



CENTRE
DE RÉADAPTATION
DE L'OUEST DE MONTRÉAL

WEST MONTREAL
READAPTATION
CENTRE

RAPPORT ANNUEL

2009-2010



TABLE DES MATIÈRES

Le message du président du conseil d'administration et du directeur général par intérim	2
La déclaration de fiabilité	3
Notre vision, nos valeurs et notre mission	4
Le comité de direction	5
Le plan d'organisation au 31 mars 2010	5
Les effectifs	6
Les activités de l'établissement	
La direction des services aux adultes et à leur famille La direction des services aux enfants et à leur famille	7
La direction des services professionnels et de la qualité	8
La directrice scientifique, l'équipe de recherche et la direction de la recherche et de l'enseignement	10
La direction des ressources humaines	11
Le service des communications	12
Les données sur la clientèle et les programmes	
Tableau 1 : La répartition de la clientèle selon l'âge et le sexe	13
Tableau 2 : La répartition de la clientèle selon les milieux de vie	13
Tableau 3 : Les services d'intégration communautaire et au travail	14
Tableau 4 : La liste d'attente pour des services	14
Les orientations pour 2010-2011	15
Les conseils et comités	16
Le conseil d'administration et le comité administratif	16
Le comité de vérification et des finances	16
Le comité d'éthique et de déontologie	16
Le conseil multidisciplinaire	17
Le comité de vigilance et de la qualité	18
Le comité des usagers	19
Le comité de gestion des risques	21
La commissaire aux plaintes et à la qualité des services	22
Les états financiers	25
Le code d'éthique et de déontologie	29
La reconnaissance des années de service	29
Les employés retraités en 2009-2010	29

Le message du président du conseil d'administration et du directeur général par intérim

Le conseil d'administration et la direction générale du Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM) tiennent à remercier le personnel pour son professionnalisme, sa flexibilité et son engagement, grâce auxquels le CROM a pu réaliser ses objectifs pour 2009-2010 tout en maintenant son équilibre budgétaire.

La contribution exceptionnelle de la Fondation Taylor-Birks et du Centre Marc Vanier à l'expansion de programmes spécialisés doit aussi être soulignée.

En 2009-2010, le CROM a poursuivi sa mission de développer et d'améliorer continuellement les services spécialisés qu'il fournit à sa clientèle, comme en témoignent les réalisations de l'année passée.

C'est aussi en 2009-2010 que le contrat de partage des ressources avec le Centre de réadaptation Lisette-Dupras a pris fin. À partir du 1^{er} avril 2010, chaque établissement devrait exister de façon indépendante, avec le personnel de chaque bureau chef installé séparément dans le même édifice au 8000, rue Notre-Dame à Lachine.

Nous exprimons notre sincère reconnaissance à tous nos employés, à nos gestionnaires et à nos responsables de ressources pour leur contribution à une très bonne année.



Gary Whittaker
Président du conseil d'administration



Ron Creary
Directeur général par intérim

La déclaration de fiabilité

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 CROM :

- 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.

À l'exception des données fournies sur la clientèle et l'évolution des programmes*, 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.



Ron Creary
Directeur général par intérim

*Pour les données sur la clientèle et l'évolution des programmes, veuillez prendre note que pour l'année 2009-2010, les statistiques fournies et extraites à partir du SIPAD ne représentent pas avec exactitude de réelles données. Les outils d'extraction de données fournis par la Fédération québécoise des centres de réadaptation (FQCRDITED) sont basés sur de nouvelles méthodologies et n'ont pas fait l'objet d'une démarche de validation auprès de l'ensemble des CRDI.

NOTRE VISION

L'inclusion totale, l'autodétermination et la qualité de vie en maximisant le potentiel de nos usagers.

NOS VALEURS

Respect, intégrité, équité et collaboration, fondés sur l'engagement de servir et la volonté de réussir.

NOTRE MISSION

Le CROM est un établissement public de services sociaux qui s'emploie, sur son territoire de compétence, à offrir aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou des troubles du spectre autistique ainsi qu'à leur famille un vaste éventail de services fournis au sein de la collectivité et en temps opportun.

Le CROM favorise l'inclusion totale et l'autodétermination en offrant à ces personnes le soutien et l'expertise nécessaires pour leur permettre de maximiser leur potentiel et de jouir d'une bonne qualité de vie. Par ses programmes, le centre encourage, favorise et stimule la participation des usagers à la vie de leur collectivité.



Le comité de direction

Effectif à partir du 1^{er} avril 2010

Ron Creary	Directeur général par intérim
Cedalia Barbara	Directrice des services administratifs par intérim
Martine Beurivage	Directrice des services aux enfants et à leur famille
Jack Carlon	Conseiller
Katherine Moxness	Directrice des services professionnels
Rhoda Root	Directrice des services aux adultes et à leur famille

Le plan d'organisation

Effectif à partir du 1^{er} avril 2010



Les effectifs

Le tableau ci-après présente la répartition du personnel du CROM au 31 mars 2010.

Personnel cadre	
Temps complet	34
Temps complet temporaire	3

Personnel régulier	
Temps complet	224
Temps partiel (nombre de personnes)	28
Temps partiel (équivalent à temps complet)	25

Employés occasionnels	
Nombre d'employés	84
Équivalent à temps complet	58

Total	
Nombre d'employés	373
Nombre d'heures rémunérées à des employés occasionnels	106 068



Les activités de l'établissement

La direction des services aux adultes et à leur famille (DSAF)

et

La direction des services aux enfants et à leur famille (DSEF)

L'obligation faite à tous les intervenants et à leurs gestionnaires de commencer l'entrée des données dans le Système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD)¹ au printemps 2010 a nécessité beaucoup de formation intensive, comme peuvent en témoigner la DSAF et la DSEF.

