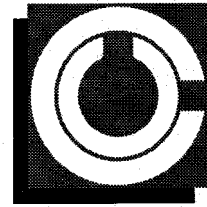


---

Rapport annuel 2011



---

## Comité des usagers

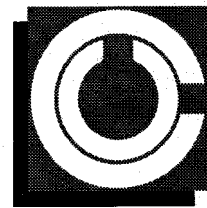
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle  
et en troubles envahissants du développement de la  
Mauricie et du Centre-du Québec,  
Institut universitaire

---

---

BIENVENUE

19<sup>e</sup> assemblée générale annuelle  
28 septembre 2011

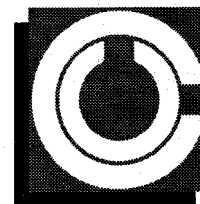


[www.usager-crdited-mcq.org](http://www.usager-crdited-mcq.org)

---

---

# TABLE DES MATIÈRES



---

• Mot du président .....	2
• Procès-verbal de la 18 <sup>e</sup> assemblée générale tenue le 6 octobre 2010 .....	6
• Accompagnements aux PSI-PI 1 <sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011 .....	10
• Résumé des activités 2010-2011 .....	14
• Structure du Comité des usagers 2008-2011 .....	18
• États financiers au 31 mars 2011 .....	20
• Plan d'actions 2011-2012 .....	22

---

Mot du président



## Mot du président

Ce document vous présente le bilan des activités 2010-2011 du Comité des usagers 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). C'est la Loi 120 sur les services de santé et les services sociaux qui a créé ce type de comité et lui fixe les objectifs suivants :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- Accompagner et assister un usager dans toute démarche, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Comme par les années passées, les activités du Comité des usagers s'inscrivent dans le cadre de ces objectifs.

Le Comité travaille depuis plusieurs années en collaboration avec plusieurs acteurs à la mise en place d'un nouveau processus continu d'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction. À cet égard, les principales réalisations de la période 2010-2011 ont été :

- la mise en service d'un nouveau questionnaire pour le groupe d'âge 0-14 ans et la réalisation d'un premier sondage auprès de cette clientèle;
- la réalisation d'un troisième sondage auprès de la clientèle 15-25 ans;
- le développement d'un questionnaire pour le groupe d'âge 26 ans et plus. Ce questionnaire n'a pu être mis en service au cours de l'année dans le contexte de la migration de l'établissement vers un nouveau système d'information clientèle;
- l'appropriation par les membres du comité d'outils de compilation et d'analyse de ces sondages;
- la production de deux rapports de sondage. Le développement d'un canevas de présentation des résultats des sondages se poursuivra en 2011-2012.

Deux rapports faisant état des résultats obtenus pour les groupes d'âge 0-14 ans et 15-25 ans ont été présentés au Comité de vigilance en novembre 2010 et mars 2011. Le rapport de mars 2011 présente les résultats les plus fiables et les plus significatifs.

Ainsi l'analyse des données recueillies a permis d'identifier plusieurs sous-populations dans chacun de ces deux groupes d'âge. Pour chacun de ces groupes d'âge, on retrouve une proportion importante voisine de 60% de répondants qui expriment un très haut indice de satisfaction dans les trois domaines évalués (environ 55% pour le groupe 0-14 ans et 65% pour le groupe 15-25 ans). C'est donc environ deux répondants sur trois qui se déclarent très satisfaits des services reçus. La proportion restante peut être subdivisée en répondants moyennement satisfait (environ 40% pour le groupe 0-14 ans et 15% pour le groupe 15-25 ans) et en répondants ayant des insatisfactions significatives (environ 5% pour le groupe 0-14 ans et 20% pour le groupe 15-25 ans). L'augmentation du nombre de répondants ayant des insatisfactions significatives dans le groupe 15-25 ans par rapport au groupe 0-14 ans est importante et devra être explorée au cours des prochains sondages. Une analyse des commentaires recueillis pourrait apporter des informations intéressantes à cet égard.

Les questionnaires utilisés visent une évaluation de trois domaines spécifiques, à savoir le domaine relationnel, le domaine professionnel et le domaine organisationnel. En général, si les insatisfactions apparaissent plus importantes dans le domaine organisationnel, elles ne sont pas limitées à ce domaine pour le groupe de répondants exprimant des insatisfactions importantes. De manière générale, le domaine relationnel présente un indice de satisfaction très élevé et constitue un atout important. L'indice de satisfaction lié au domaine professionnel est généralement bon pour une large proportion de répondants.

