

Rapport annuel

2009
2010



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE
INTELLECTUELLE

MONTRÉGIE-EST



CONSEIL DE L'ÉDUCATION
DU QUÉBEC



CRDI Montérégie-Est
Siège social
1255, rue Beauregard
Longueuil (Québec) J4K 2M3
Téléphone : 450 679-6511
Télécopieur: 450 928-3315
www.crdime.qc.ca

Ce document est disponible en version électronique sur les sites Internet et Intranet de l'établissement.

ISBN 978-2-923811-02-4
ISBN 978-2-923811-03-1 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2010

Le générique masculin est utilisé sans intention discriminatoire et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à la condition d'en mentionner la source.

SOMMAIRE

Mot du président et de la directrice générale	4
Déclaration de la directrice générale	6
Mission, mandat et valeurs	9
Présentation de l'établissement	10
Faits saillants	11
Structure de l'organisation	16
Profil de la clientèle	18
Profil des ressources humaines	25
Activités de l'établissement	26
Objectifs organisationnels et priorités 2006-2010	27
Fiches de reddition de comptes	28
Démarche d'agrément et plan d'amélioration	34
Gestion des risques	36
Bilan de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	40
Rapport du comité de vigilance et de la qualité	43
Ressources humaines – statistiques	44
États financiers	46
Analyse des états financiers et notes complémentaires	47
Fondation Butters	56
Instances consultatives et autres comités	58
Comité des usagers	59
Conseil multidisciplinaire	61
Conseil d'administration	62
Comité administratif	62
Code d'éthique et de déontologie applicable au conseil d'administration	62
Comité de vérification	62
Comité de direction	63
Comité de vigilance et de la qualité	63
Comité de gestion des risques	63
Carte du territoire du CRDI Montérégie-Est	64
Code d'éthique et de déontologie	66

MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Pierre Cloutier
Président



Johanne Gauthier
Directrice générale

2009-2010, de la réflexion à l'action

La réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux se réfléchit et s'organise depuis quelques années déjà. Le CRDI Montérégie-Est n'est pas en reste, planifiant soigneusement cette transformation à l'intérieur de sa nouvelle offre de services spécialisés. Au CRDI, l'utilisateur est au cœur de notre mission et de nos actions. Or, ce n'est pas l'ensemble de notre clientèle qui nécessite des services spécialisés. Dans ce contexte, un enjeu crucial cette année consistait à élaborer un programme qui nous permettrait de bien opérationnaliser la modification de notre offre de service sans pour autant négliger nos usagers pour lesquels les besoins spécialisés sont comblés, mais qui ont encore besoin d'accompagnement. La mise en œuvre du programme intitulé « Vigilance et soutien » nous a permis de concrétiser notre nouvelle offre de service tout en s'assurant qu'aucun de nos usagers ne soit négligé dans l'application des changements. Ainsi, nous n'avons rien sacrifié à la continuité, à l'efficacité ni au professionnalisme de nos interventions dans ce contexte de transformation.

Le passage de la réflexion à l'action se constate également dans l'élaboration de notre plan stratégique 2010-2015. Cette année en aura été une de consultation et de rédaction pour faire de ce plan stratégique un document phare qui guidera les décisions de l'établissement et qui donnera le cap aux nombreuses actions à entreprendre dans les cinq années à venir. Fort des judicieuses remarques des 600 employés rencontrés dans le cadre de la tournée de la direction ainsi que des commentaires des instances consultées lors de notre tournée stratégique, ce plan est le fruit d'un partage et d'une mise en commun qui traduisent concrètement les fondements des changements vécus par le CRDI Montérégie-Est.

Un levier majeur qui permettra de donner l'élan à nos nouvelles orientations : notre personnel et nos gestionnaires. Que ce soit sur le terrain ou dans les bureaux administratifs, tout un chacun contribue au succès de l'établissement et nous les en remercions. Nous disons aussi merci à nos usagers et leur famille pour leur confiance, aux responsables de nos ressources d'hébergement pour leur engagement envers la clientèle et à nos partenaires pour leur volonté d'offrir avec nous les services les mieux adaptés à la condition de nos usagers.

Nous avons été récemment informés de l'entrée en vigueur d'un décret prolongeant d'une année le mandat des membres des conseils d'administration des établissements publics de santé et de services sociaux du Québec ainsi que d'une consultation de ceux-ci par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Sachez que notre conseil d'administration s'engage à faire valoir l'importance que revêt la gouvernance des conseils d'administration pour les établissements publics comme le nôtre, car nous nous faisons la voix des clientèles les plus vulnérables et de leurs besoins. Il nous apparaît impératif d'y être représentés et d'être consultés.

Nous tenons aussi à profiter de cette occasion pour remercier ces personnes dévouées qui, bénévolement, contribuent à administrer l'établissement afin de toujours mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Pierre Cloutier
Président

Johanne Gauthier
Directrice générale

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion et d'activités relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion et d'activités de l'exercice 2009-2010 du CRDI Montérégie-Est :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement;
- présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion et d'activités ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2010.

La directrice générale,



Johanne Gauthier

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AEO	Service d'accès, évaluation et orientation
AES	Assistance éducative spécialisée
AIRHM	Association internationale de recherche scientifique en faveur des personnes handicapées mentales
ASSSM	Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie
CQA	Conseil québécois d'agrément
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DI	Déficience intellectuelle
FQCRDITED	Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
GID	Gestion intégrée des documents
ICI	Intervention comportementale intensive
ISI	Intervention structurée individualisée
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
REEI	Régime enregistré d'épargne-invalidité
RI	Ressource intermédiaire
RNI	Ressource non-institutionnelle
RTF	Résidence de type familial
SAJ	Services d'activités de jour
SIC	Système d'information clientèle
SIPAD	Système d'information pour les personnes ayant une déficience
SQETGC	Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement
TED	Trouble envahissant du développement
TGC	Trouble grave du comportement

Mission

En vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c.s-4.2), la mission du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est consiste à offrir des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leur déficience intellectuelle (DI) ou de leur trouble envahissant du développement (TED), requièrent de tels services, de même que des services d'accompagnement et de soutien à l'entourage. La déficience intellectuelle ou le trouble envahissant du développement peut être accompagné d'une déficience physique, sensorielle, d'un trouble grave du comportement ou de toute autre difficulté liée à la situation de vie de la personne.

Mandat

Les services dispensés par le CRDI Montérégie-Est contribuent au développement optimal du potentiel des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, à leur intégration et à leur participation sociales ainsi qu'à l'amélioration de leur qualité de vie.

L'ensemble des services offerts s'inscrit dans un réseau intégré de services répondant aux besoins de la population d'un territoire donné et ces services sont dispensés de concert avec différents partenaires de la communauté.

LE CLIENT, NOTRE RAISON D'ÊTRE.

L'ENGAGEMENT, NOTRE FAÇON D'ÊTRE.

Valeurs

Nos valeurs constituent nos assises, elles sont la plus grande force de notre organisation. Comme nous sommes des gens de relation d'aide, nous devons être fiers d'affirmer nos valeurs humanistes, particulièrement parce que notre clientèle compte parmi les personnes les plus vulnérables.

L'éthique, qui englobe l'ensemble des valeurs de notre organisation, constitue le point de départ et d'arrivée de toutes nos interventions quotidiennes, que ce soit auprès de l'utilisateur, entre collègues de travail ou entre partenaires.

Nos valeurs sont plus que des vœux pieux : elles guident nos choix et nos décisions et elles servent de référence pour orienter à la fois l'intervention clinique et la gestion du personnel, deux dimensions indissociables de notre organisation.

Respect • Collaboration • Communication • Engagement

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Faits saillants

Une transformation réfléchie et des services qui se développent sans cesse

Implantation du nouveau processus clinique

Intégrant les standards de pratique établis par la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (FQCRDITED), le nouveau processus clinique pour les usagers nécessitant des services spécialisés guide les éducateurs de référence dans la réalisation et l'actualisation des plans de services individualisés et des plans d'intervention des usagers dans un contexte d'offre de services spécialisés.

Mise en place d'un service de vigilance et de soutien

L'augmentation croissante des demandes de service, le plan d'accès du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le virage entamé vers des services spécialisés nous ont amenés à questionner nos façons de faire avec la clientèle présentant des besoins de maintien des acquis ou hébergée pour un besoin de protection sociale, mais qui ne nécessite pas d'interventions de nature spécialisée. Dans un premier temps, un comité de travail a établi des critères permettant d'identifier ces usagers parmi l'ensemble de la clientèle desservie. Un processus de vigilance et de soutien a ensuite été élaboré et des éducateurs responsables de son application ont été identifiés. Ce processus nous assure désormais que les usagers qui recevaient des services généraux et spécifiques de notre part avant la spécialisation de nos services et qui en ont encore besoin continueront de les recevoir.

Adaptation et réadaptation en contexte d'intégration au travail et en contexte d'intégration communautaire

Les services entourant le travail et le milieu communautaire offerts par le CRDI Montérégie-Est et connus jusqu'à maintenant sous le vocable de « services socioprofessionnels » ont fait l'objet d'une révision. Pour assurer le passage vers les services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration au travail et en contexte d'intégration communautaire, un plan de transition préliminaire a été élaboré. La nouvelle offre de service s'inscrira à l'intérieur de deux parcours, soit le parcours vers l'emploi et le parcours vers la participation communautaire.

Adaptation et réadaptation en contexte d'intégration résidentielle

Réponse mieux adaptée pour notre clientèle ayant des troubles graves du comportement

Un comité sur les troubles graves du comportement a été créé au sein de l'organisation, ayant pour mandat l'implantation de nouvelles approches cliniques. Le développement et le déploiement d'outils cliniques permettent déjà d'observer des résultats positifs dans la gestion des dossiers complexes, notamment par un meilleur contrôle des comportements des usagers.

Adoption et implantation de trois programmes résidentiels

- Le programme de la résidence Robert présente les services intensifs d'adaptation et de réadaptation en milieu résidentiel spécialisé qui viennent répondre aux besoins spécifiques et complexes des enfants ou des adolescents âgés de 6 à 13 ans ayant une DI ou un TED ainsi que des troubles graves du comportement (TGC) et qui ne peuvent être encadrés dans les milieux d'hébergement habituels (famille naturelle, RTF-RI, etc.).
- Le programme de la résidence Jeunesse propose des services d'intervention spécialisée, intensive et temporaire à des jeunes âgés entre 13 et 17 ans présentant une déficience intellectuelle légère et un trouble des conduites. Un transfert d'expertise se fera ensuite dans les milieux plus légers ou dans la famille afin de favoriser le maintien des acquis.
- Le programme de la Maison Lily Butters offre des services d'évaluation et de stabilisation en milieu résidentiel spécialisé pour des adolescents ou des adultes ayant une déficience intellectuelle ou un TED qui présentent des troubles graves du comportement et qui nécessitent un milieu d'observation et d'évaluation permettant d'identifier et de valider les hypothèses cliniques expliquant leurs causes. Par l'identification des causes potentielles et la mise en place d'une intervention appropriée, l'objectif recherché est la réorientation de l'utilisateur vers le milieu le plus adapté à ses besoins, que ce soit un milieu plus léger ou plus encadré, le cas échéant.

