

Rapport annuel  
de gestion  
**2012-2013**



---

**CRDITED de Montréal**  
**75, rue Port-Royal Est, bureau 110**  
**Montréal, (Québec) H3L 3T1**  
**514 387-1234**

[www.crditedmtl.ca](http://www.crditedmtl.ca)



---

**CRDITED DE MONTRÉAL**

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE  
ET EN TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT



## Rapport annuel de gestion 2012-2013

### MISSION

Le CRDITED de Montréal est un établissement du réseau de la santé et des services sociaux qui offre des services spécialisés d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale de qualité à des personnes qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

Il offre également des services d'assistance éducative spécialisée aux familles et aux proches ainsi que des services de soutien spécialisé aux partenaires de la communauté.

---

**LE CRDITED DE MONTRÉAL EST UNE ORGANISATION INNOVANTE QUI VISE L'EXCELLENCE ET QUI CONTRIBUE SIGNIFICATIVEMENT, AVEC SES PARTENAIRES, À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT.**

---

LE BUT ULTIME RECHERCHÉ EST DE FAIRE EN SORTE QUE L'USAGER ET SON REPRÉSENTANT LÉGAL SOIENT AU CŒUR DES DÉCISIONS : POUR QUE L'AUTODÉTERMINATION DEVIENNE UN PARADIGME DOMINANT DANS LE CHAMP DE LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE, « UN CHANGEMENT DOIT S'OPÉRER SUR LE PLAN DES ATTITUDES, DES VALEURS, DES MODES DE PENSÉE ET DES MOYENS DE SOUTIEN OFFERTS, DE MANIÈRE À METTRE AU PREMIER PLAN LA VOIX DES PERSONNES. »

*Lachapelle et Wehmeyer, 2003*

## MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

### VERS UNE NOUVELLE CULTURE ORGANISATIONNELLE

Le tout premier exercice financier complet du *CRDITED de Montréal* a été marqué par la détermination soutenue à mettre en place une structure organisationnelle fonctionnelle et par la mise en chantier des quatre enjeux organisationnels s'inscrivant dans la *Planification stratégique 2012-2015* soit, la **Fusion**, l'**Accessibilité/Continuité**, la **Spécialisation/Compétence** et l'**Institut universitaire**.

Ainsi, moins de deux mois après son entrée en fonction, le conseil d'administration a adopté une nouvelle structure organisationnelle dont l'implantation a débuté dès le 29 avril 2012. Cette structure s'inscrit dans une démarche d'optimisation, de rationalisation des dépenses et d'une recherche de cohésions organisationnelle et régionale fondées sur les valeurs de notre organisation, et prioritairement, dans le respect du maintien des liens significatifs entre les usagers et le personnel du *CRDITED de Montréal*.

Outre la mise en place de nouveaux comités organisationnels, les membres du conseil d'administration ont adopté quatre règlements, six politiques et 68 résolutions. À titre indicatif, par l'adoption de la *Politique de vérification des antécédents judiciaires* qui implique que cette vérification soit confiée au *Service de police de la Ville de Montréal*, le conseil d'administration désire ainsi réaffirmer son engagement à assurer la sécurité des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et l'intégrité des personnes qui interviennent auprès d'eux dans le cadre de leurs fonctions.

Parmi les actions qui ont mobilisées le plus de ressources figurent le déploiement de la nouvelle structure organisationnelle, la poursuite de la démarche entreprise avec *Pôle Santé* des *HEC de l'Université de Montréal*, l'actualisation des mesures d'optimisation, ainsi que l'harmonisation et la fusion des services administratifs et cliniques de la DRH, de la DSF et de la DSP.

De plus, la mise en place de règlements, de politiques et de nouvelles pratiques visant à soutenir l'actualisation de cette structure et à assurer une saine gouvernance organisationnelle, de même que la gestion du dossier portant sur les revendications des employés en provenance d'agences de main-d'œuvre indépendante ayant travaillé dans un des établissements antérieurs à la fusion, ont occupé une place importante au cours de la dernière année.

Dans une perspective de continuité des opérations de fusion et de révision des processus administratifs, l'atteinte d'un taux de dépenses administratives de 5,18 % place notre organisation en excellente position comparativement à la majorité des établissements montréalais ainsi que par rapport au taux moyen des huit régions québécoises les plus importantes, qui, pour leur part, affichent un taux de 5,45%. La diminution des dépenses administratives s'est notamment concrétisée par l'attrition de postes d'encadrement supérieurs et intermédiaires découlant de la fusion des trois CRDITED.

De plus, une révision systémique de nos espaces locatifs et une nouvelle organisation du travail ont également permis de rationaliser nos besoins d'espace. Ainsi, l'adoption d'une résolution confirmant l'emplacement du siège social en raison de sa situation géographique centrale et facile d'accès ont été des facteurs déterminant dans cette décision. Cela favorisera la centralisation des services administratifs au siège social et permettra d'aménager des espaces de travail à aire ouverte, permettant ainsi de réaliser des économies récurrentes de l'ordre de 325 000 \$ par année.

Aussi, l'aménagement de nouveaux locaux visant à assurer la viabilité des services, a impliqué des déménagements pour plusieurs employés. Malgré ces mouvements, le climat de travail est demeuré

positif et le personnel a démontré une souplesse remarquable, de la compréhension et une grande coopération.

D'autre part, le tableau *Projets d'optimisation 2011-2015* à la page 37 démontre les résultats des efforts de réduction des dépenses déployés et les économies réalisées. Ces efforts financiers avaient pour objectifs de respecter les cibles attendues par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Et c'est pourquoi les économies réalisées par la fusion n'ont pas été appliquées à la réduction des listes d'attente et ont dû être retournées à l'Agence.

Depuis quelques mois, le tout premier plan d'organisation du *CRDITED de Montréal* est en processus d'élaboration. Et pour que ce plan d'organisation devienne un outil connu et vivant, le personnel d'encadrement est consulté régulièrement et participe activement à la définition de notre nouvelle organisation. Les cadres intermédiaires ont également la responsabilité de consulter leur équipe et de partager les informations et les résultats de leurs rencontres avec la direction générale.

Considérant les cadres intermédiaires comme les principaux acteurs dans l'atteinte de notre mission, de notre vision et de nos objectifs organisationnels, le conseil d'administration et la direction ont déployé plusieurs moyens afin de soutenir l'équipe d'encadrement. Elle est appelée à contribuer à déterminer le chemin à parcourir afin de passer d'une culture organisationnelle traditionnelle à une organisation professionnelle caractérisée par l'efficacité, les performances organisationnelles, la compétence et le professionnalisme.

Dans le but de soutenir les gestionnaires dans leur rôle et leurs fonctions, l'organisation a mis en place différents comités et moyens favorisant la diffusion et le partage d'information, ainsi que la concertation sur les orientations de l'organisation. D'une part, la démarche entreprise avec *Pôle Santé des HEC de Montréal* et les rencontres du personnel d'encadrement ont permis de consolider l'équipe des cadres.

D'autre part, les rencontres du *comité de direction*, du *comité de gestion et de cohésion organisationnelle* (coordonnateurs et directeurs), du *comité de réflexion du personnel d'encadrement* (chefs de services), les groupes de discussion animés par un cadre intermédiaire et pour les cadres intermédiaires, ou celle du comité clinicojuridique soutenu par un avocat spécialisé dans le respect des droits des usagers, les communications de la direction générale ou les visites du directeur général dans les différentes équipes, demeurent des moyens incontournables et profitables à cet égard.

Ces divers moyens contribuent également à la démarche entourant l'implantation de la planification stratégique orientée vers la création d'une culture organisationnelle et professionnelle d'excellence fondée sur les meilleures pratiques.

La démarche de planification stratégique a offert l'occasion au personnel d'encadrement de s'impliquer dans la réflexion entourant le développement d'une culture propre au *CRDITED de Montréal* et l'identification des objectifs généraux découlant des quatre enjeux organisationnels. Deux projets significatifs ont été retenus : *Projet RAC* (standardisation et la mise en place de résidences à assistance continue) et le *Projet programme ICI* (intervention comportementale intensive). Ces deux projets s'inscrivent dans une perspective de spécialisation accrue de nos services offerts en fonction de besoins ponctuels, spécifiques et complexes.

Ce n'est que par le partage des champs d'expertises des partenaires et par la mise en commun de nos forces que nous serons en mesure de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Ainsi, tout au long de la dernière année, le comité de direction a maintenu des relations de collaboration et de complémentarité avec le comité des usagers, le mouvement associatif et les commissions scolaires.

De plus, dès le printemps 2012, de concert avec les deux autres CRDITED montréalais, le mouvement associatif et avec l'appui du directeur général du *CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel*, le *CRDITED de Montréal* a interpellé l'*Agence de la santé et des services sociaux de Montréal* pour qu'une table régionale DI-TED soit mise en place, afin d'accroître la collaboration des CSSS de l'île de Montréal.

Ce projet verra le jour au printemps 2013 et permettra, d'harmoniser les services des CSSS et des CRDITED tout en tenant compte du mouvement associatif et des hôpitaux psychiatriques de l'île de Montréal.

L'existence de cette table régionale est devenue indispensable. L'engorgement des hôpitaux de troisième ligne et de certains hôpitaux généraux de Montréal par des personnes ayant une déficience intellectuelle ou des troubles envahissants du développement est une réalité.

Cette situation devant être corrigée, l'*Agence de la santé et des services sociaux de Montréal*, avec le concours des établissements et des partenaires du réseau, doivent identifier des solutions afin de répondre aux besoins de ces personnes et de favoriser la fluidité des services entre les hôpitaux psychiatriques ou généraux et les établissements de réadaptation en DI-TED de la région de Montréal.

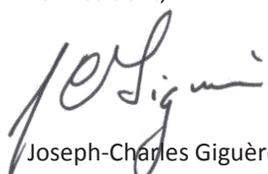
Le tissu urbain montréalais change considérablement et le profil de la clientèle du *CRDITED de Montréal* se transforme aussi. L'établissement investit des ressources considérables afin de répondre aux besoins spécifiques et de plus en plus complexes de la clientèle, notamment, celle ayant un parcours judiciaire, psychiatrique, parfois conjugué à des troubles du comportement ou à des problématiques liées à la sexualité. Cette clientèle fait appel à d'autres compétences et requiert des expertises particulières, ainsi qu'un environnement physique adapté à sa condition (environnement physique sécurisé, architecture, proximité des voisins en milieu urbain) posant des défis de taille à notre établissement.

La fusion des services administratifs prend forme progressivement. Aussi, une étape majeure a été franchie en février 2013, à l'occasion de la fusion des bases de données ressources humaines et financières de l'organisation. Cette fusion touche tous les employés et permet, dès le 1er avril 2013, d'assurer la gestion harmonisée des ressources financières et humaines avec un seul logiciel. La réduction des bases de données favorise ainsi une gestion plus efficace et facilite l'évaluation des performances de l'organisation.

Enfin l'exercice financier 2012-2013 fut aussi riche en émotions et qu'en événements. Nos réalisations sont les résultats des efforts et de la contribution de l'équipe d'encadrement et de la très grande majorité des employés. Malgré les nombreuses transformations, les déménagements et les mesures d'optimisation rigoureuses, les résultats obtenus sont significatifs et nous sommes fiers de nos accomplissements. Le travail réalisé est remarquable et n'aurait pu se concrétiser sans la contribution de l'ensemble du personnel de l'organisation. C'est avec beaucoup de fierté et de considération que nous tenons à les remercier chaleureusement pour ces réalisations dans un contexte de transformation organisationnelle.

Il importe également de saluer la contribution essentielle des membres du conseil d'administration, des ressources contractuelles, du comité des usagers et de l'ensemble des partenaires qui s'associent à notre organisation par soucie du mieux-être des personnes qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

Le Président,



Joseph-Charles Giguère

Le directeur général,



Louis-Marie Marsan

## DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

À titre de directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2012-2013 du CRDITED de Montréal :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

---



Louis-Marie Marsan  
Directeur général

## RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du *CRDITED de Montréal* ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les *Normes comptables canadiennes pour le secteur public* ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

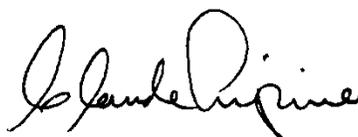
La direction du *CRDITED de Montréal* reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités par la firme *Raymond Chabot Grant Thornton* dûment mandatée pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme *Raymond Chabot Grant Thornton* peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Louis-Marie Marsan  
Directeur général



Claude Lépine  
Directeur des services financiers

## Table des matières

MISSION.....	2
MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	3
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES.....	6
RAPPORT DE LA DIRECTION.....	7
PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	10
ORGANIGRAMME TRANSITOIRE 2012-2014.....	11
<b>FAITS SAILLANTS.....</b>	<b>12</b>
<b>DIRECTION GÉNÉRALE.....</b>	<b>12</b>
AFFAIRES JURIDIQUES .....	12
MANDATS SPÉCIFIQUES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE (DGA).....	13
MANDATS SPÉCIFIQUES DE L'ADJOINTE AU DIRECTEUR GÉNÉRAL (ADG).....	14
LA COORDINATION DES SERVICES INFORMATIQUES .....	15
<b>DIRECTION DES SERVICES DE RÉADAPTATION.....</b>	<b>16</b>
SERVICE DE RÉADAPTATION EN CONTEXTE RÉSIDENTIEL.....	16
SERVICE DE RÉADAPTATION À LA PERSONNE ET À SA FAMILLE EN MILIEU NATUREL.....	17
SERVICE DE RÉADAPTATION EN CONTEXTE DE TRAVAIL ET COMMUNAUTAIRE.....	17
SERVICE DE RÉADAPTATION À LA PERSONNE ET À SA FAMILLE - ENFANCE (SERVICES ICI).....	17
<b>DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS.....</b>	<b>18</b>
PRINCIPALES DONNÉES DE SANTÉ .....	19
<b>DIRECTION DE LA RECHERCHE ET DU TRANSFERT DES CONNAISSANCES.....</b>	<b>20</b>
VOLET RECHERCHE ET INNOVATION .....	20
CENTRE DE DOCUMENTATION / FORMATION / STAGES .....	21
<b>DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES.....</b>	<b>23</b>
DOTATION / AVANTAGES SOCIAUX LISTE DE RAPPEL / NÉGOCIATIONS / LOGIBEC.....	23
COMITÉ PARITAIRE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CPSST).....	24
<b>DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES ET DES APPROVISIONNEMENTS.....</b>	<b>25</b>
<b>DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES.....</b>	<b>26</b>
DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS.....	27
PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION.....	29
DONNÉES STATISTIQUES DE LA CLIENTÈLE.....	31
<b>RÉSULTATS.....</b>	<b>34</b>
<b>OBJECTIFS PRÉVUS AU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL.....</b>	<b>34</b>
<b>ENGAGEMENTS CONTENUS DANS L'ENTENTE DE GESTION ET D'IMPUTABILITÉ.....</b>	<b>34</b>
PLAN D'ACCÈS 2012-2013.....	34
RESSOURCES HUMAINES.....	35
PROGRAMME ADMINISTRATIF – SOUTIEN AUX SERVICES.....	35

MESURES VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE.....	36
PROJETS D'OPTIMISATION 2011-2015 (ÉTABLISSEMENT) - SUIVI DES PROJETS (AUTRE).....	35-36
<b>RELATIVEMENT À LA LOI SUR LES SERVICE DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (LSSSS)</b> (CHAPITRE S-4.2).....	<b>39</b>
<b>AGRÉMENT</b> .....	<b>39</b>
<b>SÉCURITÉ DES SOINS ET SERVICES - LSSSS</b> .....	<b>39</b>
DÉCLARATION ET LA DIVULGATION DES INCIDENTS/ACCIDENTS .....	39
MESURES DE CONTRÔLE DES USAGERS (ART. 118.1).....	39
CORRECTIFS MIS EN PLACE POUR APPLIQUER LES RECOMMANDATIONS DU CORONER.....	40
<b>EXAMEN DES PLAINTES ET PROMOTION DES DROITS - LSSSS</b> .....	<b>41</b>
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES.....	41
BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION.....	43
BILAN DES DOSSIERS D'ASSISTANCE.....	44
RAPPORTS.....	44
AUTRES FONCTIONS.....	44
<b>COMITÉS ET CONSEILS</b> .....	<b>45</b>
COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ .....	47
COMITÉ DE GESTION DES RISQUES.....	48
COMITÉ DES USAGERS .....	50
COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	57
COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE.....	60
CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE .....	61
CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS .....	62
FONDATION.....	63
<b>RESSOURCES HUMAINES - PORTRAIT DES EFFECTIFS</b> .....	<b>64</b>
<b>ÉTATS FINANCIERS ET ANALYSE DES RÉSULTATS</b> .....	<b>65</b>
<b>TABLEAU DE L'ÉTAT DU SUIVI DES RÉSERVES, COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS FORMULÉS PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT</b> .....	<b>72</b>
<b>CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIES DES ADMINISTRATEURS (ANNEXE 1)</b> .....	<b>84</b>

## PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le *Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED de Montréal)* est un établissement du réseau de la santé et des services sociaux offrant des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation à plus de 4500 personnes qui présentent une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED).

De plus, il gère près de 2000 places en ressources d'hébergement contractuelles telles que des ressources intermédiaires (RI) ou des ressources de type familial (RTF) sur l'Île de Montréal.

### LA CLIENTÈLE

L'établissement reçoit, **sur référence** d'un CSSS local, d'un centre jeunesse, d'un centre hospitalier ou par transfert d'un autre CRDITED, des personnes présentant un retard global de développement (enfants de moins de 6 ans), une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED).

La clientèle desservie peut également présenter des caractéristiques telles que des troubles graves du comportement, une déficience sensorielle ou des problèmes de santé mentale, nécessitant des interventions spécialisées.

### DES SERVICES ET UN PARTENARIAT CENTRÉS SUR LA PERSONNE ET SA FAMILLE

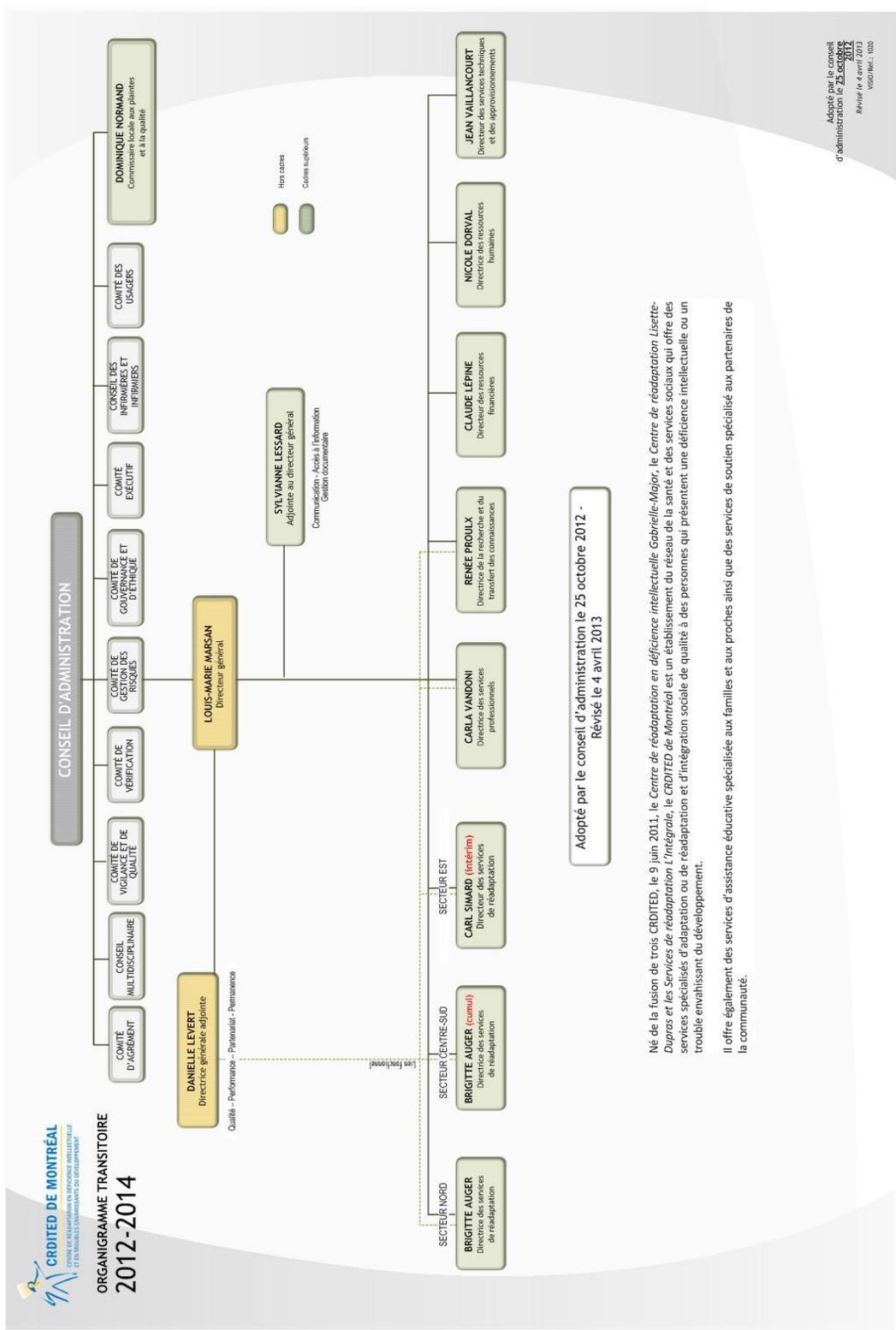
Nos services spécialisés sont personnalisés, adaptés et en continuité avec ceux dispensés par les autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ils sont prodigués par des équipes professionnelles composées, notamment, d'**éducateurs spécialisés**, de **psychoéducateurs**, de **travailleurs sociaux**, de **psychologues**, d'**ergothérapeutes**, d'**orthophonistes** et d'**assistants en santé et services sociaux** qualifiés.

Le type d'intervention, l'intensité et la durée du service (épisode de service) varient selon la nature et la complexité des besoins des personnes, qu'ils soient ponctuels, chroniques ou qui découlent d'une incapacité significative et persistante.

La prestation de ces services implique également le soutien à la famille ou au représentant légal, et dans certains cas, l'assistance au responsable de la ressource contractuelle. De plus, selon le projet de vie de la personne, ses valeurs et les objectifs convenus à un *plan d'intervention* (PI) ou un *plan de service individualisé* (PSI), des partenariats peuvent être établies avec les milieux de la petite enfance, de l'éducation, du travail et de l'ensemble des différents secteurs de la communauté.

Enfin, des relations continues sont également entretenues avec les milieux de la recherche et les réseaux associatifs et communautaires afin d'assurer une qualité des services en constante progression et une réponse éclairée aux besoins de la clientèle.

# ORGANIGRAMME TRANSITOIRE 2012-2014



**CRDITÉ DE MONTRÉAL**  
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE  
ET EN DÉFICIENCE COGNITIVE DE DÉVELOPPEMENT

**ORGANIGRAMME TRANSITOIRE 2012-2014**

Né de la fusion de trois CRDITÉ, le 9 juin 2011, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Gabrielle-Major, le Centre de réadaptation Lisette-Dupras et les Services de réadaptation L'Intégrale, le CRDITÉ de Montréal est un établissement du réseau de la santé et des services sociaux qui offre des services spécialisés d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale de qualité à des personnes qui présentent une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

Il offre également des services d'assistance éducative spécialisée aux familles et aux proches ainsi que des services de soutien spécialisés aux partenaires de la communauté.

Adopté par le conseil d'administration le 25 octobre 2012 - Révisé le 4 avril 2013  
Version: 100

## FAITS SAILLANTS

### DIRECTION GÉNÉRALE

L'année 2012-2013 a été l'occasion de consolider différentes structures organisationnelles. Ainsi, la composition du **comité de direction** s'est complétée par la dotation du poste de directeur des services techniques et de l'approvisionnement.

Toujours dans une perspective de consolidation, les rencontres de l'ensemble du personnel d'encadrement se sont poursuivies à un rythme régulier, soit quatre rencontres au cours de la dernière année financière. Ces rencontres ont été l'occasion pour les gestionnaires de s'approprier de nombreux processus organisationnels, dont la planification stratégique, d'échanger en regard de la culture organisationnelle à développer ainsi que de partager de l'information concernant de nombreux mandats et projets du CRDITED de Montréal.

Dans la même foulée, un **comité de gestion et de cohésion organisationnelle** a été créé; composé des différents coordonnateurs et des directeurs, ce comité a pour principaux objectifs de développer une vision organisationnelle commune et d'harmoniser les différents processus.