La stabilité de l'intervenant et les délais pour l'obtention de services ou de consultations apparaissent à l'analyse comme deux sources importantes d'insatisfaction.

Les sondages font aussi ressortir un besoin d'information relatif :

- aux services offerts par le centre et par des organismes autres que le centre;
- à la démarche à suivre pour l'expression de plaintes et des insatisfactions;
- au fonctionnement du centre et aux efforts qu'il démontre quant au développement de nouveaux services.

Le Comité a aussi participé à différents comités internes de l'établissement. Il est ainsi présent sur le Conseil d'administration, le Comité aviseur sur les mesures de contrôle et la gestion des risques, et le Comité de vigilance et de la qualité. Il a aussi participé à plusieurs rencontres de groupe dans le cadre de la démarche d'agrément menée par l'établissement au cours de 2010. À l'externe, le Comité a participé à des rencontres relatives au nouveau processus de sondage, à la Table régionale des comités des usagers, à une rencontre intersectorielle sur les interventions en situation de violence concernant les personnes présentant une déficience intellectuelle et un trouble envahissant du développement. Le Comité a aussi contribué à une présentation sur le processus de sondage lors d'un colloque du Conseil québécois de l'agrément.

L'accompagnement à l'élaboration du plan d'intervention demeure une des activités principales du Comité. 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. D'avril 2010 à la fin mars 2011, le Comité a participé à 68 plans d'intervention sur l'ensemble du territoire desservi par l'établissement. Ce nombre est important mais il est inférieur à celui anticipé en début d'année et causé principalement par une baisse du nombre de plans pour la région Mauricie. Une analyse des causes de cette baisse sera réalisée au cours de 2011-2012.

Le Comité reçoit chaque année plusieurs demandes d'information et de support de la part d'utilisateurs ou de leurs représentants. La réalisation des sondages a aussi généré une vingtaine de demandes de contact de la part des répondants. La Conseillère à la personne, à la famille et aux proches a donné suite à ces demandes et un premier contact téléphonique a été effectué. Lorsque requis, ces demandes sont traitées en collaboration avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. La conseillère a participé à des rencontres régulières avec le commissaire pour discuter de différents dossiers et contribuer à leur traitement. Une visite conjointe de l'ensemble des points de services par le commissaire et la conseillère a été initiée en 2010 et se poursuivra en 2011. Ces rencontres visent à informer le personnel du rôle de ces deux intervenants et à établir un premier contact.

Le Comité tient à souligner la qualité de la collaboration reçue dans le cadre de ses activités de la part de la direction du CRDITED MCQ - IU, de son personnel, du Commissaire local à la qualité, des différents partenaires qui agissent pour et avec les usagers, et des responsables des ressources d'hébergement.

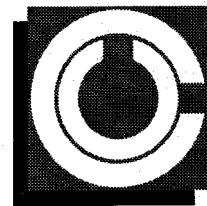
L'année qui vient s'annonce tout aussi riche en activités alors que nous maintiendrons notre implication dans l'accompagnement lors de l'élaboration des plans d'intervention, que nous compléterons la mise en place de notre nouveau processus d'évaluation de la qualité et de la satisfaction et que nous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

Je désire aussi souligner la disponibilité et la persévérance des membres de notre Comité des usagers. Leur engagement et leur implication bénévole sont tout à leur honneur et essentiels pour l'opération du Comité.

*Michel Dostie,*  
Président

---

Procès-verbal de la 18<sup>e</sup> assemblée générale  
tenue le 6 octobre 2010



**Procès-verbal de la dix-huitième assemblée générale annuelle** du Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec - Institut universitaire, tenue le 6 octobre 2010 à 19 h 30 au 80, Chemin du Passage à Trois-Rivières.

