

# RAPPORT ANNUEL

## 2014




# SOMMAIRE

<b>Mot de la présidente . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>Rôles et fonctions, usagers et territoire . . .</b>	<b>6</b>
<b>Fonctionnement du comité. . . . .</b>	<b>7</b>
<b>Composition du comité 2014-2015 . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>Visibilité et représentation . . . . .</b>	<b>9</b>
<b>Accompagnements, plaintes et suivis . . .</b>	<b>11</b>
<b>Consultations et rencontres . . . . .</b>	<b>12</b>
<b>Préoccupations et dossiers . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>Orientations 2015-2016 . . . . .</b>	<b>14</b>

Rédaction et révision: Sylvie Leroux, Jean-Luc Cousineau,  
Lucille Bargiel, Carmen Bissonnette  
Coordination: Sylvie Leroux  
Graphisme: Ayograph

**L'utilisateur, la raison  
de notre engagement**



# MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités du comité des usagers pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015. Ce rapport fait foi du rôle qu'a joué le comité au sein de l'établissement et de l'exercice de son mandat tel que prescrit par la loi.

Depuis quelques années, le CRDITEDME fait face à une demande de services toujours grandissante pour les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme. L'Établissement a dû s'ajuster pour répondre à la forte hausse des demandes d'accès aux services pour TSA, sans compter la cohorte des 21 ans et plus qui frappait à la porte, tandis que d'autres se voyaient diriger vers des activités de maintien des acquis relevant des organismes communautaires.

Dans ces moments de tumulte, le comité s'est particulièrement activé à la promotion de la qualité de vie des usagers, à la défense de leurs droits, tout en jouant son rôle d'accompagnateur et de soutien auprès des usagers et de leurs proches.

Par la qualité de leurs interventions et le partage des valeurs de l'établissement, les membres du comité ont su développer une relation de confiance et de respect avec le CRDITEDME lui permettant d'exercer pleinement son rôle de représentant des usagers.

Au cours de l'année, nous avons multiplié les rencontres avec la direction et ses représentants afin de transmettre les questions et préoccupations des usagers et de leurs proches. La continuité des services, la qualité des services dispensés, le transfert des responsabilités vers la 1<sup>ère</sup> ligne, ne sont que quelques exemples de questionnements adressés à l'établissement.

D'autre part, l'année 2015 a commencé sous l'ère d'importants changements dans le réseau de la déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme. Ces changements s'inscrivent dans le bouleversement majeur qui touche l'ensemble des services de santé et de services sociaux à travers le Québec.

Le CRDITED de la Montérégie-Est sera fusionné avec les Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort (SRSOR). Si les deux comités devaient n'en former qu'un seul, nous établirions alors de nouvelles règles de fonctionnement avec nos collègues du SRSOR. Pour nous, le plus important est que les usagers aient accès à tous les services d'adaptation et de réadaptation auxquels ils ont droit et qu'ils soient adéquatement représentés et défendus à travers le tsunami de la réorganisation du réseau.

Pour toutes les actions réalisées, merci aux membres du comité et à la direction pour leur soutien.

*Lucille Bargiel*

# RÔLE ET FONCTIONS

En vertu de l'article 209 de la Loi sur *les services de santé et des services sociaux*, le comité a le mandat d'accompagner et de soutenir les usagers ou leurs représentants dans leurs démarches auprès de l'établissement et de représenter leurs intérêts individuels ou collectifs.

En tant que porte-parole des usagers auprès de différentes instances de l'établissement (voir le Cadre de référence), le comité doit s'assurer de la qualité des services et promouvoir la qualité de leurs conditions de vie dans la reconnaissance et le respect de leurs droits et libertés.

Le comité des usagers intervient auprès des usagers, de leurs parents ou représentants ainsi qu'auprès de la fratrie.

Afin d'être efficace et pertinent dans ses interventions, le comité doit se tenir informé des programmes et services offerts par l'établissement, ainsi que des changements proposés par celui-ci ou par le gouvernement. De plus, le comité doit maintenir ses liens et connaissances avec les associations et les organismes communautaires et gouvernementaux afin de soutenir l'usager dans sa quête de services et de qualité de vie.

