

Sommaire des activités

2011-2012

Visons l'excellence

pour faire la différence



CRDI
NORMAND-LARAMÉE
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE



Mot du président et du directeur général

JEAN-LOUIS BÉDARD
président du Conseil d'administration

CLAUDE BELLEY
directeur général

C'est avec plaisir que nous vous présentons le **Rapport annuel de gestion 2011-2012** du CRDI Normand-Laramée.

Au cours de l'automne 2011, le processus d'élection et de désignation des membres du Conseil d'administration a été mis en place, conformément à la Loi et ses règlements.

Outre le directeur général, le conseil d'administration du CRDI Normand-Laramée est composé de dix-sept personnes dévouées issues de différents milieux. Elles s'impliquent bénévolement dans les activités administratives de l'établissement.

Voici les membres du nouveau conseil :

Monsieur Jean-Louis Bédard
Président
Désigné par l'Agence de Laval

Monsieur Claude Belley
Directeur général

Monsieur Jean Bélanger
Élu par la population

Madame Lise Bergeron
Cooptée

Madame Françoise Charbonneau
Trésorière
Élue par la population

Monsieur Yann Desbiens
Élu par le conseil multidisciplinaire

Monsieur Yannick Desjardins
Nommé par le Comité des usagers

Madame Lisane Dostie
Cooptée

Monsieur Marc Filion
Coopté

Madame Anne Geneviève Girard
Désignée par l'Agence de Laval

Madame Nathalie Ladouceur
Nommée par le Comité des usagers

Monsieur Germain Lafrenière
Vice-président
Coopté, issu des organismes communautaires

Madame Nicole Lanteigne
Élue par le conseil des infirmières et infirmiers (CII)

Madame Linda Lessard
Secrétaire
Cooptée

Monsieur Gilles Mailhot
Coopté

Monsieur Antoine Migdilani
Nommé par la Fondation CRDI Normand-Laramée

Madame Evelyne Paris
Élue par le conseil multidisciplinaire

Madame Marie Lise St-Pierre
Élue par le personnel non clinique

Mot du président et du directeur général (suite)

Le mandat des administrateurs, d'une durée de quatre (4) ans, a débuté le 1^{er} février 2012.

Le présent rapport de gestion résume sommairement les activités de l'établissement et reflète peu toute l'énergie investie pour offrir, en cours d'année, des services de qualité à 1 841 personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, inscrites ou admises au CRDI Normand-Laramée. Les performances de notre organisation sont le résultat des efforts déployés par l'ensemble du personnel du CRDI Normand-Laramée.

Nous tenons à remercier les usagers et les parents pour leur confiance, le personnel pour son professionnalisme, les responsables des ressources résidentielles pour leur collaboration et nos partenaires pour leur soutien. Enfin, nous remercions plus particulièrement les membres du conseil d'administration sortant pour leur engagement des cinq dernières années, de même que les nouveaux administrateurs pour l'intérêt témoigné à l'égard de la mission que nous portons et de la clientèle que nous desservons.

EN BREF

Les faits saillants

de l'année terminée le 31 mars 2012

La création d'une direction des services administratifs

En décembre 2011, le conseil d'administration a adopté la résolution proposant la création de la direction des services administratifs issue de la fusion de la direction des Ressources humaines (RH) et de la direction des Ressources financières, matérielles et techniques (RFMT).

Cette structure d'encadrement assure à la fois la gestion stratégique et intégrée des ressources humaines, financières, matérielles et techniques, tout en assurant une gestion opérationnelle efficace et optimisée dans chacun des secteurs.

Le plan d'accès et le développement de places en RNI

Depuis près d'un an, l'ensemble des standards d'accès pour un premier service est implanté au CRDI. Bien que nos résultats démontrent un bon niveau de performance, un défi demeure sur le plan de la réponse aux demandes de priorités modérées dans les délais prescrits (1 an). Encore cette année, ce sont les Services à l'enfant et à sa famille qui ont reçu le plus de demandes. Dans le cadre du Plan d'accès et pour répondre aux besoins urgents des usagers en liste d'attente pour un service résidentiel, l'Agence de Laval a octroyé un budget supplémentaire de 10 places.

