement du conseil multidisciplinaire quant à son rôle dans l'établissement.

Le conseil multidisciplinaire a participé au colloque de l'Association des communicateurs municipaux du Québec (A.C.M.Q) du Centre hospitalier de Lévis sous le thème « Le C.M. au service de la qualité », tenu les 5 et 6 novembre 2009.

Les membres de l'exécutif ont donné leur avis sur certains dossiers dont :

- Implication à la démarche de renouvellement de l'agrément 2009;
- Le système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD);
- La participation du comité organisateur au colloque sur l'identité professionnelle;
- La démarche de révision de la structure organisationnelle du CRDITED MCQ – IU;
- La révision et l'adaptation du questionnaire à l'égard des moyens de développement professionnel et de l'identité professionnelle dans le contexte de la spécialisation;
- Le Code des professions en référence à la Loi 21.

Objectifs :

Les objectifs du C.M. pour l'année 2010-2011 :

- ✓ La poursuite de la réalisation du plan de communication pour les membres dont des dîners-causeries dans les territoires;
- ✓ La présence du conseil multidisciplinaire au comité aviseur sur les mesures de contrôle et la gestion des risques incident/accident;
- ✓ La structure de l'information reliée au dépôt du rapport au comité de vigilance et de la qualité (CVQ);
- ✓ Répondre à l'évaluation de l'agrément;
- ✓ Le rôle du conseil multidisciplinaire dans l'accueil de stagiaires par la valorisation des membres à devenir tuteur et le développement d'incitatifs pour recevoir des stagiaires;
- ✓ La création d'un guide sur les comités de pairs.

Le Président,
Yves Houle

Conseil des infirmières et infirmiers (CII)

Le conseil des infirmières et infirmiers (CII) est composé de 8 membres qui exercent leurs fonctions dans différents points de services de l'établissement.

Au cours de l'année, le comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CECII) s'est réuni à une reprise et le conseil des infirmières et infirmiers (CII) a tenu quatre rencontres. La préoccupation première a été d'explorer la façon de rendre nos services dans l'ensemble du territoire du CRDI dans le cadre de la spécialisation et la hiérarchisation des services. Les membres ont pris connaissance du programme-conseil en matière de santé qui est en élaboration.

Les principales activités des membres du CII ont été :

- ✓ Lors de la pandémie, les membres ont participé au COPIN afin d'informer et de sensibiliser les usagers, les RTF-RI et les intervenants sur les aspects préventifs;
- ✓ Le comité « Prévention et contrôle des infections » a finalisé le guide d'intervention en lien avec les infections les plus courantes chez la clientèle. Il a été distribué au personnel des soins de santé de l'établissement;
- ✓ Implantation du plan thérapeutique infirmier (PTI);
- ✓ Implication à la démarche de renouvellement de l'agrément 2009;
- ✓ Adaptation d'un outil de collecte de données « dépistage d'un trouble de santé physique » pour la clientèle présentant un trouble grave du comportement;
- ✓ Activités d'enseignement aux intervenants et aux ressources RTF-RI : quatre sur la loi 90 et trois sur le processus du vieillissement;
- ✓ Représentativité aux différents comités et Tables de travail : COPIN, commission infirmière régionale (CIR), aînés, polyhandicapés.

Le conseil est conscient de l'évolution de l'établissement et demeure soucieux d'améliorer la qualité des services offerts par l'établissement.

Le Président,
Jean-Paul Marcoux

Examen des plaintes et promotion des droits

Le présent rapport est un extrait du rapport annuel sur le régime d'examen des plaintes et donne un aperçu des dossiers qui ont été traités par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'exercice 2009-2010. Ce rapport traduit les données extraites du rapport SIGPAQS (système informatisé de gestion des plaintes et de la qualité des services) afin d'en faciliter la compréhension et l'interprétation.

Les activités de l'établissement reliées à l'application des recommandations du commissaire local pour l'année 2009-2010 et celles reliées à l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la satisfaction des usagers témoignent d'un maintien du haut niveau de préoccupation de la part du CRDITED MCQ – IU afin d'assurer une qualité de services à sa clientèle.

Au cours de l'exercice 2009-2010, 29 situations ont été traitées. Parmi ces 29 situations, 2 sont des demandes d'intervention, 3 sont des demandes d'assistance et 24 autres ont été traitées en plainte (dont 2 en cours d'exercice au 1^{er} avril 2010). En comparaison avec l'exercice 2008-2009, le commissaire avait traité 35 situations, dont 32 plaintes et 3 dossiers d'intervention.