Les deux directions ont formé leurs propres équipes de soutien et ont aidé à fournir de nombreuses heures de formation. Toujours dans le cadre de l'implantation, on a désigné un coordonnateur du plan d'intervention (intervenant pivot) pour chaque usager.

En 2009-2010, la DSEF a continué à fonctionner à plein régime, ce qui n'a pas empêché la liste d'attente pour ses services de s'allonger. En plus de ses nombreux services réguliers, la direction a offert les services suivants :

- Séances d'information et de formation pour les parents des enfants présentant des signes de retard global du développement ou de trouble envahissant du développement (TED), en collaboration avec le Centre de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île et l'Association de l'Ouest de l'île pour les handicapés intellectuels.
- Grâce à une subvention du Ministère de l'éducation, des loisirs et du sport, nouveau projet conjoint avec la commission scolaire Lester B. Pearson visant à fournir aux usagers adolescents du CROM atteints d'autisme un entraînement aux habiletés sociales dans un contexte de classe ordinaire.
- Services résidentiels d'urgence pour 27 enfants, dont 13 relèvent de la protection de la jeunesse.
- Entraînement aux habiletés sociales pour 80 enfants présentant un TED et pour 9 adolescents souffrant de légère déficience intellectuelle.
- Séances de sensibilisation d'un groupe d'élèves du Beaconsfield High School participant à l'enseignement entre pairs, pour aider les élèves à mieux comprendre leurs camarades de classe ayant des besoins particuliers et à interagir avec eux.

¹ SIPAD – Nouveau système d'information des usagers rendu obligatoire par le Ministère pour remplacer le SIC-DI (Système d'information clientèle – déficience intellectuelle).

De plus, 11 employés de la DSEF ont poursuivi leur spécialisation en suivant des cours du Plan universitaire de formation en DI (PUF-DI), un programme de formation universitaire québécois en déficience intellectuelle.

À la DSAF, la transformation résidentielle est redevenue une priorité. La transformation réussie de quatre résidences communautaires en ressources intermédiaires a permis à la direction de fournir aux usagers une option résidentielle et de réduire la liste d'attente.

Durant la dernière année, la DSAF a réalisé les projets suivants :

- Consolidation de résidences communautaires spécialisées pour les usagers présentant des déficiences multiples ou des troubles graves du comportement, et création de services potentiels de répit dans ces résidences.
- Instauration d'un plan d'action pour améliorer la sécurité et la sûreté en résidence et en milieu de travail, y compris la production d'un plan de formation annuel et la mise à jour d'un manuel de référence pour les responsables de ressources résidentielles.
- Élaboration de nouveaux programmes pour les usagers atteints de TED, dont un programme destiné aux personnes âgées.
- Poursuite réussie du programme de transition à la vie adulte lancé en 2008-2009, qui offre aux usagers du groupe d'âge en transition (18 à 21 ans) des occasions d'acquérir les habiletés nécessaires pour devenir pleinement des adultes et jouir d'une bonne qualité de vie.
- Étude de recherche sur l'intelligence culturelle et formation du personnel associé, en collaboration avec l'Université de l'Alberta et l'Université McGill; poursuite de la recherche sur le programme de thérapie par l'art et ses résultats au *Centre for the Arts in Human Development* de l'Université Concordia, partenaire du CROM.
- Lancement de services spécialisés pour les personnes atteintes du syndrome d'Asperger sur la liste d'attente et offerts par un groupe d'acquisition des habiletés sociales formé avec le concours de l'Université McGill.

La direction des services professionnels et de la qualité (DSPQ)

En 2009-2010, la DSPQ a mené une formation sur les aspects cliniques du SIPAD et a dispensé quelque 230 heures pour cette formation.

En collaboration avec l'équipe du SIPAD et les Services de réadaptation L'Intégrale, la direction a également rédigé un manuel de référence clinique et administratif afin de soutenir la formation pour SIPAD et son implantation. Ce manuel d'environ 300 pages, publié en anglais et en français, a depuis été adopté par des CRDI partout dans la province.

Toujours au niveau de la formation, la DSPQ a aussi commencé à présenter aux responsables de ressources résidentielles le code d'éthique des usagers. Ce code adapté aux usagers et son manuel de formation, conçus conjointement avec le CRDI Gabrielle-Major, visent à apprendre aux clients des centres leurs droits individuels et leurs obligations.

L'année dernière, la DPSQ a mené 23 enquêtes pour le Centre de réadaptation Lisette-Dupras et 19 pour le CROM. Ces enquêtes ont entraîné des améliorations importantes sur le plan de la qualité notamment pour les volets suivants : formulation d'une nouvelle politique concernant le mode d'intervention auprès des usagers recevant des anticoagulants, redéfinition du rôle des agents de relations humaines du CROM et resserrement des exigences concernant les responsables de ressources résidentielles désireux d'ouvrir un deuxième centre de ressources.

La DSPQ a commencé à définir un cadre de référence pour fournir des services à des usagers présentant des troubles envahissants du développement (TED). Ce processus devrait mener à l'élaboration d'une série de lignes directrices pour la pratique et d'un manuel de formation des intervenants. Cette initiative répond aux prévisions sur l'augmentation des usagers présentant des TED, qui passeront des services aux enfants aux services aux adultes au cours des trois prochaines années.

De plus, la direction a continué à mettre en œuvre le Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience, lancé en 2008 par le Ministère, et à perfectionner ses propres procédures pour améliorer l'accès aux services.

La gestion des risques

Un dossier qui est toujours prioritaire à la direction des services professionnels et de la qualité : la gestion des risques comme outil privilégié pour assurer une prestation sécuritaire des services à la clientèle.

Déclaration des incidents-accidents

Au total, 1956 incidents et accidents ont été déclarés durant l'année 2009-2010. Les événements ont été répartis de la façon suivante : 629 incidents et 1325 accidents ainsi que 2 décès déclarés par le biais du registre local Système de gestion des risques (Gesrisk).