Selon les besoins de la clientèle, le CRDI Normand-Laramée a développé trois nouvelles ressources et a augmenté la capacité d'une ressource existante. Ce budget a permis de répondre à des usagers qui ont des besoins très diversifiés.

La planification stratégique

La mise en œuvre de la planification stratégique 2010-2015 du CRDI Normand-Laramée repose sur cinq équipes de projet. Chaque équipe est associée à un enjeu précis et est composée de représentants des différentes directions. Indistinctement de l'enjeu dont elles sont responsables, les équipes ont pour principales fonctions de :

- revoir les indicateurs d'avancement des travaux et proposer une liste révisée en fonction des actions;
- revoir l'échéancier des activités en lien avec l'enjeu;
- s'assurer du suivi des actions en fonction de l'échéancier adopté;
- revoir périodiquement l'échéancier, les problématiques, les obstacles et les écarts à la lumière des résultats obtenus et faire des recommandations au comité de gestion stratégique.

Pour nous permettre de suivre l'avancement des travaux reliés à chacun des enjeux, des chartes de projet ont été développées, lesquelles sont élaborées

dans le document complet de la planification stratégique déposé sur notre site Internet.

Dans le but d'assurer le suivi des enjeux de la planification stratégique 2010-2015, le CRDI Normand-Laramée a développé une série d'indicateurs stratégiques de résultats. Ces indicateurs, en s'actualisant dans le temps, illustreront l'évolution de la planification stratégique en se basant sur les résultats obtenus à la suite des actions entreprises pour chaque enjeu.

Intégrée dans un tableau de bord dynamique, cette première génération d'indicateurs sera en expérimentation dans la prochaine année. Ce tableau de bord nous permettra d'analyser la capacité des indicateurs à bien représenter les résultats découlant de l'effort déployé par l'organisation pour atteindre les objectifs fixés. Les indicateurs identifiés qui feront l'objet d'un suivi rigoureux au conseil d'administration sont listés dans le document complet de la planification stratégique.

Le renouvellement de l'agrément

La dernière année est marquée par les nombreuses activités liées à notre troisième démarche d'agrément. Au 31 mars 2012, l'analyse des sondages faits auprès des usagers, des proches, du personnel et des responsables de RNI est complétée. Les quatre équipes d'évaluation ayant pour mandat d'apprécier l'actualisation et l'adéquation des vingt-sept (27) processus et dix (10) normes liés à la démarche ont aussi complété leur mandat. Le processus d'élaboration du plan

d'amélioration est amorcé et l'engagement de la direction était de déposer le **dossier établissement** auprès du Conseil québécois d'agrément (CQA) en juin. La visite de l'équipe du CQA est prévue durant la première semaine de septembre.

Nous sommes fiers de l'implication du personnel qui, suite à la diffusion des résultats des sondages, s'est investi dans l'identification de stratégies pour remédier aux faiblesses organisationnelles.

Entreprise en santé

Afin d'améliorer de façon durable la santé, le mieux-être et la mobilisation du personnel, l'établissement s'est engagé au cours de l'hiver 2011 dans l'implantation de la démarche Entreprise en santé. Promue et soutenue par le ministère de la Santé et des Services sociaux par l'intermédiaire de l'équipe-conseil Programme santé des organisations et des individus (PSOI), cette démarche vise une certification Entreprise en santé décernée par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) à la suite d'un processus d'audit au terme de son implantation.

Alignée sur notre vision et notre philosophie de gestion, cette démarche constitue également un levier privilégié pour soutenir la mise en place de l'offre de services spécialisés de 2^e ligne et renforcer notre positionnement Employeur, lequel se définit comme un milieu professionnel, avant-gardiste, stimulant et humain.

En avril 2011, le sondage sur la mobilisation du personnel relatif à la démarche Entreprise en santé et arrimé à la démarche d'agrément a été réalisé auprès de l'ensemble de notre personnel. Les résultats

du sondage sur la mobilisation du personnel, intégrés à ceux des sondages sur la satisfaction des usagers, des proches et des responsables de ressources résidentielles, ont été présentés au cours de l'automne à l'ensemble du personnel, dans le cadre des rencontres d'équipe. Au cours de l'exercice 2012-2013, un comité Santé et Mieux-être sera mis sur pied afin d'élaborer et d'assurer la mise en œuvre ainsi que le suivi d'un plan d'action permettant de maintenir et d'améliorer la santé globale et la mobilisation du personnel.