Enfin, la révision de la **planification stratégique** a permis un meilleur ajustement de celle-ci aux défis organisationnels. L'ensemble des gestionnaires a contribué à identifier les objectifs stratégiques à poursuivre, afin de relever les quatre enjeux que constituent :

- ▶ La **fusion**
- ▶ L'**accessibilité et la continuité** des services
- ▶ La **spécialisation** et la **compétence**
- ▶ La désignation éventuelle du *CRDITED de Montréal* à titre d'**institut universitaire**

### AFFAIRES JURIDIQUES

Le conseiller aux affaires juridiques a produit **174 avis juridiques**, dont 22 avis écrits portant sur différents sujets dont le VIH, la parentalité, la confidentialité, les enregistrements vidéos, les contrats suivant l'article 108 de la LSSSS, les mesures d'isolement, l'application de la loi 21, les obligations contractuelles des RNI, la notion d'abus financiers, les relations avec des partenaires de la même région socio-sanitaire, le consentement aux soins ou les obligations des représentants légaux.

Le conseiller a tenu 24 rencontres d'équipes préparatoires en prévision du passage devant le tribunal d'un employé du *CRDITED de Montréal*.

Un **comité clinicojuridique** a été créé. Les onze rencontres de l'année ont été animées par le conseiller.

Enfin, le conseiller a contribué à l'élaboration de politiques ou de procédures portant sur le harcèlement en milieu de travail, la vérification des antécédents judiciaires et la convocation d'un usager à agir à titre de juré.

## MANDATS SPÉCIFIQUES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE (DGA)

La révision de la planification stratégique et la mise en place des deux projets organisationnels (les *résidences à assistance continue (RAC)* et les *services d'intervention comportementale intensive (ICI)*) ont fait l'objet de différentes activités à la direction générale adjointe : consultations auprès des cadres, soutien aux chargés de projet, élaboration d'outils de gestion de projets, présentations diverses, etc. Notons également la participation à différents travaux et réflexions quant à une démarche collective de l'évaluation de la performance et de la qualité à la *Table Performance de la FQCRDITED*.

La mise en œuvre de **partenariats** s'est également poursuivie et a permis d'établir de solides collaborations avec le milieu scolaire. Celles-ci se sont traduites par la mise en commun de modalités concernant différentes trajectoires de services pour les jeunes. Des outils de suivi favorisant une meilleure concertation entre les intervenants du CRDITED, des CSSS et du milieu scolaire sont en élaboration et devraient être disponibles au cours de la prochaine année.

Le *CRDITED de Montréal* a aussi participé à différents travaux et réflexions, notamment avec les tables de concertation en DI-TED, les *Centres de santé et de services sociaux (CSSS)*, et différents organismes communautaires, dont le comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI).

Soucieux d'un climat de travail où professionnalisme cohabite avec engagement et plaisir, des activités préalables à l'implantation d'un programme **Entreprise en santé** ont été réalisées, permettant, entre autres, de s'assurer de l'engagement du comité de direction.

Les résultats du sondage sur le climat organisationnel et l'octroi d'un soutien financier de *l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal* permettront de lancer formellement ce programme au cours de la prochaine année.

Dans la perspective d'harmoniser nos processus de gestion, des groupes d'échanges avec les cadres intermédiaires ont été mis sur pied. Ces groupes ont été l'occasion de partager des façons de faire, des préoccupations, en plus de favoriser une plus grande cohésion organisationnelle.

L'intégration des nouveaux employés qui se joignent à l'organisation étant un enjeu majeur, un accompagnement personnalisé leur est offert par une gestionnaire de la direction générale adjointe. Complémentaire aux journées d'accueil mises en place par la direction des ressources humaines, cet accompagnement vise à favoriser la contribution de chacun en facilitant la compréhension de la mission et des différents services de notre établissement.

Par ailleurs, sous l'autorité fonctionnelle de la directrice générale adjointe, les membres du *comité des directions cliniques et de la recherche* ont poursuivi leurs travaux en vue d'arrimer les différentes actions relatives à l'organisation des services et aux pratiques professionnelles.

## MANDATS SPÉCIFIQUES DE L'ADJOINTE AU DIRECTEUR GÉNÉRAL (ADG)

L'adoption de la *Politique des communications* et la consolidation de cette équipe au siège social a permis d'harmoniser les façons de faire en matière de **communications** internes et externes. Les membres de l'équipe ont ainsi pu intégrer divers comités de travail en plus de soutenir activement les directions et les instances organisationnelles dans leurs stratégies de communication et l'organisation d'événements dont les rencontres du personnel d'encadrement, ou les premières assemblées annuelles du conseil multidisciplinaire et du comité des usagers.

L'ensemble des outils de communication ont aussi fait l'objet d'une révision et une nouvelle image a été développée pour le bulletin interne *Le Diapason*. Une *Politique sur l'utilisation des médias sociaux* a également été adoptée.

Relayeurs essentiels de l'information, les agentes d'information de l'équipe des communications ont aussi coordonné et animé des rencontres avec les agentes et techniciennes administratives afin de réaliser le *Guide de la communication écrite* et de faciliter une communication bidirectionnelle. Ces rencontres consultatives et informatives auront également permis d'aborder la planification de la refonte de nos sites Internet et intranet et la mise à l'image de nos points de service (en cours). La participation à différentes tables de travail et tables de concertation, dont celles du comité de communication la *FQCRDITED* et de *l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal* se poursuit.

En ce qui a trait à la gestion des **archives administratives**, les travaux d'élaboration du plan de classification s'achève, en collaboration avec la coordination des services informatiques. Des rencontres ont eu lieu avec tous les directeurs afin de déterminer les particularités quant à leur structure documentaire. Un appel d'offre pour un logiciel de gestion documentaire a permis de trouver un fournisseur afin d'assurer une saine gestion et un repérage facile de nos documents organisationnels, dans le respect de la *Loi sur les archives et de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ)*. La réalisation du calendrier de conservation du *CRDITED de Montréal* est à venir.

Enfin, l'adjointe au directeur général, responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics*, a reçu et traité **513 demandes de documents d'accès** (voir tableaux ci-contre) et a participé à plusieurs rencontres d'équipe afin d'expliquer le processus de gestion de ces demandes, centralisé depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012.

L'ADG et la technicienne en documentation ont aussi collaboré avec la DSP à la tenue d'activités au cours de la *Semaine de la confidentialité*. Une section spécifique à l'accès à l'information a d'ailleurs été développée pour la population sur notre site Internet et pour le personnel sur l'intranet.

DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION 2012-2013	
Demandes de renseignements avec consentement	470
Demandes de renseignements sans consentement	24
Demandes de renseignements documents administratifs	17
Demandes de rectification dossiers usagers	2
<b>TOTAL DES DEMANDES</b>	<b>513</b>

DÉTAILS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AVEC CONSENTEMENT	
Usagers	442
Responsables RNI	9
Employés	19
<b>TOTAL DES DEMANDES</b>	<b>470</b>

## LA COORDINATION DES SERVICES INFORMATIQUES

L'essentiel des activités du service informatique en 2012-2013 a également permis de consolider les processus d'affaires, l'offre de service et prioritairement, d'unifier les forces vives du capital humain du service informatique de chacun des secteurs au sein de notre nouvelle organisation.

Outre la gestion des activités quotidiennes, la centralisation de nos trois centres de traitement vers un seul a certainement été un projet qui a mobilisé la plus grande partie de nos efforts. La fusion des infrastructures physiques ainsi que l'harmonisation des bases de données, des licences et des services achetés nous ont permis d'établir des nouveaux standards afin d'augmenter l'efficacité des ressources existantes et également de fournir des nouveaux services afin d'offrir un meilleur soutien au personnel de l'établissement.

### Comité de sécurité des actifs informationnels

En avril 2012, un *comité de sécurité transitoire* de fusion a été créé au *CRDITED de Montréal* afin d'assurer une harmonisation rapide et sécuritaire des processus et des systèmes d'information. Ce comité restreint composé du directeur général, du coordonnateur de service informatique (RSAI) et du chef de service aux infrastructures réseau (RSAI délégué) ont tenu des séances au besoin au cours de la dernière année afin de s'assurer que tous les changements apportés aux systèmes et aux infrastructures respectaient les normes dictées par le *Cadre global de gestion des actifs informationnels (CGGAI)*.

La coordination des services informatiques fusionnés ainsi que la grande majorité des infrastructures étant maintenant regroupées nous amène la maturité nécessaire afin de procéder, dès l'automne 2013, à la constitution du premier *comité directeur informationnel* du *CRDITED de Montréal*. Ce nouveau comité, agira au même titre que le comité de sécurité.

### Activités du comité de sécurité transitoire :

- ▶ Évaluation des impacts sur la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité :
  - du déménagement des différents éléments d'infrastructures;
  - de la fusion des systèmes financiers et de ressources humaines;
  - de l'implantation d'un nouveau système de gestion documentaire intégré;
  - de l'implantation d'un nouveau système de gestion des ressources matérielles;
- ▶ Mise à jour et fusion des différentes licences et droits d'utilisation des logiciels installés dans l'établissement, permettant ainsi de s'assurer du respect des droits d'auteurs et de la propriété intellectuelle;
- ▶ La participation du RSAI ou de son délégué au *comité de coordination du développement technologique en soutien aux pratiques*;
- ▶ Remplacement de tous les serveurs et du système de sauvegarde rendu désuet compromettant ainsi potentiellement la sécurité de nos actifs ;
- ▶ Mise aux normes matérielles et logicielles de tous les postes de travail de l'établissement.

Enfin, le personnel du service informatique porte une attention particulière au respect des quinze mesures minimales inscrites au *Cadre global de gestion des actifs informationnels* au quotidien.

## DIRECTION DES SERVICES DE RÉADAPTATION

La dernière année au *CRDITED de Montréal* s'est poursuivie sous l'enjeu de la *Fusion*. Les principales réalisations de la *Direction des services de réadaptation* ont été adaptées afin de saisir les occasions favorisant la mise en place de l'harmonisation des pratiques cliniques et administratives des différents services. Malgré le fait que plusieurs tâches restent à accomplir afin de consolider la fusion du *CRDITED de Montréal*, la dernière année a été chargée d'activités et de réalisations visant la mise en commun des expertises et des pratiques d'intervention par les gestionnaires et le personnel.

### SERVICE DE RÉADAPTATION EN CONTEXTE RÉSIDENTIEL

La signature des ententes collectives entre les différentes associations représentant les responsables de ressource non institutionnelle (RNI) et le *ministère de la Santé et des Services sociaux* a mobilisé beaucoup de temps et de ressources à l'interne afin d'implanter ces nouvelles dispositions. Ainsi, le nouveau mode de rémunération des RNI et l'appropriation du processus d'appel d'offres à l'occasion de l'ouverture des ressources intermédiaires de groupe ont occupé une place importante. De plus, la suite de l'implantation de ces nouvelles dispositions, impose une réflexion au cours de la prochaine année, autour d'un nouveau modèle de suivi pour les ressources et les usagers qui y sont hébergés afin de se conformer à la loi.

À l'automne 2012, onze équipes composées de deux cadres provenant de la DSP et des DSR des trois secteurs ont effectué la **visite de 165 RNI** au secteur Centre-Sud. Cet exercice s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et dans l'esprit d'une culture de qualité. Les objectifs de ces visites visaient à dresser un portrait global des forces et des éléments à améliorer dans ces RNI en lien avec la sécurité et l'appréciation des milieux physiques de nos usagers, avec le suivi et la qualité de vie de ces derniers, ainsi que l'appréciation des responsables des ressources du soutien apporté par le *CRDITED de Montréal*. L'exercice fut constructif. Il a permis d'identifier les forces et les points à améliorer, qui se sont traduits en recommandations transposées dans un plan d'action déjà mis en œuvre.

Les activités en résidences à assistance continue (RAC) ont aussi été un volet très prenant pour la DSR. Le dépôt du rapport de monsieur Alain Sauvé portant sur l'évaluation des services en RAC est venu préciser les zones d'améliorations à effectuer afin de développer des services spécialisés de deuxième ligne de qualité en RAC. Dans le but de relever ces grands défis et de permettre l'**harmonisation des 25 RAC** du *CRDITED de Montréal*, le comité de direction a fait de ce processus de transformation, un projet organisationnel impliquant la contribution de l'ensemble des directions pour s'actualiser. La nomination d'un chargé de projet responsable de la coordination du projet témoigne de l'importance que le comité de direction accorde à ce projet.

Au printemps 2012 s'amorçait les discussions avec le *Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle* (CRADI) portant sur les services résidentiels offerts en *CRDITED*. Ces discussions ont rapidement abouti à la création d'un **comité mixte** regroupant des représentants du milieu associatif et du *CRDITED de Montréal*. Le mandat du comité consiste à s'entendre sur les solutions liés à des problèmes concrets énoncés par les usagers, par les parents et les intervenants des organismes communautaires, et à mettre en places des mécanismes qui permettent d'appliquer des solutions (règles, consignes, formations, canaux de communication, etc.). Cela permettrait également de développer des outils notamment, sous forme de guide pour les usagers, les parents et les intervenants. Le comité est constitué de 14 membres à part égale de représentants du milieu associatif incluant usagers et parents, et du *CRDITED de Montréal*. Les travaux sont en cours et les discussions sont fort prometteuses.

Depuis juin 2012, un comité intersectoriel a été mis sur pied afin de statuer sur l'ensemble des demandes des services résidentiels et de mettre en commun les places disponibles dans les différents secteurs, afin de mieux répondre aux besoins des usagers.

#### **SERVICE DE RÉADAPTATION À LA PERSONNE ET À SA FAMILLE EN MILIEU NATUREL**

Ce service tente de répondre le plus rapidement possible aux besoins des usagers tout en respectant les critères de priorité du *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience* du MSSS, afin d'éviter des délais indus d'attente de service pour les usagers. Le développement d'un outil d'évaluation de la charge de cas permettra d'ajuster la tâche des intervenants afin de leur permettre de donner l'intensité requise de services de réadaptation, à la mesure des besoins usagers.

#### **SERVICE DE RÉADAPTATION EN CONTEXTE DE TRAVAIL ET COMMUNAUTAIRE**

Un **projet d'optimisation** appuyé par *l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal* visant la création de plateaux de travail pour notre clientèle en contexte de travail a été mis en place. Ces plateaux offrent des services de déchiquetage dans différents milieux du réseau de la santé et des services sociaux. Cette initiative et le travail conjoint des gestionnaires et des intervenants concernés ont contribué au développement d'une vision commune de ces nouveaux plateaux.

Ce projet constitue un premier pas vers un processus d'harmonisation qui se poursuivra l'an prochain avec la reproduction de ce modèle à l'ensemble des services de réadaptation en contexte de travail et communautaire. Cette harmonisation favorisera le mouvement de certaines clientèles et le développement de nouveaux milieux d'intégration. Cette révision permettra de desservir plus d'usagers en attente de service et d'éviter dans le futur, d'augmenter ou de créer de nouvelles listes d'attente.

#### **SERVICE DE RÉADAPTATION À LA PERSONNE ET À SA FAMILLE - ENFANCE (SERVICE ICI)**

L'offre de service à l'enfance demeure une préoccupation constante pour l'établissement et la priorité est de donner le plus rapidement possible l'accès aux services, aux enfants et à leur famille à la suite de l'annonce du diagnostic. Des listes d'attente encore trop élevées ont conduit à la révision de certaines modalités de dispensation de services. Des formules de groupe ont été développées afin de desservir un plus grand bassin de clientèle. Dans la dernière année, le transfert ou l'octroi de budgets supplémentaires ont permis de prendre plusieurs enfants en service.

De plus, la mise en place d'une programmation de groupe novatrice en **stimulation précoce** est venue réduire considérablement le nombre de personnes en attente de service, tout en maintenant une qualité de service par l'implication des parents dans les groupes de stimulation précoce.

Le dépôt d'un rapport sur les trois services d'**intervention comportementale intensive** (ICI) émis par une consultante externe a permis de constater les différentes approches et les écarts existants dans les différents secteurs sur le plan de l'offre de service en ICI. Considérant l'importance de ce service et les nombreuses ressources qui y sont allouées, le comité de direction a jugé prioritaire pour l'établissement de procéder à l'harmonisation des pratiques en ICI et d'en faire un projet organisationnel en nommant un chargé de projet qui en assurera la mise en place et les conditions de réussite.

## DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS

Le **nouvel organigramme** de la *Direction des services professionnels* est entré en vigueur le 29 avril 2012 et tous les dossiers de la direction ont été répartis dans les trois coordinations concernées : coordination de l'**Accès, évaluation et orientation (AEO)**, coordination des pratiques professionnelles et de la spécialisation et coordination de la qualité des services. Cette répartition vise à favoriser le développement d'une vision unifiée de la DSP, axée sur un leadership clinique des dossiers sous sa responsabilité et sur l'importance de soutenir les directions de réadaptation dans l'actualisation de l'*Offre de services spécialisés*.

En ce qui a trait au service de l'AEO, un processus transitoire harmonisé des demandes de services au *CRDITED de Montréal* a été développé en collaboration avec des représentants de la *Direction des services de réadaptation*. Ce processus permet de présenter la trajectoire des demandes de services qui sont acheminées à notre établissement, à l'intention des partenaires, des usagers et de leur famille. Des travaux d'harmonisation des critères d'accès, autant à l'interne que sur le plan régional, ont été finalisés et déposés à l'*Agence de santé et services sociaux de Montréal* pour adoption.

Dans une perspective de spécialisation, les besoins en **services professionnels** ont été analysés et plusieurs postes professionnels ont été créés, dont deux postes d'ergothérapeutes (comblés à l'hiver 2013) et un poste d'orthophoniste. D'autres créations de poste (ex : nutritionniste, sexologue) sont prévues en avril 2013. La création de ces postes permet de contribuer à la spécialisation de nos services, de mieux soutenir les équipes de réadaptation et de diminuer le recours à des ententes contractuelles avec des professionnels de l'externe.

Avec le souci de développer et de mettre en place les services requis pour la clientèle, un portrait de la clientèle présentant des **troubles graves du comportement (TGC)** a été effectué à travers l'ensemble de l'organisation, afin de planifier les services et le soutien des équipes multidisciplinaires pour cette clientèle. La diffusion des résultats est prévue au printemps 2013. Au cours de l'hiver 2013, une analyse systématique et un suivi intensif des comportements problématiques ont été mis en place pour une nouvelle cohorte d'usagers présentant des TGC du secteur Centre-Sud, en collaboration avec le SQETGC, afin d'en diminuer l'intensité et les impacts de ces troubles.

L'équipe de **sexologie** prend de l'expansion, avec la prévision de deux nouveaux postes de sexologue en avril 2013. Au cours de l'année, quatre groupes d'*Éducation sexuelle* ont été animés et plus de 125 usagers ont bénéficié d'un suivi spécialisé, de soutien et d'évaluation liés à la sexualité. De la formation plus spécifique sur le plan de l'intervention a également été offerte aux équipes qui soutiennent les personnes présentant des troubles graves associés à la sexualité. Enfin, l'équipe a également eu l'occasion d'accueillir quatre stagiaires en sexologie.

Enfin, dans le cadre de la **Semaine de la confidentialité**, une tournée d'information et de sensibilisation a été menée à travers les différents points de services en collaboration avec l'équipe de l'accès à l'information. Cette activité a permis à l'équipe de la DSP de rencontrer le personnel des divers secteurs.

Des formations ou capsules cliniques portant sur la tenue de dossier, les notes évolutives et le cadre de programmation ont également été offertes.

Actuellement, l'organisation des services professionnels est à l'étude. La structure administrative de laquelle relèvent les professionnels varie d'un secteur à l'autre, chaque modèle ayant des avantages et des limites. Une consultation organisationnelle auprès des professionnels et gestionnaires de l'établissement portant sur le **rattachement professionnel** a débuté à l'hiver 2013 à cet effet, et se poursuivra jusqu'en juin 2013.

L'objectif de la consultation vise à identifier les avantages et les limites des divers modèles de rattachement administratif pour les professionnels de l'établissement afin d'identifier les enjeux et de permettre au comité de direction d'adopter les orientations nécessaires dès l'automne 2013 dans le cadre d'une nouvelle organisation des services à l'image du *CRDITED de Montréal*.

De plus, dans le but de soutenir les pratiques professionnelles, plusieurs groupes de **codéveloppement** ont été mis en place, permettant de rassembler les professionnels des trois secteurs par profession. La mise en place de groupes de *codéveloppement* se poursuivra au cours de la prochaine année.

Enfin, des travaux importants en lien avec la **Loi modifiant le code des professions (Loi 21)**, entrée en vigueur en septembre 2012, ont également eu lieu. Cette loi redéfinit les activités réservées aux membres d'un ordre professionnel, dont les activités d'évaluation auprès d'une clientèle vulnérable. Une analyse des impacts de cette loi sur nos services professionnels a été effectuée et de l'information a été diffusée auprès des gestionnaires et des professionnels à travers l'organisation. Une attention particulière a été portée aux professionnels touchés par cette loi et qui se qualifiaient pour l'obtention de droits acquis, afin de s'assurer qu'ils puissent les obtenir s'ils le souhaitent.

### PRINCIPALES DONNÉES DE SANTÉ

Plusieurs démarches d'harmonisation des pratiques et des rencontres permettant aux infirmières d'échanger sur les pratiques et de développer une vision commune sont en cours.

Le service de santé a également diffusé des publications portant sur l'épilepsie, le reflux gastro-oesophagien et la chaleur accablante, afin d'outiller le personnel clinique.

Sur plan du suivi santé des usagers, un rapport sur *La santé des usagers en RAC* présentant des recommandations a été déposé à la DSP et à la DSR (secteur Est). Un cartable d'*Aide à la décision* et un *Carnet de santé* dans certaines équipes de RAC (secteur Est) sont en cours. Aussi, un programme de *Désensibilisation aux soins médicaux* a également été relancé (secteur Nord).

Enfin, une collaboration a été établie avec divers pharmaciens afin de fournir de l'information sur la médication administrée à la clientèle et des démarches sont en cours afin d'obtenir les services d'un pédopsychiatre au *CRDITED de Montréal*.

## DIRECTION DE LA RECHERCHE ET DU TRANSFERT DES CONNAISSANCES

### VOLET RECHERCHE ET INNOVATION

À la DRTC, l'année 2012-2013 a été marquée par d'importantes activités visant à inscrire la recherche au cœur des grands développements de l'organisation et de ses quatre enjeux stratégiques. Ainsi, la direction a travaillé à l'élaboration d'une politique de la recherche en vue de doter l'organisation d'une vision ainsi que de solides assises pour la consolidation de la recherche au *CRDITED de Montréal*. À ce chapitre, la DRTC a soutenu l'organisation dans d'importantes demandes de financement de recherche (CRSH, FRQ-S, CNRIS-OPHQ) en vue de définir et de réaliser des projets ou des programmations de recherche dans des domaines prioritaires pour l'avenir du CRDITED.

Elle a également participé à l'élaboration d'un projet conjoint majeur avec *l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal* (HLHL) et en collaboration avec la *FQCRDITED* en prévision du développement d'un modèle de service novateur qui inclut un volet de recherche évaluative.

Au 1<sup>er</sup> avril 2012, sous la responsabilité du *comité d'appréciation de la convenance institutionnelle et de l'implantation de projets*, le *CRDITED de Montréal* participait à **12 projets de recherche** et a accueilli **11 nouveaux projets** au cours de l'année. À la fin de l'exercice, **21 projets** sont toujours en cours de réalisation, dont huit pour lesquels la cueillette de données a été complétée. Parmi ces projets, six sont menés par des étudiantes ou des étudiants de troisième cycle. Parmi les projets complétés, implantés ou acceptés en 2012-2013, 36 % d'entre eux ciblaient les adultes, 24 % concernaient les enfants et 16 % portaient sur les deux populations.

Enfin, 24 % des projets ne portaient pas directement sur un groupe d'âge en particulier. Comme l'année dernière, la plupart des projets (36 %) portaient sur la clientèle ayant une DI, comparativement à 16 % des projets sur la population ayant un TED, alors que 48 % ciblaient les deux groupes de population à la fois. Les types de répondants variaient selon les projets : les intervenants étaient les plus souvent sollicités (13%), suivis des usagers (11 %), des employés et gestionnaires (10 %), puis des parents (7 %).

La DRTC assure également la direction du *comité d'animation de la vie scientifique* qui a proposé, au calendrier 2012-2013, 14 conférences midi sur des thèmes variés. Ces conférences ont été l'occasion de présenter les résultats de recherche de nombreux projets auxquels l'organisation, les intervenants ou les usagers et leurs proches ont participé. Soucieuse de favoriser la plus grande participation des membres, le comité s'est assuré de varier les sites de diffusion des conférences midi au sein des différents secteurs. De plus, la DRTC a assuré la diffusion de chacune des conférences midi du programme du SQETGC, en la rendant accessible sur trois sites simultanément.