Voici un tableau illustrant les objets de plainte selon leur niveau de traitement (une plainte peut toucher plusieurs objets de plainte) :

Niveau de traitement : 1^{er} niveau

Objets de plainte 1 ^{er} niveau	Nombre	Rejetées, abandonnées, refusées ou interrompues	Nombre de mesures recommandées	Nombre de mesures appliquées	Sans mesure
Accessibilité	3	0	2	2	2
Soins et services dispensés	16	2	16	16	0
Relations interpersonnelles	1	0	3	2*	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	1	1	1	0
Aspect financier	2	0	7	5*	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0
Autres objets de demandes	0	0	0	0	0
Total :	25	3	29	26	2

Niveau de traitement : 2^e niveau (sous-catégories)

Objets de plainte : accessibilité	Nombre
Délai – liste d’attente	1
Difficulté accès aux services	1
Autre	1

	Objets de plainte					
	Accessibilité	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Aspect financier	Organisation du milieu	Droits particuliers
Délai – liste d’attente	1					
Difficulté accès aux services	1					
Autre	1					
Manque à l’égard de la personne		1				
Continuité			5			
Décision clinique			2			
Traitement ou intervention médication			5			
Processus de transfert			4			
Gestion avoir de l’usager				2		
Équipement matériel					2	
Règles et procédures du milieu					1	
						-
Total	3	1	16	2	3	-

Nombre de plaintes par clientèle	Nombre
Adulte DI	16
Enfance DI	2
Enfance TED-DI	2
Adulte TED-DI	3
Adulte TED	1
Total	24

Nombre de plaintes par district	Nombre
Haut St-Maurice	2
Maskinongé	2
Centre Mauricie	9
Arthabaska – De l’Érable	4
Drummond	0
Nicole-Yamaska / Bécancour	3
Trois-Rivières	3
Cap-de-la-Madeleine / Des Chenaux	1
Total	24

Mode de transmission des plaintes	Nombre
Plaintes qui ont été transmises verbalement	19
Plaintes qui ont été transmises par écrit	5
Total :	24

Personnes qui ont demandé assistance	Nombre
Personne assistée par le CAAP	1
Personne assistée par le comité des usagers	1
Total :	2

Délai de traitement des dossiers de plainte :

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit qu'une plainte doit être traitée dans un délai de 45 jours de calendrier. Le délai de traitement des plaintes varie selon leur complexité, le volume et la disponibilité des renseignements requis, le nombre de personnes reliées à la situation de plainte qu'il faut rencontrer, la disponibilité des personnes ressources pour émettre leur avis d'expert. De plus, il arrive parfois que le parent ou l'utilisateur demande un délai avant de procéder à la fermeture du dossier de plainte.

Moins de 3 jours	3
4 à 15 jours	9
16 à 30 jours	6
31 à 45 jours	1
46 à 60 jours	2
61 à 90 jours	1
Total :	22

Délai moyen de traitement des plaintes	25 jours
---	-----------------

Bilan des demandes d'intervention :

Définition : l'intervention est une action effectuée par le commissaire suite à des faits ou des observations portés à son attention permettant de croire que les droits d'un ou de plusieurs usagers ne seraient pas respectés.

Au cours de l'année 2009-2010, le commissaire local a traité deux demandes d'intervention. Dans le cas de la première demande, il s'agit d'une citoyenne qui connaît les services offerts par l'établissement et qui a transmis des informations par écrit au commissaire local. La deuxième repose sur des renseignements transmis à l'équipe d'intervention par le centre hospitalier où l'utilisateur a reçu des services et l'équipe a transmis l'information au commissaire.

Motifs de demandes d'intervention :

Motifs	Nombre	Nombre de mesures recommandées	Nombre de mesures appliquées
Soins et services dispensés : traitement ou intervention	1	2	2
Droits particuliers : consentement libre et éclairé	1	4	4
Total :	2	6	6

Mode de transmission des demandes d'intervention :

Demande d'intervention transmise par écrit	1
Demande d'intervention transmise verbalement	1
Total :	2

Délai moyen de traitement des demandes d'intervention	90 jours
--	-----------------

Les demandes d'assistance :

Cette démarche vise particulièrement à faire le lien entre l'utilisateur et le service concerné par la demande (rencontre du gestionnaire ou des intervenants impliqués). Le commissaire apporte l'aide ou l'accompagnement nécessaire auprès de l'utilisateur ou de son représentant afin de trouver des réponses aux attentes de celui-ci.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le commissaire a reçu 3 demandes d'assistance qui ont permis à l'utilisateur d'avoir l'information requise, d'être représenté auprès du gestionnaire de services pour trouver des solutions suite à une insatisfaction ou d'être accompagné dans ses démarches pour faire valoir ses droits.