L'importance du comité des usagers est liée à la fragilité d'une partie importante de la clientèle (usagers et représentants) Dans ce contexte, le comité des usagers s'assure d'exercer son rôle de façon respectueuse quant aux droits, aux aspirations et à la dignité de chacun. L'intégrité physique et psychologique, l'estime et la valorisation de la personne sont au centre de nos interventions.

## USAGERS ET TERRITOIRE

La Montérégie-Est s'étend sur six territoires de Centres de Services de santé et de Services sociaux (CSSS), de Sorel à Granby en passant par le grand Longueuil. Près d'une cinquantaine de point de services sont répartis sur ce territoire.

Plus de 3 500 usagers présentant un retard de développement global pour les moins de cinq ans, une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme, reçoivent des services de l'établissement. Les familles ou les proches bénéficient du programme de soutien à la famille. Le service de soutien spécialisé aux partenaires quant à lui s'adresse aux instances qui accueillent en leur sein des personnes avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

# FONCTIONNEMENT DU COMITÉ

## Période couverte par le présent rapport d'activités

Ce rapport couvre les activités du comité des usagers pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015, ce qui coïncide avec le rapport financier joint en annexe.

## Nombre de réunions

Les membres du comité ont tenu dix rencontres entre le 24 mars 2014 et le 23 mars 2015. Pour chacune de ces rencontres un ordre du jour a été distribué et un compte-rendu a été rédigé et remis à chacun des membres.

## Permanence

Pour la cinquième année consécutive, madame Sylvie Leroux a assuré la permanence du comité au cours de l'année 2014-2015. Elle a soutenu les projets et activités courantes, travaillé à l'élaboration des stratégies d'action du comité en collaboration avec les membres, accompagné des usagers et leur famille lors de démarches auprès de l'établissement ou lors de la préparation du plan d'intervention. Elle a également assumé les tâches relatives à la réalisation du plan d'action 2014-2015 adopté par les membres du comité.

## Participation bénévole des membres

Madame Lucille Bargiel, présidente du comité, a assuré l'animation des rencontres mensuelles du comité. La Coordinatrice était responsable de la prise de notes lors des rencontres, avec l'aide de la secrétaire madame Marie-Diane Morin et de la présidente. Monsieur René Fontaine présente les états financiers à titre de trésorier. Plusieurs membres font état de leur participation à différents sous-comités en lien avec les activités du plan d'action.

## Reconnaissance des membres

Le comité des usagers du CRDITEDME s'est donné un code de conduite afin de pouvoir exercer avec probité la représentation qu'il peut avoir auprès de la direction de l'établissement.

L'intégrité des membres, le respect dans les relations avec les différentes instances de l'établissement, la sauvegarde la confidentialité, la connaissance des dossiers a valu au comité la reconnaissance de ses interventions et interactions et en ont fait un interlocuteur significatif auprès de la direction de l'établissement.

# COMPOSITION DU COMITÉ

## 2014-2015

### Présentation des membres

Le comité était composé de quatre usagers et de huit représentants d'usagers.

#### Secteur de CSSS Champlain-Charles-LeMoyne et CSSS Pierre-Boucher

Mesdames Estelle Colle et Marie-Diane Morin

Messieurs Jean-Luc Cousineau, René Fontaine, Simon-Pierre Larouche, Robert Leclerc, Jean-Claude Marron et Robert Rathier

#### Secteur CSSS Richelieu-Yamaska

Mesdames Lucille Bargiel, Carmen Bissonnette et Sylvie Leroux

#### Secteur CSSS La Pommeraie

Monsieur Michel Loiseau

### Expérience des membres

Les membres du comité des usagers cumulent des expériences diversifiées en gestion et en relation d'aide acquises dans différents milieux de travail et auprès de divers organismes, associations, comité d'école et conseil d'administration, auxquels ils ont participé ou participent encore.