**01. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE**

Le président M. Michel Dostie ouvre l'assemblée. Il est 19 h 45

**02. VÉRIFICATION DU QUORUM**

14 personnes sont présentes :

BOURASSA, Françoise	FRIGON Marie-Claude
BOURASSA, Jean-Paul	POMERLEAU, Jocelyne
BOURGEOIS, Maude	LEBLANC, Claire
DOSTIE, Michel	MARCHAND, Bernardine
FAUCHER, Jeanne	MARCHAND, Lucie
FAUCHER, Roland	RÉGIS, Jocelyn
FRIGON-TREMBLAY, Frédérique	VINCENT, Marie-Josée

**03. NOMINATION D'UN OU D'UNE SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE**

M. Michel Dostie propose la nomination de M<sup>me</sup> Marie-Claude Frigon comme secrétaire d'assemblée. Proposition secondée par M<sup>me</sup> Lucie Marchand.

**Adopté à l'unanimité.**

Marie-Claude Frigon accepte la fonction de secrétaire pour la présente assemblée.

**04. LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR**

M<sup>me</sup> Marie-Claude Frigon propose que l'ordre du jour suivant soit adopté. Proposition secondée par M<sup>me</sup> Jocelyne Pomerleau.

**Adoptée à l'unanimité.**

01. Ouverture de l'assemblée
02. Vérification du quorum
03. Nomination d'un ou d'une secrétaire d'assemblée
04. Lecture et adoption de l'ordre du jour
05. Lecture et adoption du procès-verbal de la 17<sup>e</sup> assemblée annuelle
06. Lecture du mot du président
07. Lecture et adoption du rapport financier 2009-2010
08. Lecture et adoption du plan d'action 2010-2011

09. Présentation de notre conférencière invitée (M<sup>me</sup> Marie-Josée Vincent, adjointe à la direction générale – communications)
10. Levée de l'assemblée
- 05. LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE LA 17<sup>e</sup> ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU COMITÉ DES USAGERS, TENUE LE 14 OCTOBRE 2009.**
- Le président fait la lecture du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers tenue le 14 octobre 2009. M. Jocelyn Régis en propose l'adoption. La proposition d'adoption est secondée par M. Jean-Paul Bourassa.  
**Adoptée à l'unanimité.**
- 06. LECTURE DU MOT DU PRÉSIDENT**
- Le président M. Michel Dostie nous fait la lecture des principaux points du rapport annuel des activités du Comité des usagers. **(Copie du rapport remise à chaque participant)**
- 07. LECTURE ET ADOPTION DU RAPPORT FINANCIER 2009-2010**
- Le président dépose le rapport financier au 31 mars 2010. M. Jocelyn Régis en propose l'adoption. Cette proposition est secondée par M<sup>me</sup> Marie-Claude Frigon.  
**Adoptée à l'unanimité.**
- 08. LECTURE ET ADOPTION DU PLAN D'ACTION 2010-2011**
- Le président fait la lecture du plan d'action du Comité des usagers pour l'année 2010-2011. M. Jocelyn Régis en propose l'adoption. Proposition secondée par M<sup>me</sup> Marie-Claude Frigon.  
**Adoptée à l'unanimité.**
- 09. PRÉSENTATION DE NOTRE CONFÉRENCIÈRE INVITÉE**
- L'adjointe à la direction générale du CRDITED MCQ – IU vient rencontrer les parents afin de les rassurer face aux transformations auxquelles l'établissement est soumise. Elle profite de l'occasion pour réitérer la philosophie de la Direction générale d'être près des usagers et de faciliter l'accès à l'information. À cet effet, un plan de communication sous forme d'un « *Qui fait quoi* » permettant de vulgariser les services devrait être disponible vers la fin de l'année 2010.

Les personnes présentes sont également invitées par cette dernière à consulter le site Web du CRDITED MCQ – IU pour toute information concernant l’offre de service - qu’il s’agisse de l’accès, des recours en cas d’insatisfaction, du soutien à la personne, des services socioprofessionnels, des services résidentiels ou autres programmes disponibles

M<sup>me</sup> Vincent souligne également l’importance de participer à l’évaluation des attentes et de la satisfaction (sondage) effectué périodiquement par le Comité des usagers. Elle qualifie le rapport des résultats comme un dialogue avec l’établissement qui permet de développer des services qui répondent adéquatement aux besoins des usagers et de leurs parents.

À la fin de son allocution, M<sup>me</sup> Vincent distribue un questionnaire sur les outils de communication dans le but de connaître les besoins informationnels des participants (Internet, l’Amalgame et séances d’informations).

**10. LEVÉE DE L’ASSEMBLÉE**

L’ordre du jour étant épuisé, la levée de la séance est proposée par M<sup>me</sup> Jocelyne Pomerleau appuyée par M<sup>me</sup> Lucie Marchand.