Actualisation d'une nouvelle offre de service pour les enfants TED (0-5 ans)

De nouvelles modalités ont été développées afin de rejoindre dès que possible les enfants de moins de 6 ans présentant un TED en attente de service d'intervention comportementale intensive (ICI). Le service d'assistance éducative spécialisée (AES) offre des ateliers thématiques pour les familles de ces enfants et le service d'intervention structurée individualisée (ISI) s'adresse aux enfants dont le diagnostic de TED n'est pas confirmé (hypothèse de TED) ou ayant atteint l'âge scolaire sans avoir reçu les services d'ICI.

Implantation du SIPAD

L'année 2009-2010 aura été témoin d'un changement majeur pour les employés du CRDI Montérégie-Est et de tous les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED) : la transition du Système d'information clientèle (SIC) vers le Système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD). Déployé au début du mois de novembre, le SIPAD est un système d'information clientèle développé en fonction de notre nouvelle offre de services spécialisés, des standards de pratique, de nos obligations cliniques et légales ainsi que la mission de notre établissement.

Grâce à l'implication et à la contribution de tous, le SIPAD est maintenant opérationnel et il contribue à confirmer notre position d'établissement spécialisé.

Création de la Direction des communications, des relations avec le milieu et du secrétariat général (DCRMSG)

L'établissement s'est doté cette année d'une Direction des communications, des relations avec le milieu et du secrétariat général (DCRMSG) qui regroupe le service des communications, le centre de documentation, le service des archives, le secrétariat général ainsi que le partenariat. Partie prenante de la transformation en cours, cette direction a comme mission d'assumer un rôle de leader en matière de stratégie organisationnelle de communication, de renforcer la culture de partenariat et d'officialiser les canaux de communication et les règles en matière d'accès, de circulation et de protection de l'information.

Nos usagers au coeur de notre image

Parmi les nombreux mandats de cette nouvelle direction, notons la refonte de l'image de marque de l'établissement. Le concept de cette nouvelle image s'est défini durant l'hiver, pour aboutir au printemps à sa version finale, et ce sont nos usagers qui en sont l'élément central. La transformation de nos services a fait en sorte qu'il devenait essentiel de réviser plusieurs de nos outils de communication. Ce changement d'image s'inscrivait donc dans cette lignée et nous en avons profité pour l'intégrer aux nouveaux contenus. Ainsi, des outils de communication ont été produits et d'autres seront développés dans les prochains mois. Il est d'ailleurs possible de visiter notre site Internet, qui a complètement été refait, à l'adresse : www.crdime.qc.ca.

Une collection qui évolue dans le sens de la transformation au Centre de documentation

Le centre de documentation a pour mandat de fournir l'information et la documentation nécessaires à l'amélioration des connaissances et des pratiques dans le domaine de la déficience intellectuelle et des TED. Pour l'année 2009-2010, le centre de documentation a réalisé 1 774 prêts, pour 4 604 documents prêtés à 1 122 personnes. Dans les dernières années, la collection du centre de documentation s'est diversifiée pour répondre aux nombreuses interrogations des personnes qui la consultent, mais avec l'arrivée de la nouvelle offre de service, elle tend à se spécialiser davantage. Cette année, 930 acquisitions ont été faites, dont 285 nouveautés qui sont principalement liées à des demandes de professionnels ou du personnel clinique.

Vers un système de gestion intégrée des documents (GID)

Une *Politique de gestion intégrée des documents et de la protection des renseignements personnels* a été adoptée par le conseil d'administration au printemps. Cette politique vise à établir le cadre général de la GID au CRDI Montérégie-Est et regroupe les règles organisationnelles qui déterminent les orientations, les principes directeurs, les objectifs, le contexte d'application ainsi que les rôles et responsabilités des acteurs concernés. L'implantation de la GID se fera par étapes, respectant le rythme de la transformation amorcée dans l'établissement.

Partenariat : un projet d'arrimage avec la première ligne

Le partenariat est un enjeu prédominant dans le contexte de spécialisation des services de notre établissement. En plus de maintenir notre présence aux tables de concertation, dans les réseaux clinico-administratifs et dans les comités de travail en découlant, nous avons proposé un projet d'arrimage à des partenaires de la première ligne du réseau de la santé et des services sociaux. Ce projet a comme principaux objectifs d'établir nos nouvelles modalités de service et d'assurer une continuité dans les services offerts afin de répondre aux besoins de la population déficiente intellectuelle et ayant un trouble envahissant du développement du territoire de desserte de notre établissement.

Au printemps 2010, nous avons amorcé une série de rencontres et avons présenté notre projet d'arrimage à plusieurs des centres de santé et de services sociaux (CSSS) de notre territoire. Ces entretiens se poursuivront dans la prochaine année, mais nous pouvons déjà constater l'intérêt de nos partenaires de la première ligne à s'arrimer avec nous. Nous planifions conclure une entente formelle en 2010-2011.



Lutte à la pandémie d'influenza A(H1N1)

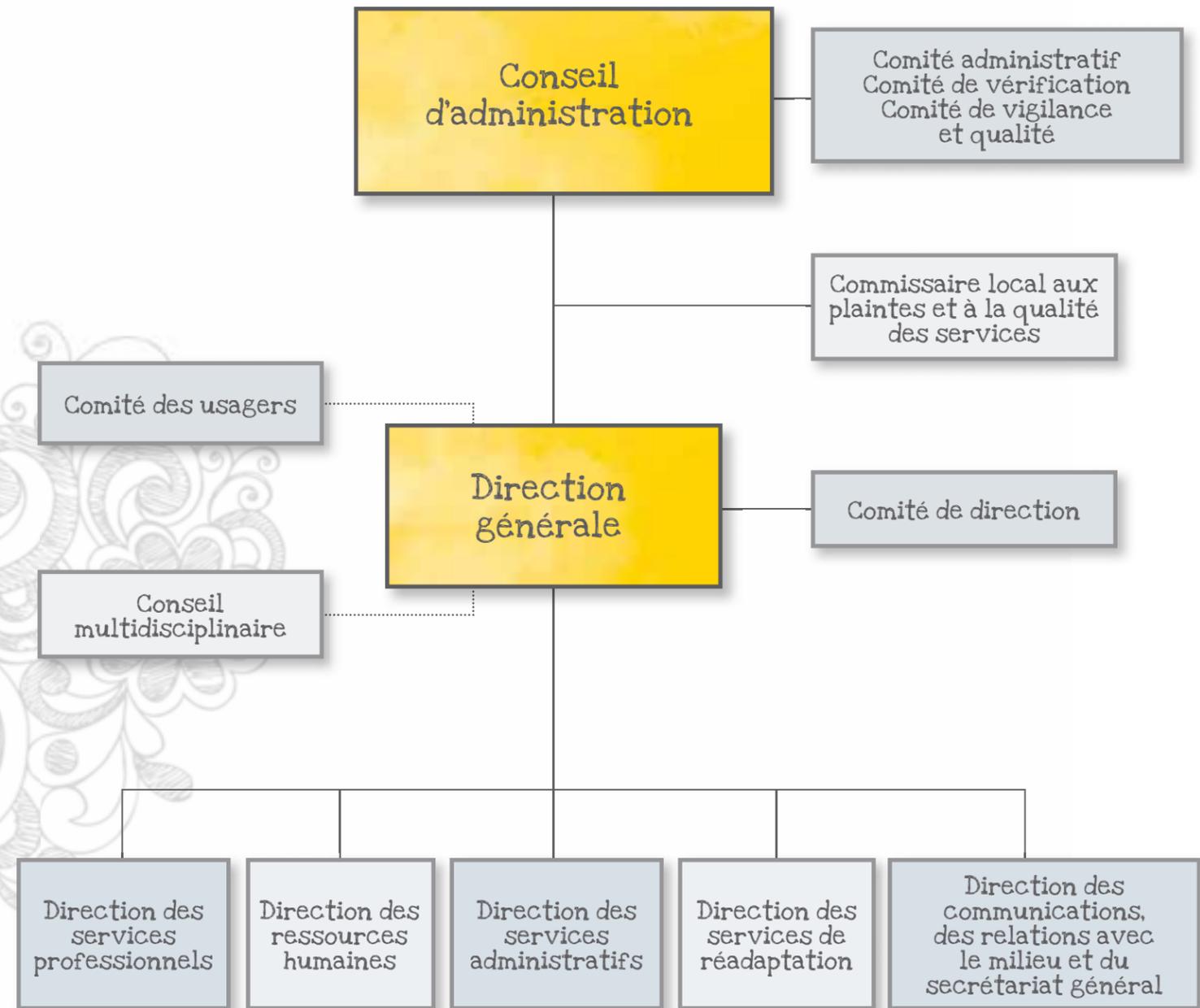
Le contexte de lutte à la pandémie a mobilisé plusieurs personnes en 2009, tant les gestionnaires et le personnel que les responsables des ressources d'hébergement et la clientèle, afin de contrer la propagation du virus de la grippe A(H1N1). Au CRDI Montérégie-Est, aucun effort n'a été négligé pour mettre en œuvre le plan de lutte à la pandémie. Nous sommes hautement satisfaits de l'efficacité démontrée dans le déploiement de ces mesures extraordinaires et nous tenons à remercier tous ceux et celles qui y ont collaboré.

Coup d'envoi de la démarche d'agrément

Le début de l'année 2010 a donné le signal de départ, une fois de plus, à la démarche d'accréditation auprès du Conseil québécois d'agrément (CQA). À terme, cette démarche nous permettra de certifier publiquement que notre établissement est conforme au cadre législatif québécois et qu'il répond à toutes les exigences de qualité spécifiées par le gouvernement du Québec quant à la satisfaction de la clientèle, la mobilisation du personnel et l'utilisation efficace des ressources. La démarche qui s'amorce sera extrêmement profitable aux plans de la qualité des services et du bien-être de nos employés. Un plan de communication a été développé afin de faire connaître cette démarche auprès de nos publics et celui-ci s'articule autour d'un thème précis : le train. L'invitation est donc lancée : montez à bord et prenez place, le train de l'agrément démarre à toute vapeur. Grâce à la participation et la collaboration de notre clientèle, de nos employés et de nos partenaires, nous sommes confiants de bien entrer en gare!



STRUCTURE DE L'ORGANISATION



PROFIL DE LA CLIENTÈLE



Voici un portrait de la clientèle desservie et des services offerts. Ces données annuelles permettent de définir les tendances observées d'une année à l'autre et d'adapter l'organisation de nos services en conséquence.

Ainsi, pour 2009-2010, nous remarquons une légère baisse des demandes (six demandes de moins au total), soit une diminution de moins de 1 % par rapport à l'année 2008-2009. Globalement, l'accroissement remarquable des trois dernières années (de mars 2006 à mars 2009) semble maintenant se stabiliser. Les demandes arrivent au rythme moyen d'un peu plus de douze par semaine.