La direction des services professionnels et de la qualité a assuré un suivi pour l'ensemble des incidents et accidents déclarés : pour des situations plus particulières, des interventions spécifiques ont été réalisées auprès des gestionnaires concernés dans le but de parfaire une « culture de sécurité » dans les services et de réduire la récurrence des incidents et accidents pouvant

mener dans certaines situations, à des événements « sentinelle ».¹ Pour d'autres situations, on a fourni des recommandations pour renforcer l'analyse des événements survenus.

Système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS)

Pour l'ensemble du réseau, le Ministère de la Santé et des Services sociaux a exigé aux établissements l'usage obligatoire de nouveaux outils en lien avec le système d'information sur la sécurité des soins et des services (SISSS) et tout particulièrement une échelle de gravité² pour les rapports d'incident et d'accident dans le cadre de la gestion des risques. Au printemps 2009, la DSPQ a dû adapter son propre système afin d'être conforme avec les exigences du MSSS et a pris soin de dispenser les formations nécessaires à tous les gestionnaires et intervenants concernés.

Programme de prévention des chutes

La semaine de sensibilisation à la prévention des chutes ainsi que la journée d'information ont eu lieu la semaine du 9 novembre 2009. Six kiosques présentant des moyens de sensibilisation à la prévention des chutes, quelques présentations sur les connaissances et statistiques recueillies en lien avec les chutes ainsi qu'un atelier d'appréciation concernant la « Grille abrégée de dépistage-programme de prévention des chutes » actuellement en cours d'amélioration, ont été offerts aux participants. Notons que l'organisation de cette semaine de sensibilisation est le fruit d'une collaboration entre la Direction des services professionnels et de la qualité, la Direction de la recherche et de l'enseignement ainsi que du service des communications.

Contrats de mesure de contrôle

Au cours de l'année 2009-2010, on a discontinué trois (3) contrats de mesure de contrôle durant l'année et deux (2) nouvelles demandes ont été acheminées à la Direction des services professionnels et de la qualité. Au 31 mars 2010, un contrat de mesure de contrôle était en vigueur auprès de 23 usagers.

La directrice scientifique, l'équipe de recherche et la Direction de la recherche et de l'enseignement (DRE)

En 2009-2010, la directrice scientifique du CROM a connu une première année complète à ce poste. Elle a mené l'équipe « Déficience intellectuelle, troubles envahissants du développement et intersectorialité » qui a réalisé 26 présentations, en plus de publier trois livres, deux rapports de recherche, cinq articles scientifiques, deux instruments de mesure et un bulletin.

¹ Les événements « sentinelle » sont ceux qui ont eu ou qui auraient pu avoir des conséquences catastrophiques ou ceux qui se sont produits à une grande fréquence même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves.

² Échelle de gravité (A à I)

L'équipe a organisé une journée de formation croisée sur la déficience intellectuelle (DI) et la judiciarisation qui a réuni près d'une centaine de spécialistes provenant de plus de 50 organismes des divers milieux concernés : justice, psychologie légale, réadaptation, milieu associatif, recherche et sécurité publique.

Deux des chercheurs de l'équipe se sont aussi illustrés en recevant des prix d'excellence pour leur recherche et une nomination pour un autre prix.

La directrice scientifique et la Direction de la recherche et de l'enseignement ont été extrêmement fières de recevoir le prix d'excellence 2009 de l'Institut d'administration publique du Québec, catégorie rayonnement international, pour la réalisation du Projet des ressources mondiales pour les personnes présentant des DI (Atlas-DI), un projet conjoint mené par le CROM, le CRLD, le CRDI Gabrielle-Major (CRDI GM) et l'Organisation mondiale de la santé.

De plus, la DRE a largement joué son rôle en 2009-2010 en menant à bien les réalisations suivantes :

- Implantation et coordination de 18 projets de recherches subventionnés au CROM
- Près d'une centaine d'activités de transfert de connaissances, y compris des communications internes et externes, ainsi que des publications
- Supervision de 64 stagiaires en recherche
- Séance de formation sur l'utilisation du logiciel du centre de documentation de la direction de la recherche et de l'éducation
- Développement d'une formation pour les gestionnaires et les intervenants du CROM, ainsi que les familles, sur les droits des personnes avec une DI/TED et le consentement aux soins

Les projets de recherche comprenaient une évaluation du programme d'intervention comportementale intensive (ICI) pour les enfants atteints de TED, l'identification d'un modèle de gestion intégré de la qualité, ainsi que la traduction française, l'adaptation et la validation d'un instrument de mesure de développement pour les enfants (« Battelle Developmental Inventory ») utilisé pour le dépistage, le diagnostic et l'évaluation lors des stades précoces du développement.

En outre, la DRE a apporté son soutien aux projets suivants :

- Recherche primée sur la parentalité et la DI
- Recherche primée sur l'ICI
- Organisation et coordination du colloque des conseils multidisciplinaires du CROM, du CRDL et du CRDI GM
- Colloque annuel 2010 de la Fédération québécoise des CRDITED
- Coordination d'une enquête sur la satisfaction des usagers et de leur famille à l'égard des services, menée par le comité des usagers

- Projet portant sur le développement de la compétence culturelle dans les services aux usagers.

La direction des ressources humaines (DRH)

L'année dernière, la DRH a fait face à des défis inhabituels. Elle a notamment dû orchestrer une réorganisation majeure des gestionnaires et du personnel à la suite de la décision soudaine du CRLD de se séparer du CROM, en plus de coordonner quelque 594 heures de formation supplémentaire requise par l'implantation du SIPAD.