**Adoptée à l’unanimité.**

**Le président**

**La secrétaire**

*Michel Dostie*

*Marie-Claude Frigon*

---

Accompagnements aux PSI-PI  
1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010

---



# Introduction

En accord avec ce qui fut énoncé précédemment par le président, notre service d'accompagnement lors d'élaboration de Plan d'intervention (PI) ou de Plan de services individualisés (PSI) fut maintenu au cours de la dernière année auprès des personnes qui ne sont pas représentées dans leur démarche d'intégration et de développement des compétences.

Notre participation à ces rencontres rejoint la volonté de la direction générale du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement, institut universitaire de la Mauricie et du Centre-du-Québec (CRDITED MCQ-IU) de constamment rehausser la qualité de vie des personnes que nous desservons.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, 68 accompagnements de ce type ont été effectués sur les territoires desservis par le CRDITED MCQ-IU.

Vous trouvez dans les pages suivantes, le tableau détaillé des rencontres de PI-PSI auxquelles la permanence du comité a accompagné des usagers ainsi qu'un tableau comparatif de ces accompagnements depuis les 10 dernières années.

## TABLEAU DES ACCOMPAGNEMENTS PI-PSI

1er avril 2009 au 31 mars 2010

1er avril 2010 au 31 mars 2011

RIVE SUD	NOMBRE	HOMME	FEMME	ADULTE
Gentilly	0	0	0	0
Drummondville	8	6	2	8
Nicolet	0	0	0	0
Plessisville	16	4	12	16
St-Grégoire	9	5	4	9
St-Wenceslas	1	1	0	1
Deschaillons	0	0	0	0
Victoriaville	8	4	4	8
<b>Sous-total :</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>42</b>

RIVE SUD	NOMBRE	HOMME	FEMME	ADULTE
Gentilly	0	0	0	0
Drummondville	4	3	1	4
Nicolet	0	0	0	0
Plessisville	19	7	12	19
St-Grégoire	10	5	5	10
St-Wenceslas	0	0	0	0
Deschaillons	0	0	0	0
Victoriaville	11	5	6	11
<b>Sous-total :</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>44</b>

RIVE NORD	NOMBRE	HOMME	FEMME	ADULTE
Cap-de-la-Madeleine	13	6	7	13
Grand-Mère	1	0	1	1
La Tuque	0	0	0	0
Louiseville	8	6	2	8
Shawinigan	5	3	2	5
Trois-Rivières	6	3	3	6
<b>Sous-total :</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>33</b>

RIVE NORD	NOMBRE	HOMME	FEMME	ADULTE
Cap-de-la-Madeleine	3	1	2	3
Grand-Mère	0	0	0	0
La Tuque	0	0	0	0
Louiseville	5	2	3	5
Shawinigan	7	3	4	7
Trois-Rivières	9	6	3	9
<b>Sous-total :</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>24</b>

**TOTAL :** 75    38    37    75

**TOTAL :** 68    32    36    68

**TABLEAU COMPARATIF DES ACCOMPAGNEMENTS PI-PSI**

<b>RIVE SUD</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Gentilly	0	0	5	1	3	0	0	1	0	0	0	0
Drummondville	1	6	4	6	19	9	11	13	8	7	8	4
Nicolet	2	4	3	10	5	6	9	7	1	0	0	0
Plessisville	16	10	20	8	19	12	15	37	21	40	16	19
St-Grégoire	13	23	30	19	14	5	10	14	15	9	9	10
St-Wenceslas	17	4	5	8	6	7	10	12	7	20	1	0
Deschailions								4		0	0	0
Victoriaville								1		1	8	11
<b>Sous-total :</b>	<b>49</b>	<b>47</b>	<b>67</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	<b>89</b>	<b>52</b>	<b>77</b>	<b>42</b>	<b>44</b>

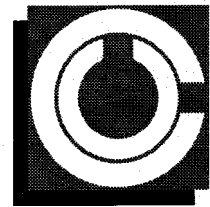
<b>RIVE NORD</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Cap-de-la-Madeleine	5	16	13	14	18	6	7	12	8	9	13	3
Grand-Mère	1	2	4	0	3	0	1	4	1	1	1	0
La Tuque	7	5	14	11	10	6	6	1	0	0	0	0
Louiseville	1	8	4	3	7	0	3	14	4	6	8	5
Shawinigan	7	25	12	11	16	15	21	9	7	11	5	7
Trois-Rivières	3	30	20	18	30	11	14	12	12	9	6	9
<b>Sous-total :</b>	<b>24</b>	<b>86</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>84</b>	<b>38</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>24</b>