En additionnant le nombre d'années d'implication de chacun des membres dans divers comités organisations et conseil d'administration en lien avec la défense des droits des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, nous obtenons un total de plus de 400 années d'expérience de bénévolat. Cela est sans compter l'expérience parentale et familiale au quotidien qui s'ajoute au reste. Les membres du comité ont les exigences nécessaires à la reconnaissance des besoins des usagers en matière d'hébergement, d'activités enrichissantes, d'accompagnement et de représentativité.



# VISIBILITÉ ET REPRÉSENTATION

Le territoire de la Montérégie-Est est géographiquement imposant. Le CRDITEDME avec une cinquantaine d'installations réparties sur le territoire, ne rend pas facile l'atteinte de tous les publics concernés, usagers, parents, représentants de même que les gestionnaires et les différentes équipes d'intervenants.

Au fil des ans le comité ayant mis à profit l'expertise de ses membres, a développé différents outils pour joindre toutes les personnes concernées.

## OUTILS DE PROMOTION

- **Dépliant** d'information générale sur les fonctions du comité ainsi que les coordonnées pour le joindre ;
- **Affiche** du comité distribuée dans les différents points de services pour assurer la visibilité du comité ;
- **Présentation** sous forme de Power Point aux gestionnaires et différentes équipes d'intervention sur le mandat et les fonctions du comité.

## OUTILS D'INFORMATION

- **Bulletin Entre Nous**, journal du comité traitant de différents sujets d'information qui paraît deux fois par année et qui est envoyé par la poste aux parents et aux représentants.
- **Aide-Mémoire**, brochure contenant des informations sur les différents organismes et associations pouvant être utiles aux parents et représentants lors de la réception d'un premier service au CRDITEDME. La brochure est incluse dans la pochette d'accueil remise par le service d'accès, évaluation, orientation (AEO) aux nouveaux venus ;

- **Guide pour usagers** sous forme d'une affiche remise aux usagers qui fréquentent les installations de l'établissement. L'affiche vise à faire connaître le comité aux usagers, tout en les informant de leurs droits et obligations, des services du CRDITEDME, de l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier lors de la procédure d'une plainte ou tout autres démarches ;
- **Journées colloque** sur des thèmes variés, tel que *Mon PSI, c'est pour moi*, *Du CRDI à la communauté*, *L'art de me faire entendre*. Un choix de différents ateliers thématiques étaient offerts aux participants, expositions d'œuvres des usagers et autres commanditaires prenaient place à l'entrée principale du colloque pour le bénéfice de tous ;
- **Soirée d'information** avec conférencier sur la tutelle-curatelle, la fiducie testamentaire, le Régime enregistré épargne invalidité (REÉI).
- **La fratrie**, en avril 2015 sous le thème *Mieux comprendre pour t'accompagner*, réunissait pour une journée complète les frères et sœurs appelés à prendre la relève des parents auprès de leur frère ou sœur handicapé. Une première soirée sur le même thème avait eu lieu l'année précédente, le succès obtenu était précurseur de cette deuxième rencontre.

## OUTILS DE COLLABORATION

- **Représentation au CA du CRDITEDME**: la présidente, madame Lucile Bargiel ainsi que la vice-présidente, madame Estelle Colle siègent au conseil d'administration de l'établissement. Madame Colle ayant donné sa démission en septembre dernier, madame Sylvie Leroux a été mandatée par les membres du comité pour la remplacer ;