Analyse globale

Cette année, les soins et services dispensés est la principale catégorie d'objet de plainte qui ont nécessité l'implication du commissaire local. Nous avons reçu 16 plaintes sur 24 touchant cette catégorie. Elles représentent 67 % des motifs d'insatisfaction reçus.

Pour l'exercice qui se termine, les autres sous-catégories d'objets de plainte sont plus diversifiées. Nous constatons une légère baisse du nombre de dossiers traités dont une baisse importante des plaintes comparativement à l'année précédente. En 2008-2009, le commissaire a traité 35 dossiers dont 32 plaintes alors qu'au cours de l'exercice 2009-2010 celui-ci a traité 29 dossiers dont 24 plaintes. Nous constatons qu'il y a une baisse de 25 % du nombre de plaintes pour l'année qui se termine.

Nous n'avons pas de donnée concrète pouvant expliquer ce résultat, mais il est important de considérer que nous avons reçu plus de demandes d'assistance (3) au cours de l'exercice. Les personnes touchées ont préféré demander au commissaire de les représenter ou de les accompagner dans leurs démarches auprès du gestionnaire concerné par la situation au lieu de se prévaloir du processus de plainte. Les personnes qui ont préféré ce type de démarche qui leur était proposé l'ont choisi parce qu'elle leur est apparue moins complexe que le processus de plainte, même si elles étaient informées qu'une telle démarche ne leur donnait pas le droit de recours au Protecteur du citoyen.

Parmi les 16 plaintes dans la sous-catégorie soins et services dispensés, 8 ont rapport au transfert de milieu de vie. Elles se traduisent par le refus de transférer l'utilisateur vers un autre territoire, loin de ses proches, à cause du manque de places disponibles ou parce que la ressource pouvant répondre aux besoins de l'utilisateur n'existe pas sur le territoire où celui-ci demeure. Le délai de retour dans une ressource de son territoire, le refus de transférer de milieu parce que l'utilisateur a vécu plusieurs déplacements au cours des dernières années sont également des motifs qui incitent les parents ou les proches à formuler une plainte.

Ces insatisfactions sont en lien avec certaines difficultés rencontrées dans l'offre de service en hébergement spécialisé, c'est-à-dire le manque de places disponibles pour répondre aux demandes de placement permanent, aux demandes toujours croissantes en placement intermittent et en répit spécialisé. L'établissement fait beaucoup d'efforts pour recruter des nouveaux postulants, mais le résultat est faible par rapport au nombre de participants rencontrés. Pour l'exercice 2009-2010, 95 participants ont été rencontrés, 7 postulants ont été retenus et reconnus par l'Agence. Référence « État de situation de la gestion des RTF-RI » dossier CA (20-04-10). Nous nous réjouissons de l'initiative qu'a pris l'établissement dans sa démarche de procéder à une analyse socio-économique de la région de Drummondville où le problème de recrutement est récurrent. Dans mon rapport annuel 2008-2009, j'ai formulé une recommandation qui demande à l'établissement de revoir ses stratégies de recrutement et de pousser la recherche sur les alternatives à l'hébergement en RTF-RI. L'établissement fait des démarches pour améliorer ses performances à ce niveau.

Toujours dans la catégorie des soins et services dispensés, trois plaintes portent sur la continuité des services au niveau socioprofessionnel. Les parents expriment beaucoup d'inquiétude en ce qui concerne la période postscolaire. L'accès aux services socioprofessionnels lorsque leur enfant atteindra 21 ans les préoccupe énormément étant donné l'état de saturation des services déjà existants en termes de nombre de places disponibles dans certains territoires et les ressources limitées dans ce domaine. Un certain nombre de parents l'ont exprimé à travers les plaintes et lors du sondage du comité des usagers. L'établissement se préoccupe de ce secteur de services et j'ai pu

le réaliser au cours d'échanges avec certains gestionnaires. Dès cet automne, le CRDITED MCQ - IU prévoit préciser ses orientations socioprofessionnelles eu égard aux services de première et deuxième ligne et de les faire connaître, ce qui devrait déboucher par la suite sur un plan d'action pour l'actualisation de celles-ci.