La direction a fourni 1 014 heures pour d'autres besoins de formation à l'interne. De plus, elle a appuyé le personnel qui a suivi 3 283 heures de formation à l'extérieur du travail, y compris dans le cadre de programmes officiels comme le programme universitaire en TED offert à l'échelle du Québec. Elle a également encouragé les gestionnaires à poursuivre leurs initiatives continues en codéveloppement.

En termes de santé et de sécurité, en plus de sa campagne saisonnière annuelle de vaccination contre l'influenza visant tout le personnel, la DRH a mené une initiative majeure pour contrer la propagation de la grippe A (H1N1). À cette fin, 88 % des employés ont suivi la formation de la DRH sur le sujet et 65 % d'entre eux ont été vaccinés contre la grippe A (H1N1). De plus, la direction a mis sur pied un comité mixte sur la santé et la sécurité, composé d'employés syndiqués de chaque secteur, ainsi que de représentants de la DRH et de la direction. Chaque membre du comité a reçu une demi-journée de formation dispensée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTASS).

Enfin, au niveau du recrutement et de la rétention des employés, la DRH a adopté des mesures concrètes pour parer aux prévisions de pénuries de personnel spécialisé. Elle a augmenté la visibilité du CROM comme employeur :

- en participant à des salons de l'emploi
- en visitant des cégeps
- en affichant des occasions d'emploi sur le site Web de l'Agence de Montréal
- en établissant des contacts avec des universités et des ordres professionnels
- en publiant un nouveau dépliant sur le recrutement
- en lançant une nouvelle section interactive « Carrières » sur le site Web du CROM
- en élaborant et en distribuant une trousse d'orientation aux nouveaux employés

Le service des communications

À sa deuxième année d'existence, le service des communications a fourni un soutien en communications stratégiques à la direction générale et aux divers

services, au comité SIPAD, au comité d'agrément, au conseil multidisciplinaire et à la fondation Taylor-Birks.

En 2009, le service a lancé pour le CROM un site Web à la fois moderne et détaillé. De plus, il a continué à rafraîchir les outils de communication périmés, tout en veillant à la mise en place de politiques et de procédures de communication à tous les niveaux de l'établissement.

En 2009-2010, le service des communications a conçu et publié les documents suivants :

- Le *Bulletin SIPAD*, un bulletin de gestion du changement destiné aux employés qui doivent s'adapter au nouveau système d'information clientèle (5 numéros);
- Le *Connexion CROM*, un bulletin bilingue à l'intention des employés (4 numéros);
- Trois nouvelles brochures corporatives;
- L'*Écho CROM*, un bulletin bilingue s'adressant aux usagers, aux familles et aux responsables de ressources résidentielles (2 numéros, dont un numéro spécial sur les services socioprofessionnels);
- *Nouvelles du conseil*, un bulletin public lancé en février 2010 qui résume les réunions du conseil d'administration du CROM (2 numéros);
- Le rapport annuel du centre en deux versions (intégrale et simplifiée).

Un sondage mené l'année dernière a révélé que les employés sont généralement satisfaits du bulletin *Connexion CROM*. De plus, le service a reçu des commentaires positifs pour sa restructuration de l'événement annuel de reconnaissance des employés et l'organisation de l'assemblée générale annuelle du centre.

Le service a aussi recueilli des réactions favorables pour sa contribution pendant la dernière année à la semaine sur la prévention des chutes, à la campagne sur l'influenza A(H1N1), ainsi qu'au Colloque conjoint des conseils multidisciplinaires 2009.

Enfin, le service a dû se livrer à des activités supplémentaires en communications à la suite de la décision du CRLD de mettre fin à son entente sur le partage des ressources avec le CROM.

Les données sur la clientèle et l'évolution des programmes

Les statistiques 2009 et 2010 présentées dans les tableaux suivants ne devraient pas être comparées parce que la méthode d'extraction des données utilisée en 2009 était différente de celle utilisée en 2010.

Tableau 1

Répartition de la clientèle selon l'âge et le sexe						
Âge	Masculin		Féminin		Total	
	31 mars 09	31 mars 10	31 mars 09	31 mars 10	31 mars 09	31 mars 10
4 ans et moins	114	90	47	45	161	135
5 à 17 ans	338	367	131	138	469	505
18 à 21 ans	55	69	33	45	88	114
22 à 64 ans	501	514	347	364	848	878
65 ans et +	18	24	14	16	32	40
Total	1 026	1064	572	608	1 598	1 672

- La méthodologie fournie pour l'extraction des données au 31 mars 2010 inclut les usagers ayant fait l'objet d'une évaluation dans le cadre de l'AEO (Accueil, évaluation et orientation). Environ 13 usagers ne devraient pas figurer au total des 1 672 usagers. Cette méthode de calcul est actuellement en cours de révision.
- Contrairement à l'an passé, les services vendus à d'autres établissements sont inclus dans ce tableau pour l'année 2010.

Tableau 2

Répartition de la clientèle selon les milieux de vie		
Milieux de vie	Nombre de personnes	
	31 mars 2009	31 mars 2010
Milieus naturels	1 037	1 072
Ressources non institutionnelles	524	580
Admis dans un autre établissement et autres	37	20
Total	1 598	1 672

- La méthodologie fournie pour l'extraction des données au 31 mars 2010 pour ce tableau, ne permet pas de répartir la clientèle selon les différents milieux de vie (RI, RTF et RAC) en contexte d'intégration résidentielle.
- Contrairement à l'an passé, les services vendus à d'autres établissements sont inclus dans ce tableau pour l'année 2010.

Tableau 3

Services d'intégration communautaire et au travail			
Services		Nombre de personnes	
		31 mars 09	31 mars 10
Intégration communautaire	Programme d'activités de jour	262	262
Intégration au travail	Atelier de travail	46	45
	Support des stages en milieu de travail	457	469
	Intégration à l'emploi	35	33
Total		800	809

- Contrairement à l'an passé, les services vendus à d'autres établissements sont inclus dans ce tableau pour l'année 2010.