Demands d'accès aux services

	DEMANDES	AUGMENTATION	
		annuelle	totale
2003-2004	339		88 %
2004-2005	421	24 %	
2005-2006	405	- 4 %	
2006-2007	465	15 %	
2007-2008	532	14 %	
2008-2009	644	21 %	
2009-2010	638	-0,9 %	

Répartition des demandes acceptées par diagnostic et par groupe d'âge

Les demandes de service pour des personnes de 0-17 ans augmentent sans cesse et représentent maintenant 92 % des demandes totales. Cette augmentation s'explique par la présence de la clientèle ayant un trouble envahissant du développement dans notre offre de service. Cette clientèle est clairement majoritaire en termes de nouvelles demandes dans notre établissement, avec une proportion qui dépasse les 75 % de l'ensemble des demandes.

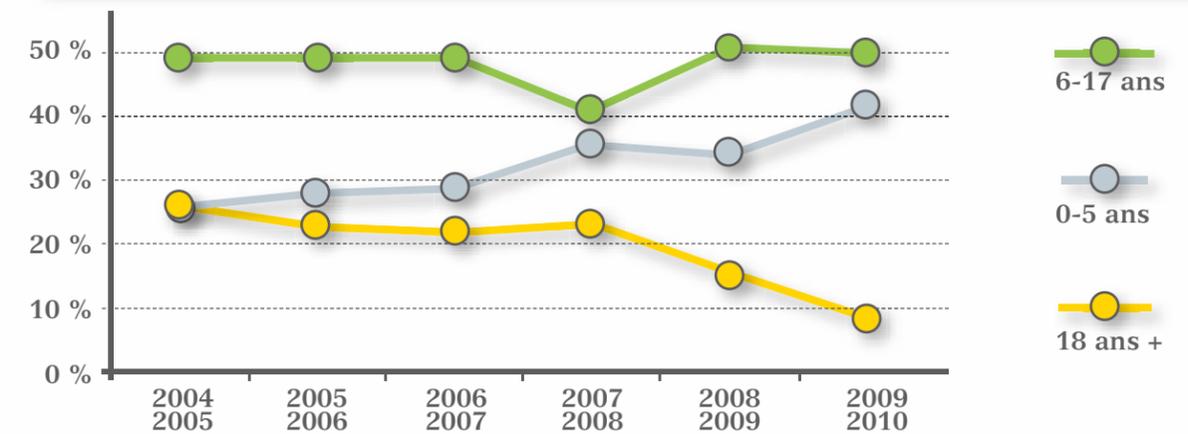
Évolution des demandes acceptées selon les groupes d'âge

	Total	%
0-5 ans	42	92 %
6-17 ans	50	
18 ans et +	8	
TOTAL	100 %	

Ces données confirment une fois de plus la transformation du portrait de la clientèle. Celle-ci rajeunit d'une façon radicale puisqu'elle est composée majoritairement (à 92 %) d'enfants et d'adolescents de moins de 18 ans. Nous remarquons particulièrement la hausse significative des demandes pour des enfants de 0-5 ans qui représentent aujourd'hui 42 % de l'ensemble des demandes, comparativement à 34 % l'an dernier.

Notons que le nombre de demandes formulées pour les personnes présentant un TED dépasse non seulement le taux de prévalence de 27 pour 10 000, mais aussi celui de 60 pour 10 000 dans quatre territoires de CSSS parmi les six qui se trouvent sur le territoire du CRDI Montérégie-Est. Pour certaines catégories d'âge, ce taux de prévalence atteint même les 141/10 000 dans un territoire.

Évolution des demandes acceptées selon les groupes d'âge



Volume d'activité

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre d'utilisateurs à la fin de l'année financière (31 mars)	2 895	3 064	3 203	3 362
Demandes reçues	465	532	644	638
Utilisateurs en attente	389	60	687	597

Commentaires :

Cette année se termine avec 3 362 utilisateurs recevant des services de l'établissement, ce qui correspond à une hausse de 159 personnes par rapport à l'an dernier. En 2009-2010, nous avons reçu 638 demandes et 597 personnes sont en attente d'un premier service au 31 mars 2010.

Évolution du service d'intervention comportementale intensive (ICI)

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Enfants en début d'année financière (1 ^{er} avril)	37	52	49	63
Nouveaux	40	32	53	62
Départs	25	35	39	65
Enfants en fin d'année financière (31 mars)	52	49	63	60

Commentaires :

Le nombre d'enfants ayant bénéficié du service d'ICI a encore augmenté cette année. En effet, 63 enfants étaient inscrits à l'ICI en début d'année et 62 autres se sont ajoutés. Ce service a donc reçu 110 enfants différents en 2009-2010, comparativement à 102 l'an dernier. La nouvelle année financière débute avec 60 enfants recevant des services d'ICI.



Évolution des services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration au travail ou dans la communauté

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Services d'activités de jour	379	378	351	345
Total programme communautaire	379	378	351	345
Ateliers	597	570	569	552
Stages de groupe	152	165	159	154
Stages individuels	331	345	324	322
Intégration à l'emploi	34	31	28	20
Total programme travail	1 114	1 111	1 080	1 048

Commentaires :

Les services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration au travail ou dans la communauté ont connu une légère baisse. Au niveau du programme communautaire, c'est-à-dire dans les services d'activités de jour, nous avons reçu six personnes de moins. Dans le programme travail, c'est-à-dire les ateliers et les stages ainsi que l'intégration à l'emploi, nous observons une baisse de 3 %, soit 32 usagers de moins. Cela s'explique notamment par l'accroissement de la clientèle de moins de 18 ans, qui ne reçoit pas encore des services d'adaptation et de réadaptation en contexte d'intégration au travail ou dans la communauté, ainsi que par l'âge avancé de certains autres usagers ou de leur condition de santé.



Évolution des services d'adaptation et de réadaptation en milieu résidentiel

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Résidences spécialisées	53	46	48	45
Unité de réadaptation spécialisée (Unité St-Charles)	4	10	19	20
RTF	737	722	689	673
RI	216	237	263	263
Foyers communautaires	43	35	28	27
TOTAL	1 053	1 050	1 043	1 028

Commentaires :

Nous remarquons une légère diminution du nombre d'usagers recevant des services en milieu résidentiel. En effet, ils étaient 1 028 à la fin de cette année alors qu'ils étaient 1 043 l'année précédente. Cette diminution se traduit notamment par la baisse du nombre d'usagers résidant dans une ressource de type familial, soit 673 contre 689 l'an dernier, ainsi que par la diminution de personnes hébergées dans une résidence spécialisée (trois de moins) et en foyer communautaire (une personne de moins). Le nombre de résidents à l'Unité St-Charles a légèrement augmenté (une personne de plus cette année) et celui des ressources intermédiaires est demeuré le même.

Liste d'attente par service d'adaptation et de réadaptation au 31 mars 2010

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
AEO (accès, évaluation, orientation)	103	75	87	16
Services d'adaptation/réadaptation à la personne	389	360	687	597
Milieu résidentiel	115	107	93	76
Contexte d'intégration au travail et communautaire	244	187	89	74

Les données ci-dessus indiquent le nombre de personnes distinctes en attente par service.



PROFIL DES RESSOURCES HUMAINES



Tableau des effectifs - 31 mars

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Temps complet	619	653	685
Temps partiel régulier	54	63	64
TOTAL	673	716	749
Temps complet temporaire	58	68	89
Temps partiel occasionnel	246	236	246
TOTAL	304	304	335
GRAND TOTAL	977	1 020	1 084

Au 31 mars 2010, l'établissement comptait 64 employés de plus qu'en 2009 et 107 de plus qu'en 2008. Cette augmentation s'explique notamment par le contexte de développement des services.

ACTIVITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

Objectifs organisationnels

Notre établissement s'est engagé l'an dernier à prendre le virage « performance ». Nous voulions ainsi renforcer le sens donné à nos actions, orienter le personnel dans une même direction et être imputable de nos résultats, et ce, par l'appréciation de la qualité et de l'efficacité à travers la mesure de nos résultats.

Nos objectifs sont donc maintenant évalués grâce à une mesure objective des résultats en fonction du but à atteindre. Certains objectifs se trouvent dans l'Entente de gestion et d'imputabilité conclue avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (ASSSM) tandis que d'autres proviennent du Plan d'amélioration du Conseil québécois d'agrément ou sous le volet Gestion de la performance.

Gestion de la performance objectifs 2009-2010

	CIBLE	RÉSULTATS
Réaliser 100 % du processus clinique pour chaque client	100 %	s.o. SIPAD
Atteindre une cote de qualité de 70 %	70 %	80 %
Atteindre un taux de 2 % de clients intégrés pour la clientèle DI/TED en services d'adaptation/réadaptation à la personne	s.o.	Atteint
Atteindre un taux de 20 % de clients intégrés pour la clientèle DI/TED en contexte d'intégration au travail et communautaire	---	Atteint
Atteindre un taux de 20 % des clients intégrés pour la clientèle DI/TED atteint	Atteint	Atteint

Priorités organisationnelles 2006-2010

- Nos ressources humaines : au cœur de nos préoccupations;
- La collaboration et la communication intra et inter directions et le partenariat;
- La spécialisation de nos services de réadaptation;
- La gestion continue de la qualité;
- La recherche d'un financement équitable, la réalisation de l'équilibre budgétaire et la maximisation de nos ressources immobilières et informatiques.

Fiches de reddition de comptes - entente de gestion et d'imputabilité 2009-2010

Cibles - clientèle ayant un trouble envahissant du développement (TED)

INDICATEURS RÉGIONAUX	RÉSULTATS 2008-2009	CIBLES 2009-2010	RÉSULTATS 2009-2010
Nombre d'enfants ayant un TED de moins de 6 ans recevant un service d'intervention comportementale intensive (ICI) de type ABA *	102	82	110**
Nombre moyen d'heures hebdomadaires d'ICI par enfant ayant un TED de moins de 6 ans	15,57 h /sem./enfant	15 h /sem./enfant	15,45 h /sem./enfant
Nombre de personnes ayant un TED de moins de 6 ans recevant un service spécialisé d'adaptation et de réadaptation	200	s.o.	300
Nombre de personnes ayant un TED de 6 à 21 ans recevant un service spécialisé d'adaptation et de réadaptation	620	552	837
Nombre de personnes ayant un TED de 22 ans et plus recevant un service spécialisé d'adaptation et de réadaptation	96	88	119
Total des personnes ayant un TED recevant un service spécialisé d'adaptation et de réadaptation	916	s.o.	1 256

* Applied Behavioral Analysis

** L'établissement gère 53 places au service d'ICI

Commentaires :

Au cours de l'exercice 2009-2010, 110 enfants différents ont profité du service d'intervention comportementale intensive. La cible, fixée à 82 enfants, a été largement dépassée grâce à l'ajout, au fil des ans, de plusieurs postes d'éducateurs dédiés à ce programme. Ces postes ont été créés dans le cadre des nouvelles allocations de développement et grâce à des budgets non récurrents alloués à ce service. Notons que l'établissement gère 53 places au service d'ICI alors que l'indicateur de suivi à l'entente de gestion correspond plutôt au nombre d'utilisateurs « différents » ayant reçu des services d'ICI en cours d'année. Le nombre important d'utilisateurs qui quittent le programme à l'entrée scolaire, et qui sont remplacés par de nouveaux, influence grandement cet indicateur.