Charte du milieu de vie et du travail

La charte vise à faire connaître concrètement les principes essentiels du milieu de vie et du travail des personnes présentes à la RLV. Par les principes qu'elle véhicule, la charte propose une définition organisationnelle du milieu de vie. Elle est l'expression de l'identité du milieu de vie. La charte permet de partager et d'affirmer les valeurs et les droits de chaque personne. Elle permet aussi de construire un climat de travail et d'hébergement positif par le développement d'un sentiment d'appartenance et dans un esprit de collaboration.

Cette charte est en harmonie avec le Guide des valeurs - Repères éthiques et la philosophie de gestion. Elle reconnaît au représentant de la personne hébergée le droit de veiller à ses meilleurs intérêts.

Le plan fonctionnel et technique pour la Résidence Louise-Vachon

Dans la foulée des travaux touchant la mise en œuvre de la consolidation et de la spécialisation de la RLV, le comité stratégique a adressé une recommandation au directeur général afin de demander l'autorisation à l'ASSSL de procéder à l'élaboration d'un plan fonctionnel et technique (PFT).

Soutenu par des ressources externes, l'établissement a retenu les services de la firme Bergeron Bouthiller architectes dans le cadre du mandat de transformation de la RLV.

À terme, la Résidence deviendra un milieu de vie novateur qui accueillera une clientèle qui trouve difficilement sa place dans le réseau de service actuel.

Au total, 56 personnes présentant des pertes d'autonomie liées au vieillissement, des troubles du comportement ou des troubles graves du comportement pourront vivre dans un véritable chez-soi. Le coût total du projet est évalué à 12M\$; de cette somme, 4,2M\$ serviront à la construction des condos et 8M\$ au réaménagement des espaces de vie de la Résidence.

La première phase du projet prévoit la construction d'un condo qui accueillera 16 personnes et la création des liens de circulation entre les différents milieux de vie. Les travaux devraient commencer au cours de la prochaine année et se poursuivront jusqu'en 2015.

L'entente de gestion et d'imputabilité

Enfin, la performance de l'établissement a été mesurée par le biais des cibles fixées dans l'Entente de gestion et d'imputabilité avec l'Agence de la santé et des services sociaux et le respect des standards définis par le Plan d'accès, lesquels ont été en très grande partie atteints. Vous trouverez en annexe dans le rapport annuel complet (disponible sur notre site Internet) les fiches de reddition de compte déposées à l'Agence.

Le projet d'optimisation et de réorganisation du travail

L'établissement connaît actuellement un virage majeur et se dirige vers une culture professionnelle reposant sur l'efficacité et la performance. Parmi les moyens mis à contribution pour réussir cette transformation culturelle, nous avons choisi d'inclure les nouvelles technologies, en ayant comme objectif d'en tirer le plus d'efficacité possible. L'arrivée du SIPAD est un exemple parlant pour nous tous.

Le projet d'optimisation du travail des équipes cliniques est démarré et sera implanté à la suite de la réalisation d'un projet-pilote. Ce projet-pilote vise deux équipes, celles du territoire du Ruisseau-Papineau et du Service à l'enfant et à sa famille (SEF).

Parmi les volets qui sont actuellement étudiés par le comité de travail, ils s'en dégagent 3 qui, à ce stade, semblent constituer des piliers du nouveau modèle d'organisation du travail, soit le partage des lieux de bureau, l'utilisation des technologies informatiques mobiles et le travail à distance.

La politique relative à la gestion des insatisfactions

À l'hiver 2011, le conseil d'administration a adopté la «**Politique relative à la gestion des insatisfactions de la clientèle**». La politique vient formaliser un mécanisme afin de répertorier les insatisfactions et en assurer le suivi.

Voici les déclarations répertoriées pour l'année 2011-2012 : 52 déclarations répertoriées, dont 11 concernent les services dispensés par l'un ou l'autre de nos contractuels (RNI ou services professionnels achetés); les 41 autres déclarations concernent le CRDI.