Dans ce dossier, l'établissement devra s'associer avec les partenaires concernés CSSS, organismes communautaires, SEMO, afin d'assurer la continuité des services pour tous les usagers qui terminent le scolaire lorsqu'ils atteignent 21 ans.

Les autres plaintes sont formulées dans des secteurs touchant l'aspect financier, telle la gestion de l'avis de l'utilisateur (3). Ce secteur a fait l'objet d'une recommandation du commissaire en 2009 et des démarches sont en cours, tel que décrit plus haut. Le délai pour avoir accès à un service de répit revient dans les objets de plainte (2) et ce secteur de services représente un défi majeur pour l'établissement afin de répondre à la demande toujours croissante.

Conclusion

L'établissement vit des transformations majeures, entre autres, la hiérarchisation des services, la transformation de la pratique, la modélisation de la mission universitaire à la mission de dispensation de services, l'adaptation de la structure hiérarchique à ces nouvelles réalités et le tout intégré dans une nouvelle planification stratégique 2010-2015.

Beaucoup de projets sont présentement mis en chantier et de plus, l'établissement s'est inscrit dans le renouvellement de sa certification par le Conseil québécois d'agrément. Un nouveau plan d'amélioration intégrera à l'automne 2010, l'ensemble des actions que le CRDITED MCQ - IU entend réaliser pour répondre aux normes de qualité du CQA et pour l'amélioration continue de la qualité des services, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Dans ce contexte d'activités très intenses, comme commissaire aux plaintes et à la qualité des services, je ne formulerai pas de nouvelle recommandation puisque le résultat de mon analyse nous ramène à des recommandations déjà formulées en 2008-2009 et que l'établissement prévoit des mesures pour améliorer la qualité des services au niveau du répit spécialisé, de la gestion de l'avis des usagers, de l'information transmise aux parents sur les transformations majeures de l'établissement.

Au terme de l'année qui vient de s'écouler, je tiens à souligner l'excellente collaboration du personnel cadre et des intervenants dans mes démarches d'analyse de chacune des plaintes qui ont été traitées.

Le commissaire local aux plaintes
et à la qualité des services,
Gérard Noël

Comité des usagers

Réalisations

Le comité des usagers a poursuivi en 2009-2010 l'implantation d'un nouveau processus d'évaluation de la qualité des services. Cette démarche est sous la responsabilité du comité des usagers avec le soutien de la Direction de la recherche, de l'enseignement et de la qualité (DREQ) du CRDITED MCQ - IU. Elle a aussi intéressé le CRDI Chaudière-Appalaches, celui du Saguenay-Lac-St-Jean et celui de Québec. Ce nouveau processus vise à permettre une évaluation de la qualité des services et de la satisfaction d'une manière plus ciblée et plus rapide, par la réalisation au cours de l'année de différents sondages touchant des groupes cibles distincts. Le premier de ces sondages spécifiques, touchant le groupe d'âge 15-25 ans, a été réalisé à la fin du printemps 2009, et il a été lancé au cours de la période 2009-2010. Un premier rapport concernant cette nouvelle approche et les résultats obtenus ont été présenté au Conseil d'administration du CRDITED MCQ - IU. Toujours au cours de la période 2009-2010, un second sondage touchant le groupe d'âge 15-25 ans a été développé. De plus, l'évolution d'une nouvelle méthodologie est en cours et devrait être complétée durant la période 2010-2011 pour le groupe d'âge 26 ans et plus.

Le comité des usagers collabore avec plusieurs partenaires et les diverses associations œuvrant en déficience intellectuelle tels que l'Association de parents d'enfants handicapés de Trois-Rivières inc. (APEH inc.), la Fondation Le Parrainage du CRDITED MCQ - IU, l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS) et l'Institut québécois de la déficience intellectuelle (IQDI). Cette coopération s'est également manifestée par notre implication au comité avisur sur les mesures de contention et d'isolement. Nos représentants ont siégé au conseil d'administration de l'établissement et à la Table régionale des comités des usagers. Le Comité participe aussi au renouvellement de l'agrément du CRDITED MCQ - IU auprès du Conseil québécois de l'agrément (CQA). Nous avons poursuivi le développement d'indicateurs de qualité dans le cadre de nos interactions avec le comité de vigilance et de la qualité et débuté l'expérimentation de ceux-ci.