Pour l'exercice 2009-2010, le nombre moyen d'heures d'intervention comportementale intensive par enfant se situe à 15,45 heures par semaine, ce qui correspond au maintien du ratio moyen de l'an dernier, qui se situait à 15,57 heures par semaine.

La cible fixée par l'entente de gestion 2009-2010 pour les personnes de 6 à 21 ans ayant un TED a été largement dépassée encore cette année puisque l'établissement a desservi 837 personnes, soit 217 de plus que l'an dernier. La cible fixée par l'entente de gestion était de 552 usagers, nous l'avons donc dépassée de 52 %. Cet accroissement des dernières années s'explique par les enveloppes de développement allouées au service d'ICI, de même que par l'accroissement important des demandes de services pour la clientèle de moins de 18 ans ayant un TED.

Pour la clientèle de 22 ans et plus qui présente un TED, la cible a également été dépassée en 2009-2010. Nous avons desservi 119 personnes, soit 23 de plus que l'an dernier. Encore une fois, nous constatons un résultat supérieur à la cible fixée à l'entente de gestion, soit de 88 usagers supplémentaires, ce qui représente 35 % de plus que ce qui était prévu.



Cibles - plan d'accès

INDICATEURS RÉGIONAUX	RÉSULTATS 2008-2009	CIBLES 2009-2010	RÉSULTATS 2009-2010
Réduction du nombre de clients en attente de services (liste d'attente pré plan d'accès en date du 8 novembre 2008)	s.o.	200	398
Personnes de tous âges dont la première demande de service est de niveau de priorité « URGENT » (Début des services dans les 72 heures suivant la réception de la demande)	Délai moyen : 0 jour Taux de respect du délai : 100 %	Délai moyen : 3 jours (72 heures) Taux de respect du délai : En 09-10 : 75 % Annualisé : 100 %	Délai moyen : 2,5 jours Taux de respect du délai : 100 %
Enfants de moins de 6 ans dont la première demande de service est de niveau de priorité « ÉLEVÉ » (Début des services dans les 90 jours suivant la réception de la demande)	Délai moyen : 16 jours Taux de respect du délai : 100 %	Délai moyen : 90 jours Taux de respect du délai : En 09-10 : 75 % Annualisé : 90 %	Délai moyen : 60,15 jours Taux de respect du délai : 92,3 %
Personnes de 6 ans et plus dont la première demande de service est de niveau « ÉLEVÉ » (Début des services dans les 90 jours suivant la réception de la demande)	s.o.	Délai moyen : 90 jours Taux de respect du délai : En 09-10 : 75 % Annualisé : 90 %	Délai moyen : 46 jours Taux de respect du délai : 75 %

Commentaires :

Au cours de l'exercice 2009-2010, 398 usagers de la liste d'attente « pré plan d'accès » ont été desservis. En effet, au 22 mai 2010, nous dénombrions 582 usagers desservis sur les 668 de la liste d'attente « préplan d'accès », alors qu'au 23 mai 2009, seulement 184 usagers des 668 recevaient des services. L'établissement a donc réduit sa liste d'attente de 398 personnes au cours de l'année, alors que la cible fixée à l'entente de gestion était une réduction de 200 usagers. En mai 2010, il ne restait que 86 usagers à desservir et nous avons jusqu'au 8 novembre 2010 pour y parvenir afin de répondre aux exigences ministérielles en regard à la liste d'attente « préplan d'accès ».

Des cibles avaient aussi été fixées concernant les délais d'accès. Les résultats s'expliquent comme suit :

- **Priorité « URGENT » — Personnes de tous âges :**
Deux demandes de service ont été reçues en 2009-2010. Ces demandes ont été traitées dans un délai moyen de 2,5 jours, soit un taux de respect de 100 % des délais fixés.
- **Priorité « ÉLEVÉE » — Enfants de moins de 6 ans :**
Nous avons reçu 14 demandes de service en 2009-2010. De ces demandes, 13 ont été traitées dans un délai moyen de 60,15 jours et une demande était en attente d'informations complémentaires au 31 mars pour que le dossier soit traité. Cela nous donne un taux de respect de 92 % des délais fixés.
- **Priorité « ÉLEVÉE » — Personnes de 6 ans et plus :**
Quatre demandes de service ont été reçues en 2009-2010. De ces quatre demandes, trois ont été traitées dans un délai moyen de 46 jours. Une de ces demandes, reçue au début du mois de mars, était en attente de traitement au moment de la transmission des données en date du 31 mars 2010. Bien que cette demande se situait toujours à l'intérieur du délai de traitement, fixé à 90 jours, elle a été considérée comme non traitée au moment de la transmission des données et du calcul des taux, ce qui explique le résultat de 75 % au niveau du taux de respect des délais fixés.





Cibles administratives

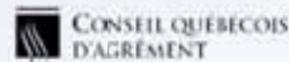
INDICATEURS RÉGIONAUX	RÉSULTATS 2008-2009	CIBLES 2009-2010	RÉSULTATS 2009-2010
Ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées	6,37	5,96	7,71
Évolution de la situation financière de l'établissement par rapport à l'année précédente	28 884 \$	0 \$	20 158 \$

Commentaires :

Pour l'exercice financier 2009-2010, le CRDI Montérégie-Est a atteint un ratio de 7,71 pour le nombre d'heures en assurance salaire par rapport au nombre d'heures travaillées. Afin d'agir sur ce ratio, en croissance de 21 % par rapport à l'exercice 2008-2009, nous avons mis en place différents mécanismes de gestion et de prévention dont les retombées devraient se faire sentir positivement à plus long terme. En effet, en plus de l'implantation d'une gestion systématique et rigoureuse des dossiers de santé, l'établissement accorde une attention particulière à la gestion des risques liés aux agressions à l'occasion d'intervention auprès de la clientèle présentant un trouble grave du comportement (TGC). Un plan d'action a donc été mis en place afin de mieux gérer ces situations : comité de pilotage, formation et implantation de l'approche multimodale, expertise spécialisée du Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement (SQETGC), etc.

Concernant l'évolution de la situation financière de l'établissement, notons qu'un budget initial détaillé a été élaboré en début d'exercice et révisé à la mi-année. Des analyses et des projections financières périodiques ont permis d'évaluer si l'équilibre budgétaire était maintenu tout au long de l'exercice et ont permis de redresser la situation rapidement lorsque requis. Encore une fois, la cible visant le maintien de l'équilibre budgétaire a été rencontrée, puisque le CRDI Montérégie-Est a terminé l'exercice financier 2009-2010 avec un léger surplus de 20 158 \$ par rapport à un budget de dépenses de 87,1 M\$.

DÉMARCHE D'AGREMENT 2007-2010



De septembre 2007 à septembre 2010, le CRDI Montérégie-Est devait réaliser les douze objectifs figurant au plan d'amélioration en fonction des processus identifiés comme étant à améliorer. Ces objectifs d'amélioration sont regroupés sous trois catégories : la qualité des services, la mobilisation du personnel et la gestion des ressources non institutionnelles (RNI).

Depuis octobre 2007, la réalisation de l'ensemble des actions du plan d'amélioration se poursuit et les résultats sont communiqués deux fois par année.

Ainsi, au 31 mars 2010, le taux de réalisation des actions à mettre en place était le suivant :

- En lien avec l'an un, le taux de réalisation était de 97,91 %;
- En lien avec l'an deux, le taux de réalisation était de 85,71 %;
- Après 6 mois de l'an trois, le taux de réalisation était de 68 %.

Donc, à moins d'un an du terme de l'application du plan d'amélioration, le CRDI Montérégie-Est a réalisé 88,13 % de ses objectifs.

Le CRDI Montérégie-Est a donné le coup d'envoi pour le renouvellement de son agrément à la fin de l'année 2009-2010 et entame donc à nouveau la démarche d'évaluation.

Suivi du plan d'amélioration-CQA

CATÉGORIES ET OBJECTIFS		TAUX DE RÉALISATION AU 31 MARS 2010			
		Objectifs (3 ans)	Actions l'an un	Actions l'an deux	Actions l'an trois
		48	24	14	10
La qualité des services	1.1 Implanter le service d'accès, évaluation, orientation (AEO selon les standards de pratique établis)	100 %	100 %	100 %	---
	1.2 Développer un processus de gestion uniforme de la liste d'attente	93.75 %	93.75 %	---	---
	1.3 Poursuivre l'implantation du processus clinique	100 %	100 %	100 %	100 %
	1.4 Élaborer et implanter les protocoles d'interventions cliniques	91.66 %	100 %	100 %	50 %
	1.5 Développer des moyens permettant d'assurer la circulation sécuritaire des renseignements personnels sur la clientèle	57.14 %	100 %	62.5 %	25 %
	TOTAL CATÉGORIE	86.61 %	98.07 %	83.33 %	66.66 %
La mobilisation du personnel	2.1 Actualiser les rôles tels que définis par l'établissement	100 %	100 %	100 %	---
	2.2 Mettre en place un processus de supervision clinique et administrative	85 %	100 %	87.5 %	50 %
	2.3 Mettre en place un processus d'évaluation de la contribution du personnel	83.33 %	100 %	---	50 %
	2.4 Créer des conditions favorisant la communication et l'accès à l'information	90 %	100 %	---	80 %
	TOTAL CATÉGORIE	87.91 %	100 %	91.66 %	60 %
La gestion des RNI	3.1 Mettre en place les standards du guide de pratiques professionnelles	91.66 %	100 %	75 %	---
	3.2 Développer des ressources répondant aux besoins de la clientèle	91.66 %	87.5 %	---	100 %
	3.3 Définir des modalités de concertation entre les différents secteurs de l'établissement et les RNI	100 %	100 %	100 %	---
	TOTAL CATÉGORIE	93.75 %	95 %	87.5 %	100 %
TOTAL		88.13 %	97.91 %	85.71 %	68 %



Gestion des risques

Au cours des deux dernières années, nous avons su intensifier nos actions dans le processus de gestion de risques pour une prestation sécuritaire de nos services par différents ajustements dans le traitement des événements. Une augmentation significative du nombre de déclarations s'observe depuis la mise en œuvre de la politique sur la prestation sécuritaire des services, en 2006-2007, encourageant les déclarations. Cette hausse est aussi attribuable à l'augmentation du nombre d'usagers desservis ainsi qu'à une augmentation des déclarations provenant des ressources non institutionnelles suite à de la formation. Le suivi et le soutien apportés aux différents intervenants et aux professionnels dans les situations liées à la déclaration des événements ont aussi eu un impact.