La DRTC est aussi à la tête du *comité de coordination du développement technologique en soutien aux pratiques*, dont l'une des réalisations a été la mise sur pied du laboratoire d'expérimentation des technologies. Cet espace, mis à la disposition des intervenants, a été instauré afin de leur permettre de développer leurs compétences en lien avec les technologies, de cibler les applications pouvant soutenir des objectifs inscrits aux plans d'intervention et d'évaluer les technologies disponibles avant leur intégration dans les pratiques cliniques.

Par ailleurs, la DRTC réalise de nombreuses activités de soutien méthodologique et participe ainsi au développement et à la structuration de projets de recherche initiés par le personnel de l'organisation.

La DRTC contribue au rayonnement de l'organisation, notamment au chapitre du soutien aux partenaires. Cette année, la DRTC, en collaboration avec l'équipe de recherche DI, TED et «intersectorialité» et avec le soutien financier de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, a élaboré une formation en DITED-Justice inscrite au répertoire des formations réseau de l'Agence.

De plus, les membres de la direction ont réalisé des communications scientifiques à l'occasion de congrès internationaux (AIRHM, IASSID, AMRP) ou provinciaux (AQIS, IQDI) ou ont publié des articles dans des revues scientifiques ou chapitres de livre, contribuant ainsi au rayonnement de l'organisation dans le milieu scientifique.

Enfin, la DRTC a également consolidé des alliances de recherche et développé de nouveaux partenariats avec des équipes universitaires pour assurer l'intégration des connaissances issues de la recherche et les mettre à profit dans les projets de l'organisation.

### CENTRE DE DOCUMENTATION

Par ailleurs, à la suite de la fusion, la nouvelle collection issue des trois anciens centres de documentation devait être regroupée. Pour ce faire, un nouveau système de cotation a dû être adopté, puisque chaque ancien établissement possédait son propre système. Le choix s'est arrêté sur le système de la *Library of Congress*, utilisé dans la majorité des bibliothèques universitaires canadiennes et américaines. L'exercice de *recotation* de l'ensemble de la collection est en cours et devrait se terminer dans les prochains mois.

De plus, afin de regrouper physiquement l'ensemble de la collection qui était, jusqu'à maintenant, répartie dans les trois anciens sièges sociaux, celle-ci a été déménagée dans un local spécialement aménagé à cette fin au 8000 Notre-Dame.

### FORMATION

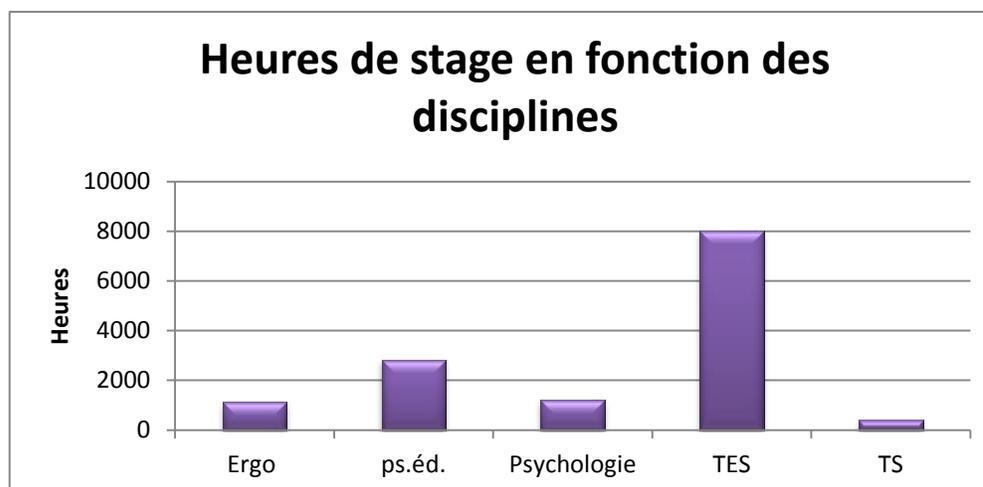
Dans le but d'outiller minimalement les nouveaux employés, une consultation a été menée dans chaque secteur afin d'identifier les formations de base jugées essentielles. À la suite de cette consultation, le service de la formation a contacté les personnes à l'interne aptes à dispenser ces formations afin de créer, de diffuser et de mettre à jour un calendrier de formations contenant les dates et les lieux où ces formations auront lieu. Aussi, les différents formulaires relatifs aux demandes de formation provenant des trois anciennes organisations ont été unifiés afin de proposer des formulaires communs à l'ensemble du CRDITED.

### STAGES

En 2012-2013, le *CRDITED de Montréal* a accueilli **57 stagiaires** pour un nombre total de **16 317 heures de stage** (stages débutés entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013). Près de la moitié des étudiants en stage étaient de niveau collégial, soit 49 %, alors que 44 % des stagiaires provenaient des milieux universitaires. Les principales disciplines représentées en fonction des heures totales de stage sont : l'éducation spécialisée (59 %), la psychoéducation (21 %), la psychologie (9 %), le travail social (3 %) et l'ergothérapie (8 %).

## NOMBRE DE STAGIAIRES ACCUEILLIS ET NOMBRE D'HEURES DE STAGE PAR CYCLE D'ÉTUDE

PRINCIPAUX CYCLES D'ENSEIGNEMENT DES STAGIAIRES ACCUEILLIS	2012-2013			
	N <sup>BRE</sup> DE STAGIAIRES	%	N <sup>BRE</sup> D'HEURES DE STAGE	% DES HEURES DE STAGE
Formation universitaire de 1 <sup>er</sup> cycle	19	33 %	4 688	29 %
Formation universitaire de 2 <sup>e</sup> cycle	5	9 %	1825	11 %
Formation universitaire de 3 <sup>e</sup> cycle	-	-	-	-
Diplôme d'études collégiales (DEC)	28	49 %	8014	49 %
Autre	-	-	-	-
Admission à un ordre professionnel	4	7 %	1370	8 %
Stagiaire de recherche	1	2 %	420	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100 %</b>	<b>16 317</b>	<b>100 %</b>



## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des ressources humaines (DRH) harmonise progressivement ses processus administratifs. En effet en regroupant physiquement l'ensemble du personnel à une même adresse, il a été possible de déterminer les rôles et les responsabilités attribués à chacune des équipes. À la fin de l'exercice financier 2012-2013, les activités des différentes équipes ont été consolidées et la DRH est prête à soutenir le secteur de la réadaptation.

### ÉQUIPE DOTATION

Ainsi, dès sa mise en place, l'équipe Dotation a procédé à l'affichage des postes vacants et des nouveaux postes pour l'ensemble du *CRDITED de Montréal* des différentes catégories de personnel tout en respectant les règles pour chacune des catégories d'emploi issues des trois établissements fusionnés.

En termes de recrutement, bon nombre de maisons d'enseignements ont été approchées afin de présenter les activités et les types de postes offerts à notre établissement, ainsi que de nos besoins en effectifs.

À la demande du directeur général, une table de travail portant sur la rétention du personnel a été mise sur pied afin de contrer les difficultés rencontrées à maintenir les nouvelles recrues en poste, effaçant du coup, les efforts de recrutement déployés. Dès le printemps 2013 des mesures seront mises en place afin de sensibiliser l'ensemble des membres de l'établissement à soutenir et mieux accompagner les nouveaux employés.

### L'ÉQUIPE AVANTAGES SOCIAUX ET L'ÉQUIPE DE LA LISTE DE RAPPEL

Une nouvelle technicienne s'est jointe à l'équipe des Avantages sociaux qui poursuit la consolidation de ses activités. Pour sa part, l'équipe de la Liste de rappel continue d'harmoniser ses activités. À titre indicatif, la garde du *Pavillon Pierrefonds* est maintenant intégrée à la garde du secteur Est.

### NÉGOCIATIONS

De concert avec les représentants des différentes accréditations syndicales, le processus de négociation des 26 matières locales a été entamé en cours d'année. Les objectifs ultimes pour les deux partis sont la stabilité des usagers et la création d'un milieu motivant pour notre personnel. Les relations et les échanges demeurent harmonieux, même si parfois les enjeux diffèrent.

Dans le même ordre d'idées, les comités de relations de travail ont été mis en place pour les quatre catégories de personnel et ce, avec l'accord de toutes les parties et les procès-verbaux sont accessibles sur notre site intranet. Ainsi, le personnel de l'établissement peut suivre les développements, se tenir informé des points discutés et des ententes réalisées.

### FUSION DES BASES DE DONNÉES LOGIBEC

Parmi les réalisations majeures, la fusion des trois bases de données *Paie/RH* de *Logibec* constitue un accomplissement important. Les différents travaux de fusion ont entraîné de nombreuses modifications dont les changements de numéros d'employés, de numéros de postes et de numéros d'unités administratives. Grâce à la collaboration du personnel du Service des finances et d'autres services, le projet s'est concrétisé selon l'échéancier prévu avec une grande rigueur.

### COMITÉ PARITAIRE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CPSST)

Un nouveau comité paritaire en santé et sécurité au travail a été formé. Il est composé de représentants de chacune des accréditations syndicales et de deux gestionnaires du *CRDITED de Montréal*. Les enjeux de sensibilisation et de prévention guident les actions de ce comité.

Le dossier portant sur le personnel des agences de main-d'œuvre indépendante de l'ancien établissement *CR Lisette-Dupras*, a amorcé un processus d'arbitrage à l'automne 2012. Devant l'ampleur du dossier, les parties ont accepté de poursuivre la démarche sous forme de médiation, à la suite d'une demande de l'arbitre. Plusieurs rencontres ont eu lieu et une proposition de règlement a été déposée à la partie syndicale. Ce processus de médiation se poursuit et nous espérons en arriver à une entente globale.

Enfin, la DRH s'emploie à l'harmonisation des politiques et pratiques RH et compte participer activement à la mise en place d'une structure organisationnelle complète incluant les services de réadaptation unifiés et en concordance avec les quatre grands enjeux organisationnels du *CRDITED de Montréal*.

## DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES ET DES APPROVISIONNEMENTS

Depuis avril 2012, la *Direction des services techniques et des approvisionnements* (DSTA) a procédé aux adaptations découlant de la fusion des services techniques et des approvisionnements, dont les activités entourant les aménagements des installations et les déménagements du personnel.

Parmi les principales réalisations de la DSTA figurent également la fermeture des anciens comptes respectifs du *CRDI Gabrielle-Major*, du *CR Lisette-Dupras* et des *Services de réadaptation L'Intégrale*, le transfert des dossiers actifs et la création du nouveau compte *CRDITED de Montréal* pour *Sigma Santé* et *SEAO*.

Aussi, dès le 14 juin 2012, une politique d'acquisition en biens et services pour le *CRDITED de Montréal* est adoptée par le conseil d'administration.

En août 2012, la nouvelle structure de la DSTA est élaborée et les démarches pour son application sont instaurées.

Outre ces réalisations majeures, le contexte de changements lié à la fusion a impliqué de nombreuses actions sur le plan technique, des approvisionnements et des aménagements.

- ▶ Déménagement du personnel du *CRDITED de Montréal* afin de centraliser les opérations et d'optimiser le travail des différents services et directions (plus de 200 personnes)
- ▶ Analyse, recommandation et décision pour l'implantation siège social au 75, rue Port-Royal Est
- ▶ Numérisation de baux du *CRDITED de Montréal* rendus accessibles sur l'arborescence à l'interne
- ▶ Agrandissement de la salle informatique au siège social afin de répondre aux besoins techniques et de sécurité
- ▶ Implantation du système de requêtes informatisées techniques pour l'ensemble du *CRDITED de Montréal* en septembre 2012
- ▶ Cession de bail situé au 13301 rue Sherbrooke Est (*CSSS Pointe-de-l'Île*)
- ▶ Rénovation majeure d'un ascenseur du bâtiment situé au 8000 Notre-Dame
- ▶ Préparation et publication sur *SEAO* de 25 appels d'offres selon la réglementation en vigueur (*Logibec*, *PAE*, *RI*, ergothérapeute, etc.)
- ▶ Représentation du DSTA en qualité de membre du conseil d'administration de *Sigma Santé*
- ▶ Mise à jour et fusion d'*Actif + Réseau* pour le *CRDITED de Montréal* (volet équipements médical et non-médical, mobilier, maintien d'actifs et rénovation fonctionnelle mineure)
- ▶ Aménagement fonctionnel du *Centre de documentation* fusionnée de la *DRTC* au 8000 Notre-Dame.

## DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, la direction des ressources financières a réalisé plusieurs activités dont en voici les principales.

- ▶ Mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle de la direction des ressources financières, ainsi que la négociation d'une entente avec le syndicat, permettant la mobilité du personnel et la répartition des tâches de l'ensemble des employés de la direction.
- ▶ Fusion des trois systèmes de gestion de la paie (*Logibec*) en un seul. Ce nouveau système est devenu opérationnel en février 2013.
- ▶ Installation d'une nouvelle base du système comptable permettant la production d'un budget fusionné pour l'exercice financier 2013-2014 et d'un seul rapport financier annuel (AS-471) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013. Aussi, les états financiers de la période 11 et les suivants ont été produits à l'aide du nouveau système fusionné.
- ▶ Réduction de notre taux de dépenses administratives permettant l'atteinte de la cible régionale. Avec un **taux de 5,18 %**, le **CRDITED de Montréal** se positionne au **9<sup>e</sup> rang sur les 43 établissements montréalais**, tel que démontré par un tableau produit par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal à cet égard.
- ▶ Règlement des différends avec le *Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM)* en lien avec des factures remontant à des années antérieures.
- ▶ Règlement avec l'*Hôpital Douglas* pour des frais de service facturés à l'établissement .
- ▶ Règlement avec le *Centre Jeunesse de Montréal* concernant la tarification de services d'hébergement.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL								
ÉTABLISSEMENT	EFFICACITÉ ADMINISTRATIVE						Taux moyen par groupe d'établissements	Cible régionale
	Coûts directs nets des activités principales	Coûts directs nets administration générale (7300)	Coûts directs nets administration services techniques (7320)	% DÉPENSES ADMINISTRATIVES				
				2011-2012	2010-2012	Variation		
Hôpital	340 066 945 \$	13 716 703 \$	1 700 250 \$	4,53%	4,13%	0,40%	4,76%	5,45%
Hôpital	314 927 629 \$	14 159 743 \$	357 117 \$	4,61%	4,33%	0,28%	4,99%	5,45%
Hôpital	38 676 884 \$	1 739 686 \$	131 541 \$	4,84%	5,55%	-0,71%	7,72%	5,45%
CSSS	155 195 411 \$	7 174 889 \$	435 815 \$	4,90%	5,67%	-0,77%	5,49%	5,45%
Hôpital	369 291 466 \$	17 283 431 \$	919 294 \$	4,93%	5,11%	-0,18%	4,99%	5,45%
Hôpital	324 236 722 \$	15 482 548 \$	855 895 \$	5,04%	5,69%	-0,65%	4,99%	5,45%
Hôpital	140 196 907 \$	8 386 087 \$	705 333 \$	5,06%	5,39%	-0,33%	4,99%	5,45%
CSSS	162 387 399 \$	7 937 681 \$	316 369 \$	5,08%	5,98%	-0,90%	5,49%	5,45%
CRDITED de Montréal	161 547 107 \$	8 363 718 \$	0 \$	5,18%	5,76%	-0,58%	6,39%	5,45%
Hôpital	117 346 312 \$	6 020 006 \$	112 586 \$	5,22%	5,52%	-0,30%	4,76%	5,45%
Hôpital	130 712 750 \$	6 739 885 \$	210 095 \$	5,32%	5,55%	-0,23%	4,76%	5,45%
CSSS	234 439 600 \$	12 145 591 \$	324 961 \$	5,32%	5,71%	-0,39%	5,49%	5,45%
Hôpital	822 207 390 \$	41 380 091 \$	2 562 552 \$	5,34%	5,50%	-0,16%	4,99%	5,45%

## Description des services offerts

DANS LE RESPECT DE L'OFFRE DE SERVICES SPÉCIALISÉS DE LA FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET DES TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT, LE CRDITED DE MONTRÉAL OFFRE SEPT PROGRAMMES-SERVICES.

### ACCÈS, D'ÉVALUATION ET D'ORIENTATION (AEO)

Porte d'entrée, ce service détermine l'admissibilité des personnes par l'évaluation des demandes référées selon le diagnostic<sup>1</sup> posé par un professionnel de la santé, les besoins de services spécialisés identifiés, etc., oriente la personne vers les services appropriés offerts au CRDITED ou la dirige, au besoin, vers d'autres dispensateurs de services.

### ADAPTATION ET RÉADAPTATION À LA PERSONNE

Ce service permet d'établir un bilan fonctionnel de la personne (enfant, adolescent ou adulte), d'identifier ses besoins et de mettre en place des interventions d'adaptation et de réadaptation appropriées afin de maintenir la personne dans son milieu de vie ou de travail et de soutenir sa participation sociale. Un plan d'intervention (PI) et, selon la situation, un plan de service individualisé (PSI) comportant des objectifs à atteindre, sont alors élaborés avec la personne et révisés périodiquement afin d'assurer un suivi.

Des services d'intervention précoce et d'intervention comportementale intensive (ICI) sont également offerts aux enfants de moins de 6 ans. Ils visent à :

- ▶ maximiser le développement global et développer l'autonomie
- ▶ outiller la famille en matière d'intervention et d'activités d'adaptation ou de réadaptation
- ▶ prévenir et réduire les comportements inappropriés
- ▶ répondre aux besoins sensoriels et développer les habiletés motrices, le potentiel cognitif, la communication et les habiletés sociales
- ▶ faciliter et soutenir l'intégration en milieu de garde ou en milieu scolaire.

### ADAPTATION ET RÉADAPTATION EN CONTEXTE D'INTÉGRATION RÉSIDENIELLE

Les différents types d'hébergements offerts sont regroupés selon l'intensité de soutien requis par la personne et les besoins identifiés.

Le service résidentiel **en milieu de vie substitut** offre un environnement se rapprochant le plus possible d'un milieu dit naturel ou familial, comme on le retrouve dans les ressources de type familial (RTF) ou certaines ressources intermédiaires (RI).

Le service résidentiel **spécialisé en milieu de vie substitut** est un milieu adapté permettant d'offrir des interventions spécialisées et soutenues à la personne qui présente des besoins complexes, temporairement ou à plus long terme.

Le service intensif d'adaptation et de réadaptation **en milieu résidentiel spécialisé** offre un hébergement temporaire permettant d'intervenir de manière intensive, notamment auprès des personnes qui présentent un trouble grave du comportement (TGC). Ce milieu transitoire permet d'évaluer et de stabiliser les comportements problématiques de la personne pour l'orienter ensuite vers un milieu de vie approprié à ses besoins.

1

Pour être admissible aux services, la personne doit présenter au moins un des diagnostics suivants :

- ▶ Déficience intellectuelle (DI), ▶ Trouble envahissant du développement (TED), ▶ Retard global de développement (enfants de moins de 6 ans seulement).

## ADAPTATION ET RÉADAPTATION EN CONTEXTE D'INTÉGRATION AU TRAVAIL

Ce service spécialisé a pour but de favoriser l'accessibilité à l'emploi par une évaluation des intérêts et du potentiel d'employabilité de la personne, ainsi que par le développement de ses compétences, de ses attitudes et de ses habiletés sociales.

Un second volet, service intensif d'adaptation et de réadaptation, vise la stabilisation et la réorientation vers un milieu de travail le plus intégré possible. Les apprentissages et les activités de travail peuvent se réaliser en individuel ou en groupe pour une période déterminée en plateau de travail ou en stage dans une entreprise partenaire ou encore en atelier de travail.

## ADAPTATION ET RÉADAPTATION EN CONTEXTE D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE

Dans une perspective de participation à la vie communautaire et de maintien des acquis, ce service permet de soutenir le développement des compétences et des habiletés sociales selon les caractéristiques et les intérêts des personnes, à travers des activités valorisantes, soit par le soutien à l'intégration communautaire (milieux de garde, écoles, loisirs, etc.), soit par le maintien des acquis et de la qualité de vie.

## ASSISTANCE ÉDUCATIVE SPÉCIALISÉE À LA FAMILLE ET AUX PROCHES

Lorsque la situation le requiert, le CRDITED offre un soutien spécialisé aux familles, aux représentants légaux et aux proches visant à renforcer leurs compétences et à stimuler le développement de la personne, dans une perspective d'intégration et de participation sociales. Ce service inclut également le répit spécialisé en situation de crise ou d'urgence.

## RÉPIT SPÉCIALISÉ

En réponse aux besoins de la personne et de sa famille et selon les objectifs établis au plan d'intervention (PI), le CRDITED de Montréal offre la possibilité à l'usager de séjourner temporairement dans un milieu de répit spécialisé. Ce service a l'avantage de favoriser le maintien de la personne dans son milieu de vie naturel en offrant un répit à la famille. Pour être admissible au répit spécialisé, la personne doit :

- ▶ être préalablement inscrite à nos services, nécessiter un soutien spécialisé et résider dans sa famille naturelle;
- ▶ des services spécialisés intégrés en fonction des besoins spécifiques des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et de leur famille.

## SOUTIEN SPÉCIALISÉ AUX PARTENAIRES

Ce service vise à soutenir et à accompagner les organisations partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, de l'éducation, du travail ou du milieu communautaire, dans leurs interventions auprès de la clientèle, le développement de leurs compétences et les adaptations à apporter afin de faciliter l'intégration et le développement des personnes présentant une DI, un TED ou un retard global du développement qu'elles desservent. Ces services permettent de soutenir la participation sociale de la personne comme « citoyen à part entière ».

## Principales caractéristiques de la population

Caractéristiques démographiques, culturelles et socioéconomiques	CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord		CSSS de Bordeaux- Cartierville- Saint-Laurent		CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel		CSSS Pointe-de-l'Île		CSSS Lucille-Teasdale	
	Nbre	Valeur	Nbre	Valeur	Nbre	Valeur	Nbre	Valeur	Nbre	Valeur
<b>POPULATION</b>										
Population totale	161 875	-	133 450	-	125 350	-	191 975	-	171 880	-
Population de 0-4 ans	8 905	5,5 %	8 395	6,3 %	7 845	6,3 %	8 695	4,5 %	7 700	4,5 %
Population de 5-19 ans	25 845	16,0 %	22 090	16,6 %	21 135	16,9 %	33 880	17,6 %	21 540	12,5 %
Population de 20-44 ans	56 155	34,7 %	47 510	35,6 %	45 000	35,9 %	62 770	32,7 %	69 050	40,2 %
Population de 45-64 ans	41 155	25,4 %	31 150	23,3 %	29 790	23,8 %	56 035	29,2 %	45 340	26,4 %
Population de 65 ans et plus	29 815	18,4 %	24 290	18,2 %	21 580	17,2 %	30 600	15,9 %	28 255	16,4 %
<b>FAMILLES</b>										
Familles avec enfants	29 790	64,4 %	23 420	66,6 %	23 650	67,3 %	33 505	62,8 %	23 780	57 %
Familles monoparentales	10 405	38,8 %	6 170	26,3 %	8 350	35,3 %	11 115	33,2 %	10 070	42,3 %
Familles mono : 2 enfants et plus	3 905	14,6 %	2 430	10,4 %	3 145	13,3 %	4 050	12,1 %	3 190	13,4 %
<b>%LANGUE ET IMMIGRATION</b>										
Langue maternelle non officielle	53 145	34,4 %	69 280	54,9 %	68 450	56,8 %	43 925	23,8 %	31 205	18,9 %
Langue non officielle parlée à la maison	31 065	20,6 %	46 465	38,2 %	40 790	35,2 %	20 705	11,4 %	18 175	11,1 %
Aucune connaissance langues officielles	4 290	2,7 %	6 370	4,8 %	6 690	5,4 %	2 695	1,4 %	2 310	1,4 %
Population immigrante	47 930	30,2 %	65 880	50,1 %	54 610	43,8 %	35 355	18,8 %	30 890	18,4 %
Population d'immigrants récents	12 270	7,7 %	16 935	12,9 %	10 245	8,2 %	5 735	3,1 %	8 975	5,3 %
<b>STATUT SOCIOÉCONOMIQUE</b>										
15 ans et plus sans diplôme	37 410	28,2 %	21 500	19,9 %	35 335	34,5 %	42 675	27,1 %	36 260	24,7 %
25 ans et plus avec grade universitaire	22 855	20,1 %	28 735	30,9 %	12 030	13,7 %	18 050	13,5 %	27 985	22,3 %
Chômage, 15 ans et plus	8 285	10,5 %	6 580	10,3 %	6 845	11,4 %	6 490	6,5 %	8 105	8,6 %
Rev. Médian (ap. impôt) - 15 ans plus	-	19 492 \$	-	19 055 \$	-	18 639 \$	-	23 099 \$	-	20 670 \$
Rev médian (ap. impôt), familles écono	-	43 534 \$	-	46 576 \$	-	41 857 \$	-	51 495 \$	-	44 735 \$
Rev. Médian (ap. impôt) - fam. mono - F	-	31 003 \$	-	35 195 \$	-	31 710 \$	-	35 701 \$	-	30 974 \$
Rev médian (ap. impôt), personne seule	-	19 596 \$	-	21 792 \$	-	19 420 \$	-	23 225 \$	-	20 713 \$
Population SFR, (ap. impôt)	40 135	25,4 %	31 805	24,3 %	30 035	24,1 %	28 275	15,1 %	42 560	25,5 %
Familles à faible revenu (ap. impôt)	7 975	19,0 %	6 940	19,7 %	6 870	19,6 %	5 830	10,9 %	7 075	16,7 %
Familles mono-F sous SFR (ap. impôt)	3 080	36,9 %	1 485	30,6 %	2 400	35,2 %	2300	26,5 %	2 785	35 %
0-5 ans à faible revenu, (ap. impôt)	4 170	39,7 %	3 770	37,2 %	3 585	37,9 %	2 305	22,1 %	2 760	30,9 %
65 ans et plus sous le SFR (ap. impôt)	5 230	19,2 %	3 025	13,7 %	3 325	15,9 %	3 865	13,7 %	5 990	23,6 %
Ménages locataires	50 040	67,9 %	30 425	56,6 %	34 360	66,8 %	38 220	47,5 %	63 620	72,5 %
Revenu insuffisant logement locataires	19 430	38,8 %	12 890	42,4 %	12 005	34,9 %	13 150	34,4 %	22 755	35,8 %
Pop ayant déménagé 5 dernières années	63 485	42,4 %	52 635	42,7 %	45 930	39,3 %	70 180	39,2 %	76 960	48 %

Source : Données extraites du site Internet de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. <http://emis.santemontreal.qc.ca> Dernière mise à jour le 2011-01-17.