<b>TOTAL :</b>	<b>73</b>	<b>133</b>	<b>134</b>	<b>109</b>	<b>150</b>	<b>77</b>	<b>107</b>	<b>141</b>	<b>84</b>	<b>113</b>	<b>75</b>	<b>68</b>
----------------	-----------	------------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	-----------	------------	-----------	-----------

---

Résumé des activités 2010-2011



# **Synthèse des activités du Comité des usagers**

## **Période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011**

### **Interventions en rapport avec le mandat du comité**

<b>Actions visant la protection, la défense des droits et l'amélioration de la qualité de vie des personnes</b>
---

- Entretiens avec des usagers et/ou leurs proches concernant des litiges ou la façon d'améliorer certains services reçus.
- Collaboration avec le commissaire à la qualité des services de l'établissement.
- Rencontres avec les cadres, les intervenants, les éducateurs et le personnel du CRDITED MCQ - IU en rapport avec le suivi de dossiers d'usagers.
- Visite de centres d'activités et de plateaux de travail.
- Aide et accompagnement de l'utilisateur, sa famille ou ses proches lorsqu'ils désirent porter plainte auprès de l'établissement.
- Rencontres avec les représentants des divers comités des usagers du Québec.
- En partenariat avec la Direction de la recherche, mission universitaire du CRDITED MCQ, le CRDI de Québec, le CRDI du Saguenay-Lac-St-Jean et le CRDI du Bas-St-Laurent, suivi de la démarche de notre sondage aux groupes cibles 0-14 ans, 15-25 ans et 26 ans et + (focus groupes, production des questionnaires, envois postaux, compilation des résultats et production du rapport final). Ébauche d'un questionnaire pour usagers aptes.
- Suivi des travaux du comité de travail sur les « Ententes intersectorielles d'intervention en situation de violence concernant les personnes présentant une déficience intellectuelle et un trouble envahissant du développement, victimes ou contrevenants, impliquées ou non dans un processus judiciaire ».
- Rencontres avec le comité de vigilance du CRDITED MCQ - IU.

## **Information et interventions directes se rapportant au dossier de la personne**

- Rencontres et communications avec les intervenants et les éducateurs œuvrant auprès des usagers.
- Rencontres d'usagers, de parents et de proches, dans le but de recevoir leurs préoccupations, leur fournir l'information sur les services dispensés par l'établissement et les renseigner sur le mandat du Comité des usagers.
- Implication et participation lors de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle.
- Tenue de l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers.

## **Accompagnement et assistance aux rencontres d'élaboration de plan d'intervention individualisé**

- Présence, support, accompagnement et suivi lors de l'élaboration du plan d'intervention individualisé pour soixante-huit usagers non représentés ou non accompagnés par un proche ou un représentant légal dans cette démarche.

## **Communication et collaboration avec l'établissement et les partenaires**

- Participation aux séances du conseil d'administration de l'établissement.
- Participation à la Journée régionale des comités des usagers.
- Développement d'un plan de communication pour faire la promotion de la Semaine des comités d'usagers appuyé par le Service des communications de la direction générale de l'établissement.
- Rencontres avec la direction générale et les cadres supérieurs concernant le suivi de certains dossiers en regard de diverses problématiques liées aux services dispensés et échanges sur certaines politiques en rapport avec la nature des services et leur application.
- Participation au congrès de l'AQIS 2010 à Shawinigan.

- Collaboration et échange avec les associations œuvrant dans la défense des droits des personnes en visant leur intégration dans la communauté.
- Participation au comité administratif, au comité de vigilance, au comité aviseur sur la gestion du risque et sur les mesures de contrôle, à la Table régionale des comités des usagers de la région et au comité d'agrément de l'établissement.
- Communication avec l'agente de programmation et de planification RTF-RI et avec certains responsables de ressources d'hébergement.
- Collaboration avec la Fondation Le Parrainage et l'Association des parents d'enfants handicapés de Trois-Rivières inc.
- Rencontre et échanges avec une délégation de parents de l'association Les Papillons Blancs (Tourcoing, France).
- Allocution de la conseillère à l'occasion de l'Assemblée générale annuelle de l'Association des personnes déficientes intellectuelles (APDI) Bécancour-Nicolet-Yamaska.
- En collaboration avec les Comités d'usagers des CRDI de Québec, du Saguenay-Lac-St-Jean et du Bas St-Laurent, présentation portant sur le développement de l'outil de sondage lors du colloque du Conseil québécois d'agrément.