Les insatisfactions sont réparties dans 3 catégories distinctes, soit : *la relation avec l'utilisateur, la prestation professionnelle et l'organisation des services*.

Pour chaque insatisfaction répertoriée, le niveau de satisfaction de l'utilisateur est vérifié. Pour l'année 2011-2012, 60% des utilisateurs se disent satisfaits à la suite du traitement de leur insatisfaction.

La philosophie de gestion

Déoulant de la planification stratégique 2010-2015, l'établissement a énoncé et défini au cours de l'exercice 2011-2012 les valeurs de gestion guidant les décisions et les actions à l'égard de notre personnel. Des travaux de recherche, de rédaction et de validation auprès de représentants de chacune des catégories d'emploi ont mené à l'élaboration de la philosophie de gestion.

Elle présente ainsi un ensemble de valeurs de gestion guidant nos pratiques, nos actions et décisions au quotidien. Partagées par l'ensemble des membres de l'établissement, ces valeurs soutiennent la réalisation de notre vision.

Afin d'assurer la mobilisation de ses ressources humaines, indispensable à la réalisation de sa mission, le CRDI Normand-Laramée entend respecter et promouvoir dans ses relations avec son personnel quatre valeurs fondamentales, soit le respect, la cohérence, le professionnalisme et la performance.

363 nouvelles demandes de services

Au cours de l'année terminée le 31 mars 2012, les données permettent d'établir que le service Accueil, évaluation et orientation a reçu 363 demandes au cours de la dernière année.

Sur ce nombre, 74% des demandes ont été faites pour les services du programme-cadre enfant/famille.

- 250 demandes ont été faites pour des enfants de la naissance à 11 ans;
- 88 demandes ont été faites pour des adolescents, adultes et personnes âgées.

En date du 31 mars 2012, 190 usagers étaient inscrits sur la liste d'attente pour un premier service. Le nombre d'usagers en attente d'un premier service est supérieur à l'an dernier, qui était de 168 personnes au 31 mars 2011. C'est au Service à l'enfant et à sa famille que le nombre de personnes en attente d'un premier service est le plus élevé, soit 63%.

Clientèle desservie entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012 : 1841 personnes

Au 31 mars 2012, 1 597 personnes étaient inscrites ou admises au CRDI Normand-Laramée, pour une augmentation de 5% par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, il est important de noter qu'entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, le CRDI a donné des services à un nombre total de 1 841 personnes.

Sur l'ensemble de la clientèle inscrite ou admise à l'établissement, 1 006 personnes vivent avec une déficience intellectuelle, 589 personnes présentent un trouble envahissant du développement (TED) et 2 personnes ont une déficience physique.

Vingt-sept pourcent (27%) de la clientèle sont des enfants de la naissance à 11 ans et 67% de ces derniers présentent un TED.

Usagers recevant des services au 31 mars 2012

PROGRAMME-CADRE ENFANT – FAMILLE		PROGRAMME-CADRE ADO – ADULTES – AÎNÉS		ADMIS – RÉSIDENCE LOUISE-VACHON		DÉFICIENCE PHYSIQUE
DI	TED	DI	TED	DI	TED	DP
145	288	811	295	50	6	2
433		1 106		56		2

Nombre d'usagers recevant des services au 31 mars 2012 **1 597**

Nombre total d'usagers desservis entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2012 **1 841**

77% du personnel en service direct à la clientèle

Au 31 mars 2012, l'établissement dénombrait 282 postes à temps complet et 68 postes à temps partiel pour un total de 350 postes.

Le nombre de postes équivalent temps complet (ETC) est de 311,30 postes.

Le nombre total d'employés s'élève à 427 personnes.