**Caractéristiques démographiques,  
culturelles et socioéconomiques**

	CSSS Jeanne-Mance		CSSS Sud-Ouest-Verdun		CSSS du Cœur-de-l'île		Total CSSS
	Nbre	Valeur	Nbre	Valeur	Nbre	Valeur	Nbre
<b>POPULATION</b>							
Population totale	138 490	-	139 655	-	107 365	-	1 170 040
Population de 0-4 ans	5 475	4 %	6 870	4,9 %	5 165	4,8 %	59 050
Population de 5-19 ans	13 125	9,5 %	20 210	14,5 %	12 950	12,1 %	170 775
Population de 20-44 ans	72 530	52,4 %	56 415	40,4 %	51 510	48 %	460 940
Population de 45-64 ans	33 125	23,9 %	37 015	26,5 %	24 290	22,6 %	297 900
Population de 65 ans et plus	14 240	10,3 %	19 135	13,7 %	13 450	12,5 %	181 365
<b>FAMILLES</b>							
Familles avec enfants	14 055	49,3 %	20 915	58,2 %	14 585	57,6 %	183 700
Familles monoparentales	5 740	40,8 %	8 830	42,2 %	5 855	40,1 %	166 535
Familles mono : 2 enfants et plus	1 675	11,9 %	2 980	14,2 %	1 910	13,1 %	23 285
<b>LANGUE ET IMMIGRATION</b>							
Langue maternelle non officielle	25 985	19,6 %	28 425	21,2 %	28 475	27,3 %	348 890
Langue non officielle parlée à la maison	14 415	11 %	18 930	14,2 %	17 575	17,2 %	208 120
Aucune connaissance langues officielles	3 040	2,2 %	2 345	1,7 %	2 645	2,5 %	30 385
Population immigrante	30 250	22,4 %	29 830	21,7 %	27 285	25,7 %	322 030
Population d'immigrants récents	8 675	6,4 %	9 860	7,2 %	7 255	6,8 %	79 950
<b>STATUT SOCIOÉCONOMIQUE</b>							
15 ans et plus sans diplôme	18 720	15,4 %	28 735	24,5 %	20 585	22,2 %	241 220
25 ans et plus avec grade universitaire	43 335	41,6 %	27 805	27,7 %	23 540	29,8 %	204 335
Chômage, 15 ans et plus	7 135	8,1 %	7 020	9,6 %	5 690	8,9 %	56 150
Rev. Médian (ap. impôt) - 15 ans plus	-	20 084 \$	-	20 095 \$	-	19 498 \$	20 079 \$
Rev médian (ap. impôt), familles écono	-	45 396 \$	-	42 777 \$	-	42 703 \$	44 884 \$
Rev. Médian (ap. impôt) - fam. mono - F	-	31 655 \$	-	28 003 \$	-	29 979 \$	31 778 \$
Rev médian (ap. impôt), personne seule	-	21 219 \$	-	21 759 \$	-	20 163 \$	21 036 \$
Population SFR, (ap. impôt)	40 575	30,5 %	38 960	28,5 %	27 880	26,4 %	280 225
Familles à faible revenu (ap. impôt)	5 405	18,4 %	7 855	21,5 %	4 545	17,4 %	52 495
Familles mono-F sous SFR (ap. impôt)	1 565	34,9 %	2 935	42 %	1 570	34 %	18 120
0-5 ans à faible revenu, (ap. impôt)	1 725	27,5 %	3 200	39 %	1 585	26,1 %	23 100
65 ans et plus sous le SFR (ap. impôt)	3 885	31,9 %	3 840	21,7 %	3 070	24,5 %	32 230
Ménages locataires	55 855	74,2 %	46 225	68,3 %	41 335	75,2 %	360 080
Revenu insuffisant logement locataires	22 340	40 %	16 325	35,3 %	15 185	36,7 %	134 080
Pop ayant déménagé 5 dernières années	71 045	54,8 %	65 140	50 %	49 585	49 %	494 960

Source : Données extraites du site Internet de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. [www.emis-santemontreal.qc.ca](http://www.emis-santemontreal.qc.ca) Dernière mise à jour le 2011-01-17.

## Données statistiques de la clientèle

Au 31 mars 2013, notre établissement comptait **4501 usagers** inscrits et **57 admis**, comparativement à **4480 inscrits** et **56 admis** au 31 mars 2012. Certains usagers recevaient plus d'un service parmi la gamme des sept services de notre offre de services spécialisés.

De ce nombre, **540 nouveaux usagers** ont intégré nos services et il y a eu une **fin de services** pour **518 usagers** (usagers inscrits et admis).

### USAGERS INSCRITS

Description	0-4 ans			5-17 ans		18 ans +		Total		Total DI/TED
	DI	TED	ICI <sup>2</sup>	DI	TED	DI	TED	DI	TED	
Usagers au début de l'année	95	46	74	371	709	2801	463	3267	1218	4480
Nouveaux usagers durant l'année	75	72	56	89	145	115	23	279	240	533
Départs d'usagers durant l'année	27	22	49	91	178	168	26	286	226	512
Usagers à la fin de l'année	143	96	81	369	676	2748	460	3260	1232	4501

### USAGERS ADMIS

Description	0-4 ans		5-17 ans		18 ans +		Total		Total DI/TED
	DI	TED	DI	TED	DI	TED	DI	TED	
Usagers au début de l'année					52	4	52	4	56
Nouveaux usagers durant l'année					7	0	7	0	7
Départs d'usagers durant l'année					4	2	4	2	6
Usagers à la fin de l'année					55	2	55	2	57

<sup>2</sup> Le nombre d'enfants 0-4 ans inscrits à l'ICI est inclus dans le total TED

## USAGERS EN ATTENTE D'UN PREMIER SERVICE DI

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE Tous les programmes	Usagers en attente de service début d'année	Usagers en attente de service début d'année	Usagers en attente de service fin d'année	Usagers en attente de service fin d'année
	NBRE DE PERSONNES	DURÉE MOYENNE EN JOURS	NBRE DE PERSONNES	DURÉE MOYENNE EN JOURS
0-4 ans	80	252	57	201
5-17 ans	105	624	92	436
18-21 ans	38	488	36	408
22-44 ans	37	895	47	655
45-64 ans	26	985	21	525
65 ans et +	1	323	1	445
	287		254	

## USAGERS EN ATTENTE D'UN PREMIER SERVICE TED

TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT Tous les programmes	Usagers en attente de service début d'année	Usagers en attente de service début d'année	Usagers en attente de service fin d'année	Usagers en attente de service fin d'année
	NBRE DE PERSONNES	DURÉE MOYENNE EN JOURS	NBRE DE PERSONNES	DURÉE MOYENNE EN JOURS
0-4 ans	149	266	190	221
5-17 ans	191	445	199	416
18-21 ans	10	274	16	354
22-44 ans	4	252	14	519
45-64 ans	4	354	4	535
65 ans et +				
	358		423	

### Usagers en attente de services d'adaptation et de réadaptation au 31 mars 2013

**Attention** : Certains usagers peuvent être déjà être inscrits à un service et être en attente d'un deuxième ou d'un troisième service.

#### USAGERS EN ATTENTE DE SERVICES PAR PROGRAMME

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	0-4 ans	5-17 ans	18 ans et +	Total
En contexte résidentiel	7	48	166	221
En contexte d'intégration communautaire			57	57
En contexte d'intégration au travail		1	182	183
Adaptation/réadaptation à la personne	58	106	192	356
Total	65	155	597	817

TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT	0-4 ans	5-17 ans	18 ans et +	Total
En contexte résidentiel	2	39	24	65
En contexte d'intégration communautaire			11	11
En contexte d'intégration au travail		1	63	64
Adaptation/réadaptation à la personne	200	328	60	588
Total	202	368	158	728

*Note : Un usager peut être en attente de plusieurs services différents en même temps.*

# RÉSULTATS

## OBJECTIFS PRÉVUS AU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL

### ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET PRIORITÉS D'ACTION

Le plan stratégique du CRDITED de Montréal a été adopté par le conseil d'administration le 19 avril 2012. Cette version initiale a été bonifiée en cours d'année afin que les enjeux et les objectifs stratégiques soient étroitement liés à la réalité de notre nouvelle organisation. Cette révision a également permis de cibler deux grands projets organisationnels pour la planification 2012-2015, soit :

- ▶ Travaux relatifs à la spécialisation des résidences à assistance continue
- ▶ Travaux visant à assurer aux enfants présentant un TED un service spécialisé en ICI de 2e ligne selon les meilleures pratiques.

L'ensemble des activités permettant d'atteindre les objectifs visés sont en cours.

## ENGAGEMENTS CONTENUS DANS L'ENTENTE DE GESTION ET D'IMPUTABILITÉ

En ce qui a trait à l'entente de gestion et d'imputabilité entre le *CRDITED de Montréal* et l'*Agence de santé et des services sociaux de Montréal*, voici les résultats obtenus.

### PLAN D'ACCÈS 2012-2013

NIVEAU DE PRIORITÉ DI ET TED	CIBLES 2012-2013	RÉSULTAT PRÉVU À LA PÉRIODE 13 2012-2013
PRIORITÉ URGENTE	≥ 90%	38,5%
PRIORITÉ ÉLEVÉE	≥ 90%	54,5 %
PRIORITÉ MODÉRÉE	≥ 75%	49,1 %

Selon le *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*, toute demande pour un premier service doit être priorisée afin d'offrir les services dans un délai raisonnable, selon le degré de priorité « urgent » (dans les 72 heures), « élevé » (dans les 90 jours) ou « modéré » (à l'intérieur d'une année).

Depuis l'entrée en vigueur du *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience* (novembre 2010), l'organisation a traité 646 demandes d'accès aux services (services débutés), sur un total de **1216 demandes reçues**. **13 des demandes** traitées ont été priorisées comme étant une priorité « **urgente** », avec un délai moyen d'attente de 18,31 jours.

De ces 13 demandes, 5 ont été traitées dans les délais et la majorité des demandes traitées hors délais l'ont été en lien avec des facteurs hors du contrôle de l'établissement. **184 des demandes** traitées ont été priorisées comme étant une priorité « **élevée** », avec un délai moyen d'attente de 96,97 jours.

Enfin, **449 des demandes** traitées ont été priorisées comme étant une priorité « **modérée** » avec un délai moyen d'attente de 263,65 jours, soit inférieur à une année.

## RESSOURCES HUMAINES

### ▶ DÉPÔT D'UN PLAN D'ACTION CONCERNANT LA MAIN-D'ŒUVRE ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Un plan d'action concernant l'attraction, la rétention et la disponibilité de la main d'œuvre a été déposé à l'Agence de Montréal en septembre 2012, de même que le *Plan prévisionnel des effectifs* (PPE) portant sur les titres d'emploi vulnérables déterminés par le *Ministère de la santé et des services sociaux*.

### ▶ METTRE EN ŒUVRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LE CLIMAT DE TRAVAIL ET FAVORISER LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL DU RÉSEAU ET DU MINISTÈRE EN S'APPUYANT SUR LES PROGRAMMES DE TYPE *ENTREPRISE EN SANTÉ*

La démarche de mise en œuvre d'un programme de type *Entreprise en santé* a été amorcée au cours de l'année financière 2012-2013; un engagement du comité de direction à cet effet s'est traduit par l'identification d'un gestionnaire porteur de ce dossier. Le comité de mise en œuvre débutera ses travaux en début d'année 2013-2014.

Par ailleurs, l'entente de gestion indiquait une **cible de  $\leq 4,57$  %** pour le ratio des heures en assurance salaire par rapport aux heures travaillées.

En fonction des données de la période 10, l'établissement prévoit que le ratio de la période 13 sera de **5,14 %**.

## PROGRAMME ADMINISTRATIF – SOUTIEN AUX SERVICES

### ▶ POURSUIVRE LES TRAVAUX AFIN DE DÉPLOYER LE *DCI OACIS* ET D'ATTEINDRE LA PHASE DE PRODUCTION

La composition du comité de projet, la planification et le démarrage de la phase préparatoire pour l'implantation et le déploiement du *DCI OACIS* sont réalisés.

Les préalables afin d'assurer la suite du projet sont :

- ▶ Mise à jour des sept champs obligatoires dans les trois SIPAD
- ▶ Implémentation de l'index patient organisationnel

## MESURES VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

### ▶ PLAN DE RÉDUCTION DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES (*Loi 100*) ET MESURES D'OPTIMISATION

Conformément à la *Loi 100*, visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, l'établissement a transmis son *Plan de réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative* présentant les mesures et les cibles établies. Les cibles de réduction et les mesures d'optimisation, totalisant **1 753 349 \$** pour l'exercice 2012-2013, ont été atteintes et devront être maintenues de façon récurrente.

- Cible de réduction de 25% des dépenses visant les frais de déplacement de publicité et de formation;
- Cible de réduction des effectifs en heures et montants dans les centres d'activité administratifs visés pour les exercices 2010-2011 à 2013-2014;
- Cible globale de la réduction des dépenses pour les exercices 2010-2011 à 2013-2014, par des mesures d'optimisation qui n'affecteront pas les services directs à la population.

Depuis 3 ans, ces mesures de réduction des dépenses totalisent **3 648 167 \$**.

## 720 – PROJETS D'OPTIMISATION 2011-2015 (ÉTABLISSEMENTS) - SUIVI DES PROJETS POUR L'ÉTABLISSEMENT (AUTRE)

Établissement : 1104-4922 - CRDITÉ DE MONTRÉAL			Type : Établissement Région : 06 - Montréal				Année financière : 2012-2013				Formulaire transmis le : 2013-03-07			
TITRE	Projet 1	Projet 2	Projet 3	Projet 4	Projet 5	Projet 6	Projet 7	Projet 8	Projet 9	Projet 10	Projet 11	Projet 12	Projet 13	Projet 14
Date MAJ (1)	RÉORG. ADM. TRANSITOIRE	DIRECTION GÉNÉRALE	AVOCAT/DIRECTION GÉNÉRALE	DRF	DSTA	DRH	DSR	RÉVISION RNI/ ENCADREMENT	PROGRAMME DE JOUR/RNI	TRANSFORMATION RAC	PLACES VACANTES RNI	RÉDUCTION ESPACE LOCATIF	RÉDUCTION ESPACE LOCATIF	FUSION DES SALLES DE SERVEURS
Responsable	L.M.Marsan / Comité dir.	L.M.Marsan	L.M.Marsan	Claude Lépine	Jean Vaillancourt	Nicole Dorval	B. Auger/ C. Simard	Brigitte Auger	Brigitte Auger	B. Auger/ C. Simard	B. Auger/ C. Simard	Jean Vaillancourt	Jean Vaillancourt	Christian Patenaude
Date début RÉELLE	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12	2012-11-12
Date fin prévue	2011-09-01	2012-04-19	2012-04-19	2011-12-31	2012-04-19	2012-04-19	2012-04-19	2012-11-15	2013-04-01	2013-01-01	2012-07-01	2012-10-25	2013-02-01	2012-10-19
Date fin RÉELLE	2012-03-31	2013-03-31	2013-03-31	2013-03-31	2013-03-31	2012-03-31	2012-03-31	2013-03-31	2014-04-01	2014-03-31	2015-03-31	2014-04-01	2015-04-01	2012-10-26
Coût TOTAL prévu			0											40 000
Bénéfice TOTAL prévu	1 736 394	207 875	100 000	20 000	52 400	35 000	600 900	300 000	130 700	150 000	15 000	325 000	82 671	610 000
Bénéfice réel AN 2012-13	1 736 394	207 875	100 000	20 000	52 400	35 000	600 900							656 000
Bénéfice réel AN 2013-14	1 736 394	207 875	100 000	20 000	52 400	35 000	600 900		130 700	150 000	15 000	325 000		52 000
Bénéfice réel AN 2014-15	1 736 394	207 875	100 000	20 000	52 400	35 000	600 900	300 000	130 700	150 000	15 000	325 000		72 000
Bénéfice réel AN 2015-16	1 736 394	207 875	100 000	20 000	52 400	35 000	600 900	300 000	130 700	150 000	15 000	325 000	82 671	
Bénéfice réel TOTAL	6 945 576	831 500	400 000	80 000	209 600	140 000	2 403 600	600 000	392 100	450 000	45 000	975 000	82 671	780 000
État d'avancement t (3)	terminé	en cours	terminé	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours	en cours

Tous les coûts et bénéfices sont \$

(1) Date MAJ : indique pour chaque projet la date de dernière mise à jour des renseignements présents dans la colonne

(2) Type de projet : [TI technologie de l'information, Admin. Administratif/finance, RH ressources humaines, Clinique]

(3) État d'avancement : [à débiter, en cours, interrompu, terminé]

(4) Évaluation CIBLE : (PRÉVU à Date MAJ) CIBLE [dépassée, atteinte, mitigé, échec]

(5) Exportabilité prévue [oui, probable, incertaine, non]

PROJETS	DESCRIPTION
<b>Projet 1</b>	2011-2012 - 1 <sup>ère</sup> structure organisationnelle transitoire – à venir une 2 <sup>e</sup> transformation (2014)
<b>Projet 2</b>	Tous les processus révisés suite à la fusion – abolition d'un poste - directeur des services de réadaptation
<b>Projet 3</b>	Création poste avocat spécialisé en DI-TED –employé occupait poste de commissaire local aux plaintes et à la qualité- réduction des honoraires professionnels pour des dossiers clientèle
<b>Projet 4</b>	Économie frais d'envoi postal
<b>Projet 5</b>	Abolition de surcroît main d'œuvre
<b>Projet 6</b>	Révision heures garanties période estivale / harmonisation politique anniversaire d'emploi
<b>Projet 7</b>	DSR <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 postes budgétés et non comblés – Éducateurs-133,176 \$</li> <li>• provision soutien gradué—75,538 \$</li> <li>• provision programme TGC—38,700 \$</li> <li>• allocation fréquentation—ajustement 35,000 \$</li> <li>• Poste coordonnateur—abolition coordonnateur RNI – 98,500 \$</li> <li>• encadrement 1:1 client à PFDS (1 au lieu de 3)-réduction de 220,000 \$</li> </ul>
<b>Projet 8</b>	Révision RNI encadrement avec nouvelles ententes
<b>Projet 9</b>	Révision coûts programmes de jour dans les RNI—suite aux nouvelles ententes nationales RNI
<b>Projet 10</b>	Transformation deux (RAC)
<b>Projet 11</b>	Gestion systématique places vacantes RNI
<b>Projet 12</b>	Non-renouvellement du bail du 6455 Jean-Talon—rationalisation espaces—résolution du CA adopté.
<b>Projet 13</b>	Non-renouvellement du bail du 13301 Sherbrooke.
<b>Projet 14</b>	Fusion salles de serveurs. Serveurs de Gabrielle-Major, Lisette-Dupras déménagé physiquement au siège social (L'Intégrale). Travaux effectués exclusivement par notre personnel. Économie de 500,000 si le contrat avait été donné à l'externe. 2012-2013 économie récurrente de 36,000 \$ non renouvellement des serveurs du secteur Nord. 2013-2014 économie récurrente additionnelle de 16,000 \$ non renouvellement serveur du centre-sud. 2014-2015 économie de 52,000 \$ récurrence des montants antérieurs plus 20,000 \$ de stockage Centre-sud.

## RELATIVEMENT À LA LOI SUR LES SERVICE DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (LSSSS) (CHAPITRE S-4.2)

### AGRÉMENT

Considérant le contexte de fusion, la démarche d'agrément devrait s'amorcer à la fin de la prochaine année financière. Conséquemment, le *CRDITED de Montréal* n'a pas fait l'objet de recommandations par un organisme accrédité. Rappelons qu'en février 2012, le conseil d'administration a adopté une résolution identifiant le *Conseil québécois d'agrément (CQA)* comme organisme d'agrément lors de la première certification du *CRDITED de Montréal*.

En avril 2013, le conseil d'administration a donné son autorisation afin d'entreprendre un sondage sur la mobilisation du personnel compilé par le CQA.

### SÉCURITÉ DES SOINS ET SERVICES - LSSSS

#### ► ACTIONS RÉALISÉES POUR PROMOUVOIR LA DÉCLARATION ET LA DIVULGATION DES INCIDENTS/ACCIDENTS

L'année 2012-2013 a été importante au plan de la prestation sécuritaire des services. Parallèlement aux opérations courantes entourant la déclaration, la divulgation et les suivis par l'équipe de prestation sécuritaire des services, des travaux impliquant du personnel et des gestionnaires des trois secteurs ont permis d'harmoniser les pratiques et d'élaborer un cadre de référence, une politique et une procédure en lien avec la déclaration et la divulgation des incidents / accidents. Les pratiques ont également été harmonisées en fonction des travaux à la FQCRDITED, ce qui nous permet d'avoir une pratique conforme aux balises ministérielles et provinciales.

De plus, afin d'assurer la sécurité des usagers et de prévenir les accidents, un recensement des aides techniques à risque (ex : lèves-patient, ridelles de lit, marchettes) utilisées par la clientèle a été effectué afin de s'assurer que ces aides techniques ont été évaluées selon le besoin de chaque usager et qu'elles sont utilisées adéquatement. Un rapport et un plan d'action seront déposés et diffusés au printemps 2013.

#### ► CONSTATS TIRÉS DE L'ÉVALUATION ANNUELLE DE L'APPLICATION DES MESURES DE CONTRÔLE DES USAGERS (ART. 118.1)

Le tableau 6 permet de comparer l'utilisation des mesures de contrôle entre l'année 2011-2012 et l'année 2012-2013. Le plus grand nombre de mesures de contrôle est enregistré au niveau des contentions mécaniques, principalement des mesures telles des ridelles de lit afin de prévenir les chutes chez la clientèle vieillissante ou polyhandicapée.

Le plus petit nombre de mesures de contrôle est lié aux mesures d'isolement, ce qui peut être expliqué, entre autres, par l'orientation organisationnelle de ne plus utiliser les salles d'isolement. Globalement, le nombre global de mesures de contrôle démontre une légère diminution et, au cours de l'année, une vingtaine de mesures de contrôle ont été remplacées par des mesures alternatives.

Il est à noter que des travaux d'harmonisation sont en cours, mais ne sont pas encore finalisés. Ainsi, les politiques et procédures des trois secteurs diffèrent, ce qui explique entre autres que certaines interventions peuvent être considérées comme des mesures de contrôle dans un secteur et non dans l'autre (ex : PRN).

En ce qui concerne les salles d'isolement, suite à la constatation de la non-conformité aux règles ministérielles des salles d'isolement de l'organisation, leur utilisation a été cessée. Une réflexion a par la suite été amorcée à ce sujet, incluant une consultation organisationnelle sur les préoccupations liées à l'utilisation des salles d'isolement et une réflexion d'ordre éthique et légal. Suite à cette réflexion, la Direction des services professionnels a recommandé de ne plus utiliser des salles d'isolement en fonction, entre autres, de la mission d'intégration sociale de l'établissement, les risques psychologiques pour la clientèle et des préoccupations d'ordre éthique et légal. Une table de travail a été mise sur pied afin de tenir compte des préoccupations du personnel et d'émettre des recommandations sur les mesures alternatives aux salles d'isolement. Les travaux de cette table se poursuivront jusqu'en juin 2013.