Ainsi, le nombre de déclarations d'incident/accident porté à l'attention de l'établissement s'élève à 4 442 cette année, comparativement à 4 069 l'an dernier et à 1 153 au tout début du processus de gestion de risques.

Note : Dans plusieurs cas, le processus de gestion de risques permet de réduire le niveau des risques et la gravité des conséquences, mais le risque « zéro » n'existe pas. Une attention particulière est donc apportée pour réduire les conséquences vécues par les usagers en s'assurant d'une prise en charge rapide et de la mise en place de mesures préventives par le milieu.



Statistiques - gestion des risques pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

Portrait général des déclarations pour l'année 2009-2010		
NATURE	TOTAL	POURCENTAGE
Incident	2 043	46 %
Accident	2 399	54 %
TOTAL	4 442	100 %

Portrait des déclarations selon le niveau de gravité de l'événement

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a élaboré une échelle de gravité des événements qui est utilisée dans le cadre de l'analyse des déclarations. Cette échelle permet de standardiser la classification des événements au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Elle propose une lecture plus représentative des statistiques que celle basée sur la seule distinction incident/accident. Cette échelle se décline de la lettre « A » à la lettre « I ».

En 2009-2010, 4 442 déclarations d'incidents/accidents ont été déposées. Lorsque nous analysons ces déclarations en fonction de l'échelle de gravité, nous constatons que :

- 66 % des événements n'ont eu aucune conséquence ou des conséquences mineures;
- 33 % des événements ont nécessité une intervention professionnelle spécialisée incluant l'application de mesures de contrôle non planifiées, des consultations d'un médecin ou d'un pharmacien ou l'appel à des services d'urgence;
- 1 % des événements a conduit à une hospitalisation, une intervention de maintien en vie (RCR) ou a été lié à un décès;
- Nous n'avons eu aucune déclaration d'événement menant à des conséquences permanentes ou à une perte de fonction.

Facteurs contributifs

Les données du tableau ci-dessous présentent un portrait sommaire des facteurs directs et indirects identifiés lors de l'analyse des déclarations d'événements pour 2009-2010. Les facteurs contribuant à un événement sont multiples, donc pour une déclaration, plus d'un facteur contributif a pu être détecté. Au total, ce sont **4 940 facteurs contributifs** qui ont été identifiés dans le cadre des démarches d'analyse.

Facteurs contributifs				
ENVIRONNEMENT	ORGANISATION DU TRAVAIL	INTERVENTION	VICTIME (USAGER)	AUTRES
185	254	637	2 973	891

Mesures prises

Il est possible d'identifier deux niveaux de mesures prises à la suite d'un événement :

- Les mesures déclarées par le biais du rapport d'événement;
- Les mesures et les recommandations documentées par le biais de la démarche d'analyse.

Mesures prises	
NOMBRE SELON LE TYPE DE MESURES PRISES ET DES RECOMMANDATIONS	TOTAL
Soins à l'utilisateur et mesures de soutien aux proches	1 195
Mesure de prévention de la récurrence	896
TOTAL	2 091

Commentaires :

Suite aux déclarations, 2 091 mesures ont été prises dont 1 195 mesures de soin à l'utilisateur (soins médicaux, soins infirmiers, soins psychologiques, etc.) et 896 mesures pour rectifier une situation et prévenir d'éventuels incidents/accidents.

Portrait des divulgations

Pour l'année 2009-2010, nous observons une hausse de 2 % de divulgations lors d'accidents.

Portrait des divulgations			
NATURE	DÉCLARATION	DIVULGATION	POURCENTAGE
Incident	2 043	733	36 %
Accident	2 399	1 844	77 %
TOTAL	4 442	2 577	58 %

Commentaires :

La *Politique sur la prestation sécuritaire des services* en vigueur au sein de l'établissement oblige les intervenants à déclarer les accidents et les incidents qui se produisent sur le terrain, ce qui représente le nombre de **déclarations**.

Quant à la **divulgation**, elle signifie que l'utilisateur ou un proche de l'utilisateur en cause a été informé de l'accident.

La loi nous oblige à divulguer uniquement les accidents, mais pas les incidents. Le **pourcentage** de 77 % représente donc des accidents déclarés au sein de l'établissement qui ont fait l'objet d'une divulgation cette année. Quant aux incidents, 36 % de ceux-ci ont également été déclarés, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Il arrive qu'un accident/incident ne puisse pas être divulgué vu l'isolement social de la personne.

BILAN DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (2009-2010)

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, laquelle est aussi membre du comité de vigilance et de la qualité, rapporte qu'au cours de l'exercice 2009-2010, notre établissement a reçu au total **43 demandes, dont 39 plaintes**, comparativement à 38 demandes pour 29 plaintes l'an dernier.

Les **39 plaintes et 4 interventions** ont donné lieu à 17 mesures correctives auxquelles l'établissement a donné suite. Le délai moyen de traitement des plaintes et des interventions a été de 24 jours. À titre indicatif, la Loi sur les services de santé et les services sociaux impose un délai maximal de 45 jours pour le traitement d'une plainte. Une attention particulière a été portée aux plaintes découlant de la mise en application des nouvelles orientations de l'établissement. La collaboration de notre organisation a permis, dans chaque situation, d'apporter une réponse adéquate aux besoins de la clientèle.

En cours d'année, la Commissaire a eu l'occasion de rencontrer la nouvelle coordonnatrice du comité des usagers, avec qui elle a maintenu une excellente collaboration. Elle a également pris contact avec la nouvelle directrice des communications, des relations avec le milieu et du secrétariat général au CRDI Montérégie-Est concernant les demandes d'information des parents, ce qui est venu alimenter la réflexion quant à la révision du site Internet déjà entreprise par notre établissement. La Commissaire mentionne d'ailleurs que la collaboration avec la direction et les gestionnaires de l'organisation est toujours excellente. La Commissaire a également participé à deux rencontres du comité d'éthique.

Fait à noter, le dépliant servant à formuler une plainte a été entièrement refait et réimprimé en quantité importante, autant en français qu'en anglais. Il est disponible dans nos différents points de service.

Danièle Gagnon,
commissaire local aux plaintes et à la qualité des services



Répartition des objets de demande par catégorie 2009-2010				
	PLAINTES	INTERVENTIONS	TOTAL	
Accessibilité et continuité	3	---	3	18 %
Soins et services	7	2	9	53 %
Relations interpersonnelles	---	---	---	---
Organisation du milieu de vie et ressources matérielles	2	---	2	11 %
Aspect financier	---	---	---	---
Droits particuliers	3	---	3	18 %
TOTAL	15	2	17	100 %

Commentaires :

Conformément à la loi, seules les demandes exprimées par l'utilisateur ou par son représentant sont recevables.

Actions prises suite au traitement/répartition 2009-2010				
	PLAINTES	INTERVENTIONS	ASSISTANCES	TOTAL
Aucune action	---	---	---	0
Avis/information/clarification/démarche d'amélioration	18	---	---	18
Conseil/conciliation/intercession/liaison	5	1	---	6
Mesures correctives	15	2	---	17
Références	2	---	1	3
Autres	---	---	---	0
Aucune	2	---	---	2
TOTAL	42	3	1	46

Comité de vigilance et de la qualité

Constats et recommandations

Les membres du comité de vigilance et de la qualité se sont rencontrés à deux reprises au cours de l'année 2009-2010. Des rapports sur les plaintes, sur la gestion des risques (accident/incident chez la clientèle), sur les accidents chez le personnel ainsi que sur l'assurance salaire ont été présentés.

La *Politique sur l'administration des médicaments, des soins invasifs et non invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne par des non professionnels* a aussi fait l'objet d'une consultation avant l'adoption par le conseil d'administration.



RESSOURCES HUMAINES



Statistiques en regard de la gestion des invalidités et des retraits préventifs/affectation de la travailleuse enceinte

ASSURANCE SALAIRE	2009-2010	2008-2009
Ratio assurance salaire	7,71	6,37
Heures perdues	104 172	84 310
Coût – Prestations	2 030 324 \$	1 576 555 \$
Cas relevant de la santé psychologique	50 %	38 %
CSST		
Déclarations d'événements accidentels avec et sans perte de temps	1944	1 313
Accidents liés à une agression – perte de temps	18	25
Heures perdues	27 861	27 265
Coûts – prestations (incluant retraits préventifs et assignations temporaires)	786 552 \$	672 230 \$
Retraits préventifs		
Retraits préventifs – nouveaux cas	74	59
Heures en retraite préventive – tous les cas	38 240	30 202
Heures d'affectation – tous les cas	854	955
Coûts assumés par l'employeur – tous les cas (5 premiers jours + 14 autres jours)	115 549 \$	100 989 \$

ÉTATS FINANCIERS

Analyse des résultats financiers et notes complémentaires

L'exercice financier 2009-2010 s'est terminé avec un surplus de 20 158 \$ pour les activités principales du fonds d'exploitation, alors que les activités accessoires de ce même fonds ont présenté un surplus de 2 056 \$.

Les revenus totaux de l'exercice 2009-2010 étaient en hausse de 3,3 %, ce qui représente des revenus additionnels de 2,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation des revenus est principalement attribuable à la hausse du financement en provenance de l'ASSSM, pour un montant de 2 millions de dollars. Aussi, le CRDI Montérégie-Est a reçu des allocations de développement de 716 000 \$, représentant sur une base annualisée une enveloppe de 1,3 million de dollars.

L'indexation annuelle de 2,86 % du budget de fonctionnement, au montant de 2 millions de dollars, a permis de financer la hausse des coûts de système, notamment l'augmentation générale des salaires de 2 % versée à l'ensemble du personnel à partir du 1er avril 2009.

Concernant les charges de l'exercice 2009-2010, la hausse générale des salaires de 2 % s'est reflétée sur l'ensemble des programmes de l'établissement. Nous notons cependant une croissance beaucoup plus marquée pour le service d'adaptation et de réadaptation à la personne DI-TED puisque le budget de fonctionnement s'est accru de 10,4 %, ou 2,2 millions de dollars, au cours de la dernière année. Cette croissance se veut le reflet des choix organisationnels des dernières années associés à un accroissement important des demandes d'accès aux services pour les enfants présentant des troubles envahissants du développement et pour leur famille.

Afin de bien répondre à cette affluence de clientèle et à la pression de la liste d'attente, le CRDI Montérégie-Est a développé des places supplémentaires dans son service d'ICI. De plus, de nouveaux projets dédiés à la clientèle de 2 à 5 ans ayant un TED ont été mis en place et se reflètent d'ailleurs dans les coûts de la dernière année du service d'adaptation et de réadaptation à la personne. Il s'agit du projet d'intervention structurée individualisée, visant à développer l'autonomie de l'enfant de 4 ans avant son entrée scolaire, ainsi que du projet d'assistance éducative spécialisée, visant à transmettre aux parents de l'information spécialisée par de la formation sur différents thèmes en lien avec les troubles envahissants du développement.