Une des activités les plus importantes du comité, de par le nombre de personnes touchées et l'ampleur des efforts qui y sont consacrés, est l'accompagnement à l'élaboration du plan d'intervention. Rappelons que le plan d'intervention détermine les services à l'utilisateur et que notre implication directe permet d'articuler les actions nécessaires afin de réduire les obstacles à une plus grande autonomie de la personne et à son intégration dans la société. Ce sont 75 personnes qui ont pu bénéficier de ce service en 2009-2010 alors que les familles ou les représentants légaux de celles-ci ne pouvaient y participer. Ce service est prioritaire pour le comité des usagers et, à cet égard, nous tenons à souligner le travail accompli par madame Claire Leblanc qui agit pour le comité à titre de conseillère à la personne, à la famille et aux proches. Je désire aussi souligner la disponibilité et la persévérance des membres de notre comité des usagers. Leur engagement et leur implication bénévoles sont essentiels pour l'opération du comité et tout à leur honneur.

Le comité des usagers, ayant à cœur le désir de répondre le mieux possible aux besoins de l'utilisateur et de sa famille, rappelle que l'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement s'inscrit dans une implication et un suivi de tous les instants. Nous nous y engageons du mieux que nous le pouvons et, à cet égard, il nous fait plaisir de souligner la qualité de la collaboration que nous entretenons avec la direction du CRDITED MCQ - IU, avec son personnel, avec le commissaire local à la qualité, avec les représentants du Curateur public, avec les différents partenaires qui agissent pour et avec les usagers, avec les parents et avec les responsables des ressources d'hébergement des personnes que nous représentons.

L'année qui vient s'annonce tout aussi riche en activités alors que nous maintiendrons notre implication dans l'accompagnement lors de l'élaboration des plans d'intervention, que nous compléterons la mise en place de notre nouveau processus d'évaluation de la qualité et de la satisfaction et que nous évaluerons le développement d'indicateurs de qualité pour le comité de vigilance et de la qualité.

L'année 2010 marquera aussi le départ à la retraite de M^{me} Jocelyne Pomerleau après plus de 20 ans d'implication auprès du comité des usagers. Celle-ci a assuré la permanence et l'ordonnance du comité pendant de nombreuses années. Le comité lui est redevable de sa contribution exceptionnelle et de son dévouement au service des personnes que nous représentons.

Le Président,
Michel Dostie

Activités de la Fondation Le Parrainage

L'année 2009-2010 a été l'une des plus marquantes pour la Fondation. Effectivement, pour diverses raisons, la Fondation s'est retrouvée sans « permanence » pendant plusieurs mois. Le ralentissement, voire même l'absence d'activités de financement, a inévitablement eu un impact sur nos ressources financières. La soirée « Vins et Fromages » a été l'unique activité réalisée au cours de la dernière année et a généré des profits de 9 300 \$. Les déductions à la source effectuées auprès des employés de l'établissement représentent un montant de 3 073 \$ tandis que le cumul des dons divers équivaut à 1 279 \$.

Malgré notre modeste capacité financière, un montant total de 8 082 \$ a été accordé pour divers projets réalisés au cours de la dernière année. La Fondation est fière d'avoir répondu aux demandes de soutien financier et d'avoir contribué à favoriser le mieux-être des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

Le contexte des derniers mois, a conduit les membres du conseil d'administration de la Fondation et de la direction générale du CRDITED MCQ - IU, dûment représentée par la directrice générale, M^{me} Sylvie Dupras, à formaliser une entente de partenariat entre les parties pour les trois prochaines années. Visant une restructuration, cette entente vient soutenir la Fondation dans ses différentes actions, dont la réalisation de sa démarche de planification stratégique; définir et concrétiser les orientations découlant de cette démarche; la révision de ses objets, de ses lettres patentes et de ses règlements; poursuivre et développer les modes de financement actuels et finalement, administrer de façon optimale les ressources vouées à la mission de la Fondation. En février dernier, M^{me} Cathy Wright s'est jointe avec enthousiasme à l'équipe de la Fondation Le Parrainage en tant que coordonnatrice afin de contribuer à l'actualisation de cette entente.

