



# **Agir ENSEMBLE**

**pour une qualité des services**



**CRDI**  
**NORMAND-LARAMÉE**  
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

**SOMMAIRE DES ACTIVITÉS**

**2007-2008**

# Agir ENSEMBLE pour une qualité des services

## MOT du PRÉSIDENT

Cette dernière année fut une année de changement au sein de la gouvernance du CRDI Normand-Laramée. En mars 2008, le conseil d'administration a reçu avec regret la démission de monsieur Jean-Jacques Camera, qui a présidé à la destinée du conseil d'administration durant trois années. C'est avec plaisir que je prends la succession de monsieur Camera avec l'engagement de mettre mon expérience au profit de la clientèle, des parents, du personnel et des partenaires de l'établissement.

C'est dans ce contexte que j'ai l'honneur d'être le porte-parole du bilan de l'année qui vient de se terminer. La description sommaire des activités de l'établissement reflète peu toute l'énergie investie pour offrir des services de qualité aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

Je tiens particulièrement à remercier les usagers et les parents pour leur confiance, le personnel pour son professionnalisme, nos partenaires pour le soutien à notre mission et, enfin, tous les membres du conseil d'administration pour leur engagement envers la clientèle.

**JEAN-LOUIS BÉDARD**  
Président du conseil  
d'administration

## EN BREF

### Les faits saillants de l'année terminée le 31 mars 2008

Au cours de l'année 2007-2008, le conseil d'administration et la direction de CRDI Normand-Laramée ont traité plusieurs dossiers majeurs,

- Le nouveau plan d'organisation 2007-2010 a été adopté en mars 2008. Par ses orientations, le plan d'organisation transcende l'ensemble des actions de l'organisation pour les trois prochaines années. Il met à l'avant-scène et présente une structure d'encadrement ajustée aux besoins futurs de l'organisation. Cette nouvelle équipe a, entre autres, le défi de la mise en place de la spécialisation des services et la participation à la conception du projet clinique du CSSS de Laval.
- En cours d'année il a été recommandé, par consensus des partenaires impliqués, que la Résidence Louise-Vachon serait convertie en un centre régional de services spécialisés. Faisant suite à cette décision, convenue à la satisfaction de toutes les parties impliquées, une planification des services à offrir ainsi qu'une consultation seront entreprises dans le cadre de la réalisation de ce projet.
- Pour la seconde fois, le CRDI Normand-Laramée a reçu en mars 2007 une équipe du ministère de la Santé et des Services sociaux mandatée pour procéder à l'appréciation de la qualité des services dans les ressources non institutionnelles. Le rapport d'évaluation a dégagé quarante recommandations, lesquelles, suite à une importante démarche de consultation, ont été traduites dans un plan d'action.
- Parallèlement, plusieurs travaux ont été finalisés dans le but d'améliorer la qualité des services résidentiels. Le « **Guide pratique à l'intention des intervenants du CRDI Normand-Laramée pour le suivi et l'intervention auprès des RNI** » a été diffusé lors d'une journée-forum aux employés, aux usagers et à leur famille, aux responsables des ressources résidentielles et aux partenaires. De plus, l'« **Aide-mémoire à l'intention des responsables de ressources non institutionnelles** » a été révisé et distribué à tous les responsables de ressources.
- Le CRDI Normand-Laramée a finalement procédé à la signature des conventions collectives du personnel syndiqué en décembre 2007. Ces ententes s'avèrent la pierre angulaire permettant d'actualiser la spécialisation des services.

**CLAUDE BELLEY**  
Directeur général

## 261 nouvelles demandes de services

Au cours de l'année terminée le 31 mars 2008, 261 demandes de services ont été reçues et étudiées par le mécanisme d'accès en déficience intellectuelle (MADI).

- 160 demandes pour des enfants de la naissance à 11 ans
  - 97 demandes pour une déficience intellectuelle (DI)
  - 61 demandes pour un trouble envahissant du développement (TED)
  - 2 demandes pour une déficience physique (DP)
- 101 demandes pour des adolescents, adultes et personnes âgées
  - 76 demandes pour une DI
  - 23 demandes pour un TED
  - 2 demandes pour une DP
- Nous avons débuté un premier service pour 161 personnes en attente
- Nous avons fermé 167 dossiers
- Malgré les efforts déployés, au 31 mars 2008, notre liste d'attente était de 279 personnes.

## 320 PERSONNES REÇOIVENT DES SERVICES SPÉCIALISÉS EN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT

L'objectif signifié à l'Entente de gestion et d'imputabilité 2007-2008 est atteint, 276 personnes de 6 ans ou plus ont reçu un service spécialisé en TED, alors que la cible visée était de 238 personnes.