Tableau 6 : Nombre de mesures de contrôles en vigueur, par secteur en date du 31 mars 2013									
Type de mesure	Nb. de mesures de contrôle 2011-2012				Nb. de mesures de contrôle 2012-2013				% Cumulatif 2012-2013
	Centre-sud	Est	Nord	Total	Centre-sud	Est	Nord	Total	
Substance chimique	0	0	41	41	0	0	45	45	37%
Contention mécanique	16	37	15	68	24	25	14	63	52%
Contention physique	9	1	7	17	4	1	6	11	9%
Isolement*	0	8	3	11	0	2	1	3	2%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>46</b>	<b>66</b>	<b>137</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>66</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

Le secteur Nord considère les Pro re nata (PRN) comme étant une mesure de contrôle;  
 L'augmentation de l'utilisation des contentions de type instrumentales au secteur Centre-Sud peut s'expliquer par le vieillissement d'un certain pourcentage des usagers desservis;  
 La réduction du recours à l'isolement, particulièrement au secteur Est, est le résultat d'une orientation prise par la DSP;  
 L'absence temporaire de professionnels ayant les droits de prescription de mesures de contrôle de type instrumental peut expliquer l'écart enregistré

#### ► CORRECTIFS MIS EN PLACE POUR APPLIQUER LES RECOMMANDATIONS DU CORONER

Une recommandation du Coroner a été effectuée en avril 2012 à la suite du décès par mort naturelle, d'une usagère en 2010. Une rencontre animée par la responsable des soins de santé s'est tenue avec la personne responsable de la ressource résidentielle et l'équipe clinique, selon les recommandations du Coroner, afin de réviser le rapport d'investigation du Coroner.

À l'occasion de cette rencontre, des orientations ont été mises en place afin que l'équipe clinique puisse soutenir la ressource dans le cadre des démarches d'ordre médical. Ces orientations incluent la prise en charge du suivi médical des usagers de la ressource par une infirmière auxiliaire et des modes de communication plus fluides, de même que la centralisation du dossier médical de chaque usager auprès d'un seul généraliste.

## EXAMEN DES PLAINTES ET PROMOTION DES DROITS - LSSSS

### BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES

Au cours de l'exercice 2012-2013, 30 dossiers de plaintes ont été examinés. Deux dossiers ont été retirés par leurs auteurs et le traitement de quatre dossiers a été interrompu soit par l'absence du consentement de l'utilisateur (ou de son représentant) ou parce que le motif de l'insatisfaction ne relevait pas du champ de compétence de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité.

L'examen d'un dossier de plainte a nécessité plus de temps que le délai de 45 jours imparti par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Quatre dossiers de plaintes étaient en traitement à la fin de l'exercice financier.

Les motifs des 24 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

CATÉGORIES	2012-2013		2011-2012	
	NOMBRE DE MOTIFS DE PLAINTES		NOMBRE DE MOTIFS DE PLAINTES	
	(N)	(%)	(N)	(%)
ACCESSIBILITÉ	10	32	13	42
SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	10	32	11	35
RELATIONS INTERPERSONNELLES	6	19	3	10
ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES	3	10	0	-
ASPECTS FINANCIERS	0	-	0	-
DROITS PARTICULIERS	2	7	4	13
AUTRES	0	-	0	
<b>TOTAL<sup>1</sup></b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>
<b>NOMBRE DE PLAINTES</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>25</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Le nombre de motifs peut être supérieur au nombre de plaintes puisqu'il peut y avoir plus d'un motif par plainte.

Comme il est possible de le constater, à l'instar de l'année précédente, deux sources principales d'insatisfaction ont conduit à la formulation d'une plainte. Il s'agit de la catégorie ayant trait à l'accessibilité aux services ainsi que celle portant sur les services dispensés.

La catégorie « Accessibilité » a trait au laps de temps qui s'écoule entre le moment où est demandé un service et le moment où on peut l'obtenir.

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

Le processus d'analyse des plaintes conclues a mené à la formulation de 78 recommandations : 31 avaient trait spécifiquement à la situation faisant l'objet d'une insatisfaction (portée individuelle) et 47 étaient de nature organisationnelle (portée systémique). Les recommandations avaient principalement trait à la réduction des délais d'attente, à l'évaluation des besoins et la révision des politiques ou procédures.

Par ailleurs, quatre dossiers ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un tel recours se répartissent comme présentés au tableau intitulé « Répartition des motifs des plaintes transmises au Protecteur du citoyen par catégories ».

#### RÉPARTITION DES MOTIFS DES PLAINTES TRANSMISES AU PROTECTEUR DU CITOYEN PAR CATÉGORIES

CATÉGORIES	2012-2013		2011-2012	
	NOMBRE DE MOTIFS DE PLAINTES		NOMBRE DE MOTIFS DE PLAINTES	
	(N)	(%)	(N)	(%)
ACCESSIBILITÉ	3	50	1	20
SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	1	16,67	2	40
RELATIONS INTERPERSONNELLES	1	16,67	2	40
ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES	0	-	0	-
ASPECTS FINANCIERS	0	-	0	-
DROITS PARTICULIERS	1	16,67	0	-
AUTRES OBJETS	0	-	0	-
<b>TOTAL<sup>1</sup></b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>NOMBRE DE DOSSIERS DE PLAINTE</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Le nombre de motifs peut être supérieur au nombre de plaintes puisqu'il peut y avoir plus d'un motif par plainte.

## BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION

La Loi confère à tout commissaire local un pouvoir d'intervention. Ce pouvoir lui permet d'intervenir en dehors du cadre formel du traitement d'une plainte lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

Aussi, à ce chapitre, huit signalements ont été adressés au cours de l'année 2012-2013, à la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services; le traitement de deux d'entre eux a été refusé, l'examen sommaire de ceux-ci n'ayant pas permis de constater que les droits des usagers concernés n'avaient pas été respectés. De plus, deux interventions ont été réalisées sur constat par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

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

### RÉPARTITION DES MOTIFS D'INTERVENTION PAR CATÉGORIES

CATÉGORIES	2012-2013		2011-2012	
	NOMBRE DE MOTIFS D'INTERVENTION		NOMBRE DE MOTIFS D'INTERVENTION	
	(N)	(%)	(N)	(%)
ACCESSIBILITÉ	1	12,5	1	8
SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	2	25	5	42
RELATIONS INTERPERSONNELLES	1	12,5	2	17
ORGANISATION DU MILIEU ET RESSOURCES MATÉRIELLES	4	50	3	25
ASPECTS FINANCIERS	0	-	0	-
DROITS PARTICULIERS	0	-	1	8
AUTRES	0	-	0	-
<b>TOTAL<sup>1</sup></b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>NOMBRE D'INTERVENTIONS EFFECTUÉES</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Le nombre de motifs peut être supérieur au nombre d'interventions puisqu'il peut y avoir plus d'un motif par intervention.

Les interventions conclues ont mené à la formulation de huit recommandations; elles avaient trait principalement à l'évaluation du milieu et de l'environnement et à l'obtention de services. Trois recommandations étaient à portée individuelle et cinq, étaient de nature systémique.

## **BILAN DES DOSSIERS D'ASSISTANCE**

Soixante-cinq dossiers d'assistance ont été traités par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Ces dossiers avaient trait principalement à l'obtention d'information concernant les services offerts (accessibilité, continuité, organisation du milieu), à l'obtention d'aide dans les communications avec l'établissement ainsi qu'à l'obtention d'aide pour la formulation d'une plainte.

## **RAPPORTS**

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.

Par ailleurs, les conclusions, et le cas échéant, les recommandations issues du traitement des plaintes et des interventions effectuées au cours de l'année de référence, ont été transmises aux directions responsables de leur mise en œuvre. Elles ont également été déposées au comité de vigilance et de la qualité et transmises au conseil d'administration.

## **AUTRES FONCTIONS**

Dans une perspective d'amélioration du régime d'examen des plaintes, la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a participé à différentes activités d'information et de formation continue tant au plan régional que provincial.

Par ailleurs, au chapitre de la promotion du régime de traitement des plaintes, le feuillet d'information sur la procédure d'examen des plaintes en vigueur au CRDITED de Montréal, a été adressé à l'ensemble des usagers et à leurs représentants; ce feuillet d'information a également été remis aux participants du colloque organisé par le Comité des usagers et des résidents de l'établissement portant sur les droits des usagers.

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

## COMITÉ ET CONSEILS

<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	
Nadia Bastien	Myriam Joyal
Gérard Brulé	Josée Lamontagne
Said Elmouchaouir	Pierre Major
Marie-Cécile Ermine	Louis-Marie Marsan
Mario Ferland	Diane Morin
Alain Fiola	Nicole Poulin
Daniel Fiset	Yves Simard
Pierre Gabrièle	Myriam Tourangeau
Joseph-Charles Giguère	Carmen Bissonnette
<b>COMITÉ EXÉCUTIF</b>	<b>COMITÉ D'ÉVALUATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL</b>
Joseph-Charles Giguère (président)	Joseph-Charles Giguère (président)
Pierre Gabrièle (vice-présidente)	Pierre Gabrièle
Louis-Marie Marsan (secrétaire)	Pierre Major
Pierre Major (trésorier)	
<b>COMITÉ DE DIRECTION</b>	
Louis-Marie Marsan, directeur général	
Brigitte Auger, directrice des services de réadaptation	
Nicole Dorval, directrices des ressources humaines	
Claude Lépine, directeur des ressources financières	
Sylvianne Lessard, adjointe du directeur général	
Danielle Levert, directrice générale adjointe	
Renée Proulx, directrice de la recherche et du transfert des connaissances	
Carl Simard, directeur des services de réadaptation	
Jean Vaillancourt, directeur des services techniques et des approvisionnements	
Carla Vandoni, directrice des services professionnels	
<b>COMITÉ DE VÉRIFICATION</b>	<b>COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ</b>
Pierre Major, président	Nadia Bastien, présidente
Daniel Fiset	Marie-Cécile Ermine
Joseph-Charles Giguère	Josée Lamontagne
Nicole Poulin	Louis-Marie Marsan
	Dominique Normand

<b>COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE</b>	<b>COMITÉ DE GESTION DES RISQUES</b>
Joseph-Charles Giguère, président	Présidence – <i>poste vacant</i>
Nadia Bastien	Carole Bousquet
Carmen Bissonnette	Danielle Gaudet
Mario Ferland	Luce Lemay
Pierre Gabrièle	Véronique Lemieux
Louis-Marie Marsan	Éric Martineau
	Lyse Meilleur
	Carla Vandoni
	Danielle Levert
	Véronique Richer
<b>COMITÉ DES USAGERS</b>	
Claude Lambert, président	Brigitte Lessard
Mathieu Benoit	Jean-Guy Meloche
Kim Boudreau	Angèle Ouellet
Robert Bousquet	Anick Pépin
Marie-Cécile Ermine	Parviz Pourzahed
Danielle Gaudet	Carmine Ricciardi
Manon Lagarde	Linda Richard
Marie Lalonde	Robert Samson Jr
Marc Lapointe	Myriam Tourangeau
<b>COMITÉ EXÉCUTIF DU CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS</b>	<b>COMITÉ EXÉCUTIF DU CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE</b>
Carole Bousquet, présidente	Josée Beaulieu, présidente
Lise Guay	Sylvie Bouchard-Levasseur
Dina Lalonde	France Dufresne
France Ouellet	Joël Larocque
	Louis-Marie Marsan
	Nathalie Turmel
	Carla Vandoni

## COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs et avec l'objectif de se donner une vision globale de la qualité, le conseil d'administration du *CRDITED de Montréal* a adopté le 20 octobre 2012 le règlement intitulé « **Fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité** » et mis en place un comité de vigilance et de la qualité, dont le rôle, les responsabilités et les fonctions sont dictés par la Loi.

Sommairement, ce comité a pour rôle d'assurer, d'une part, le suivi des recommandations de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. D'autre part, il formulera des recommandations au conseil d'administration sur les suites à donner aux différents rapports qui seront portés à son attention, tels que les rapports annuels des conseils professionnels, le rapport de l'agrément, ou les recommandations du comité de gestion des risques.

Le comité de de vigilance et de la qualité est composé des membres suivants :

**Nadia Bastien**, présidente du comité

**Marie-Cécile Ermine**, désignée par le comité des usagers

**Josée Lamontagne**, membre du conseil

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

**Louis-Marie Marsan**, directeur général

Cette année, le comité s'est réuni à quatre reprises. Chaque rencontre a fait l'objet d'un point d'information, par la présidente du comité de vigilance et de la qualité au conseil d'administration. Les rencontres ont permis aux membres d'échanger sur la vision de ce comité et de prendre connaissance des outils mis à leur disposition.

Les membres du comité ont rencontré les directeurs des services de réadaptation et discuté de problématiques spécifiques. Le comité a suivi l'implantation des recommandations de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, à l'aide de tableaux préparé spécifiquement à cet effet. Il reçoit aussi d'autres rapports ayant un lien avec la qualité et la sécurité des soins et des services ou traitant du respect des droits des usagers. Il est en mesure de recommander au conseil d'administration les mesures à prendre pour faire suite à ces différents rapports.

Les membres sont préoccupés par l'accessibilité aux services. Le contexte de la fusion, l'arrimage parfois difficile avec les partenaires du réseau, l'attente de guichets d'accès régionaux et de nouvelles règles d'accès sont des enjeux qui doivent trouver réponse.

## COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

### ► PRINCIPAUX RISQUES D'INCIDENTS/ACCIDENTS MIS EN ÉVIDENCE AU MOYEN DU SYSTÈME LOCAL DE SURVEILLANCE

Un comité de gestion des risques pour l'ensemble du *CRDITED de Montréal* est en place depuis mars 2013. Il est composé de personnes représentatives des activités de l'établissement, conformément au *Règlement No. 9 sur le comité de gestion des risques* adopté en septembre 2012.

Le tableau ci-dessous permet de comparer le nombre de déclaration d'incidents/accidents dans les trois secteurs et au global pour les années 2011-2012 et 2012-2013. Les écarts en matière de nombre de déclarations entre les trois secteurs s'expliquent par des différences sur le plan de l'interprétation qui peuvent être liées au type d'événement et au concept de gestion des risques, éléments qui seront désormais harmonisés.

Le tableau présentant les événements de l'année 2012-2013 permet de voir que les incidents de niveaux de sévérité A et B, en l'occurrence les situations à risque (A) et les « échappée belle » (B), représentent pour l'ensemble 3% des déclarations produites ; les accidents de niveaux de sévérité C à E1 (*sans conséquence ou avec conséquences mineures*) représentent 82% des déclarations produites, soit la majorité ; les accidents de niveaux de sévérité E2- F- G- H- I (*conséquences majeures ou événements sentinelles*) représentent 15 % des déclarations produites. Une diminution marquée du nombre total d'accidents est observée, particulièrement en lien avec des changements sur le plan de l'entrée d'événements au registre national en fonction de la compréhension commune de ce qu'est un incident et un accident.

PÉRIODES FINANCIÈRES 1 À 13 (1 <sup>ER</sup> AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013)									
Niveau de gravité	Indice de gravité des événements 2011-2012				Indice de gravité des événements 2012-2013				% Cumulatif 2012-2013
	CENTRE-SUD	EST	NORD	TOTAL	CENTRE-SUD	EST	NORD	TOTAL	
A	7	48	2	57	8	18	6	32	1%
B	4	92	33	129	13	25	14	52	2%
C	76	613	88	777	115	117	46	278	8%
D	134	356	302	792	114	377	314	805	24%
E1	142	1151	571	1864	284	836	592	1712	50%
E2	58	151	60	269	109	177	123	409	12%
F	14	63	29	106	14	70	15	99	3%
G	0		2	2	2		1	3	0%
H	1		1	2	1			1	0%
I	1	2	1	4	1	3		4	0%
ND				0			1	1	0%
Total	437	2476	1089	4002	661	1623	1112	3396	100%

À propos des trois principaux types d'événements, 22 % des événements déclarés sont en lien avec des chutes, 20 % avec des possibilités d'abus/d'agression et 15 % en lien avec la médication.

Il a été observé que le nombre de chutes a augmenté, possiblement en lien avec le vieillissement de la clientèle. Le nombre d'accidents liés à la médication a toutefois diminué, de même que le nombre d'événements liés à des agressions. Dans ce dernier cas, la diminution peut être en lien avec une meilleure compréhension du type d'événement à déclarer dans le cadre de la gestion des risques.

► **TYPES D'INFECTIONS FAISANT L'OBJET D'UNE SURVEILLANCE SYSTÉMATIQUE ET RÉSULTATS**

Aucune infection nosocomiale rapportée au *CRDITED de Montréal*.

► **RECOMMANDATIONS ET SUIVIS EFFECTUÉS EN LIEN AVEC LES PRIORITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT**

Dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012*, certains travaux avaient été recommandés en lien avec la prestation sécuritaire des services, dont les suivants :

- Constituer un comité de gestion des risques
- Poursuivre l'élaboration de cadres de référence et l'harmonisation des politiques, procédures et processus
- Se doter de tableaux de bord de gestion permettant le *monitorage* des événements déclarés, des recommandations effectuées et la détection d'événements récurrents
- Mettre en place les moyens permettant d'assurer la transmission d'information avec les acteurs clés (chefs en réadaptation, coordonnateurs)
- Promouvoir et maintenir une culture de sécurité à travers l'organisation.

De ces cinq recommandations, les trois premières sont complétées et les deux dernières font actuellement l'objet de travaux et seront poursuivies au cours de l'année 2013-2014.

## COMITÉ DES USAGERS

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 212 DE LA *LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX*, LE COMITÉ DES USAGERS PRÉSENTE SON RAPPORT D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2012-2013. CE RAPPORT EST SOUMIS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET UNE COPIE EST TRANSMISE, SUR DEMANDE, À L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL.

SELON L'ARTICLE 211 DE CETTE MÊME LOI, LE DIRECTEUR GÉNÉRAL A LA RESPONSABILITÉ DE FAVORISER ET DE VEILLER AU BON FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS ET DES COMITÉS DE RÉSIDENTS EN METTANT À LEUR DISPOSITION LES CONDITIONS MATÉRIELLES NÉCESSAIRES. IL A AUSSI L'OBLIGATION D'INFORMER, PAR ÉCRIT, CHAQUE USAGER DE L'EXISTENCE DU COMITÉ DES USAGERS.

EN CE QUI CONCERNE L'APPLICATION DE L'ARTICLE 211, LE COMITÉ DES USAGERS RECONNAÎT D'EMBLÉE QUE LES RESPONSABILITÉS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL SONT ACTUALISÉES ET CONSIDÉRÉES COMME CONDITIONS ESSENTIELLES AU BON FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS.



## MOT DU PRÉSIDENT

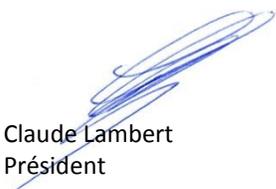
En tant que président du comité, j'ai entrepris mon premier mandat et je tiens à vous assurer que le comité se fait un devoir de représenter l'ensemble des usagers et de respecter la confidentialité en ce qui concerne toute demande provenant des usagers.

En 2012-2013, le comité a investi beaucoup d'énergie dans les dossiers, sa promotion et sa visibilité au sein du CRDITED de Montréal, ce qui aura des retombées positives à moyen et long terme.

Le Comité des usagers apprécie l'appui indéniable que le CRDITED de Montréal lui a offert dans la réalisation de son mandat. Il remercie tout spécialement le personnel qui a contribué aux divers dossiers de près ou de loin dans le but d'améliorer la réponse aux attentes de la clientèle. Un grand merci à Monsieur Louis- Marie Marsan, directeur général.

Évidemment, je ne peux passer sous silence l'apport incontestable des membres du comité des usagers pour l'engagement et leur dévouement aux usagers.

Merci de votre participation à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers et nous vous souhaitons bonne lecture de ce rapport!



Claude Lambert  
Président

## RAPPEL DES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers est formé depuis le 6 juin 2012, il est le gardien des droits des usagers et un de leurs porte-parole important auprès des instances du CRDITED de Montréal. Il veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et la reconnaissance de leurs droits et libertés.

Ses fonctions, prévues dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (Article 212) sont de :

- ▶ Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- ▶ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- ▶ Défendre les droits et les intérêts collectif des usagers, ou à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- ▶ Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections 1, 2 et 3 du chapitre 3 du titre 2 de la présente Loi ou en vertu de la Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre p-31.1);
- ▶ S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- ▶ Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place lors de l'application des dispositions de l'article 209.0.1(LSSS).

## MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS ET PERSONNES DÉSIGNÉES

**Le comité des usagers est composé de 17 membres incluant un représentant du comité de résidents du Pavillon Pierrefonds.**

### USAGERS

Kim Boudreau  
 Carmine Ricciardi  
 Marie Lalonde  
 Manon Lagarde  
 Brigitte Lessard  
 Mathieu Benoit  
 Linda Richard  
 Myriam Tourangeau, secrétaire  
 Marc Lapointe, vice-président

### REPRÉSENTANTS

Angèle Ouellet  
 Marie-Cécile Ermine  
 Claude Lambert, président  
 Parviz Pourzahed  
 Jean-Guy Meloche  
 Danielle Gaudet  
 Robert Samson jr  
 Anick Pépin, (comité des résidents)

Les personnes désignées par le comité des usagers pour les représenter au **conseil d'administration** sont : **Myriam Tourangeau** et **Marie-Cécile Ermine**

## COMITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

Comité de vigilance : **Marie-Cécile Ermine**  
 Comité de gestion des risques : **Danielle Gaudet**  
 Comité résidences intermédiaires : **Danielle Gaudet**

## PERSONNE RESSOURCE

Le Comité des usagers a embauché une personne-ressource par l'intermédiaire du *CRDITED de Montréal*, à raison de trois jours semaine (21 heures).

Le numéro de téléphone pour joindre le comité des usagers est : 514-387-1234, poste 262  
 Adresse courriel : [comité.usagers@crditedmtl.ca](mailto:comité.usagers@crditedmtl.ca)

La personne ressource est Monsieur Robert Bousquet. Il est responsable de la coordination des activités du comité et il contribue à ce que ce comité assume pleinement ses fonctions. Il exécute tout autre mandat que peut lui confier le président du comité des usagers, tel que soutenir un usager ou son représentant légal dans sa démarche pour porter plainte.

Le président du comité des usagers, Monsieur Claude Lambert est l'interlocuteur du prestataire de services.

## SOUS-COMITÉS RELEVANT DU COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers a créé deux sous-comités lors de sa réunion du 6 septembre 2012. Le premier pour organiser des activités d'information pour les usagers et leurs représentants, et le deuxième pour faire la promotion du comité afin de le faire connaître.

Les membres du **sous-comité activités** sont : **Parviz Pourzahed, Mathieu Benoit, Linda Richard, Marc Lapointe, Marie Lalonde, Brigitte Lessard, Robert Samson jr, Sylvie Lessard, Sylvie Morin et Robert Bousquet**

### RÉALISATIONS

- ▶ Organisation d'un colloque pour les usagers portant sur leurs droits, le 12 mars 2013 à l'*Hôtel Gouverneur Place Dupuis* qui a connu un grand succès avec la participation d'environ 200 personnes.
- ▶ Planification d'un brunch d'information pour les parents, le 26 mai 2013.

Les membres du **sous-comité promotion** sont : **Danielle Gaudet, Anick Pepin, Myriam Tourangeau, Kim Boudreau, Carole Costo et Robert Bousquet**

### RÉALISATIONS

- ▶ Nouveau dépliant d'information
- ▶ Nouvelle carte d'affaires
- ▶ Chandails avec le nouveau logo du comité
- ▶ Planification pour la réalisation d'affiches d'information

## RÉUNIONS ET RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

RÉUNIONS RÉGULIÈRES (10)	RÉUNIONS SPÉCIALES (2)	SOUS-COMITÉ ACTIVITÉS (5)	SOUS-COMITÉ PROMOTION (5)
25 avril 2012 22 mai 2012 21 juin 2012 6 septembre 2012 4 octobre 2012 1er novembre 2012 13 décembre 2012 17 janvier 2013 18 février 2013 21 mars 2013	22 novembre 2012 31 janvier 2013	26 septembre 2012 18 octobre 2012 1 novembre 2012 21 février 2013 7 mars 2013	25 septembre 2012 18 octobre 2012 27 novembre 2012 10 janvier 2013 22 janvier 2013

*Note : Le directeur général assiste aux réunions régulières pour informer le comité et répondre aux questions des membres.*

Le comité des usagers a tenu son assemblée générale le 6 juin 2012 en présence d'environ 65 personnes.

Le comité des usagers a assisté aux réunions du conseil d'administration.