Les 350 postes à temps complet et à temps partiel sont répartis selon la distribution suivante, en fonction des catégories d'emploi :

SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE	269
Éducateurs (incluant 3 agents d'intégration)	134
Infirmières et infirmiers auxiliaires	18
Préposés aux bénéficiaires et assistants en réadaptation	70
Agents de relations humaines, travailleur social et spécialistes aux activités cliniques	23
Orthophonistes et ergothérapeutes	13
Psychologue et psychoéducateur	2
Alimentation et buanderie	9
SERVICES ADMINISTRATIFS	82
Soutien administratif et technique	38
Services auxiliaires	12
Cadres	31
TOTAL	350

84% du budget affecté aux services directs à la clientèle

Services à la clientèle	33 658 672 \$
Programme déficience intellectuelle et TED	
• Résidentiels	18 982 381 \$
• Socioprofessionnels	275 731 \$
• Adaptation et soutien	14 037 453 \$
Programme jeunes en difficulté	319 717 \$
Programme déficience physique	23 013 \$
Transport externe des usagers	20 377 \$
Administration et soutien	4 078 826 \$
Gestion des bâtiments et équipements	2 095 503 \$
Charges non réparties	176 199 \$
Exercice terminé le 31 mars 2012	40 009 200 \$

* Ces chiffres ne correspondent pas au fonds d'immobilisation.

Budget excédentaire - Objectif atteint

Au cours de l'année 2011-2012, l'établissement a déposé un budget conforme à l'Entente de gestion et d'imputabilité convenue avec l'Agence.

Grâce aux efforts conjugués de l'ensemble du personnel, le CRDI Normand-Laramée termine l'exercice avec un budget excédentaire de 89 084 \$.

Atteinte de l'équilibre budgétaire dans le respect des règles

**EXERCICE TERMINÉ
LE 31 MARS 2012**

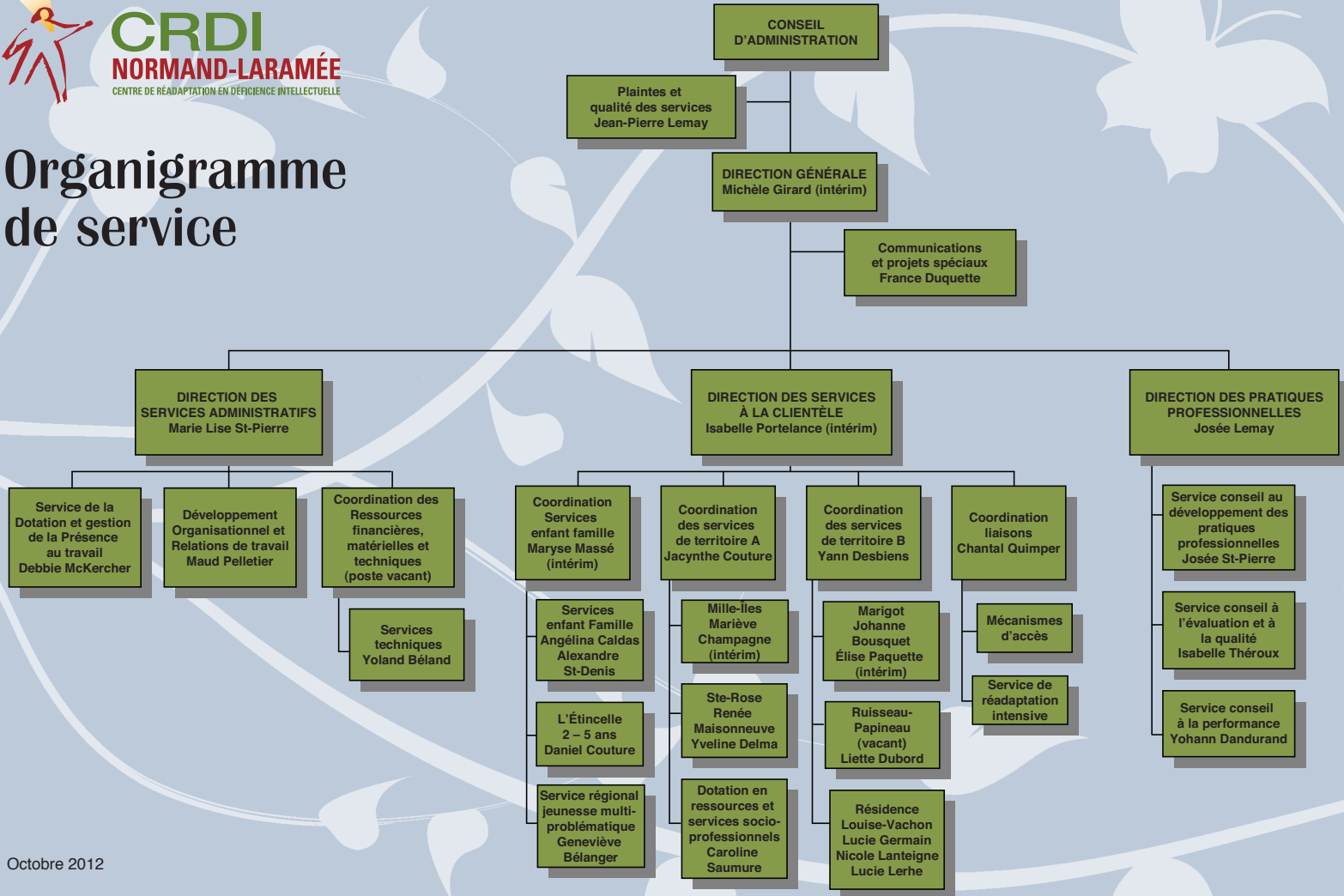
Revenus totaux	40 566 216 \$
Charges totales	40 477 132 \$
Excédent des revenus sur les charges	89 084 \$