Bilan du fonds d'exploitation		
	EXERCICE COURANT 2009-2010	EXERCICE PRÉCÉDENT 2008-2009
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	6 271 664 \$	5 858 185 \$
Débiteurs	1 371 128 \$	3 036 735 \$
Créances interfonds	1 146 714 \$	593 709 \$
Autres éléments	215 920 \$	186 748 \$
TOTAL	9 005 426 \$	9 675 377 \$
À LONG TERME		
Subvention à recevoir – réforme comptable	5 099 371 \$	5 047 700 \$
Autres éléments	675 396 \$	606 751 \$
TOTAL	5 774 767 \$	5 654 451 \$
TOTAL DE L'ACTIF	14 780 193 \$	15 329 828 \$
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs	12 191 007 \$	11 988 958 \$
Revenus reportés	893 385 \$	1 090 875 \$
TOTAL	13 084 392 \$	13 079 833 \$
À LONG TERME		
Autres éléments	639 506 \$	527 258 \$
TOTAL	639 506 \$	527 258 \$
TOTAL DU PASSIF	13 723 898 \$	13 607 091 \$
SOLDE DE FONDS		
TOTAL DU SOLDE DE FONDS	1 056 295 \$	1 722 737 \$
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DE FONDS	14 780 193 \$	15 329 828 \$

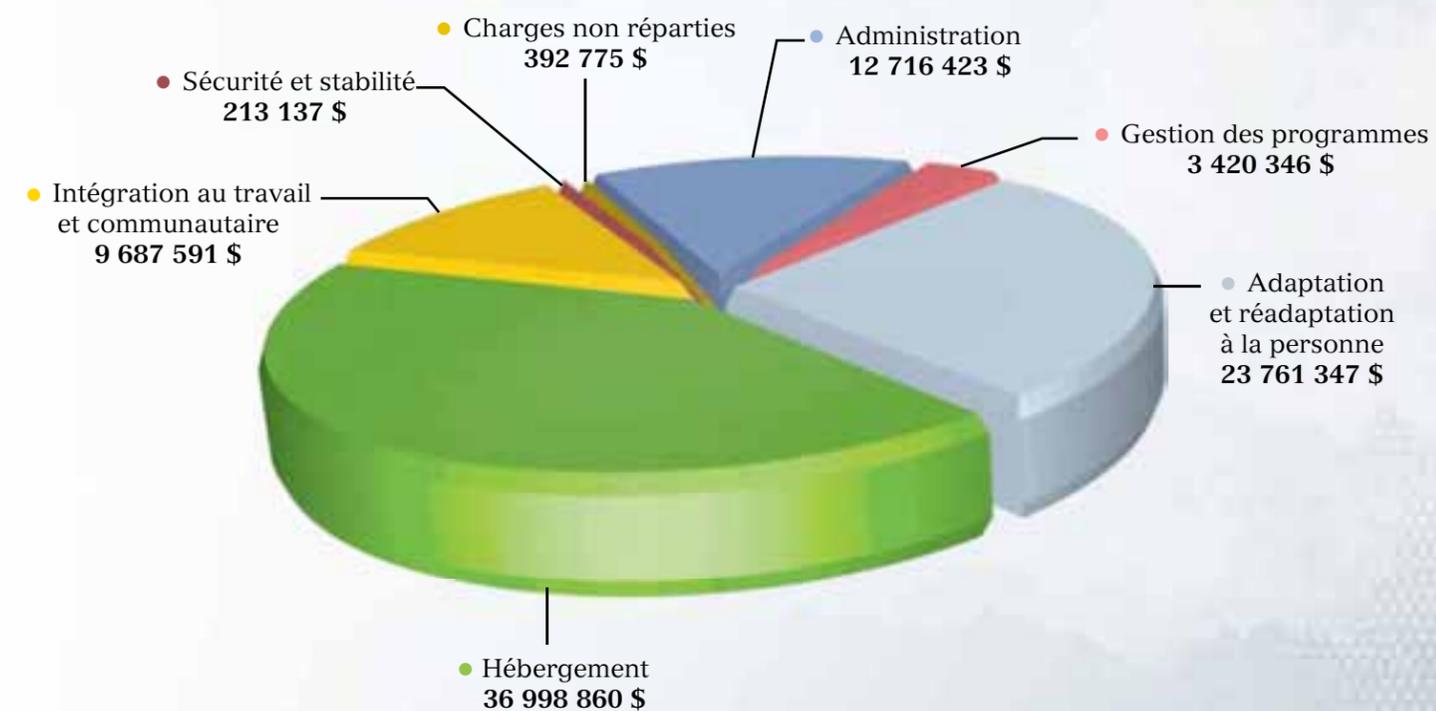
État des résultats du fonds d'exploitation		
	EXERCICE COURANT 2009-2010	EXERCICE PRÉCÉDENT 2008-2009
ACTIVITÉS PRINCIPALES		
REVENUS		
Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie	77 921 048 \$	75 165 899 \$
Contribution des usagers	7 246 160 \$	7 218 541 \$
Recouvrements	1 631 797 \$	1 838 399 \$
Autres sources	371 408 \$	131 511 \$
TOTAL	87 170 413 \$	84 354 350 \$
CHARGES		
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	52 405 215 \$	49 104 511 \$
Ressources intermédiaires et de type familial	23 075 850 \$	23 072 257 \$
Autres services achetés	2 160 019 \$	1 895 082 \$
Fournitures et autres charges	9 116 396 \$	9 105 284 \$
Charges non réparties	392 775 \$	1 148 332 \$
TOTAL	87 150 225 \$	84 325 466 \$
« EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DES ACTIVITÉS PRINCIPALES »	20 158 \$	28 884 \$
ACTIVITÉS ACCESSOIRES		
REVENUS		
Financement public et parapublic	387 622 \$	684 376 \$
Revenus d'autres sources	2 056 \$	38 240 \$
TOTAL	389 678 \$	722 616 \$
CHARGES		
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	82 048 \$	8 242 \$
Autres	305 574 \$	676 134 \$
TOTAL	387 622 \$	684 376 \$
« EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DES ACTIVITÉS ACCESSOIRES »	2 056 \$	38 240 \$
TOTAL DU FONDS D'EXPLOITATION		
« EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES DU FONDS D'EXPLOITATION »	22 214 \$	67 124 \$

Répartition par programme des dépenses du fonds d'exploitation

PROGRAMME	EXERCICE COURANT 2009-2010		EXERCICE PRÉCÉDENT 2008-2009	
	Montant (\$)	Pourcentage (%)	Montant (\$)	Pourcentage (%)
Intégration au travail et communautaire	9 687 591 \$	11,1 %	9 765 163 \$	11,6 %
Intégration résidentielle (hébergement)	36 998 860 \$	42,4 %	36 253 596 \$	43,0 %
Adaptation et réadaptation à la personne	23 761 347 \$	27,3 %	21 525 611 \$	25,5 %
Gestion des programmes	3 420 346 \$	3,9 %	2 953 682 \$	3,5 %
Administration, entretien, fonctionnement	12 716 423 \$	14,6 %	12 486 978 \$	14,8 %
Sécurité et stabilité d'emploi	213 137 \$	0,2 %	192 104 \$	0,2 %
Charges non réparties	392 775 \$	0,5 %	1 148 332 \$	1,4 %
TOTAL	87 190 479 \$	100 %	84 325 466 \$	100 %

DÉPENSES PAR PROGRAMME

Exercice 2009-2010



Notes aux états financiers exercice terminé le 31 mars 2010

1. Conventions comptables

Les états financiers de l'établissement ont été préparés en conformité avec les dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et dans le respect des normes et définitions contenues au *Manuel de gestion financière* publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. L'établissement utilise la méthode de la comptabilité d'exercice et applique les principes de la comptabilité par fonds.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le CRDI Montérégie-Est a procédé à un redressement aux exercices antérieurs dans son fonds d'immobilisations de façon à modifier la comptabilisation des améliorations locatives financées à même le versement de loyers mensuels. Cette correction a eu pour effet de reconnaître des améliorations locatives au bilan du fonds d'immobilisations en date du 31 mars 2009, pour un montant de 1 374 562 \$ ainsi qu'une dette de 626 861 \$. La dépense d'amortissement, l'amortissement cumulé et les intérêts sur la dette en lien avec cette modification ont également été ajustés aux états financiers, avec un impact net sur le solde du fonds de 82 247 \$, à la baisse.

2. Débiteurs

	2009-2010	2008-2009
Agence de la santé et services sociaux de la Montérégie	261 325 \$	1 153 594 \$
Taxes à la consommation	386 426 \$	651 840 \$
Contribution financière des usagers	- \$	490 587 \$
Autres	723 377 \$	740 714 \$
TOTAL	1 371 128 \$	3 036 735 \$

3. Crédateurs

	2009-2010	2008-2009
Provision avantages sociaux – réforme	5 451 758 \$	5 347 232 \$
Comptes à payer et frais courus	3 530 326 \$	3 791 862 \$
Salaires à payer	1 752 085 \$	1 528 890 \$
Déductions sur salaires à remettre	1 456 838 \$	1 320 974 \$
TOTAL	12 191 007 \$	11 988 958 \$

4. Opérations entre apparentés

L'établissement effectue des transactions avec des organismes apparentés dans le cours normal de ses activités, soit avec la Fondation Butters, les Maisons Butters inc. et les Services Opus inc. Le CRDI Montérégie-Est participe, entre autres, aux coûts de rénovation, d'aménagement et aux frais de fonctionnement des résidences appartenant aux Maisons Butters inc., et ce, dans le but d'améliorer la qualité de vie de sa clientèle. Ces coûts nets des recouvrements ont totalisé 605 873 \$ en 2009-2010. Ils étaient de 536 921 \$ en 2008-2009.

Les soldes de postes de bilan relatifs aux apparentés se détaillent comme suit :

AUTRES DÉBITEURS	2009-2010	2008-2009
Les Services Opus inc.	123 850 \$	137 253 \$
Les Maisons Butters inc.	29 070 \$	– \$
Fondation Butters	168 113 \$	12 275 \$



Fonds à destination spéciale

	EXERCICE COURANT 2009-2010	EXERCICE PRÉCÉDENT 2008-2009
ÉTAT DES RÉSULTATS		
REVENUS		
Dons	5 574 \$	24 568 \$
Intérêts	183 \$	2 264 \$
TOTAL	5 757 \$	26 832 \$
CHARGES		
Aide aux usagers	35 100 \$	30 222 \$
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES (des charges sur les revenus)	(29 343) \$	(3 390) \$
BILAN		
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	68 311 \$	100 640 \$
Prêts aux usagers	4 731 \$	7 544 \$
TOTAL DE L'ACTIF	73 042 \$	108 184 \$
PASSIF		
À COURT TERME		
Total des dettes interfonds	3 451 \$	9 250 \$
À LONG TERME		
Total des revenus reportés	69 591 \$	98 934 \$
TOTAL DU PASSIF	73 042 \$	108 184 \$
SOLDE DE FONDS		
TOTAL DU SOLDE DE FONDS	– \$	– \$
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DE FONDS	73 042 \$	108 184 \$



La Fondation Butters, lors de sa dernière campagne de financement, a recueilli plus de trois millions de dollars afin de venir en aide à la clientèle présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement sur le territoire de desserte du CRDI Montérégie-Est.