## PLAN D'ACTION DU COMITÉ 2012-2015

**Les priorités du comité des usagers du CRDITED de Montréal 2012-2015 sont :**

- 1- ÉVALUATION DES SERVICES EN COLLABORATION AVEC LE *CRDITED DE MONTRÉAL*
- 2- FAIRE CONNAÎTRE LE COMITÉ DES USAGERS ET SON RÔLE
- 3- REFAIRE LA DOCUMENTATION DU COMITÉ POUR AMÉLIORER LA COMMUNICATION AVEC LES PARENTS ET USAGERS
- 4- POURSUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT POUR LES PARENTS ET USAGERS
- 5- ORGANISER DES RENCONTRES D'INFORMATION AVEC LES PARENTS ET USAGERS
- 6- MAINTENIR LA PARTICIPATION AUX TABLES DE CONCERTATION DE MONTRÉAL
- 7- S'ASSOCIER D'AVANTAGE AU *REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)* ET AU *COMITÉ RÉGIONAL DES ASSOCIATIONS POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (CRADI)* AFIN DE DÉFENDRE LES DROITS ET INTÉRÊTS DES PERSONNES AYANT UNE DI OU UN TED
- 8- REPRÉSENTATION AVEC LES PARTENAIRES
- 9- REPRÉSENTATION SUR DIVERS COMITÉS DU *CRDITED DE MONTRÉAL*.
- 10- VISITES DES POINTS DE SERVICES EN COLLABORATION AVEC LE *CRDITED DE MONTRÉAL*
- 11- CONSIDÉRER LA POSSIBILITÉ DE FAIRE DES VISITES DE *RNI*
- 12- VISITES DES CAMPS DE VACANCES EN COLLABORATION AVEC LE *CRDITED DE MONTRÉAL*
- 13- PARTICIPATION À DES PROJETS DE SENSIBILISATION LORS DE LA *SEMAINE QUÉBÉCOISE DE LA DI*, DU *MOIS DE L'AUTISME (TED)* ET LES AUTRES SEMAINES THÉMATIQUES
- 14- PARTICIPER À LA CONCEPTION D'UN BOTTIN DE RESSOURCES POUR LES PARENTS, USAGERS ET INTERVENANTS EN COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES DU RÉSEAU.

## DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

- ▶ Le comité a collaboré à l'organisation d'une soirée d'information le 23 octobre 2012, avec le CRADI
- ▶ Le comité a assisté à une journée-conférence de l'ATEDM
- ▶ Le comité a assisté à cinq ateliers intersectoriels en DITED relié à la justice.
- ▶ Le comité a participé au Congrès du RPCU du 26 au 28 septembre 2012.
- ▶ Le comité a participé au Congrès annuel de l'AQIS du 24 au 26 mai 2012
- ▶ Le comité a participé au Colloque annuel de l'IQDI les 9 et 10 novembre 2012
- ▶ Le comité a participé à l'assemblée annuelle de AQCU CRDITED, les 20 et 21 avril 2012
- ▶ Le comité a assisté à la rencontre de consultation et d'information dans le cadre du processus budgétaire du CRDITED de Montréal
- ▶ Le comité a invité les représentants de la semaine sur la confidentialité et une présentation a eu lieu pour les membres
- ▶ Le comité a participé à deux séances du conseil d'administration de l'Agence de Montréal, pour la période de questions concernant les coupures et les compressions budgétaires, ainsi que l'état de situation des listes d'attente du CRDITED de Montréal
- ▶ Le comité des usagers travaille en étroite collaboration avec le CRADI et siège au comité de stratégie pour défendre les droits et intérêts collectifs des usagers.

## RAPPORT CONCERNANT LES PRÉOCCUPATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES USAGERS

Le comité des usagers a reçu environ 60 demandes d'information et d'aide au cours de l'année. La fusion des trois établissements a été une source d'inquiétude et de confusion, que nous avons expliquée et qui a rassuré les parents, la transformation en un seul établissement reste encore à être comprise, nous continuerons à informer les parents et les usagers.

Le comité a répondu à quatre demandes d'assistance pour formuler une plainte auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité a reçu environ 20 demandes d'accompagnement de la part de parents et d'usagers.

## PLAN D' ACTIONS STRATÉGIQUES 2012-2015

Le comité des usagers du *CRDITED de Montréal* a tenu une réunion spéciale le 22 novembre 2012, conformément à la décision prise lors de sa réunion du 1<sup>er</sup> novembre 2012.

Les inquiétudes soulevées par les membres concernant de nouvelles coupures à l'établissement ont justifié cette décision.

Le comité a décidé d'élaborer un plan d'actions stratégiques afin d'évaluer et d'analyser la situation entourant les compressions budgétaires de l'établissement.

L'objectif vise à revendiquer les droits collectifs des personnes pour obtenir des services de qualité.

Pour ce faire, il faut limiter les coupures, obtenir des budgets de développement afin de favoriser l'accès à un premier, un deuxième et peut-être à un troisième service.

### ÉTAPES DU PLAN À SUIVRE

- 1- INFORMER LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DU *CRDITED* DE NOTRE DÉCISION
- 2- LE 11 DÉCEMBRE 2012, PARTICIPATION À LA PÉRIODE DE QUESTIONS DE L'AGENCE DE MONTRÉAL (ACCEPTÉ LE 22 NOVEMBRE 2012)
- 3- LE 24 JANVIER 2013, EN AVISER LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.
- 4- CLARIFIER LA SITUATION, POUR CONFIRMER LA SITUATION AUTOUR DE L'AVOIR PROPRE ET DES SURPLUS ACCUMULÉS DU *CRDITED DE MONTRÉAL* (CONFIRMÉ LE 11 DÉCEMBRE 2012)
- 5- FAIRE L'ANALYSE COMPLÈTE DU CONTENU DE LA LETTRE DU 26 JUILLET 2012 SIGNÉE PAR LE SOUS-MINISTRE MONSIEUR JACQUES COTTON CONCERNANT L'ANNONCE DE L'OCTROI DE 35 M
- 6- ÉVALUER ET ANALYSER LES MESURES D'OPTIMISATION ET LES COMPRESSIONS DU *CRDITED DE MONTRÉAL* DEPUIS LA FUSION ET LES CONSÉQUENCES SUR LES LISTES D'ATTENTES
- 7- OBTENIR DU *CRDITED DE MONTRÉAL*, LE NOMBRE DE PERSONNES INSCRITES SUR LES LISTES D'ATTENTES POUR LES DIFFÉRENTS SERVICES.
- 8- CONSULTATION SUR LE PLAN LÉGAL, SI NÉCESSAIRE, AVEC M<sup>E</sup> JEAN PIERRE MÉNARD
- 9- RÉALISER UN PROJET DE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL POUR FAIRE CONNAÎTRE L'ÉTAT DE LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
- 10- ÉVALUER LES COUPURES ATTRIBUÉES PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX À L'AGENCE DE MONTRÉAL, DEPUIS LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES ET QUI RÉDUISENT CONSIDÉRABLEMENT LES SERVICES DE QUALITÉ À LA POPULATION DE MONTRÉAL
- 11- DÉNONCER LES COUPURES DU *CRDITED DE MONTRÉAL* ET CELLES DE L'AGENCE DE MONTRÉAL POUR EXPRIMER NOS INQUIÉTUDES ET REVENDIQUER LES DROITS DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ POUR LES PERSONNES AYANT UNE DI OU UN TED À MONTRÉAL
- 12- DEMANDER À L'AGENCE DE MONTRÉAL, LE MOMENT OÙ LES FONDS BUDGÉTAIRES SERONT VERSÉS SUITE À L'ANNONCE DU 35M \$. EN JUIN 2012, AUCUN FONDS BUDGÉTAIRE N'AVAIT ÉTÉ REÇU. (LA QUESTION A ÉTÉ POSÉE LE 11 DÉCEMBRE 2012 AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AGENCE DE MONTRÉAL)
- 13- LE 12 FÉVRIER 2013, PARTICIPATION À LA PÉRIODE DE QUESTION À L'AGENCE DE MONTRÉAL
- 14- PRÉPARER LES QUESTIONS SELON LE PLAN POUR LE 12 FÉVRIER 2013
- 15- LETTRE À L'INTENTION DE MADAME LA PREMIÈRE MINISTRE DU QUÉBEC PAULINE MAROIS, DU MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX RÉJEAN HÉBERT ET DE LA MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX SERVICES SOCIAUX ET À LA PROTECTION DE LA JEUNESSE, MADAME VÉRONIQUE HIVON
- 16- ÉTABLIR DES CONTACTS, INFORMER ET DOCUMENTER NOS PARTENAIRES SUR LA POSSIBILITÉ D'IDENTIFIER UN PLAN D'ACTION COMMUN DANS L'INTÉRÊT DE TOUS.

**ORGANISMES**

CRADI  
APDITED  
CORPORATION L'ESPOIR  
AMDI  
TABLES DE CONCERTATION  
COMITÉS DES USAGERS  
ATEDM  
MOUVEMENT PHAS

**PARTENARIATS**

RPCU  
AQIS  
OPHQ  
PROTECTEUR DU CITOYEN  
FQCRDITED  
AQCUCRDITED  
CURATEUR PUBLIQUE

Il a été convenu que les membres du comité seront informés sur une base régulière et que notre plan pourra être modifié selon l'évolution de la situation.

**OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE**

- ▶ Poursuivre le plan d'actions 2012-2015
- ▶ Poursuivre le plan d'actions stratégiques 2012-2015
- ▶ Faire la promotion du comité des usagers et maintenir l'information à l'utilisateur.

**BILAN FINANCIER ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES**

Le comité des usagers du *CRDITED de Montréal* présente, en annexe, son bilan financier complet. Les prévisions budgétaires sont conformes pour l'année en cours.

## COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le comité des résidents du *Pavillon Pierrefonds* est composé de trois membres :

- ▶ **Anick Pépin**, représentante au comité des usagers
- ▶ **Rollande Caron**
- ▶ **Pierre-André Prévost**

**Les trois fonctions du comité de résidents**, selon l'art.212, de la *LSSSS* sont :

- I. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- II. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vies des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- III. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Le comité a tenu deux réunions au cours de la dernière année, soit le 23 janvier 2013 et le 27 février 2013.

## ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES

Au 31 mars 2013

REVENUS	
Solde du fonds au 31 mars 2012	36 302,09 \$
Subvention annuelle	62 841,00 \$
Intérêts	103,09 \$
Autres revenus (précisez s.v.p.) revenus inscriptions à notre colloque	775,00 \$
<b>LIGNE 1</b>	<b>TOTAL DES REVENUS (À REPORTER À LA LIGNE 9)</b>
	<b>100 021,18 \$</b>
DÉPENSES RELIÉES AU MANDAT	
<b>1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.</b>	
Rencontre d'information	
Publications (journal local, lettre d'informations, etc.)	
Journaux et revues (Justice-Santé et autres abonnements)	
Formation et conférenciers	
Colloques et congrès	21 515,48 \$
Assemblée annuelle générale (location d'une salle)	310,00 \$
Assemblée de AQCUCRDITED (frais d'inscription)	200,00 \$
Activités (Pièces de théâtre, café-rencontre, etc.)	
Frais de représentation (déplacements, hébergement, etc.)	
Matériel de promotion (dépliants, affiches, calendrier sur les droits, etc.)	3 660,69 \$
Autres dépenses (précisez)	
<b>LIGNE2</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>25 686,17 \$</b>
<b>2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.</b>	
<b>3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers.</b>	
Rencontres des usagers (correspondance, timbres, etc.)	
Honoraires professionnels	
Sondage sur la satisfaction	
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, etc.)	
Boîte à suggestion, affiches etc.	
<b>LIGNE 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>0,00 \$</b>

<b>4. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager.</b>		
Honoraires professionnels		
Avis juridiques		
Achats de matériel (bingo-droits, jeux de société sur les droits, etc.)		
Activités diverses (semaine du respect, réunions-rencontres, etc.)		
<b>LIGNE 4</b>	<b>TOTAL</b>	<b>0,00 \$</b>
<b>5. Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.</b>		
Frais de déplacement		
Honoraires		
Autres dépenses (précisez)		
<b>LIGNE 5</b>	<b>TOTAL</b>	<b>0,00 \$</b>
<b>6. Désigner une ou deux personnes comme administrateurs s au conseil d'administration du CRIDTED de Mtl</b>		
<b>7. Procéder aux élections.</b>		
Frais d'élection		0,00 \$
Frais de recrutement		
<b>LIGNE 6</b>	<b>TOTAL</b>	<b>0,00 \$</b>
<b>GESTION ET ADMINISTRATION</b>		
Publication des règles de fonctionnement		
Production du rapport		
Frais postaux		
Papeterie, fournitures de bureau		1 478,38 \$
Frais de déplacement (transport)		5 456,12 \$
Frais de déplacement (hébergement et repas)		5 034,55 \$
Frais de déplacement (hébergement et repas) par Banque du comité des usagers		633,51 \$
Cotisations aux associations (CPM, RPCU, CAAP, AQDR, etc. )		730,00 \$
Achats reliés aux actions du Comité (papeterie, ordinateur, imprimante, etc.)		
Billets de spectacles bénéfice et organismes divers		
*Salaires (personne-ressource)		36 962,56 \$
Autres dépenses (précisez) - Contribution soupers bénéfice et autres		2 881,48 \$
<b>LIGNE 7</b>	<b>TOTAL</b>	<b>53 176,60 \$</b>
<b>SOMMAIRE</b>		
<b>LIGNE 9</b>	<b>TOTAL DES REVENUS (LIGNE 1)</b>	100 021,18 \$
<b>LIGNE 10</b>	<b>TOTAL DES DÉPENSES (LIGNE 5)</b>	78 862,77 \$
<b>SURPLUS (DÉFICIT) AU 31 MARS 2013 (ligne 9 moins ligne 10)</b>		<b>21 158,41 \$</b>
<i>*Note : La personne ressource est responsable de la coordination, de la représentation et de l'accompagnement. Il est en appui direct à chacun des points de notre mission.</i>		

## COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Dans le respect de l'article 181 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le conseil d'administration du *CRDITED de Montréal* a adopté, le 14 juin 2012, le Règlement N° 8 : *Comité de gouvernance et d'éthique*.

Ce comité est composé de l'actuel Président du conseil d'administration du *CRDITED de Montréal* monsieur Joseph-Charles Giguère, président du comité de gouvernance et d'éthique, de madame Carmen Bissonnette, vice-présidente, de monsieur Mario Ferland, secrétaire, de Nadia Bastien, ainsi que de monsieur Pierre Gabrièle et de Louis-Marie Marsan.

Considérant le contexte de fusion des trois établissements et les priorités de l'organisation, le comité a tenu une rencontre de travail et une rencontre régulière. La rencontre du mois de mars a été reportée en avril.

Dans le but de favoriser les échanges, plusieurs sources documentaires ont été déposées afin d'alimenter les discussions. La *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, et certains documents d'*Agrément Canada* et de l'*Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux* ont été consultés.

Les membres ont échangé sur les responsabilités et les fonctions de ce comité et un plan de travail a été déposé par le directeur général à cet effet.

La priorité retenue par le comité est l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration. À cet égard, le directeur général a été mandaté pour présenter des outils d'évaluation et des modèles de sondages. Un projet de sondage a été retenu et soumis pour validation à l'ensemble des membres du conseil d'administration.

Un projet de politique d'évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration et des conseils professionnels a été déposé. Il est présentement à l'étude. Cette politique sera présentée au conseil d'administration pour adoption en cours d'année.

Un projet de *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux* a été déposé pour étude.

Enfin, les membres de ce comité partagent la vision commune suivante stipulant que le comité de gouvernance et d'éthique joue un rôle important dans l'assurance d'une saine gouvernance de l'établissement et qu'il constitue un outil pour le directeur général permettant d'assurer le bon fonctionnement du conseil d'administration et de l'établissement.

## CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

### ASSEMBLÉE RÉGULIÈRE ANNUELLE

La toute première assemblée annuelle du conseil multidisciplinaire du *CRDITED de Montréal* a eu lieu le 22 octobre 2012 dans le cadre d'une journée dédiée à ses membres des trois secteurs et elle était précédée d'activités liées à la fusion et à la planification stratégique. Le taux de participation et la qualité des interventions se sont avérés des plus satisfaisants. Un document résumant les propos tenus en plénière est actuellement en préparation. Il sera déposé au conseil d'administration au cours des prochains mois.

### Budget de fonctionnement

Un budget de fonctionnement de 5000 \$ a été accordé au conseil multidisciplinaire pour l'année 2012-2013. Il servira à payer l'adhésion à l'*ACMQ* et autres dépenses diverses.

### BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE 2012-2013

Le comité exécutif a tenu huit (8) réunions au cours de l'année. Les principaux objectifs du CM visaient la préparation de l'assemblée annuelle et la mise en place du processus électoral. De plus, le comité exécutif a assuré un suivi de tous les dossiers ayant un impact sur la pratique clinique. À cet égard, des membres ont été cooptés sur différents comités dont celui de la convenance institutionnelle et celui de l'animation et de la vie scientifique. Le CM a aussi été appelé à donner son avis sur les orientations de l'organisation concernant notamment, la présence de salles d'isolement dans les installations du *CRDITED de Montréal*.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LE COMITÉ EXÉCUTIF

- ▶ **Association des conseils multidisciplinaires du Québec (ACMQ)**  
Le comité exécutif a renouvelé et modifié son inscription à l'*Association des conseils multidisciplinaires du Québec* sous le nom *CRDITED de Montréal*. Sylvie Bouchard-Levasseur a participé au colloque de l'*Association* qui a eu lieu à Québec en novembre 2012.
- ▶ **Statuts et règlements**  
Les statuts et règlements ont été revus et corrigés en profondeur avant d'être présentés à l'assemblée annuelle du 22 octobre. Ils ont alors été adoptés dans leur intégralité.
- ▶ **Membres du comité exécutif**  
Certains membres ont quitté le comité exécutif. Considérant la tenue d'élections au printemps 2013, le comité a choisi ne pas solliciter d'autres personnes entretemps.
- ▶ **Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (PL21)**  
Le comité exécutif a suivi de très près ce dossier. Rappelons que cette Loi redéfinissant des champs d'exercice professionnel dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, est entrée en vigueur en septembre 2012 et qu'elle a apporté des modifications relativement importantes aux tâches de certains professionnels de l'organisation.
- ▶ **Comité gestion des risques**  
Le comité de gestion des risques a repris ses activités et le conseil multidisciplinaire a délégué madame Véronique Richer à titre de représentante membre du conseil.
- ▶ **Colloque de la Fédération québécoise des CRDITED**  
Des membres du comité exécutif participent aux travaux du comité organisateur du colloque de la FQCRDITED de l'automne 2013, qui portera sur les *Compétences interprofessionnelles*.

### DOSSIERS À TRAITER EN 2013-2014 :

- ▶ Élections et composition du nouvel exécutif
- ▶ Travaux d'harmonisation des pratiques dans les différents services.

## CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS

La *Loi sur les Services de santé et les Services sociaux* prévoit la création d'un *conseil des infirmières et infirmiers (CII)* pour chaque établissement public où travaillent au moins cinq infirmières ou infirmiers (L.Q.1991, C.42.aa 219 à 225). Le mandat d'un CII est de veiller à l'évaluation et à l'amélioration de la qualité des soins infirmiers dispensés dans une organisation. Pour ce faire, il a la possibilité de produire des recommandations et de donner son avis au conseil d'administration et à la direction générale sur divers sujets, dont la prestation sécuritaire des soins et services et l'organisation scientifique et technique d'une organisation.

Le CII permet la mise en commun de l'expertise et facilite les échanges visant à améliorer la qualité des services offerts à l'ensemble des usagers.

Monsieur Alain Fiola a posé sa candidature et a été désigné sans concurrent pour représenter les membres du CII aux séances du conseil d'administration.

En date du 14 novembre 2012, les officiers élus au *comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CEII)* sont : madame Carole Bousquet, présidente, madame France Ouellet, vice-présidente, madame Dina Lalonde, secrétaire, madame Lise Guay, trésorière, assurant du coup, une représentation de l'ensemble des secteurs issus de la fusion, auxquels s'ajoutent madame Constance Caron en qualité de responsable des soins infirmiers et monsieur Louis-Marie Marsan, directeur général. Deux postes demeurent vacants soit ceux des membres du *conseil des infirmières et infirmiers (CIIA)*.

Trois réunions régulières du comité exécutif ont eu lieu. Une table de travail a également été formée afin de rédiger un mémoire sur l'accessibilité des services psychiatriques pour la clientèle DI-TED avec double diagnostic. Le projet de mémoire sera présenté aux membres du CII à l'assemblée générale du CII en 14 mai 2013 et au directeur général lors de notre réunion du CECII suivante. Il sera ensuite déposé à la rencontre du conseil d'administration du 23 mai 2013, et discuté à la séance du CA du 13 juin 2013.

Madame Carole Bousquet participe aux travaux du comité de gestion de risque. Une première rencontre a eu lieu le 26 février 2013 et une seconde le 2 mai 2013. Aussi, madame Bousquet a été consultée dans le cadre du processus budgétaire en date du 3 avril 2013 à titre de représentante du CII.

Enfin, deux membres du CECII ont participé au colloque du CII en mai 2012.

Un sous-comité auquel des membres participent, travaille actuellement à l'élaboration de la règle de soin et procédure de vaccination.

## FONDATION

Du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, les membres du comité exécutif de la *Fondation des Services de réadaptation L'Intégrale (SRI)* du *CRIDTED de Montréal* ont tenu quatre rencontres dont l'assemblée générale annuelle, qui a eu lieu le 26 septembre 2012. Les états financiers du 31 mars 2013 nous indiquaient un actif de 1 414 423 \$ comparativement à 1 148 317 \$ au 31 mars 2012.

En début d'exercice, la Fondation est propriétaire de cinq maisons. En cours d'année, la maison située sur la rue Hôtel-de-Ville a été vendue en juin 2012 à une responsable de ressource intermédiaire contractuelle et a procédé à l'achat d'une maison sur la rue Bélair. Une demande d'exonération de taxes a été effectuée en septembre 2012. Le *CRIDTED de Montréal* était locataire de cette maison et celle-ci est aménagée de façon à pouvoir desservir cinq usagers présentant des troubles du comportement.

## CAMPAGNE DE FINANCEMENT

Plusieurs activités de financement ont eu lieu au cours de l'année 2011-2012 :

- Course *Défi Montréal-Québec* (8150 \$)
- Vente de garage (3500 \$)
- Soirée de quilles (1450 \$)
- *Lotomatique* (335 \$)
- Vente de bijoux (150 \$)
- Vente de livres usagés (113 \$)
- Don de la *Banque Royale* (10000 \$)
- Don de l'organisme *Dare to Care* (300 \$)

Un montant total de 30 502 \$ a été utilisé pour répondre aux diverses demandes de soutien financier pour les usagers. Ces demandes sont habituellement en lien avec des besoins de matériel adapté ou de projets spéciaux dédiés à la clientèle ayant une DI ou un TED.

Enfin, conséquemment à la fusion des trois CRIDTED, la *Fondation Charleroi*, la *Fondation Jean-Olivier-Chénier* et la *Fondation des Services de réadaptation L'Intégrale* ont amorcé un processus de fusion afin de créer la **Fondation du CRIDTED de Montréal**. Le conseil d'administration du *CRIDTED de Montréal* a autorisé l'utilisation du nom *CRIDTED de Montréal* pour cette nouvelle fondation dont la mission de soutien est clairement identifiée par ce nouveau nom.

Enfin, nous tenons à remercier très sincèrement tous les membres et donateurs de la *Fondation*.

Suzanne Roy, secrétaire exécutive

## RESSOURCES HUMAINES DE L'ÉTABLISSEMENT

### Portrait des effectifs

Au 31 mars 2013

	Exercice en cours	Exercice 2012
<b>LES CADRES</b>		
TEMPS COMPLET <i>(excluant les personnes en stabilité d'emploi)</i>	105	100
TEMPS PARTIEL <i>Nombre de personnes : Équivalents temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)</i>	0,6	1
NOMBRE DE CADRES EN STABILITÉ D'EMPLOI	5	1
<b>LES EMPLOYÉS RÉGULIERS</b>		
TEMPS COMPLET <i>(excluant les personnes en sécurité d'emploi)</i>	764	780
TEMPS PARTIEL <i>Nombre de personnes : Équivalents temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)</i>	72,65	74
NOMBRE D'EMPLOYÉS EN SÉCURITÉ D'EMPLOI	0	1
<b>LES OCCASIONNELS</b>		
NOMBRE D'HEURES RÉMUNÉRÉES AU COURS DE L'EXERCICE	590 191	443 766
ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET	323	242

Nombre total d'employés : **1417**

## ÉTATS FINANCIERS ET ANALYSE DES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS



### Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Aux membres du conseil d'administration des  
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle  
et troubles envahissants du développement  
de Montréal

**Raymond Chabot Grant Thornton**  
S.E.N.C.R.L.  
Bureau 2000  
Tour de la Banque Nationale  
600, rue De La Gauchetière Ouest  
Montréal (Québec) H3B 4L8

Téléphone : 514 878-2691  
Télécopieur : 514 878-2127  
www.rcgt.com

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats du fonds d'exploitation (activités principales et accessoires) et du fonds d'immobilisation et l'état de la variation de la dette nette pour l'exercice terminé à cette date, sont tirés des états financiers audités de Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED de Montréal) pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur ces états financiers dans notre rapport daté du 13 juin 2013 (voir ci-dessous). Ni ces états financiers ni les états financiers résumés ne reflètent les incidences d'événements survenus après la date de notre rapport sur ces états financiers.