- **Représentation au comité de vigilance:** la présidente siège au comité de vigilance où le commissaire aux plaintes et à la qualité fait rapport des plaintes reçues et traitées, dont les recommandations sont reconduites au conseil d'administration ;
- **Représentation au comité de gestion des risques:** la coordonnatrice y représente le comité des usagers. Le comité de gestion des risques analyse les risques d'incident ou d'accident et s'assure que des mesures correctives soient prises ;
- **Représentation au comité administratif:** la vice-présidente a siégé à ce comité jusqu'en septembre dernier, elle en assumait la présidence ;
- **Représentation au Fonds d'aide aux usagers:** monsieur René Fontaine participe à ce comité mis sur pied pour développer une aide financière en réponse à des situations particulières auxquelles des usagers peuvent faire face.
- **Collaboration et partenariat:** la coordonnatrice et la commissaire aux plaintes ont participé entre avril et juin 2014 à des présentations faisant connaître aux différentes équipes d'intervenants du CRDITED, leur mandat respectif. La coordonnatrice continue de collaborer à l'égard des plaintes, avec le commissaire aux plaintes en fonction depuis juin dernier ;
- **Association québécoise des comités des usagers des CRDI-TED:** une résolution était adoptée par les membres pour déléguer la présidente du comité au conseil d'administration de l'Association. La coordonnatrice, pour sa part, y exerce le rôle de personne-ressource ;
- **Adhésions:** le comité des usagers est également membre de l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS), la Fédération québécoise de l'autisme (FQA), le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Ces adhésions permettent aux membres du comité de maintenir des relations de partenariat avec les organismes concernés par la promotion de la qualité des conditions de vie des personnes vulnérables de notre société.

## OUTILS DE PARTENARIAT

- **Rapport d'activités** à l'AGA du CRDITEDME : la présidente a présenté une synthèse du rapport d'activités de l'année qui vient de se terminer, lors de l'assemblée générale annuelle du CRDITEDME, l'automne dernier ;

# ACCOMPAGNEMENTS, PLAINTES ET SUIVIS

À plusieurs reprises durant l'année, la coordonnatrice a informé, soutenu et accompagné des usagers, des parents et des représentants légaux qui ont demandé à être assistés lors de démarches auprès de l'établissement.

En d'autres circonstances, les demandes d'accompagnement provenaient des gestionnaires ou des intervenants eux-mêmes, par souci de conforter l'utilisateur dans ses demandes relativement à ses besoins et intérêts. Par ailleurs, en certaines situations, la coordonnatrice a été appelée pour agir comme agent de liaison entre la famille et les intervenants afin de rétablir le lien de confiance au profit de l'utilisateur.

Le besoin de clarification de certaines notions demeure important d'année en année: la tutelle et la curatelle, l'hébergement adapté aux besoins de la personne, l'accès à des activités de jour ne sont quelques-unes des demandes d'information récurrentes.

## Plaintes et insatisfactions, recueillies au cours de l'année

Plusieurs plaintes et insatisfactions ont été portées à l'attention du comité des usagers au cours de l'année. Certaines ont fait l'objet d'accompagnement et de soutien de la part de la coordonnatrice et ce sous le couvert de la confidentialité. Elle a fait le suivi auprès des personnes

responsables de l'utilisateur et s'est assurée de recueillir les informations nécessaires à la compréhension globale de la situation. Le cas échéant, la personne a été orientée vers le commissaire aux plaintes et à la qualité.

Le tableau ci-dessous ne dresse pas un portrait détaillé des plaintes et insatisfactions, seules les grandes lignes sont indiquées.

Vingt-une plaintes et insatisfactions ont été portées à l'attention de la coordonnatrice du comité des usagers. Le commissaire aux plaintes et à la qualité a été avisé des plaintes afin de les traiter.

L'implantation du programme Intégration au travail et communautaire (ITC) a fait l'objet de plusieurs plaintes. Par ailleurs le CRDI a procédé à une évaluation du programme afin d'y apporter des changements.

Des plaintes concernant de la négligence en ressource d'hébergement ont également fait l'objet d'examen.

D'autre part, plusieurs parents ont manifesté leur besoin d'être informés et orientés dans le labyrinthe des démarches à faire lorsque leur enfant atteint l'âge adulte. La coordonnatrice s'est efforcée de les aider et cette demande pourrait faire l'objet de la mise en œuvre d'un petit guide.