Résultats relatifs à l'application de la loi 100

Pour l'exercice 2011-2012, le CRDI avait une cible de réduction de 136 579 \$. Afin d'atteindre cet objectif, différents moyens ont été mis en place. L'ensemble de ces mesures a amené une réduction de 158 185 \$ et nous a permis de dépasser la cible visée de 21 606 \$.

Les personnes intéressées peuvent consulter le rapport annuel intégral sur le site internet de l'établissement : www.crdinl.qc.ca sous la rubrique CRDI Normand-Laramée, documentation.

Organigramme de service



Coordonnées du CRDI Normand-Laramée

SIÈGE SOCIAL

304, boul. Cartier O.
Laval (Québec) H7N 2J2
450 972-2099, p. 0
Courriel : reception.crdinl@ssss.gouv.qc.ca

Direction générale

450 972-2099 p. 2001 Télécopieur : 450 972-2020

Communications

450 972-2099 p. 2044 Télécopieur : 450 972-2020

Direction des services administratifs

450 972-2099 p. 2007 Télécopieur : 450 972-2070

Direction des services à la clientèle

450 972-2099 p. 2040 Télécopieur : 450 972-2041

Direction des pratiques professionnelles

450 972-2099 p. 2047 Télécopieur : 450 972-6544

Services à l'enfant et à sa famille

450 972-2099 p. 2042 Télécopieur : 450 972-2017

L'Étincelle

450 972-2099 p. 2069 Télécopieur : 450 972-2017

Territoire des Mille-Îles

3534, boul. Concorde E., Laval (Québec) H7E 2C5
450 661-3544, p. 121 • Télécopieur : 450 661-3643

Territoire du Marigot

34-J, boul. Cartier O., Laval (Québec) H7N 2H3
450 662-8788, p. 221 • Télécopieur : 450 662-6880

Territoire du Ruisseau-Papineau

2550, boul. Daniel-Johnson local 750, Laval (Québec) H7T 3A4
450 973-8240, p. 121 • Télécopieur : 450 973-8241

Territoire de Ste-Rose

261, boul. Ste-Rose, Laval (Québec) H7L 1M1
450 622-4376, p. 521 • Télécopieur : 450 622-4709

Dotation des ressources et Service socioprofessionnel

34-L, boul. Cartier O., Laval (Québec) H7N 2H3
450 662-8788, p. 269 • Télécopieur : 450 662-2118

Service régional jeunesse multiproblématique

312, boul. Cartier O., Laval (Québec) H7N 2J2
450 975-4295, p. 1 • Télécopieur : 450 975-4193

Résidence Louise-Vachon

4390, boul. St-Martin O., Laval (Québec) H7T 1C3
450 687-2970, p. 273 • Télécopieur : 450 687-4184



CRDI
NORMAND-LARAMÉE
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE



VISONS L'EXCELLENCE POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE