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. La lecture des états financiers résumés ne saurait donc se substituer à la lecture des états financiers audités de CRDITED de Montréal.

#### Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire 2013-013 (03.01.61.19) publiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS).

#### Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, « Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés ».

### Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités de CRDITED de Montréal pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire 2013-013 (03.01.61.19) publiée par le MSSS. Cependant, les états financiers résumés comportent une anomalie équivalente à celle des états financiers audités de CRDITED de Montréal pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

L'anomalie que comportent les états financiers audités est décrite dans notre opinion avec réserve formulée dans notre rapport daté du 13 juin 2013. Notre opinion avec réserve est fondée sur le fait que, comme exigé par le MSSS, les contrats de location d'immeubles conclus avec la Société immobilière du Québec sont comptabilisés comme des contrats de location-exploitation alors que, selon la note d'orientation concernant la comptabilité NOSP-2, « Immobilisations corporelles louées », il s'agit plutôt de contrats de location-acquisition. Les incidences de cette dérogation aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public sur les états financiers aux 31 mars 2013 et 2012 n'ont pu être déterminées au prix d'un effort raisonnable.

Notre opinion avec réserve indique que, à l'exception des incidences du problème décrit, les états financiers audités donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de CRDITED de Montréal au 31 mars 2013 ainsi que des résultats de ses activités et de la variation de sa dette nette pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.



Montréal

Le 13 juin 2013

---

<sup>1</sup> CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A113631

## CRDITED de Montréal

### État des résultats

pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013-03-31		2012-03-31	
	Fonds d'exploitation	Fonds d'immobilisations	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
<b>REVENUS</b>				
Subventions Agence et MSSS	151 048 438	1 236 882	152 285 320	148 672 413
Contributions des usagers	14 586 636		14 586 636	14 215 205
Ventes de services et recouvrements	1 864 621		1 864 621	2 140 094
Revenus de placement	176 558	950	177 508	161 461
Gain sur disposition				500
Autres revenus	199 125		199 125	295 778
<b>TOTAL</b>	<b>167 875 378</b>	<b>1 237 832</b>	<b>169 113 210</b>	<b>165 485 451</b>
<b>CHARGES</b>				
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	80 783 831		80 783 831	79 633 293
Médicaments	143 860		143 860	133 229
Fournitures médicales et chirurgicales	23 230		23 230	23 481
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	68 456 188		68 456 188	63 271 353
Frais financiers		135 494	135 494	143 479
Entretien et réparations, y compris les dépenses non capitalisables relatives aux immobilisations	911 278	19 777	931 055	1 390 408
Créances douteuses				
Amortissement des immobilisations		941 988	941 988	943 784
Perte sur disposition d'immobilisations	17 516 677	156 315	17 672 992	30 154
Autres charges	167 835 064	1 253 574	169 088 638	165 390 998
<b>TOTAL</b>	<b>167 835 064</b>	<b>1 253 574</b>	<b>169 088 638</b>	<b>165 390 998</b>
<b>SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE</b>	<b>40 314</b>	<b>(15 742)</b>	<b>24 572</b>	<b>94 453</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**CRDITÉ de Montréal**  
**État des surplus cumulés**  
pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013-03-31		2012-03-31	
	Fonds d'exploitation	Fonds d'immobilisations	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
Surplus cumulés au début	998 149	628 716	1 626 865	1 278 527
Modifications comptables sans retraitement des années antérieures				253 885
Surplus cumulés au début redressés	998 149	628 716	1 626 865	1 532 412
Surplus (déficit) de l'exercice	40 314	(15 742)	24 572	94 453
Transferts interfonds	1 038 463	612 974	1 651 437	1 626 865
	(118 038)	118 038		
<b>SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS À LA FIN</b>	<b>920 425</b>	<b>731 012</b>	<b>1 651 437</b>	<b>1 626 865</b>
Constitués des éléments suivants:				
Solde non affecté			1 651 437	1 626 865
Total			<u>1 651 437</u>	<u>1 626 865</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**CRDITÉ de Montréal**  
**Situation financière**

au 31 mars 2013

	2013-03-31		2012-03-31	
	Fonds d'exploitation \$	Fonds d'immobilisations \$	Total \$	Total \$
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>				
Encaisse	17 224 692	80 212	17 304 904	14 276 093
Placements temporaires	1 042 505		1 042 505	1 032 155
Débiteurs - Agence et MSSS		885 033	885 033	1 376 545
Autres débiteurs	1 003 135		1 003 135	1 811 766
Créances interfonds (dettes interfonds)	(35 017)	35 017		
Subventions à recevoir (perçue d'avance) - réforme comptable	8 052 016	900 463	8 952 479	8 309 105
Frais reportés liés aux dettes		20 723	20 723	11 723
Autres éléments	306 743	983	307 726	290 528
<b>TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS</b>	<b>27 594 074</b>	<b>1 922 431</b>	<b>29 516 505</b>	<b>27 107 915</b>
<b>PASSIFS</b>				
Emprunts temporaires		377 932	377 932	1 064 576
Créditeurs - Agence et MSSS	285 935		285 935	
Autres créditeurs et autres charges à payer	16 910 570	19 652	16 930 222	15 811 542
Avances de fonds en provenance de l'agence - enveloppes décentralisées		403 230	403 230	583 337
Intérêts courus à payer		41 783	41 783	46 519
Revenus reportés	251 762		251 762	560 533
Dettes à long terme		5 231 988	5 231 988	3 965 640
Passifs environnementaux		843 250	843 250	710 500
Passifs au titre des avantages sociaux futurs	9 230 004		9 230 004	8 897 497
Autres éléments	123 758	4 452	128 210	85 253
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	<b>26 802 029</b>	<b>6 922 287</b>	<b>33 724 316</b>	<b>31 725 397</b>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)</b>	<b>792 045</b>	<b>(4 999 856)</b>	<b>(4 207 811)</b>	<b>(4 617 482)</b>
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>				
Immobilisations		5 730 868	5 730 868	6 139 243
Stocks de fournitures	29 485		29 485	55 224
Frais payés d'avance	98 895		98 895	49 880
<b>TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS</b>	<b>128 380</b>	<b>5 730 868</b>	<b>5 859 248</b>	<b>6 244 347</b>
<b>SURPLUS CUMULÉS</b>	<b>920 425</b>	<b>731 012</b>	<b>1 651 437</b>	<b>1 626 865</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**CRDITÉ de Montréal**  
**État des flux de trésorerie**  
pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013-03-31	2012-03-31
	\$	\$
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Surplus de l'exercice	24 572	94 453
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Stocks et frais payés d'avance	(23 276)	36 032
Perte sur disposition d'immobilisations	941 988	32 842
Amortissement des immobilisations		943 784
Amortissement des frais reportés liés aux dettes		2 814
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement	3 462 174	2 383 356
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	<u>4 405 458</u>	<u>3 493 281</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
Acquisitions	(533 613)	(926 405)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	<u>(533 613)</u>	<u>(926 405)</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Subvention à recevoir - Réforme comptable	(643 374)	(790 538)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(643 374)</u>	<u>(790 538)</u>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Variation des dettes		
Emprunts effectués - Dettes à long terme	(181 908)	(181 910)
Emprunts remboursés - Refinancement de dettes à long terme	(756 172)	
Emprunts temporaires effectués - fonds d'immobilisations	1 896 622	708 426
Emprunts temporaires remboursés - fonds d'immobilisations	(378 838)	
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	<u>579 704</u>	<u>526 516</u>
<b>Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<u>3 808 175</u>	<u>2 302 854</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	<u>15 518 471</u>	<u>13 215 617</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	<u>19 326 646</u>	<u>15 518 471</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN COMPRENNENT</b>		
Encaisse	18 284 141	14 486 316
Placements dont l'échéance n'excède pas 3 mois	1 042 505	1 032 155
	<u>19 326 646</u>	<u>15 518 471</u>

Des acquisitions totales d'immobilisations de l'exercice terminé le 31 mars 2013, les comptes à payer incluent un montant de 0 \$ (710 500 \$ au 31 mars 2012)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**CRDITED de Montréal**  
**État des résultats - Fonds d'exploitation**  
pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013-03-31		2012-03-31	
	Activités principales	Activités accessoires	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
<b>REVENUS</b>				
Subventions Agence et MSSS	151 048 438		151 048 438	147 460 930
Contributions des usagers	14 586 636		14 586 636	14 215 205
Ventes de services et recouvrements	1 864 621		1 864 621	2 140 094
Revenus de placement	176 558		176 558	159 630
Autres revenus	102 551	96 574	199 125	219 961
<b>TOTAL</b>	<b>167 778 804</b>	<b>96 574</b>	<b>167 875 378</b>	<b>164 195 820</b>
<b>CHARGES</b>				
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	80 783 831		80 783 831	79 633 293
Médicaments	143 860		143 860	133 229
Fournitures médicales et chirurgicales	23 230		23 230	23 481
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	68 456 188		68 456 188	63 271 353
Entretien et réparations	911 278		911 278	1 235 978
Autres charges	17 420 103	96 574	17 516 677	19 815 881
<b>TOTAL</b>	<b>167 738 490</b>	<b>96 574</b>	<b>167 835 064</b>	<b>164 113 215</b>
<b>SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE</b>	<b>40 314</b>		<b>40 314</b>	<b>82 605</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## TABLEAU DE L'ÉTAT DU SUIVI DES RÉSERVES, COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS FORMULÉS PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT

<b>ÉTAT DU SUIVI DES RÉSERVES, COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS FORMULÉS PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT</b>						
Description des réserves, commentaires et observations  1	Année 20XX- XX  2	Nature (R, O ou C)  3	Mesures prises pour régler ou améliorer la problématique identifiée  4	État de la problématique au 31 mars 2013		
				R 5	PR 6	NR 7
<b>Signification des codes :</b> Colonne 3 : R : pour réserve O : pour observation C : pour commentaire Colonne 5, 6 et 7 : R : Pour réglé PR : pour partiellement réglé NR : pour non réglé						
<b>Rapport de l'auditeur indépendant portant sur les états financiers</b>						
Non comptabilisation, à l'état de la situation financière, des obligations envers les employés en congé parental et se prévalant de l'assurance salaire	2011-2012	R	Comptabilisation rétroactive avec retraitement des données comparatives, à compter de l'exercice 2012-2013, des passifs ainsi que du financement du MSSS reliés aux obligations relatives aux employés en congé parental et se prévalant de l'assurance salaire sont comptabilisés avec application tel que mentionné à la note complémentaire 4 de la page 270 du AS-471	R		
Comptabilisation des contrats de location d'immeubles conclus avec la Société immobilière du Québec (SIQ) comme des contrats de location-exploitation et non comme des contrats de location-acquisition	2011-2012	R	Maintien de la directive du MSSS concernant la comptabilisation des contrats de location-acquisition avec la SIQ présentement traités comme des contrats de location-exploitation, ce qui contrevient à la note d'orientation concernant la comptabilité NOSP-2 «immobilisations corporelles louées» du Manuel de l'Institut canadien des Comptables Agréés			NR

## Notes complémentaires aux états financiers

### Note 1. - Résultat des opérations

Le résultat des opérations indiqué à la page 200, ligne 29, est traité de la façon suivante : excédent des produits par rapport aux charges de 24 572 \$

### Note 2. - Statuts et nature des opérations

Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants de Montréal (CRDITED de Montréal) est constitué en corporation par lettres patentes sous l'autorité de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2). Il a pour mandat d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale de qualité à des personnes qui en raison de leur déficience intellectuelle ou d'un trouble envahissant du développement, les requièrent, de même que des services d'accompagnement et de support à la communauté et à l'entourage de ces personnes.

Le siège social du CRDITED de Montréal est situé à 75 de Port-Royal est, bureau 110, Montréal. Les points de service sont répartis dans l'ensemble de la région de Montréal.

En vertu des lois fédérale et provinciale de l'impôt sur le revenu, l'établissement n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu.

### Note 3. - Description des principales méthodes comptables

#### Référentiel comptable

Ce rapport financier annuel est établi conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, à l'exception de l'élément suivant :

- Les immeubles loués auprès de la Société immobilière du Québec (SIQ) sont comptabilisés comme une location-exploitation au lieu d'une location-acquisition, ce qui n'est pas conforme à la note d'orientation n° 2 des Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

#### Utilisation d'estimations

La préparation du rapport financier annuel exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée dans le rapport financier annuel. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

#### Comptabilité d'exercice

La comptabilité d'exercice est utilisée tant pour l'information financière que pour les données quantitatives non financières.

#### Périmètre comptable

Le périmètre comptable de l'établissement comprend toutes les opérations, activités et ressources qui sont sous son contrôle, excluant tous les soldes et opérations relatifs aux biens en fiducie détenus.

Une description des biens détenus en fiducie ainsi qu'un sommaire des soldes sont présentés à la page 375 du rapport financier annuel.

### **Revenus**

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits donnant lieu.

De façon plus spécifique :

Les subventions (transferts) en provenance du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), des agences ou d'autres ministères, organismes budgétaires ou fonds spéciaux du gouvernement du Québec ou du gouvernement du Canada sont constatées et comptabilisées aux revenus dans l'année financière au cours de laquelle elles sont dûment autorisées par le cédant et lorsque les critères d'admissibilité ont été respectés par l'établissement, sauf lorsque la subvention (transfert) crée une obligation répondant à la définition d'un passif pour l'établissement. Ceci est notamment le cas lorsque la subvention (le transfert) est assortie de stipulations à respecter imposées par le cédant. L'établissement comptabilise alors un revenu reporté qui est amorti au fur et à mesure que les stipulations sont respectées.

Les sommes en provenance d'une entité hors du périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatées et comptabilisées comme revenus dans l'exercice au cours duquel elles sont utilisées aux fins prescrites en vertu d'une entente (nature de la dépense, utilisation prévue ou période pendant laquelle les dépenses devront être engagées). Les sommes reçues avant qu'elles soient utilisées doivent être présentées à titre de revenus reportés jusqu'à ce que lesdites sommes soient utilisées aux fins prescrites dans l'entente.

Lorsque les sommes reçues excèdent les coûts de la réalisation du projet ou de l'activité, selon les fins prescrites à l'entente, cet excédent doit être inscrit comme revenu dans l'exercice au cours duquel se termine le projet ou l'activité, sauf si l'entente prévoit l'utilisation du solde, le cas échéant, à d'autres fins prescrites. De même, si une nouvelle entente écrite est conclue entre les parties, il est possible de comptabiliser un revenu reporté, si cette entente prévoit les fins auxquelles le solde doit être utilisé.

### **Revenus provenant des usagers**

Les revenus provenant des usagers sont diminués des déductions, des exonérations et des exemptions accordées à certains de ceux-ci.

### **Revenus d'intérêts**

Les intérêts gagnés sur l'encaisse et les placements font partie intégrante de chacun des fonds et, dans le cas spécifique du fonds d'exploitation, sont répartis entre les activités principales et les activités accessoires.

### **Autres revenus**

Les sommes reçues par don, legs, subvention ou autre forme de contribution sans condition rattachée, à l'exception des sommes octroyées par le gouvernement du Québec et ses ministères ou par des organismes dont les dépenses de fonctionnement sont prises en charge par le fonds consolidé du revenu, sont comptabilisées aux revenus des activités principales dès leur réception et sont présentées à l'état des résultats du fonds d'exploitation.

### **Charges inhérentes aux ventes de services**

Les montants de ces charges sont déterminés de façon à équilibrer les montants des revenus correspondants.

### **Débiteurs**

Les débiteurs sont présentés à leur valeur recouvrable nette au moyen d'une provision pour créances douteuses.

La dépense pour créances douteuses de l'exercice est comptabilisée aux charges non réparties de l'exercice.

### **Prêts interfonds**

Les prêts interfonds entre le fonds d'exploitation et le fonds d'immobilisations ne comportent aucune charge d'intérêts. Aucuns frais de gestion ne peuvent être chargés par le fonds d'exploitation au fonds d'immobilisations.

### **Frais d'émission, escompte et prime liés aux emprunts**

Les frais d'émission liés aux emprunts sont comptabilisés à titre de frais reportés et sont amortis sur la durée de chaque emprunt selon la méthode linéaire.

L'escompte et la prime sur emprunts sont comptabilisés à titre de frais ou de revenus reportés respectivement et sont amortis selon le taux effectif de chaque emprunt.

### **Passifs environnementaux**

Les obligations découlant de la réhabilitation de terrains contaminés sous la responsabilité de l'établissement, ou pouvant de façon probable relever de sa responsabilité, sont comptabilisées à titre de passifs environnementaux dès que la contamination survient ou dès qu'il en est informé.

Les passifs environnementaux comprennent les coûts estimatifs de la gestion et de la réhabilitation des terrains contaminés. L'évaluation de ces coûts est établie à partir de la meilleure information disponible et est révisée annuellement. La variation annuelle est constatée aux résultats de l'exercice.

Relativement à ces obligations, l'établissement comptabilise une subvention à recevoir du gouvernement du Québec, ce dernier ayant signifié sa décision de financer les coûts des travaux de réhabilitation des terrains contaminés existants au 31 mars 2008 et inventoriés au 31 mars 2011, de même que leurs variations survenues au cours de l'exercice 2012-2013.

### **Dettes à long terme**

Les emprunts sont comptabilisés au montant encaissé lors de l'émission et ils sont ajustés annuellement de l'amortissement de l'escompte ou de la prime.

### **Dettes subventionnées par le gouvernement du Québec**

Les montants reçus pour pourvoir au remboursement des dettes subventionnées à leur échéance sont comptabilisés aux résultats du fonds auquel ils se rapportent. Il en est de même pour les remboursements qui sont effectués directement aux créanciers par le ministère des Finances du Québec.

De plus, un ajustement annuel de la subvention à recevoir ou perçue d'avance concernant le financement des immobilisations à la charge du gouvernement est comptabilisé aux revenus de l'exercice du fonds d'immobilisations. Cet ajustement est déterminé par l'établissement à son rapport financier annuel.

### Régime de retraite

Les membres du personnel de l'établissement participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu du fait que l'établissement ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées. Les cotisations de l'exercice de l'établissement envers ces régimes gouvernementaux sont prises en charge par le MSSS et ne sont pas présentées au rapport financier annuel.

### Immobilisations

Les immobilisations acquises sont comptabilisées au coût. Le coût comprend les frais financiers capitalisés pendant la période de construction, d'amélioration ou de développement.

Les immobilisations acquises par donation ou pour une valeur symbolique sont comptabilisées à leur juste valeur au moment de leur acquisition avec contrepartie aux revenus reportés, à l'exception des terrains où la contrepartie est constatée aux revenus dans l'année d'acquisition. Les contributions pour l'acquisition d'immobilisations sont comptabilisées aux revenus reportés, à l'exception de celles destinées à l'achat de terrains qui sont constatées aux revenus dans l'année d'acquisition. Les revenus reportés sont amortis aux revenus au même rythme que l'amortissement du coût des immobilisations correspondantes.

Elles sont amorties linéairement en fonction de leur durée de vie utile, à l'exception des terrains qui ne sont pas amortis :

Catégorie	Durée
Aménagements des terrains	10 à 20 ans
Bâtiments	20 à 50 ans
Améliorations locatives	Durée restante du bail (max. 10 ans)
Matériel et équipement	3 à 15 ans
Équipement spécialisé	10 à 25 ans
Matériel roulant	5 ans
Développement informatique	5 ans
Réseau de télécommunication	10 ans
Location-acquisition	Durée du bail ou de l'entente

Les immobilisations en cours de construction, en développement ou en mise en valeur ne sont pas amorties avant leur mise en service.

### Frais payés d'avance

Les frais payés d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'année financière pour des services à recevoir au cours des prochains exercices financiers.

Ils sont imputés aux charges de l'exercice au cours duquel l'établissement consomme effectivement le service.

### **Instruments financiers**

Le 1<sup>er</sup> avril 2012 est entrée en vigueur la norme comptable de l'ICCA pour le secteur public SP 3450, « Instruments financiers ». Son application implique l'évaluation à leur juste valeur des instruments financiers dérivés et des placements de portefeuille composés d'instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif. La variation annuelle des justes valeurs de ces instruments financiers engendre des gains et pertes non réalisés qui doivent être présentés dans un nouvel état financier appelé État des gains et pertes de réévaluation, jusqu'à leur décomptabilisation par extinction ou par revente. Les autres instruments financiers sont évalués au coût ou au coût après amortissement, sauf si l'établissement choisit de les désigner dans la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur.

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le MSSS détermine le format du rapport financier annuel applicable aux établissements (agences). Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013, le MSSS a convenu de ne pas inclure le nouvel état financier requis puisqu'il estime peu ou non probable qu'une entité du réseau de la santé et des services sociaux détienne des instruments financiers devant être évalués à la juste valeur, étant donné les limitations imposées par la LSSSS en ce sens.

- L'établissement ne détient pas au 31 mars 2013 et n'a pas détenu au cours de l'exercice d'instruments financiers devant être évalués à la juste valeur et, par conséquent, il n'y a pas de gain ou de perte de réévaluation.

### **Comptabilité par fonds**

Aux fins de présentation du rapport financier annuel, les établissements utilisent un fonds d'exploitation et un fonds d'immobilisations. Les opérations et les soldes sont présentés dans leurs états financiers respectifs. La comptabilité des établissements est tenue de façon à identifier les comptes rattachés à chaque fonds, en respectant les principes et particularités suivants :

- Le fonds d'exploitation : fonds regroupant les opérations courantes de fonctionnement (activités principales et accessoires);
- Le fonds d'immobilisations : fonds regroupant les opérations relatives aux immobilisations, aux passifs environnementaux, aux dettes à long terme, aux subventions et à tout autre mode de financement se rattachant aux immobilisations.

Les établissements privés ne sont pas tenus de créer et de maintenir un fonds d'immobilisations et ne sont pas assujettis à la politique de capitalisation des immobilisations.

### **Classification des activités**

La classification des activités d'un établissement tient compte des services qu'il peut fournir dans la limite de ses objets et pouvoirs et de ses sources de financement. Les activités sont classées en deux groupes :

- Activités principales : les activités principales comprennent les opérations qui découlent de la prestation des services qu'un établissement est appelé à fournir et qui sont essentielles à la réalisation de sa mission dans le cadre de son budget de fonctionnement approuvé par l'agence;

- Activités accessoires : les activités accessoires comprennent les services qu'un établissement rend, dans la limite de ses objets et pouvoirs, en sus de la prestation de services qu'il est appelé à fournir.

### **Centres d'activités**

En complément de la présentation de l'état des résultats par nature des charges, et à moins de dispositions spécifiques, la plupart des charges engagées par les établissements dans le cadre de leurs activités principales et accessoires sont réparties par objet dans des centres d'activités. Chacun de ces centres est une entité regroupant des charges relatives à des activités ayant des caractéristiques et des objectifs similaires eu égard aux services rendus par l'établissement. Certains centres d'activités sont subdivisés en sous-centres.

### **Subdivisions des activités accessoires**

Les activités accessoires se subdivisent en activités complémentaires et en activités de type commercial :

- Les activités accessoires complémentaires sont celles qui n'ont pas trait à la prestation de services reliés à la mission de l'établissement. Elles peuvent toutefois constituer un apport au réseau de la santé et des services sociaux. Les fonds nécessaires à l'autofinancement de ces opérations proviennent de l'agence, d'autres ministères, de régies gouvernementales, d'organismes publics, etc.;
- Les activités accessoires de type commercial regroupent toutes les activités de type commercial. Elles ne sont pas reliées directement à la prestation de services aux usagers.

### **Unités de mesure**

Une unité de mesure est une donnée quantitative et non financière, compilée de façon spécifique pour un centre ou un sous-centre d'activités donné dans le but de fournir une indication de son niveau d'activités.

Un centre d'activités ou un sous-centre d'activités peut être appelé à mesurer ses données selon une ou deux unités de mesure, l'unité A et l'unité B. La définition des unités de mesure et le mode de compilation sont précisés dans chaque centre et sous-centre d'activités. Leur compilation permet à l'établissement d'établir un coût unitaire de production de produits ou de services relié aux coûts directs bruts ajustés lorsque l'on se réfère à l'unité A, alors que l'unité B permet de déterminer un coût unitaire de consommation, relié aux coûts directs nets ajustés.

### **Avoir propre**

L'avoir propre correspond aux surplus (déficits) cumulés du fonds d'exploitation et est constitué des montants grevés et non grevés d'affectations. Il comprend les résultats des activités principales et accessoires.