Tableau 4

Liste d'attente pour des services						
Services	Nombre de personnes					
	31 mars 2009			31 mars 2010		
	DI	TED	TOTAL	DI	TED	TOTAL
Intégration résidentielle	113	73	187	133	73	206
Intégration communautaire et au travail	13	15	28	19	6	25
Soutien personne et famille	283	474	757	157	326	483
Total des personnes en attente sans aucun service de l'établissement	154	263	417	148	185	333

La méthodologie utilisée pour fournir les données de la liste d'attente au 31 mars 2010 est différente de celle du 31 mars 2009 :

- Au 31 mars 2010, les données fournies aux trois premières lignes du tableau représentent une première attente pour l'utilisateur dans le programme adaptation/réadaptation. En revanche, au 31 mars 2009, celles-ci représentent l'ensemble des attentes dans le même programme, indépendamment du fait que l'utilisateur ait déjà reçu des services.
- Au 31 mars 2010, les données fournies à la dernière ligne du tableau représentent l'attente d'un premier service de l'établissement. En revanche, au 31 mars 2009, les données à la dernière ligne incluaient les usagers ayant déjà reçu ou recevant des services de l'établissement.

Les orientations de l'établissement pour 2010-2011

Les objectifs 2009-2010 du CROM prennent assise sur la réforme en cours dans les services de santé et les services sociaux, et visent à favoriser le développement de services spécialisés en collaboration avec les différents partenaires, tout en assurant la continuité des services à la clientèle.

Priorités

- Continuer les efforts de réduction de la liste d'attente en y indiquant des cibles de résultats et en investissant sur l'efficacité des services à la clientèle;
- Finaliser la planification stratégique 2010-2015 et en commencer l'implantation;
- Adopter un plan d'organisation découlant de la planification stratégique;
- Finaliser le processus d'agrément par Agrément Canada;
- Réaliser l'implantation et le déploiement du SIPAD.

Les conseils et comités de l'établissement

Le conseil d'administration - Administrateurs

David Allen
Louise Beaudry
Bill Jay
Evelyn Lusthaus
Ian Moodie
Patricia Morris
Raymond Palmer
Stephanie Torchin
Frank Vincelli
Gary Waxman
Kelly Wilson

Le conseil d'administration - Comité administratif

Gary Whittaker, président
Blair Tisshaw, vice-président
Jacques Nolin, secrétaire
Ron Creary, Directeur général par intérim

Le comité de vérification et des finances

Jacques Nolin, Président
Ron Creary
Ian Moodie
Patricia Morris
Gary Whittaker

Le comité d'éthique et de déontologie

Gary Waxman
Brian Griffis
Stephanie Torchin

Le conseil multidisciplinaire

Membres

Stephanie Torchin, présidente
Monique Bureau, vice-présidente
Sébastien Tremblay, trésorier
Kelly Wilson
Maria-Dolores Casagran (par intérim)
Frank Vincelli
Rhoda Root
Ron Creary

Rapport 2009-2010

En 2009-2010, le conseil multidisciplinaire (CM) du Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM) a pris part régulièrement aux activités du comité de gestion des risques et du conseil d'administration du CROM.

Le conseil a fourni une rétroaction sur un certain nombre de dossiers, y compris le plan stratégique 2010-2015, le plan d'organisation 2010-2011 et le processus d'agrément du CROM.

En vue d'améliorer les communications stratégiques dans l'établissement, le comité exécutif du CM a rencontré à plusieurs reprises l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, en plus de collaborer avec le Service des communications du CROM.

De plus, le comité exécutif a travaillé avec ses homologues du Centre de réadaptation Lisette-Dupras, du CRDI Gabrielle-Major et du Centre Miriam pour discuter des dossiers communs et jeter les bases d'un sous-comité multidisciplinaire pour les CRDI à l'échelle de l'île de Montréal.

L'année dernière, la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (FQCRDITED) a approché les CM des 22 CRDI afin de préparer pour octobre 2010 une conférence sur l'identité professionnelle. Pour satisfaire à cette demande, des représentants du comité de direction du CROM ont rencontré les autres CRDI à plusieurs occasions et ont consacré une journée complète de discussion sur les documents de la conférence, avec le soutien de la Direction de la recherche et de l'enseignement (DRE).

Par ailleurs, le comité exécutif du CM a demandé à la Direction des ressources humaines d'examiner les critères définissant l'appartenance au CM. Grâce à la nouvelle interprétation de ces critères, le Conseil a accueilli 60 nouveaux membres, pour un total de 246.

Enfin, le CM du Centre a renouvelé son inscription à l'Association québécoise des conseils multidisciplinaires (AQCM).

Stephanie Torchin
Présidente

Le comité de vigilance et de la qualité

Membres

Bill Jay, président

Jack Carlon, personnel-ressource

Ron Creary, directeur général par intérim

Dominique Normand, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Evelyn Lusthaus

Blair Tisshaw

En 2009-2010, le comité de vigilance et de la qualité du CROM a rempli son mandat, soit d'examiner les questions liées à l'amélioration de la qualité des services et aux droits individuels et collectifs des usagers du CROM.

Activités 2009-2010

- Le comité a passé en revue le nouveau processus clinique et le nouveau système d'information (SIPAD), en plus d'examiner comment celui-ci doit assurer, une fois mis en place, l'établissement pour tous les usagers d'un plan d'intervention conforme;
- Dans le but de cerner les préoccupations systémiques, ainsi que de prévenir et de réduire les incidents et accidents, le comité a analysé des rapports et des recommandations touchant les domaines suivants : plaintes officielles, enquêtes internes et gestion des risques;
- Le comité a procédé à l'examen de la politique du CROM en matière de vérification des antécédents judiciaires. Cet examen nous a permis d'assurer que les Ressources humaines vérifient systématiquement les antécédents judiciaires du nouveau personnel clinique œuvrant dans les ressources intermédiaires et de type familial.