Encore cette année, ce proche partenaire a contribué généreusement à la réalisation de notre mission, en plus de mettre de l'avant des projets immobiliers, de concert avec Les Maisons Butters. Aussi, par son financement, la Fondation Butters a apporté un support important aux usagers qui le nécessitaient et a appuyé les efforts collectifs des familles qui se sont mobilisées afin de favoriser la mise en place d'un continuum de services de soutien pour la clientèle dans des domaines où le CRDI Montérégie-Est n'a pas le mandat d'intervenir, mais où les besoins sont importants.

La Fondation Butters a contribué, en 2009-2010, aux projets suivants :

Projet de répit à la Ferme, Rougemont

- La Fondation Butters a inauguré la Ferme J. Armand Bombardier, à Rougemont. Cette ferme a le mandat d'offrir des services de répit et d'hébergement à la campagne pour la clientèle du CRDI Montérégie-Est. L'acquisition de la propriété et des équipements de ferme par Les Maisons Butters ainsi que les travaux d'aménagement de la propriété auront nécessité des investissements de 1,2 million de dollars de la part de la Fondation Butters.

Création de projets novateurs pour soutenir les parents dans la réponse aux besoins de leurs enfants

- Un montant de 300 000 \$ est réservé, pour les trois prochaines années, afin de supporter la création de projets novateurs issus d'efforts collectifs et structurés des familles qui mobilisent leurs talents, leurs ressources et leurs énergies au service des personnes avec une DI ou un TED. Cette année, la Fondation Butters a octroyé la somme de 166 000 \$ pour la mise en place de trois projets. Elle poursuit ses échanges avec d'autres organismes en vue de démarrer de nouveaux projets dans la prochaine année.
- **Les projets novateurs implantés en 2009-2010 sont les suivants :**
 - L'Association de parents de personnes handicapées de Brome-Missisquoi s'est vue remettre un montant de 100 000 \$ sur trois ans pour la mise en place du projet « Répit »;
 - L'organisme Ange Gardien, de Saint-Hyacinthe, s'est vu verser un montant de 60 000 \$ sur une période de trois ans pour la réalisation de son projet « Gardiennage-accompagnement »;
 - L'Association de parents d'enfants handicapés Richelieu-Val-Maska a reçu, quant à elle, 6 000 \$ sur deux ans pour le projet « Parent-entraide ».

Projet de recherche affilié à la Maison Lily Butters

- Un montant de 300 000 \$ sur trois ans est destiné au financement d'un projet de recherche visant l'évaluation de l'implantation et de l'efficacité de la Maison Lily Butters, une résidence spécialisée pour la clientèle présentant un trouble grave du comportement. Une première tranche du financement, d'un montant de 110 000 \$, a été versée pour l'exercice 2009-2010.

Service de répit pour parents d'enfants et d'adultes vivant dans leur famille naturelle

- Un financement de 150 000 \$ sur trois ans est octroyé pour la poursuite du projet de répit aux familles. Il s'agit d'un projet qui s'échelonne tout au long de l'année et qui propose des expériences en camps d'été ou d'hiver pour la clientèle du CRDI Montérégie-Est.

Équipement spécialisé

- Une somme de 50 000 \$ sur trois ans est réservée pour la poursuite du projet d'achat d'équipement spécialisé destiné aux enfants et aux adultes qui vivent dans leur famille. Ces fonds permettent l'acquisition d'équipement spécialisé et personnalisé pour améliorer la mobilité ou les habiletés de communication du client, en vue d'améliorer son intégration dans la collectivité ainsi que sa qualité de vie.

INSTANCES CONSULTATIVES ET AUTRES COMITES

Comité des usagers

Mot de la présidente

Au cours de la dernière année, le comité a vu sa coordonnatrice, madame Maryse Vinet, quitter pour relever de nouveaux défis. Madame Sylvie Leroux, membre du comité depuis de nombreuses années, a comblé le poste au pied levé. Les activités du comité ont donc pu se poursuivre sans interruption, avec une nouvelle coordonnatrice qui ajoutait à son expérience celle de mère d'un fils autiste adulte.

Activités réalisées

D'une année à l'autre, le comité des usagers exerce le mieux possible les fonctions qui lui sont dévolues par la loi. Cela s'est traduit, en 2009-2010, par une collaboration plus étroite avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et, en particulier, par l'accompagnement de parents dans les différentes étapes du processus de plaintes. Par ailleurs, une vingtaine de plaintes et d'insatisfactions sont parvenues au comité par voie de lettres, d'appels téléphoniques ou de courriels.

Un événement particulier a eu lieu cette année : le comité a soutenu la participation de trois usagers au Programme d'éducation à la citoyenneté. Ce programme consiste en des sessions de travail auxquelles s'est ajouté un séminaire de trois jours en août 2009. Deux des usagers se sont ensuite préparés à partir à Mons, en Belgique, pour le congrès de l'Association internationale de recherche scientifique en faveur des personnes handicapées mentales (AIRHML), au printemps.

La Semaine québécoise de la déficience intellectuelle a été soulignée par la participation de la coordonnatrice aux activités organisées à Farnham et à Pierre-De Saurel ainsi que par le soutien à deux activités : une activité de sensibilisation du Parrainage civique des MRC d'Acton et des Maskoutains et le Brunch des familles du territoire de Longueuil.

Le comité a appuyé la démarche d'un parent relativement à l'indexation des prestations de sécurité du revenu, organisé une soirée d'information sur le régime enregistré d'épargne invalidité et contribué à l'organisation du colloque *L'Art de me faire entendre*, en collaboration avec le CRDI Montérégie-Est, en plus de s'impliquer activement à l'Association québécoise des comités des usagers des CRDITED.

Plan d'action

Pour la prochaine année, le comité a prévu dans son plan d'action de :

- se pencher sur le dossier du maintien de la qualité des services dans l'arrimage entre la première et la deuxième ligne;
- suivre de près le dossier des services résidentiels (y compris du statut des ressources non institutionnelles);
- assurer un suivi aux changements annoncés par le CRDI Montérégie-Est (programme d'intégration au travail et communautaire, programme d'adaptation-réadaptation pour les personnes présentant un trouble envahissant du développement);
- élaborer un outil audiovisuel faisant connaître les fonctions du comité aux usagers;
- organiser, pour les parents et représentants, une soirée d'information sur l'ensemble des questions financières (fiducie, testament, REÉI, etc.);
- réunir les frères et sœurs de personnes adultes pour une journée de formation sur la tutelle/curatelle et autres responsabilités éventuelles;
- rencontrer les intervenants pour leur présenter les rôles et fonctions du comité des usagers dans le domaine des droits;
- recruter de nouveaux membres.

Je profite de l'occasion pour remercier les membres du comité pour leur participation tout au long de l'année. Je souligne également la collaboration des employés de la Direction des communications, des relations avec le milieu et du secrétariat général du CRDI Montérégie-Est, entre autres pour la préparation du colloque d'avril dernier. Merci aussi à madame Lisette Langlois pour son soutien administratif.

La présidente,
Lucille Bargiel

Membres du comité des usagers

Membres du comité pour l'année 2009-2010

Lucille Bargiel, présidente
Carmen Bissonnette
Carmen Cadieux
Diane Chevrette (départ en septembre 2009)
Estelle Colle, vice-présidente
René Fontaine, trésorier
Diane Genest (départ en juin 2009)
Robert Leclerc, usager
Sylvie Leroux (jusqu'en octobre 2009 et maintenant coordonnatrice)
Michel Loiseau, usager
Marie-Diane Morin, secrétaire
Michel Perreault

Conseil multidisciplinaire

L'année qui se termine a notamment été consacrée à la réflexion entourant l'identité professionnelle. Suite aux nombreux changements qui s'effectuent dans le réseau, la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (FQ-CRDITED) a lancé une invitation à tous les conseils multidisciplinaires, leur proposant d'échanger sur ce sujet dans le cadre d'une journée de réflexion. Notre conseil multidisciplinaire a ensuite entrepris une démarche de consultation à l'interne qui s'adressait à l'ensemble de ses membres. Cette démarche s'est conclue par une autre journée de rencontre à la FQCRDITED. Le bilan des réflexions nous mènera, à l'automne prochain, à une journée de colloque organisée par la FQCRDITED sur le thème de l'identité professionnelle.

Le conseil multidisciplinaire du CRDI Montérégie-Est a été consulté à plusieurs reprises pour divers travaux de l'établissement. Le sous-comité travaillant sur le *Programme-cadre des services spécialisés de réadaptation en Montérégie pour les personnes présentant un trouble envahissant du développement* a aussi terminé et déposé ses travaux. De plus, deux de nos membres ont collaboré à la consultation auprès des usagers pour le plan stratégique 2010-2015.

En plus de ces consultations, nous avons travaillé à l'organisation d'une journée de réflexion pour nos membres dans le cadre de notre assemblée générale annuelle, au printemps 2010, sous le thème *Croire en ce qu'ils sont, au-delà de nos perceptions*. Cette journée, organisée sous forme de conférence, a été animée par Jean-François Martin et Jean-Marie Lapointe. Elle était basée sur l'expérience qu'ils ont vécue au Pérou, avec leur équipe d'éducateurs en formation et de personnes trisomiques, telle que relatée dans le film « Trisomie 21 : Défi Pérou ».

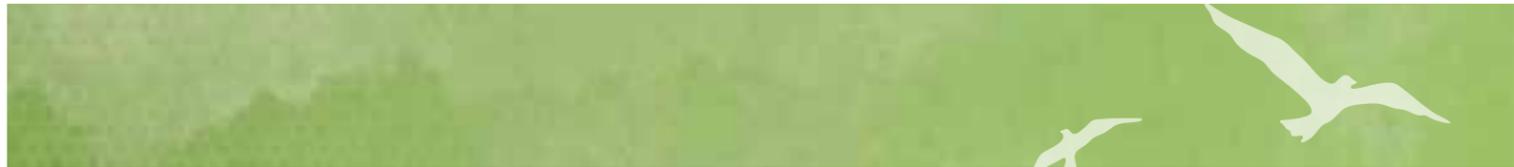
Lors de notre assemblée générale, nous avons établi nos objectifs pour 2010-2012, soit :

- accroître la visibilité du Conseil multidisciplinaire;
- poursuivre les activités qui s'inscrivent en lien avec la transformation du rôle de l'éducateur dans un établissement offrant des services spécialisés deuxième ligne;
- recenser les outils d'évaluation et d'intervention et mettre en place une banque d'outils adaptés aux besoins de la clientèle et ainsi créer un cartable virtuel de l'éducateur (en collaboration avec les autres CRDI);
- réviser le code d'éthique illustré;
- assurer un suivi de la démarche sur l'identité professionnelle et se bâtir un plan d'action et des objectifs.