L'avoir propre d'un établissement public ne peut être utilisé qu'aux fins de la réalisation de la mission d'un centre qu'il exploite selon l'article 269.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2). Toutefois, son utilisation peut être subordonnée à une approbation de l'agence.

L'utilisation de l'avoir propre à l'égard des montants non affectés ou de ceux grevés d'affectations ne doit pas, distinctement, avoir pour effet de rendre le solde de ces derniers déficitaires.

### **Note 4. - Modifications comptables**

### Avantages sociaux futurs

Dans le passé, les passifs afférents aux obligations envers les employés en congé parental et se prévalant de l'assurance salaire n'étaient pas inscrits aux états financiers.

À compter de l'exercice 2012-2013, les passifs ainsi que le financement du MSSS reliés aux obligations relatives aux employés en congé parental et se prévalant de l'assurance salaire sont comptabilisés.

Cette modification comptable, appliquée rétroactivement avec retraitement des données comparatives, a pour effet d'augmenter les postes suivants :

	2013	2012
Subvention à recevoir – MSSS	135 863 \$	1 022 083 \$
Passifs au titre des avantages sociaux futurs	169 818 \$	1 022 083 \$
Charges – avantages sociaux	235 633 \$	-
Subventions – MSSS	201 678 \$	-

### Subventions gouvernementales (transferts)

Le 1<sup>er</sup> avril 2012 est entrée en vigueur la nouvelle version de la norme comptable traitant de la comptabilisation des paiements de transfert (chapitre SP 3410 du *Manuel de l'ICCA pour le secteur public*).

En vertu de cette norme, si un établissement octroie une subvention, il doit constater une dépense de transfert dès que celle-ci a été dûment autorisée, en fonction de ses règles de gouvernance, et que les critères d'admissibilité ont été respectés par le bénéficiaire.

Dans le cas où un établissement est bénéficiaire d'une subvention (d'un transfert), il doit constater le revenu de subvention (transfert) dès que celui-ci a été dûment autorisé par le cédant et que les critères d'admissibilité ont été respectés, sauf lorsque le transfert crée une obligation répondant à la définition d'un passif pour l'établissement.

À compter de l'exercice financier 2012-2013, les établissements bénéficiaires de subventions (transferts) en provenance de ministères, d'organismes budgétaires ou de fonds spéciaux du gouvernement du Québec ne doivent porter à leur compte que la partie de la subvention (du transfert) ayant été dûment autorisée par l'Assemblée nationale pour l'année financière concernée, et ce, à condition qu'ils aient aussi respecté les critères d'admissibilité à ce transfert. L'autorisation de la subvention (du transfert) est obtenue :

- lors du vote annuel des crédits par l'Assemblée nationale, lorsque les subventions (transferts) proviennent des ministères et des organismes budgétaires;
- lors du vote annuel de leur budget de dépenses et d'investissements par l'Assemblée nationale, lorsque les subventions (transferts) proviennent des fonds spéciaux.

De même, un compte à recevoir du MSSS (gouvernement du Québec) ne pourra être reconnu que pour la partie exigible de la subvention (du transfert) dûment autorisée, de façon à assurer la concordance entre les comptes du MSSS (gouvernement) et ceux des établissements qui bénéficient d'une subvention (d'un transfert).

Par ailleurs, le chapitre SP 3410 précise également qu'une entité bénéficiaire d'un transfert du MSSS (gouvernement) ne peut constater un passif, c'est-à-dire un revenu reporté, que dans la mesure où le transfert lui crée une obligation répondant à la définition d'un passif. Ceci est notamment le cas lorsque le

transfert est assorti de stipulations à respecter imposées par le cédant. Si c'est le cas, le revenu reporté comptabilisé doit être diminué au fur et à mesure que les stipulations du transfert sont respectées.

Cette modification comptable n'a aucun impact sur les états financiers au 31 mars 2013, ni sur les données comparatives, lesquelles n'ont pas été retraitées, étant donné que la pratique en ce qui a trait à la comptabilisation des revenus reportés est déjà basée sur la présence de stipulations à l'égard de la finalité du financement reçu ou de clauses temporelles.

### **Instruments financiers**

Le 1<sup>er</sup> avril 2012 est entrée en vigueur la nouvelle norme comptable sur les instruments financiers (chapitre SP 3450 du *Manuel de l'ICCA pour le secteur public*).

L'application de ce nouveau chapitre n'a eu aucune incidence sur les états financiers de l'établissement.

## Note 5. - Présentation des données budgétaires

Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et à la Loi sur l'équilibre budgétaire du réseau public de la santé et des services sociaux (chapitre E-12.0001), l'établissement a produit pour le présent exercice des prévisions budgétaires de fonctionnement, c'est-à-dire pour les activités principales et accessoires du fonds d'exploitation. Celles-ci ont été dûment adoptées par le conseil d'administration.

Ces données budgétaires ne sont pas préparées pour le même ensemble d'activités que les données réelles présentées dans le rapport financier annuel, lesquelles incluent également celles des activités du fonds d'immobilisations.

Les prévisions budgétaires adoptées initialement par le conseil d'administration relatives aux activités principales et accessoires du fonds d'exploitation sont comparées aux données réelles correspondantes :

		<b>Réel</b> <b>(\$)</b> <b>1</b>	<b>Budget</b> <b>(\$)</b> <b>2</b>
		<hr/>	<hr/>
<b>ACTIVITÉS PRINCIPALES :</b>			
<b>Revenus</b>			
Financement de l'Agence ou du MSSS			
Budget net avec incidence sur trésorerie	01	149 436 383	146 724 707
Rectificatif (au net)	02	(38 706)	-
Budget sans incidence sur la trésorerie :	03	-	-
Produits sanguins	04	-	-
Rénovations fonctionnelles mineures (EPC)	05	-	-
Augmentation (ou diminution) du financement	06	1 562 869	1 402 606
Variation des revenus reportés	07	87 892	317 626
Sous-total (L.01 à L.07)	08	151 048 438	148 444 939
Revenus provenant des usagers	09	14 586 636	14 595 418
Revenus d'autres sources	10	176 558	175 351
Autres revenus non budgétisés	11	1 967 172	1 543 123
<b>Total des revenus (L.08 à L.11)</b>	12	167 778	164 758 831
<b>Charges</b>			
Coûts directs bruts des centres d'activités ou sous-centres d'activités	13	166 753 178	164 695 990
Transferts de frais généraux	14	-	-
Charges non réparties	15	985 312	62 841
<b>Total des charges (L.13 à L.15)</b>	16	167 738 490	164 758 831
<b>Surplus (déficit) des activités principales avant contributions de l'avoir propre et interfonds (L.12 – L.16)</b>	17	40 314	-
Contributions de l'avoir propre et interfonds (au net) (préciser)	18	-	-
<b>Surplus (déficit) des activités principales après contributions de l'avoir propre et interfonds (L.17 + L.18)</b>	19	40 314	-

10

		Réel (\$) 1	Budget (\$) 2
<b>ACTIVITÉS ACCESSOIRES</b>			
Revenus	21	96 574	99 616
Charges	22	96 574	99 616
Surplus (déficit) des activités accessoires (L.21 – L.22)	23	-	-
Surplus (déficit) du fonds d'exploitation après contributions de l'avoir propre et interfonds (L.19 + L.23)	24	40 314	-

#### Note 6. – Passif environnemental

##### Comptabilisation de passifs environnementaux mais aucun coût couru relatif aux travaux de réhabilitation :

L'établissement est propriétaire d'un terrain nécessitant des travaux de réhabilitation. À cet égard, un montant de 843 250 \$ a été comptabilisé à titre de passifs environnementaux dans les états financiers au 31 mars 2013.

L'établissement a également inscrit une subvention à recevoir du gouvernement du Québec du même montant pour le financement des travaux.

#### Note 7. – Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans le rapport financier annuel, l'établissement est apparenté à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'agence n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement au rapport financier annuel.

#### Note 8. – Obligations contractuelles

L'établissement engagé, d'après des contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2023 à payer un montant de 16 693 020 \$. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 4 659 857 \$ en 2013-2014, 4 114 976 \$ en 2014-2015, 2 255 594 \$ en 2015-2016, 1 932 489 \$ en 2016-2017 et à 1 447 219 \$ en 2017-2018.

L'établissement s'est également engagé d'après des contrats d'approvisionnement en biens et services pour un montant total de 91 987 546\$. Les paiements minimums exigibles s'élèvent à 73 594 853 \$ en 2013-2014 et à 18 392 693 \$ en 2014-2015.

#### Note 9. – Biens détenus en fiducie

L'établissement détient des fonds en fiducie pour les usagers totalisant 2 126 312\$

**Note 10. - Analyses financières**

L'établissement n'a pas reçu les analyses financières de l'exercice 2011-2012.

Pour les années antérieures, deux des trois établissements fusionnées (Centre de réadaptation Gabrielle-Major et Services de réadaptation l'Intégrale) n'ont pas reçu les analyses financières des exercices 2008-2009, 2009-2010 et 2010-2011.

## ANNEXE 1



### Règlement N° 2

## RÈGLEMENT SUR UN CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

---

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU *CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT DE MONTRÉAL* LE 12 SEPTEMBRE 2011 EN VERTU DE LA *LOI SUR LE MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF, L.R.Q., c. M-30.*

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	3
<b>Section 1— DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	
[1] Définitions .....	4
[2] Objet.....	4
[3] Champ d'application.....	4
[4] Désignation .....	4
<b>Section 2 — RÈGLES D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS</b>	
[5] Devoirs généraux des administrateurs.....	5
[6] Obligations des administrateurs.....	5
[7] Rémunération des administrateurs .....	6
[8] Règles en matière de conflit d'intérêts .....	6
[9] Conseiller en éthique et en déontologie.....	7
[10] Discipline d'un administrateur .....	8
[11] Publicité du code.....	8
[12] Enquête et immunité .....	8
<b>Section 3 — DISPOSITIONS FINALES</b>	
[13] Application du présent règlement.....	9
[14] Amendement et abrogation.....	9
[15] Entrée en vigueur.....	9
<b>ANNEXE</b> Règles relatives à la divulgation et à la diffusion de renseignements et d'informations du conseil d'administration	

## PRÉAMBULE

Les présentes règles d'éthique et de déontologie sont adoptées en vertu de la Loi modifiant la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et d'autres dispositions législatives concernant l'éthique et la déontologie. Ces dispositions complètent les règles d'éthique et de déontologie déjà prévues au Règlement N° 1 sur la régie interne du *Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal*, aux articles 321 et suivants du *Code civil du Québec* et aux articles 154 et 155 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., C. s-4.2*. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

---

***Note : Il est à noter que les membres du conseil d'administration du CRDITED de Montréal ont fait preuve d'aucun manquement à l'éthique durant l'exercice financier 2012-2013, conformément aux dispositions des règles d'éthique et de déontologie prévues à la Loi et Règlements ci-haut mentionnés.***

---

+ #

## Section 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### [1] Définitions

Dans le présent règlement, les mots suivants signifient :

- 1. Administrateur**  
Membre du conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED de Montréal).
- 2. Conseil**  
Le conseil d'administration du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED de Montréal).
- 3. Code**  
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs.
- 4. Centre**  
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED de Montréal).
- 5. Intérêt**  
Ce qui importe, ce qui est utile, avantageux.

### [2] Objet

Le règlement a pour objet d'établir certaines règles d'éthique et de déontologie régissant les administrateurs du centre en vue :

- 2.1 d'assurer la confiance du public dans l'intégrité, l'impartialité et la transparence du conseil d'administration du centre;
- 2.2 de permettre aux administrateurs d'exercer leur mandat et d'accomplir leurs fonctions avec confiance, indépendance et objectivité au mieux de la réalisation de la mission et du mandat du centre.

### [3] Champ d'application

Tout administrateur est assujéti aux règles du présent règlement. De plus, la personne qui cesse d'être administrateur est assujéti aux règles prévues au deuxième alinéa de l'article 6 du présent règlement.

### [4] Désignation

Le présent règlement peut être désigné sous le nom abrégé de « Code d'éthique et de déontologie des administrateurs » et porte le numéro 2.

## Section 2 —RÈGLES D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

### [5] Devoirs généraux des administrateurs

L'administrateur exerce sa fonction avec indépendance, intégrité et bonne foi dans l'intérêt du centre et de la réalisation de sa mission. Il agit avec prudence, diligence, honnêteté, loyauté et assiduité comme le ferait en pareilles circonstances une personne raisonnable et responsable. Il s'inspire des valeurs et des engagements définis dans la mission du centre.

### [6] Obligations des administrateurs

L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions :

- 6.1 respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et agir dans les limites des pouvoirs du centre;
- 6.2 éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel, ou l'intérêt du groupe ou de la personne qui l'a élu ou nommé, et les obligations de ses fonctions d'administrateur;
- 6.3 agir avec modération dans ses propos, éviter de porter atteinte à la réputation d'autrui et traiter les autres administrateurs avec respect;
- 6.4 ne pas utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, les biens du centre;
- 6.5 ne pas divulguer, à son profit ou au profit d'un tiers, l'information privilégiée ou confidentielle qu'il obtient en raison de ses fonctions;
- 6.6 ne pas abuser de ses pouvoirs ou profiter indûment de sa position pour en tirer un avantage personnel;
- 6.7 ne pas, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour une autre personne;
- 6.8 n'accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et de valeur modeste; tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu devant être retourné au donateur ou remis au centre;

La personne qui cesse d'être administrateur doit, dans l'année suivant la fin de son mandat d'administrateur :

- 6.9 se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures d'administrateur;
- 6.10 ne pas agir en son nom personnel ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle le centre est partie. Cette règle ne s'applique pas à l'administrateur membre du personnel du centre en ce qui concerne son contrat de travail;
- 6.11 ne pas utiliser de l'information confidentielle ou privilégiée relative au centre à des fins personnelles et ne pas donner des conseils fondés sur des renseignements non disponibles au public.

### [7] Rémunération des administrateurs

L'administrateur n'a droit à aucune rémunération pour l'exercice de ses fonctions d'administrateur du centre. Il ne peut également recevoir aucune autre rémunération du centre, à l'exception du remboursement de certaines dépenses autorisées par le conseil d'administration.

Cette disposition n'a pas pour effet d'empêcher les administrateurs membres du personnel de recevoir leur salaire et autres avantages prévus à leur contrat de travail.

### [8] Règles en matière de conflit d'intérêts

#### 8.1 Objet

Les règles contenues au présent article ont pour objet de faciliter la compréhension des situations de conflit d'intérêts et d'établir des procédures et modalités administratives auxquelles est assujéti l'administrateur en situation de conflit d'intérêts pour permettre de procéder au mieux de l'intérêt du centre.

## 8.2 Situations de conflit d'intérêts des administrateurs

Constitue une situation de conflit d'intérêts, toute situation réelle, apparente ou potentielle, qui est objectivement de nature à compromettre ou susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaires à l'exercice de la fonction d'administrateur, ou à l'occasion de laquelle l'administrateur utilise ou cherche à utiliser les attributs de sa fonction pour en retirer un avantage indu ou pour procurer un tel avantage indu à une tierce personne.

Les situations de conflit d'intérêts qui peuvent avoir trait à l'argent sont notamment celles relatives aux avantages directs, cadeaux ou marques d'hospitalité ainsi qu'aux relations contractuelles entre le centre et une organisation extérieure dans laquelle l'administrateur possède un intérêt direct ou indirect.

Les situations qui ont trait à l'information sont notamment celles relatives au respect de la confidentialité ou à l'utilisation de l'information à des fins personnelles.

Les situations qui ont trait à l'influence sont notamment celles relatives à l'utilisation des attributions de sa charge d'administrateur pour infléchir une décision ou obtenir directement ou indirectement un bénéfice à son propre avantage ou à celui d'un tiers.

Les situations qui ont trait au pouvoir sont notamment celles relatives à l'abus d'autorité, le fait de se placer dans une situation de vulnérabilité ou de porter atteinte à la crédibilité du centre en ayant un comportement incompatible avec les exigences de sa fonction.

Sans restreindre la portée de cette définition et seulement à titre d'illustration, sont ou peuvent être considérées comme des situations de conflit d'intérêts :

- a) la situation où un administrateur a directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration;
- b) la situation où un administrateur a directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de contrat avec le centre;
- c) la situation où un administrateur, directement ou indirectement, obtient ou est sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision du centre;
- d) la situation où un administrateur accepte un présent ou un avantage quelconque d'une entreprise qui traite ou qui souhaite traiter avec le centre, à l'exception des cadeaux d'usage de peu de valeur.

## 8.3 Déclaration d'intérêts

Dans les trente jours suivant l'entrée en vigueur du présent règlement ou dans les trente jours suivant son élection, sa désignation, sa nomination ou sa cooptation, l'administrateur doit compléter et remettre au président du conseil d'administration une déclaration des intérêts qu'il a à sa connaissance dans une entreprise faisant affaire ou ayant fait affaire avec le centre et divulguer, le cas échéant, toute situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts pouvant le concerner. Cette déclaration doit être révisée et mise à jour annuellement par l'administrateur.

Outre cette déclaration d'intérêts, l'administrateur doit divulguer toute situation de conflit d'intérêts de la manière et dans les cas prévus au premier alinéa de l'article 23 du Règlement N° 1 du centre.

Le directeur général doit, quant à lui, déposer une déclaration écrite en fonction des règles qui lui sont applicables et qui sont prévues à l'article 66 du Règlement N° 1 du centre.

#### 8.4 Retrait de la séance du conseil

Outre les interdictions pour les situations de conflit d'intérêts prévues aux articles 154 et 155 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, l'administrateur qui est en situation de conflit d'intérêts à l'égard d'une question discutée au conseil d'administration a l'obligation de se retirer de la séance du conseil pour permettre que les délibérations et le vote se tiennent sans sa possible intervention, tenant compte cependant du caractère public, le cas échéant, des assemblées du conseil, selon le Règlement N° 1 sur la régie interne de l'établissement.

#### 8.5 Rôle du président

Le président du conseil d'administration est responsable du bon déroulement des réunions du conseil. Il doit trancher toute question relative au droit de voter à une réunion du conseil. Lorsqu'une proposition est reçue par l'assemblée, le président du conseil doit, après avoir entendu, le cas échéant, les représentations des administrateurs quant à leur droit de vote, décider quels sont les membres habilités à délibérer et à voter.

Le président a le pouvoir d'intervenir afin qu'une personne s'abstienne de voter et pour que cette dernière se retire de la salle où siège le conseil. La décision du président est finale.

### [9] Conseiller en éthique et en déontologie

Le secrétaire du conseil d'administration ou toute autre personne nommée par le conseil agit comme conseiller en éthique et en déontologie. Ce dernier est responsable :

- 9.1 d'informer les administrateurs quant au contenu et aux modalités d'application du présent règlement;
- 9.2 de conseiller les administrateurs en matière d'éthique et de déontologie;
- 9.3 de faire enquête sur réception d'allégations d'irrégularité et de faire rapport au conseil d'administration.

### [10] Discipline d'un administrateur

- 10.1 Le conseiller en éthique et en déontologie saisit le conseil d'administration de toute autre plainte ou de toute situation d'irrégularité en vertu du présent règlement ainsi que des résultats de son enquête;
- 10.2 Le conseil d'administration siège comme conseil de discipline et décide du bien-fondé de la plainte et de la sanction appropriée, le cas échéant;
- 10.3 Le conseil de discipline notifie à l'administrateur les manquements reprochés et l'avise qu'il peut, dans les trente jours, fournir par écrit ses observations au conseil de discipline et, sur demande, être entendu par celui-ci relativement aux manquements reprochés et à la sanction appropriée;
- 10.4 Dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave, qu'il s'agisse d'un manquement à une norme d'éthique ou de déontologie, ou d'une infraction criminelle ou pénale, l'administrateur peut être relevé provisoirement de ses fonctions par le président du conseil d'administration;
- 10.5 Le conseil de discipline, qui conclut que l'administrateur public a contrevenu aux obligations auxquelles il est réprimandé, impose la sanction disciplinaire appropriée. Les sanctions possibles sont la réprimande, la suspension ou la révocation.
- 10.6 Toute sanction doit être communiquée par écrit à l'administrateur concerné.

**[11] Publicité du code**

Le centre doit rendre accessible un exemplaire du code à toute personne qui en fait la demande.

Le centre doit publier dans son rapport annuel de gestion le présent code.

Le rapport annuel de gestion du centre doit faire état :

- du nombre de cas traités et de leur suivi;
- des manquements constatés au cours de l'année;
- de la décision et des sanctions imposées par le conseil;
- du nom des personnes révoquées ou suspendues au cours de l'année.

**[12] Enquête et immunité**

Ne peuvent être poursuivies en justice en raison d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions les personnes qui effectuent une enquête ainsi que celles responsables de déterminer et d'imposer les sanctions appropriées.

**Section 3 — DISPOSITIONS FINALES****[13] Application du présent règlement**

Le secrétaire du conseil d'administration assume la responsabilité de veiller à l'application du présent règlement.

**[14] Amendement et abrogation**

Le présent règlement peut être amendé ou abrogé par le conseil lors d'une de ses séances régulières.

**[15] Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

## ANNEXE

### RÈGLES RELATIVES À LA DIVULGATION ET À LA DIFFUSION DE RENSEIGNEMENTS ET D'INFORMATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### 1. OBJET

Les règles du présent titre ont pour objet de concilier l'obligation de transparence du conseil d'administration avec l'obligation de discrétion des administrateurs.

#### 2. ACCESSIBILITÉ ET DIFFUSION DES DOCUMENTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En principe, ont un caractère public les documents suivants sous réserve de la protection des renseignements personnels qu'ils contiennent :

- ▶ le projet d'ordre du jour du conseil d'administration;
- ▶ le procès-verbal, une fois adopté par le conseil d'administration;
- ▶ après adoption du procès-verbal, les documents d'appoint relatifs à une question traitée par le conseil d'administration.

Nonobstant la règle énoncée ci-dessus, le conseil d'administration peut exceptionnellement déclarer confidentiel un document du conseil d'administration et en restreindre l'accès, sauf pour un administrateur :

- ▶ lorsqu'il s'agit d'un document qui se rapporte à une séance ou à une partie de séance pour laquelle le conseil d'administration a décrété le huis clos conformément à l'article 34 du Règlement N° 1 du centre;
- ▶ lorsqu'il s'agit d'un document dont l'accès en tout ou en partie doit ou peut être restreint en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Les documents à caractère public qui ne font pas l'objet d'une déclaration de confidentialité du conseil d'administration sont accessibles dans les meilleurs délais, sur demande et moyennant paiement des coûts de reproduction.

#### 3. OBLIGATION DU MEMBRE DE PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ D'UN DOCUMENT

Lorsqu'un document du conseil d'administration n'est pas encore devenu accessible ou lorsque, exceptionnellement, l'accès à un document du conseil d'administration est restreint, l'administrateur est assujéti à l'obligation d'en préserver la confidentialité.

#### 4. DIVULGATION DES DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les décisions du conseil d'administration ont un caractère public. Il revient à la personne qui en a la responsabilité d'en assurer la diffusion et l'accessibilité en respectant les règles du présent règlement et les prescriptions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

## 5. CARACTÈRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, les séances du conseil d'administration sont publiques, à moins que le conseil ne décide de siéger à huis clos conformément à l'article 34 du Règlement N° 1 du centre. Dans ce dernier cas, ne peuvent assister aux séances du conseil d'administration que les administrateurs et les personnes que le conseil d'administration invite.

Le caractère alors privé des délibérations du conseil d'administration assujettit l'administrateur à une obligation de discrétion. Celle-ci ne l'empêche pas, après adoption du procès-verbal, de faire état à l'extérieur du conseil d'administration, de son opinion, de son intervention et de son vote, le cas échéant, sur toute question ayant fait l'objet d'une délibération du conseil d'administration et, lorsque consigné à sa demande dans le procès-verbal, de son intervention et du sens de son vote, sauf le cas échéant d'un huis clos décrété par le conseil d'administration pour des motifs d'intérêt public ou d'une interdiction résultant de la loi. Il adopte une attitude de réserve et de retenue dans la manifestation publique de ses opinions.

Suivant la présente règle, le membre est tenu de respecter le caractère confidentiel de l'opinion, de l'intervention et du sens du vote de tout autre membre du conseil d'administration.

---

<sup>1</sup> Cette loi modifie le *Code des professions* et certaines lois professionnelles afin de redéfinir les champs d'exercices professionnels en santé mentale et en relations humaines. De plus, elle réserve l'exercice de certaines activités aux membres d'ordres professionnels désignés.



**CRDITED DE MONTRÉAL**

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE  
ET EN TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT



---

**CRDITED de Montréal**

75, rue Port-Royal Est, bureau 110

Montréal, (Québec) H3L 3T1

514 387-1234

[www.crditedmtl.ca](http://www.crditedmtl.ca)