Je termine en soulignant le travail extraordinaire accompli par les membres du conseil d'administration : M. Roger Du Berger, vice-président, M. Yvon Perreault, secrétaire-trésorier, M. Richard Normandin, M^{me} Nathalie Bournival, M^{me} Maude Bourgeois, M^{me} Sylvie Dupras. Félicitations à M^{me} Cathy Wright pour sa nomination. Merci à M^{me} Ginette Carrier pour son implication au sein de la Fondation ainsi qu'à M. Gilles Malo pour sa contribution exceptionnelle au cours des dernières années et d'avoir accepté, lors de son départ, d'être le premier membre honoraire de la Fondation. Je tiens aussi à souhaiter la bienvenue à M^{me} Kim Vincent, nouvellement arrivée au sein du conseil d'administration.

Mais surtout, **MERCI** à tous de votre précieuse collaboration!

Le vice-président,
Roger Du Berger

Indicateurs de gestion

Pour la période 13 terminée le 28 mars 2009		Cible 2009-2010	Résultat après 13 périodes	Résultat 2008-2009
Pour le programme-services : Déficience intellectuelle et TED				
Nombre d'enfants de moins de 6 ans recevant un service d'intervention comportementale intensive (ICI) de type ABA	Aucune attente		46	Aucune attente
Nombre moyen d'heures hebdomadaires d'intervention comportementale intensive (ICI) par enfant de moins de 6 ans.	20		n/d	14,77
Plan d'accès				
Nombre de jeunes âgés de 6 ans et plus en attente d'un premier service spécialisé :				
TED – Intervention comportementale intensive (ICI)	Selon plan d'accès		1	Selon plan d'accès
TED – Soutien aux personnes et aux proches dans la communauté (SPPC)			19	
DI – Soutien aux personnes et aux proches dans la communauté (SPPC)			10	
Pour le programme-services : Déficience intellectuelle et TED – Indicateurs en expérimentation				
Nombre d'enfants de moins de 6 ans recevant un service spécialisé d'adaptation et d'intégration sociale (DI)	n/d		98	n/d
Nombre moyen d'heures hebdomadaires d'intervention spécialisée d'adaptation et d'intégration sociale par enfant de moins de 6 ans (DI)	n/d		n/d	n/d
Au plan des ressources humaines				
Ratio du nombre d'heures en assurance salaire sur le nombre d'heures travaillées	5,04		4,52 %	4,87 %
Équilibre budgétaire du CRDITED MCQ				
Résultat attendu au 31 mars		Équilibre	Équilibre	Équilibre
Autres indicateurs				
Nombre d'utilisateurs total	s/o		2 085	s/o
Nombre d'utilisateurs en ressources de type familial	s/o		500	s/o
Nombre d'utilisateurs en ressources intermédiaires	s/o		316	s/o
Nombre de ressources de type familial	s/o		192	s/o
Nombre de ressources intermédiaires	s/o		116	s/o

Rapport des vérificateurs sur les états financiers condensés

Aux membres du conseil d'administration du
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Les états financiers condensés et les renseignements complémentaires condensés ci-joints ont été établis à partir du rapport financier annuel du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec au 31 mars 2010 et pour l'exercice terminé à cette date à l'égard duquel nous avons exprimé une opinion sans réserve dans notre rapport daté du 21 mai 2010. Le rapport financier annuel est dressé selon les conventions comptables et est présenté dans la forme prescrite par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. La présentation d'un résumé fidèle du rapport financier annuel relève de la responsabilité du Centre de services en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Notre responsabilité consiste à faire rapport sur les états financiers condensés.

À notre avis, les états financiers condensés ci-joints présentent, à tous les égards importants, un résumé fidèle du rapport financier annuel correspondant selon les conventions comptables adoptées par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Les états financiers condensés ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises. Le lecteur doit garder à l'esprit que ces états financiers risquent de ne pas convenir à ses fins. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière, les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie du Centre de services en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec, le lecteur devra se reporter au rapport financier annuel correspondant.

Ces états financiers condensés, qui n'ont pas été établis, et qui n'avaient pas à être établis, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, l'Agence et les administrateurs du Centre de services en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec, conformément à l'article 295 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Ces états financiers condensés ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que la ou les fins auxquelles ils ont été établis.

Fait à Trois-Rivières
Le 21 mai 2010



Dessureault, Leblanc, Lefebvre, c.a.