Pour les enfants âgés de moins de six ans, 44 enfants ont reçu des services en intervention comportementale intensive (ICI). L'Entente de gestion convenue avec l'Agence prévoyait une cible de 35 enfants pour la même période. Ces 44 enfants, qui représentent 126% de la cible prévue, ont reçu en moyenne 13,94 heures de service par semaine.

## NOTRE CLIENTÈLE AU 31 MARS 2008 : 1399 personnes

Au 31 mars 2008, l'établissement comptait 1399 usagers. Le tableau ci-dessous présente la répartition de cette clientèle par territoire du Centre de santé et de services sociaux de Laval, par niveau d'âge et par diagnostic.

Près de 32% de notre clientèle demeure sur le territoire de Ste-Rose.

Les usagers de la naissance à 11 ans représentent 26 % de notre clientèle.

Le tableau qui suit apporte aussi un éclairage supplémentaire :

- 28% de notre clientèle sont des personnes présentant un trouble envahissant du développement avec ou sans déficience intellectuelle.
- Plus spécifiquement, 62% des enfants de la naissance à 11 ans présentent un trouble envahissant du développement avec ou sans déficience intellectuelle.

	Mille-Îles	Marigot	Ruisseau-Papineau	Ste-Rose	Résidence Louise-Vachon	Hors Territoire et DP	Total
<b>Enfants de la naissance à 11 ans</b>	<b>53</b>	<b>83</b>	<b>101</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>361</b>
DI	24	28	33	49			
TED	29	55	68	71			
<b>Adolescents, adultes et personnes âgées</b>	<b>184</b>	<b>211</b>	<b>223</b>	<b>322</b>	<b>61</b>	<b>37</b>	<b>1038</b>
DI	148	175	191	267	55		
TED	36	36	32	55	6		
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>294</b>	<b>324</b>	<b>442</b>	<b>61</b>	<b>41</b>	<b>1399</b>

## LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

### un défi permanent

Offrir à notre clientèle des services optimisés nécessite du personnel qualifié et disponible. Au cours de l'année 2007-2008, les difficultés de recrutement pour l'ensemble des titres d'emploi se sont confirmées. Dans un tel contexte, combler les remplacements ponctuels et ceux à durée indéterminée est particulièrement ardu.

En cours d'année nous avons procédé à :

- 60 affichages de poste
- 167 entrevues
- 60 embauches

### 78 % du personnel

#### EN SERVICE DIRECT À LA CLIENTÈLE

Au 31 mars 2008, l'établissement dénombrait 265 postes à temps complet et 55 postes à temps partiel pour un total de 320 postes et 134 employés occasionnels.

Le nombre de postes équivalent temps complet (ETC) est de 285,47 postes.

Le nombre total d'employés s'élève à 405 personnes.

Les 320 postes à temps complet et à temps partiel sont répartis selon la distribution suivante :

#### SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE

Éducateurs	137
Infirmières et infirmières auxiliaires	18
Préposés aux bénéficiaires et assistants en réadaptation	55
Agents de relations humaines et spécialistes aux activités cliniques	20
Orthophonistes et ergothérapeutes	10
Alimentation et buanderie	8
<b>Total des postes en soutien direct à la clientèle</b>	<b>248</b>
Soutien administratif et technique	32
Services auxiliaires	10
Cadres	30
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>320</b>

## ETAT DES RÉSULTATS DU FONDS D'EXPLOITATION

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

Revenus totaux	33 762 261 \$
Charges totales	33 762 261 \$
Excédent des revenus sur les charges	0 \$

### 86,1% du budget affecté

#### AUX SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE

SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE	\$	%
Résidentiels	17 744 915 \$	
Socioprofessionnels	2 159 315 \$	
Soutien à la personne	6 807 441 \$	
Intervention comportementale TED (ICI)	1 317 224 \$	
Gestion des programmes et déplacement des usagers	1 048 653 \$	
	<b>29 077 548 \$</b>	<b>86,1%</b>
<b>ADMINISTRATION ET SOUTIEN</b>		
Administration	2 618 386 \$	
Soutien	795 436 \$	
	<b>3 413 822 \$</b>	<b>10,1%</b>
<b>GESTION DES BÂTIMENTS ET ÉQUIPEMENTS</b>	<b>1 243 548 \$</b>	<b>3,7%</b>
<b>DÉPENSES NON RÉPARTIES</b>	<b>27 343 \$</b>	<b>0,1%</b>
Exercice terminé le 31 mars 2008	<b>33 762 261 \$</b>	<b>100%</b>

#### ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

### objectif atteint

Au cours de l'année 2007-2008, l'établissement a déposé un budget conforme à l'Entente de gestion et d'imputabilité convenue avec l'Agence.

Grâce aux efforts conjugués de l'ensemble du personnel, le CRDI Normand-Laramée termine l'année avec un budget en équilibre.