### **Autres tâches en rapport avec le mandat du comité**

- Processus de sélection pour le poste de secrétaire-trésorière.
- Révision des Règles de fonctionnement du Comité des usagers du CRDITED MCQ-IU.

### **Permanence**

**Secrétariat** : 4 jours/semaine.

- Réception des appels des intervenants, des parents, des partenaires et suivi des activités du comité.
- Gestion de l'agenda et orchestration des activités du comité.
- Préparation des rencontres : avis de convocation, préparation des documents, rédaction des procès-verbaux et de divers rapports, mise à jour des dossiers en cours et des dossiers d'usagers.

- Mise à jour de l'information pour diffusion aux membres, aux usagers et à leurs proches.
- Participation au processus global du sondage sur la qualité des services dispensés par le CRDITED MCQ – IU.
- Production des rapports financiers sur chiffrier électronique, numérisation des pièces justificatives, mise à jour des comptes bancaires et vérification à l'externe des états financiers

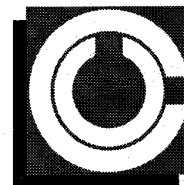
**Conseillère à la personne, à la famille et aux proches : 4 jours/semaine.**

- Siège aux réunions des plans de services ou d'interventions pour représenter les intérêts des personnes qui n'ont pas de parents ou de proches, sans toutefois se substituer au curateur ou au tuteur de ces personnes. Accompagne aussi les parents qui en font la demande.
- Établit et maintient une relation de support et d'information avec les personnes, les familles et les proches qui reçoivent des services de l'établissement.
- Soutient la famille et les proches dans leur vécu et leur cheminement.
- Informe les personnes, les parents et les proches des services qu'ils sont en droit de recevoir de l'établissement et fait la promotion des droits des usagers.
- Accompagne les personnes, les parents et les proches dans l'évaluation des services reçus et les orientations à privilégier.
- Participe à l'évaluation de la qualité des services de l'établissement, de la qualité de vie des usagers, par son action, suscite des améliorations.
- Informe les personnes, la famille et les proches de l'existence et du fonctionnement du Comité des usagers et les motive à s'y impliquer.
- Accompagne et aide l'utilisateur, la famille ou les proches lorsqu'ils désirent porter plainte auprès de l'établissement.
- Conseille le personnel de l'établissement lorsque celui-ci rencontre des situations problématiques dans les familles des usagers.
- Assiste aux rencontres du Comité des usagers et siège sur tout autre comité en relation avec ses fonctions.
- Informe continuellement les membres du Comité des usagers sur le déroulement des activités en cours et leur réfère toute situation problématique considérée comme n'étant pas réglée, pour appréciation et/ou décision.

---

## **Structure du Comité des usagers 2008-2011**

---



DOSTIE, Michel	<b>président</b>
FRIGON, Marie-Claude	<b>secrétaire-trésorière</b>
HÉBERT, Joanne	<b>administratrice</b>
LEBLANC, Claire	<b>conseillère</b>
MARCHAND, Lucie	<b>vice-présidente</b>
POMERLEAU, Jocelyne	<b>administratrice</b>

### **Représentant du Comité des usagers au conseil d'administration du CRDITED MCQ - IU**

AUBIN-CARON, Ginette

ROY, Kevin

### **Conseillère à la personne, à la famille et aux proches**

LEBLANC, Claire

### **Président Comité de vigilance**

DOSTIE, Michel

---

États financiers au 31 mars 2011





**ENCAISSE**

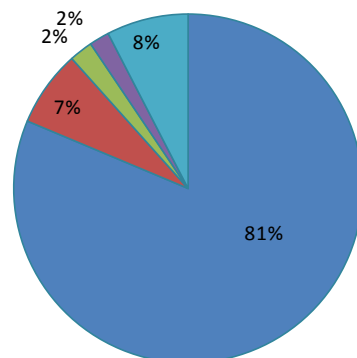
BUDGET 2010-2011	Dépôt de subvention	\$ 63 000,00
------------------	---------------------	--------------