Comme vous le voyez, les années à venir seront bien remplies!

Je tiens à remercier les membres du conseil multidisciplinaire pour leur implication et leur contribution dans la réalisation de notre mandat.

La présidente,
Lucie Verreault



Membres du conseil multidisciplinaire

Pascale Cinq-Mars
André Coderre
Sylvie Dumas
Johanne Dupont
Éric Fréchette
Johanne Gauthier
Sylvie Gladu
Catherine Joly
Lisette Langlois,
 technicienne en administration
Joanne Larose, secrétaire
Guylaine Lecours
Ginette Lemay, vice-présidente
Carole Noël
Mélanie Roy
Lucie Verreault, présidente
Pierrette Vollerling

Conseil d'administration

Lucille Bargiel, administratrice
Beverly Bryant-Bradley, administratrice
Pierre Cloutier, président
Estelle Colle, administratrice
Gisèle Émond, administratrice
Johanne Gauthier, secrétaire
Luc Genest, vice-président
Sonia Gilbert, administratrice
Guy Lefebvre, administrateur
Jean-Yves Maisonneuve, administrateur
Nancy Ménard-Cheng, administratrice
Michel Patenaude, administrateur
Ginette Prieur, administratrice
Jean-Marc Ricard, administrateur,
 début de mandat janvier 2010
Jean-Yves Roy, administrateur,
 début de mandat janvier 2010
Lucie Verreault, administratrice
Claude Dallaire,
 fin du mandat septembre 2009

Comité administratif

Lucille Bargiel,
 administratrice du conseil d'administration
Pierre Cloutier,
 président du conseil d'administration
Johanne Gauthier,
 secrétaire du conseil d'administration
Luc Genest,
 vice-président du conseil d'administration

Code d'éthique et de déontologie

Dans le respect des valeurs fondamentales de notre organisation, le Code d'éthique et de déontologie rassemble les principales lignes directrices d'éthique et de déontologie auxquelles les administrateurs de l'établissement adhèrent. Il réunit les obligations et les devoirs spécifiques et généraux de l'administrateur.

Comité de vérification

Pierre Cloutier,
 président du conseil d'administration
Estelle Colle,
 administratrice du conseil d'administration
Gisèle Émond,
 administratrice du conseil d'administration
Luc Genest,
 vice-président du conseil d'administration

Comité de vigilance et de la qualité

Lucille Bargiel,
 administratrice du conseil d'administration
Danièle Gagnon,
 commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Johanne Gauthier,
 directrice générale et secrétaire du conseil d'administration
Guy Lefebvre,
 administrateur du conseil d'administration
Nancy Ménard-Cheng,
 administratrice du conseil d'administration

Comité de direction

Chantal Desfossés,
 directrice des communications, des relations avec le milieu et du secrétariat général
Johanne Gauthier,
 directrice générale
Sylvie Gladu,
 directrice des services professionnels
Rachel Portelance,
 directrice des services de réadaptation
Serge Rochon,
 directeur des ressources humaines
Céline Rouleau,
 directrice des services administratifs

Comité de gestion des risques

Luc Chamberland,
 représentant désigné de l'exécutif du conseil multidisciplinaire
Patrick Dubois,
 représentant désigné par la direction générale
Sylvain Giroux,
 représentant désigné par la direction des ressources humaines
Sylvie Leroux,
 représentante désignée pour le par le comité des usagers
Sylvestre Polynice,
 personne désignée par et parmi les personnes qui, en vertu d'un contrat de service ou d'une entente visée à l'article 183.1 de la loi, dispense pour le compte de l'établissement des services aux usagers de ce dernier
Ginette Prieur,
 représentante désignée par la direction des services de réadaptation
Claire Savoie,
 représentante désignée par la direction des services professionnels



CARTE DU TERRITOIRE DU CRDI MONTERÉGIE-EST

1-Siège social, Longueuil

- 2-Complexe Multi Sorel*
- 3-Complexe Multi Boucherville*
- 4-Complexe Multi St-Hubert*
- 5-Complexe Multi Brossard*
- 6-Complexe Multi Waterloo*
- 7-Complexe Multi Granby*
- 8-Complexe Multi St-Hyacinthe*

- 9-Bureau administratif, Beloeil
- 10-Bureau administratif, Longueuil
- 11-Bureau administratif, Brigham
- 12-Bureau administratif, Brossard

- 10-Atelier Maisonneuve / Longueuil
- 12-Atelier Matte / Brossard
- 13-Atelier St-Charles / Beloeil
- 14-Atelier Georges-F. Slack / Farnham
- 15-Atelier des Textiles / Cowansville
- 16-Atelier boul. Industriel / Granby

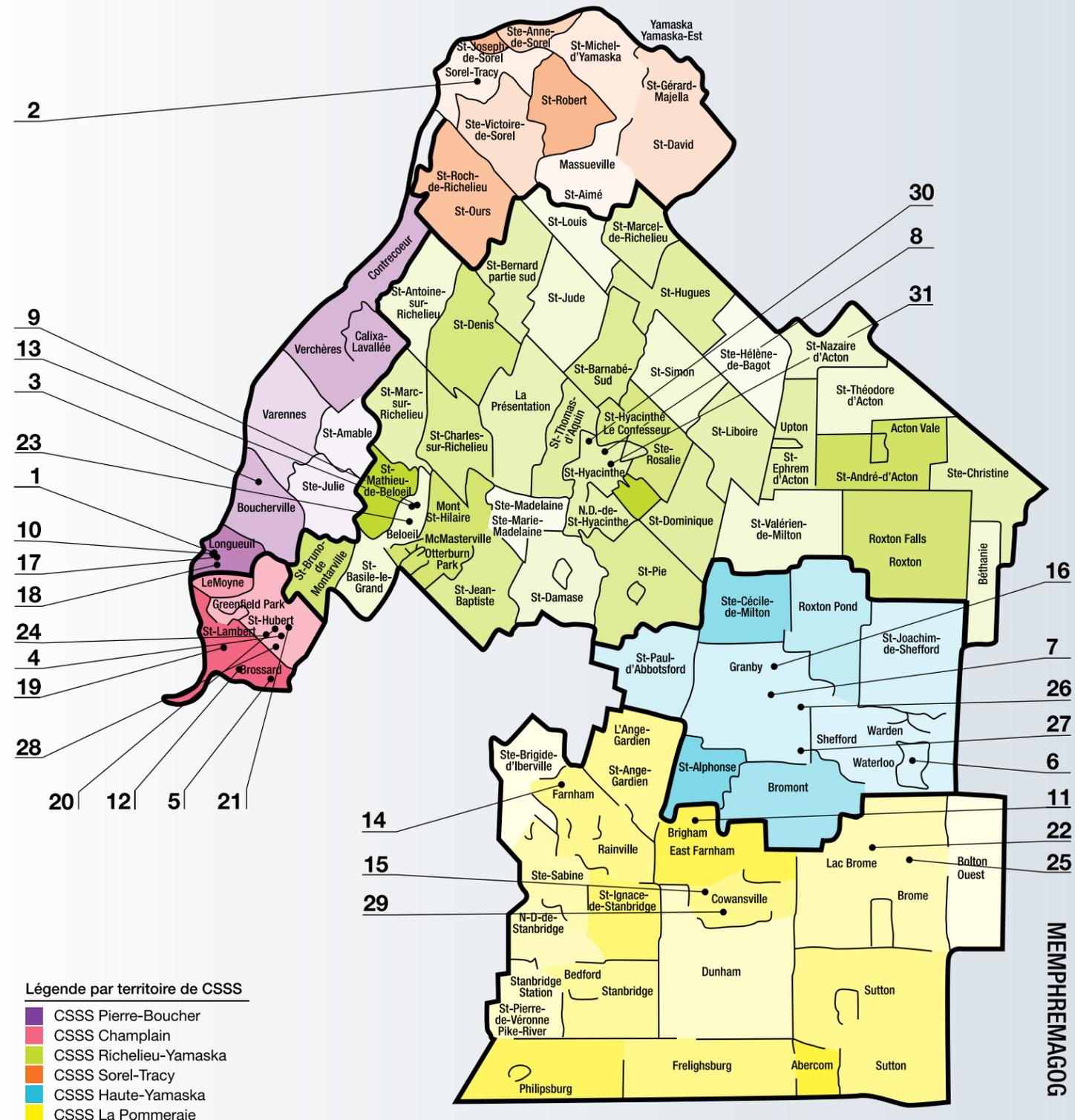
- 7-S.A.J. Lafontaine / Granby
- 13-S.A.J. St-Charles / Beloeil
- 14-S.A.J. Georges-F. Slack / Farnham
- 15-S.A.J. rue des Textiles / Cowansville
- 17-S.A.J. Beauharnois / Longueuil
- 18-S.A.J. De Lyon / Longueuil
- 19-S.A.J. St-Laurent / St-Lambert
- 20-S.A.J. Grande-Allée / St-Hubert
- 21-S.A.J. Montée St-Hubert / St-Hubert
- 22-S.A.J. Knowlton / Ville Lac Brome

- 23-Résidence Dupré / Beloeil
- 24-Résidence Pacific / St-Hubert
- 25-Résidence Kennedy / Ville Lac Brome
- 26-Résidence Lansdowne / Granby
- 27-Résidence Robert / Granby
- 28-Résidence Jeunesse / St-Hubert
- 29-Résidence Larouche / Cowansville

30-Maison Lily Butters / Saint-Hyacinthe

31-Unité régionale de réadaptation DI-TED / Saint-Hyacinthe

* Les complexes multiprogrammes comprennent des ateliers, des S.A.J. et des bureaux administratifs.



CODE D'ÉTHIQUE

En vertu de l'article 3.0.4 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le conseil d'administration de tout établissement public est tenu d'établir un code d'éthique et de déontologie qui doit être rendu accessible au public et publié avec son rapport annuel.

Le code d'éthique est un document précisant les droits des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est et qui guide les pratiques et les conduites attendues des personnes y œuvrant.

Note :
Des exemplaires du code d'éthique seront fournis sur demande, en version anglaise ou française. Le code d'éthique existe en version complète et en version illustrée (en anglais et en français).

SEULS NOUS ALLONS PLUS VITE...

Ce rapport est une réalisation de la Direction des communications, des relations avec le milieu et du secrétariat général.

Rédaction

- Véronique Clément

Collaboration

- Chantal Desfossés
- Jocelyne Jolicoeur
- Carole Lemay
- Lise Maltais
- L'ensemble des directions du CRDI Montérégie-Est

Photographie

- Dany Buteau - Véronique Clément - Émile Drouin

Mise en page

- Oui Marketing

Impression

- Imprimerie Dumaine

...MAIS ENSEMBLE NOUS ALLONS PLUS LOIN.





CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE
INTELLECTUELLE

MONTÉRÉGIE-EST