Motifs	Plaintes	Insatisfactions
Soins à la personne en hébergement	6	2
Ressources matérielles		
Aspect financier		
Médication	1	
Offre de services / accès aux programmes	6	1
Communications et mésententes	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

# CONSULTATIONS ET RENCONTRES

Le comité des usagers, la direction et le personnel du CRDITEDME entretiennent des relations harmonieuses et respectueuses pour le bénéfice des usagers. À quelques reprises au cours de l'année, des rencontres et des échanges ont eu lieu dans le but de satisfaire et d'améliorer l'offre de services.

**En juin dernier**, le comité recevait la coordonnatrice responsable du programme Travail et communautaire (ITC), madame Marie-Claude Charrette et la coordonnatrice de la recherche et du développement des pratiques cliniques, madame Sophie Poirier. Elles ont présenté l'évaluation qui a été faite suite à l'implantation du programme implanté depuis au moins une année. Le comité a profité de l'occasion pour transmettre les questions et que l'implantation de ce programme a suscité auprès des usagers et de leurs proches.

**En octobre dernier**, le directeur des services de réadaptation, monsieur Claude Bouchard, rencontrait les membres du comité afin de leur présenter l'organisation des services par programme. Le projet de loi 10 venait d'être déposé une semaine plus tôt, ce qui a eu l'effet d'orienter la discussion différemment de ce qui avait été prévu.

**En janvier dernier**, madame Ginette Demers, conseillère cadre, chargée de projet est venue présenter le projet *Solutions ressources personnalisées* (SRP) que le CRDITEDME entend développer. Le comité manifeste beaucoup d'intérêt pour ce projet d'hébergement qui semble répondre davantage aux besoins particuliers des usagers avec des troubles graves du comportement.

**Rencontre avec la directrice générale**, la présidente et la coordonnatrice ont rencontré la directrice générale afin d'échanger sur divers sujets portant sur les communications, l'accompagnement des usagers, l'hébergement.

**L'équipe du Conseil québécois d'agrément** (CQA) dans le cadre de sa mission visitait l'établissement afin d'en évaluer la qualité des services et par la même occasion rencontrait des représentants du comité des usagers.

# PRÉOCCUPATIONS ET DOSSIERS

Bien que les années passent, certains dossiers demeurent et sont toujours au centre des préoccupations du comité des usagers.

La fumée secondaire dans les ressources non institutionnelles est encore à ce jour un dossier que le comité continue de défendre, aucune disposition n'ayant encore été prise.

La clientèle en maintien des acquis relevant des organismes communautaires est-elle desservie selon les mêmes standards de qualité? Par ailleurs cette clientèle recevant antérieurement les services du CRDITEDME, est sous la coupe des CSSS et échappe au comité des usagers.

L'hébergement fait l'objet de multiples besoins, comme ceux qui veulent: vivre en appartement, échapper au modèle traditionnellement offert comme les familles d'accueil, ceux qui ont d'importants besoins en soins infirmiers et qui sont trop jeunes pour les CHSLD et ceux qui ont des besoins liés au vieillissement.

L'offre de services par programme répondra-t-elle aux différents profils des usagers? La notion d'adaptation en sera-t-elle une de deuxième ordre, quand l'on sait que la clientèle aura besoin de soutien en différentes occasions tout au long de leur vie.

La réorganisation du réseau et l'inévitable impact qu'aura la Loi 10 sur les usagers et tout le personnel du CRDITEDME.

# ORIENTATIONS

## 2015-2016

Outre ses activités régulières, le comité prévoit à son agenda :

- Collaborer avec le service des communications au plan de communication destiné aux usages et aux proches ;
- Promouvoir le rôle et les fonctions du comité auprès des différentes équipes d'intervenants ;
- Mettre en œuvre un guide d'information sur les démarches à faire à l'âge adulte ;
- Mettre en œuvre un outil d'information pour les parents qui font une première démarche d'hébergement ;
- Arrimer nos activités avec celles du comité des SRSOR.





Comité des usagers du CRDITEDME  
255, rue Choquette  
Beloeil (Québec) J3G 4V6

1 866 446.3006  
[comite.usagers@crditedme.ca](mailto:comite.usagers@crditedme.ca)