Priorités pour 2010-2011

1. Poursuivre l'examen des rapports et des recommandations de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi que de la Direction générale, afin de cerner les problèmes systémiques, de faire le suivi des progrès réalisés dans les domaines qui posent problème et de porter à l'attention du conseil d'administration les questions pertinentes lorsque les circonstances le justifient.
2. Examiner et évaluer les actions et les politiques mises en place par le comité de gestion des risques, particulièrement les plans d'urgence et de sécurité.
3. Faire un suivi du Programme de prévention des chutes du CROM ainsi que de ses besoins quant à l'élaboration d'un plan clair en matière de formation continue et de sensibilisation permanente du personnel.
4. Favoriser une collaboration croissante entre tous les niveaux du CROM : le conseil d'administration, les cadres supérieurs et intermédiaires, le personnel de première ligne, les partenaires communautaires, les usagers et leurs familles.

Pour terminer, j'aimerais profiter de l'occasion pour remercier Deppy Papandreou, présidente sortante du comité, pour son profond engagement à améliorer la qualité de vie des usagers du CROM et celle de leur famille.

Bill Jay
Président

Le comité des usagers

Membres

Terry Rutherford, co-président
Louise Beaudry, co-présidente
Kosta Tsambalieros, vice-président
Thérèse Bélanger Ardron, secrétaire
Hannah Lusthaus, co-secrétaire
Robert Culley, trésorier
David Allen, co-trésorier
Stephane Bertrand
Christopher Chang
Paul Coudriau
David Doulton
Norine Gabriel
Tina Lemieux
Deppy Papandreou
Lydia Waddell
Maureen Walker

Rapport 2009-2010

En 2009-2010, le comité des usagers du CROM a eu le regret de perdre sa co-présidente, Deppy Papandreou, au cours de la dernière année de son mandat de trois ans. M^{me} Papandreou a présenté sa démission après avoir joué un rôle-clé dans la formation du comité et l'avancement de la cause des droits des usagers.

Malgré tout, le comité a continué à renforcer son rôle au sein de l'organisation tout en poursuivant la mise en place des initiatives suivantes :

- Faire connaître le comité des usagers
- Séance annuelle d'information et de formation
- Promotion du comité des usagers au moyen d'une campagne de cartes de Noël, d'une activité sociale d'information et de séances d'information régulières
- Commandite du barbecue annuel et journée d'information organisée par la Direction des services aux enfants et à leur famille
- Contribution au plan stratégique 2010-2015 du CROM.

Développement des partenariats

- Commandite du comité des parents du CROM pour les services aux adultes, un forum pour l'échange d'information et l'examen des besoins de services

- Participation active à la nouvelle *Association québécoise des comités des usagers des centres de réadaptation en déficience intellectuelle/troubles envahissants du développement (AQCUCRDI-TED)*
- Participation au congrès québécois « Personnes d'abord » qui s'est tenu à Québec.

Promotion des droits des usagers

- Accompagnement de deux parents durant le processus menant au dépôt d'une plainte
- Envoi d'une lettre à la direction de l'Hôpital général du Lakeshore demandant l'installation d'un appareil de radiographie dans la salle d'opération, pour que les usagers présentant des troubles graves du comportement puissent recevoir une évaluation dentaire complète avant un traitement ou une intervention chirurgicale
- Envoi de questionnaires sur la satisfaction à tous les usagers et à leurs parents (dépôt du rapport final prévu pour juin 2010)

Information des parents

- Commandite d'une séance d'information sur la planification financière
- Soutien d'une séance d'information sur les services résidentiels du CROM pour les parents d'usagers

Soutien des activités communautaires

- Gala de sensibilisation à l'autisme
- Souper-spaghetti pour Olympiques spéciaux Québec
- Soirée annuelle de rencontre avec les familles de l'AOIHI

Merci à tous les membres du comité pour leur appui constant et leur dévouement !

Terry Rutherford
Louise Beaudry
Co-présidents

Le comité de gestion des risques

Membres

Katherine Moxness, présidente
Monique Bureau, vice-présidente
Sylvie Dugas, secrétaire et gestionnaire des risques
Alcida Boissonnault, représentante des RNI
Lise Robitaille, représentante des services de santé
Davin Allen, représentant du comité des usagers.

Rapport 2009-2010

Au cours de l'année 2009, le comité de gestion des risques a tenu quatre rencontres. À ces occasions, les principaux sujets abordés comprenaient les suivants :

- Révision des politiques et procédures pour se conformer aux exigences ministérielles dans les domaines suivants : déclaration d'incident/accident, et divulgation des accidents, y compris le rapport de déclaration et l'élaboration d'un guide d'utilisation s'y rattachant
- Erreurs de médication et élaboration d'un plan d'action fondé sur des stratégies de prévention
- Comportements agressifs, formulation des meilleures pratiques et soutien aux victimes
- Semaine sur la prévention des chutes en novembre 2009, ainsi que journée de sensibilisation et de formation
- Réalisation d'un tableau abrégé de dépistage pour le programme de prévention des chutes
- Préparation de rapports trimestriels pour la gestion des risques

Katherine Moxness
Présidente

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Rapport 2009-2010

Au cours de l'exercice 2009-2010, huit dossiers de plaintes ont été traités.

Le traitement de trois d'entre eux n'a pas été complété : un dossier a été retiré par son auteur, l'établissement ayant donné suite à sa demande, à la satisfaction de ce dernier; le traitement des deux autres dossiers n'a pas été possible, les motifs de plaintes ne relevant pas du champ d'application de la procédure d'examen des plaintes prévue par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Parmi les cinq dossiers de plaintes conclus au cours de l'année de référence, un d'entre eux a nécessité, pour son traitement, un délai supplémentaire à celui de 45 jours accordé par la loi. Aucun des dossiers dont l'examen a été complété n'a fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Enfin, un dossier était en cours d'examen à la fin de l'exercice.