**DÉBOURSÉ**

Banque	Frais bancaires	\$ 60,00
	chèques	\$ 109,95
PI	Kilométrage	\$ 2 775,19
	Repas	\$ 123,43
Autres rencontres avec usagers	Kilométrage	\$ 350,45
	Repas	\$ 18,76
téléphone	Cellulaire	\$ 293,84
Salaires et retenues	Versements et remises	\$ 50 562,84
Matériel de bureau	Papeterie	\$ 646,13
	Cartouches d'encre	\$ 167,31
	mobilier et équipement	\$ 950,12
	support promotionnel	\$ 624,48
Comité des usagers : rencontres & AGA	Kilométrage	\$ 455,47
	Repas & buffet	\$ 1 174,06
	Prix de présence et frais divers	\$ 486,33
	Timbres poste	\$ 772,06
	Imprimerie, reliure et laminage	\$ 432,77
sondage - comité d'évaluation - focus groupes	Kilométrage	\$ 380,29
	Repas	\$ 38,71
	Timbres postes	\$ 386,03
Colloques, congrès & journées d'activités	Kilométrage	\$ 430,86
	frais inscription/formation	\$ 493,95
Publications et abonnements		\$ 300,00
honoraires professionnels		\$ 150,00
	<b>TOTAL DÉBOURSÉ</b>	<b>\$ 62 183,03</b>
	<b>SOLDE</b>	<b>\$ 816,97</b>

**PROPORTION DES DÉPENSES**

■ salaires ■ Kilométrage ■ Repas ■ Timbres poste ■ autres



---

# Plan d'actions 2011-2012



## INFORMATION

### **Favoriser l'échange d'information entre les parents**

- Participer à des rencontres thématiques ou autres, auxquelles seront invités des usagers.
- Participer à la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle en mars 2012 par la promotion d'une activité mobilisatrice pour tous les acteurs du CRDITED MCQ-IU et la communauté.
- Mise à jour du site Web du comité afin de favoriser l'information aux parents et aux usagers.

## PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE

### **S'assurer du maintien et de l'amélioration de la qualité de vie des personnes présentant une DI ou un TED**

- Visiter des centres d'animation, plateaux de travail et classes spécialisées.
- Évaluer la qualité des services et la satisfaction des usagers à l'égard des services dispensés par l'établissement avec le soutien de la DRMU.
- Pourvoir à la continuation des sondages 0-14 ans, 15-25 ans et 26 ans et plus.
- Mise en service du nouveau questionnaire 26 ans et plus.
- Participation au développement d'un questionnaire pour usagers aptes.
- Fournir à la direction générale, au conseil d'administration et au comité de vigilance un rapport et des tableaux synthèses sur les résultats des évaluations de la qualité des services.
- Assurer un suivi des plans d'actions mis en place par le CRDITED MCQ-IU suite aux sondages.

## COMMUNICATION AVEC LE CRDITED MCQ-IU

### **Poursuivre notre implication dans tout ce qui touche les services dispensés à l'utilisateur et à sa famille**

- Par notre participation au conseil d'administration du CRDITED MCQ-IU et au comité de vigilance.
- Par notre implication dans les comités consultatifs mis sur pied par le CRDITED MCQ-IU.
- Par la tournée des points de service du centre en collaboration avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour rencontrer les divers intervenants du milieu et leur réitérer le mandat du comité.
- Par notre préoccupation de s'enquérir auprès du CRDITED MCQ-IU de toute orientation, activité ou programme spécifique.

## PROTECTION DES DROITS

### **Prioriser toute action visant la protection et la défense des droits des personnes présentant une DI ou un TED**

- Assister ou accompagner, sur demande, tout usager ou son représentant dans la défense de ses droits, en particulier lors de l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés.
- Recourir à tous les moyens de communication disponibles dans le but de faire connaître aux parents et/ou aux représentants légaux, toute l'information possible concernant la protection des droits des personnes qu'ils représentent.
- Collaborer avec les associations œuvrant auprès des personnes présentant une DI ou un TED.
- Maintenir un lien étroit avec le commissaire local à la qualité des services du CRDITED MCQ-IU.