Résultats du fonds d'exploitation

<u>Activités principales</u>	2009-2010	2008-2009
Revenus		
Agence	55 818 021 \$	52 759 072 \$
Usagers	7 040 796	6 967 615
Recouvrements	1 330 322	889 631
Autres	24 446	155 247
	64 213 585	60 771 565
Charges		
Salaires	24 722 006	23 816 570
Avantages sociaux	7 340 153	7 131 627
Charges sociales	3 901 345	3 766 095
Fournitures médicales et chirurgicales	22 345	12 170
Denrées alimentaires	70 996	74 777
Autres	27 855 255	25 880 024
	63 912 064	60 681 263
Excédent des revenus sur les charges	301 521\$	90 302 \$
<u>Activités accessoires</u>		
Revenus		
Financement public et parapublic	579 642	302 952 \$
Autres	11 700	48 102
	591 342	351 054
Charges		
Salaires et avantages sociaux	241 225	118 501
Autres	350 117	232 048
	591 342	350 549
Excédent des revenus sur les charges	--\$	505 \$
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) du fonds d'exploitation (Activités principales et accessoires combinés)	301 521 \$	90 807 \$

Bilan du fonds d'exploitation

	2009-2010	2008-2009
Actif		
Actif à court terme		
Encaisse	6 291 688 \$	5 708 687 \$
Débiteurs - Agence et MSSS	428 401	444 112
Débiteurs - autres	646 207	444 610
Charges payées d'avance	131 690	70 463
Créances interfonds	284 451	150 148
Autres éléments	---	1 458
	7 782 437	6 819 478
Actif à long terme		
Autres éléments d'actif	183 023	185 367
Subvention à recevoir – Réforme comptable	4 071 476	4 209 688
	4 254 499	4 395 055
Total de l'actif	12 036 936 \$	11 214 533 \$
Passif et solde de fonds		
Passif à court terme		
Créditeurs - autres	9 505 010 \$	8 970 187 \$
Revenus reportés – Activités principales – Autres	356 401	417 336
Revenus reportés – Activités accessoires	486 870	445 508
	10 348 281	9 833 031
Passif à long terme		
Autres éléments du passif	91 939	86 307
Total du passif	10 440 220	9 919 338
Solde de fonds		
Solde de fonds (au début)	1 295 195 \$	1 204 893
Excédant des revenus sur les charges	301 521	90 302
	1 596 716	1 295 195
Total du passif et du solde de fonds	12 036 936 \$	11 214 533 \$



Centres administratifs

920, place Boland, Trois-Rivières (Québec) G8Z 4H2 • Téléphone : 819 378-6111 • Télécopieur : 819 378-6783

3090, rue Foucher, Trois-Rivières (Québec) G8Z 1M3 • Téléphone : 819 376-3984 • Télécopieur : 819 376-6957

440, rue St-Georges, Drummondville (Québec) J2V 4H4 • Téléphone : 819 477-3706 •
Télécopieur : 819 477-9706 (adulte) 819 477-3810 (enfance-Ted)

626, Dalcourt, Louiseville (Québec) J5V 2Z6 • Téléphone : 819 228-5559 • Télécopieur : 819 228-8038

1500, St-Louis, Plessis (Québec) • Téléphone : 819 362-8318 • Télécopieur : 819 362-6747

466, boul. Bois-Francis Nord, Victoriaville (Québec) G6P 1H3 • Téléphone 819 758-4910 • Télécopieur
819 758-4448

1582, boul. Port-Royal, Bécancour (Québec) G9H 1X6 • Téléphone : 819 233-2111 • Télécopieur : 819 233-9186

750, promenade du Saint-Maurice (Québec) G9H 1L6 • Téléphone : 819 536-5521 • Télécopieur : 819 536-2692

Coordination :

Marie-Josée Vincent, adjointe à la Direction générale

Mise en page :

Monique Buisson et Amélie Guilbert, agentes administratives (Direction générale)

✱ En collaboration avec chacune des directions ✱



Respect • Ouverture • Pertinence • Cohérence • Rigueur

CRDITED MCQ - IJU

Siège Social

3255, rue Foucher, Trois-Rivières (Québec) G8Z 1M6
Téléphone : 819 379-6868 • Télécopieur : 819 379-5155

VISITEZ NOTRE SITE INTERNET
WWW.CRDITEDMCQ.QC.CA