Les motifs des plaintes conclues se répartissent comme présentés au tableau intitulé « Répartition des motifs des plaintes conclues par catégories ».

Répartition des motifs des plaintes conclues par catégories

Catégorie	2009-2010 Nombre de motifs de plaintes		2008-2009 Nombre de motifs de plaintes	
	(N)	(%)	(N)	(%)
Accessibilité	0	0	1	9
Soins et services dispensés	5	72	8	73
Relations interpersonnelles	1	14	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0	1	9
Aspects financiers	1	14	0	0
Droits particuliers	0	0	1	9
Autres	0	0	0	0
TOTAL	7	100	11	100
Nombre de plaintes conclues	5	-	6	-

Comme on peut le constater, à l'instar de l'année précédente, la principale source d'insatisfaction qui a conduit à la formulation d'une plainte a trait à la catégorie « Soins et services dispensés ».

Cette catégorie réfère à l'application des connaissances, du savoir-faire et des normes de pratique généralement reconnues dans les milieux professionnels et scientifiques. Elle a également trait aux situations où c'est l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Le processus d'analyse des plaintes reçues a mené à la formulation de 27 recommandations : 10 avaient trait spécifiquement à la situation dénoncée (portée individuelle) et 17 étaient de nature organisationnelle (portée systémique).

Plus spécifiquement, les recommandations formulées avaient trait principalement à l'adaptation des services ainsi qu'à l'adoption, la révision et l'application de politiques et procédures.

Par ailleurs, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est intervenue en vertu de son pouvoir d'intervention dans cinq dossiers; le pouvoir d'intervention conféré par la loi au commissaire lui permet d'intervenir en dehors du cadre formel du traitement d'une plainte lorsque ce dernier a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Les motifs des interventions réalisées se répartissent comme présentés au tableau intitulé « Répartition des motifs d'intervention ».

Répartition des motifs d'intervention

Catégorie	2009-2010	
	Nombre de motifs d'intervention	
	(N)	(%)
Accessibilité	-	-
Soins et services dispensés	2	40
Relations interpersonnelles	1	20
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	20
Aspects financiers	-	-
Droits particuliers	1	20
Autres	-	-
TOTAL	5	100

Le traitement de quatre de ces cinq dossiers d'intervention a mené à la formulation de recommandations visant l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle et le respect de ses droits.

Enfin, 10 demandes d'assistance concernant principalement l'obtention d'une aide dans ses communications avec l'établissement ou encore l'obtention de renseignements concernant l'accès à un service ont été traitées par la commissaire. Le traitement de celles-ci s'est principalement effectué par le biais d'actions de liaison de la part de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services auprès des personnes concernées à l'établissement.

L'ensemble des activités réalisées par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a été présenté aux membres du comité de vigilance et de la qualité lors de ses réunions régulières. De même, ses conclusions suite au traitement d'une plainte ou d'une intervention et le cas échéant, ses recommandations, ont été déposées au comité de vigilance et de la qualité et transmises au conseil d'administration.

Dominique Normand
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Les états financiers

FONDS D'EXPLOITATION – REVENUS ET DÉPENSES

Exercice financier terminé le 31 mars 2010

	2010
ACTIVITÉS PRINCIPALES	
Revenus	
Agence & MSSS	36 447 792
Usagers	3 725 155
Recouvrements	3 825 999
Dons	8 234
Autres	10 354
Total	44 017 534
Dépenses	
Salaires	17 076 869
Avantages sociaux	3 916 137
Contributions sociales	1 992 017
Autres dépenses	21 112 312
Total	44 097 335
EXCÉDENTS DES REVENUS (DÉFICIT)	(79 801)
ACTIVITÉS ACCESSOIRES	
Revenus	
Recherche	111 611
Projet McGill	40 000
Total	151 611
Dépenses	
Recherche	111 611
Projet McGill	40 000
Dépenses extraordinaires	9 412
Total	161 023
EXCÉDENTS DES ACTIVITÉS ACCESSOIRES	
SOUS-TOTAL SURPLUS (DÉFICIT)	(89 213)
Revenus	
Contribution de l'avoir propre et d'autres fonds	17 847
TOTAL SURPLUS (DÉFICIT)	(71 366)

FONDS D'EXPLOITATION PAR CENTRE D'ACTIVITÉS

Exercice financier terminé le 31 mars 2010

	2010	2009
ACTIVITÉS PRINCIPALES		
Programme résidentiel		
Ressources intermédiaires, type familial et autres	20 752 036	21 783 817
Total du secteur	20 752 036	21 783 817
Programme socioprofessionnel		
Centre pour activités de jour	1 859 199	3 386 652
Atelier de travail	73 079	607 533
Support aux stages en milieu de travail	210 191	3 404 583
Intégration à l'emploi	134 361	214 877
Total du secteur	2 276 830	7 613 645
Services d'adaptation et réadaptation	13 363 839	6 546 407
Services de soutien		
Gestion et soutien aux programmes	2 398 640	2 095 972
Informatique	327 000	370 743
Réception, archives, télécommunications	67 898	48 049
Total du secteur	2 793 538	2 514 764
Services administratifs		
Administration générale	3 406 149	3 234 857
Administration des services techniques	36 162	36 542
Total du secteur	3 442 311	3 271 399
Services techniques		
Entretien ménager	487 428	432 890
Fonctionnement des installations	693 478	662 160
Sécurité	47 113	59 149
Entretien et réparation des installations	219 041	223 771
Total du secteur	1 447 060	1 377 970
TOTAL DES CHARGES BRUTES DES CENTRES D'ACTIVITÉS	44 075 614	43 108 002

BILAN - FONDS COMBINÉS au 31 mars 2010

	EXPLOITATION	IMMOBILISATION	FIDUCIE	SPÉCIAL	TOTAL
ACTIF					
Court terme					
Encaisse	2 782 134	70 624	107 938		2 960 696
Débiteurs Agence et MSSS	-	86 855	-		86 855
Autres débiteurs	2 827 692	9 087	-		2 836 779
Frais payées d'avance	94 050	-	-		94 050
Créances inter-fonds	-	3 915	-	15 910	19 825
Total de l'actif à court terme	5 703 876	170 481	107 938	15 910	5 998 205
Subvention à recevoir réforme comptable	2 078 445	495 826	-		2 574 271
Immobilisations	-	2 623 419	-		2 623 419
Autres éléments d'actif	149 377	-	-		149 377
TOTAL DE L'ACTIF	7 931 698	3 289 726	107 938	15 910	11 345 272
PASSIF					
Court terme					
Emprunts temporaires		950 896			950 896
Créditeurs Agence et MSSS	888 862	-	-		888 862
Autres créditeurs	6 965 883	-	6 560		6 972 443
Créditeurs établissements publics		-	100 000		100 000
Dettes inter-fonds	19 825	-	-		19 825
Revenus reportés	16 390	-	-		16 390
Enveloppes décentralisées		229 217			229 217
Intérêts courus à payer	-	86 855	-		86 855
Sommes en fiducie à l'établissement	-	-	1 378		1 378
Total du passif à court terme	7 890 960	1 266 968	107 938		9 265 866
Long terme					
Revenus reportés	-	64 624	-	15 910	80 534
Dettes à long terme	-	1 914 291	-		1 914 291
Total du passif à long terme	-	1 978 915	-	15 910	1 994 825
Autres éléments du passif	-	-	-		-
Total du passif	7 890 960	3 245 883	107 938	15 910	11 260 691
Solde de fonds	40 738	43 843	-		84 581
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DES FONDS	7 931 698	3 289 726	107 938	15 910	11 345 272

BILAN - FONDS COMBINÉS au 31 mars 2009

	EXPLOITATION	IMMOBILISATION	FIDUCIE	SPÉCIAL	TOTAL
ACTIF					
Court terme					
Encaisse	2 602 687	110 958	83 986		2 797 631
Débiteurs Agence et MSSS	85 037	92 867	-		177 904
Autres débiteurs	1 549 270	1 500	-		1 550 770
Frais payées d'avance	131 697	-	-		131 697
Créances inter-fonds	78 189	-	-	12 875	91 064
Total de l'actif à court terme	4 446 880	205 325	83 986	12 875	4 749 066
Subvention à recevoir réforme comptable	2 193 943	243 106	-		2 437 049
Immobilisations	-	2 684 639	-		2 684 639
Autres éléments d'actif	172 590	-	-		172 590
TOTAL DE L'ACTIF	6 813 413	3 133 070	83 986	12 875	10 043 344
PASSIF					
Court terme					
Créditeurs Agence et MSSS	-	-	-		-
Autres créditeurs	5 740 675	1 068	7 310		5 749 053
Dettes inter-fonds	-	91 064	-		91 064
Revenus reportés	45 547	-	-		45 547
Intérêts courus à payer	-	92 867	-		92 867
Sommes en fiducie à l'établissement	-	-	76 676		76 676
Total du passif à court terme	5 786 222	184 999	83 986		6 055 207
Long terme					
Revenus reportés	-	-	-	12 875	12 875
Financement temporaire enveloppes décentralisées	-	928 831	-		928 831
Hypothèques et autres éléments	-	1 975 397	-		1 975 397
Total du passif à long terme	-	2 904 228	-	12 875	2 917 103
Autres éléments du passif	-	-	-		-
Total du passif	5 786 222	3 089 227	83 986	12 875	8 972 310
Solde de fonds	1 027 191	43 843	-		1 071 034
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DES FONDS	6 813 413	3 133 070	83 986	12 875	10 043 344

Le code d'éthique et de déontologie

Une copie du code d'éthique et de déontologie est disponible sur le site Internet de l'établissement au www.crom-wmrc.ca

Les cas traités en 2009-2010

Aucun dossier n'a dû être traité en regard du code d'éthique en 2009-2010.

La reconnaissance des années de service

Le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal compte parmi son personnel des employés qui exercent leurs fonctions depuis de nombreuses années. À toutes ces personnes, les membres du conseil d'administration et de la direction désirent exprimer, au nom des usagers et de leur famille, leurs plus sincères remerciements pour leur grande contribution à l'avancement des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

35 ans de service	30 ans de service	25 ans de service
Cedalia Barbara Diana P. Benjamin Marie-Chantal Bordes Colleen Corbett Linda Filiatrault Demers Isaura Phelps Fredricka Williams	Serge Aubuchon Ginette Bolduc Sylvain Bonneau Neil Henden Sarah-Ann Johnston Pierre Lajeunesse Ghislaine Vanloo Mary Welch Sylvia Wong	Maria Dolores Casagran Vincent Enzo Colella Richard Eskins Teresa Gibara Karen Hill Steven Maurice Ginette Slicer
20 ans de service	15 ans de service	
Michael Aubichon Kevin Burson Lawrence Cassini Frances Chichester Wendy Fairhurst Carleen Harrison John Jaikaransingh	Georgia Kouros Diane Lalancette Luigi Lamorte Lauren Lewis Marie-Jeanne Messier Dominic Moroni Carolyn Walker	Stephanie Maedar

Les employés retraités au 31 mars 2010

Nous désirons également souligner le départ à la retraite de huit personnes et leur souhaiter de belles années de repos bien mérité.

Alicia Ainsworth	Pauline Birks	Cécile Gosselin	Ginette Larose
Theo Rosendaal	David Rosensweig	Yvonne Sam	Fredricka Williams

