



RAPPORT ANNUEL

2009 | 2010

SRSOR

Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort

La personne au cœur de notre action
Un défi de tous les jours



Sommaire

- 2** Mot du président et du directeur général
- 4** Déclaration du directeur général
- 5** Présentation de l'établissement
- 8** Les faits marquants
- 10** Les principales réalisations :
 - Direction des services de réadaptation
 - Direction des services professionnels, de la qualité et de la recherche
 - Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des communications
 - Direction des services financiers, techniques et informationnels
- 28** Les états financiers
- 33** Entente de gestion 2008-2010
- 34** Les comités
- 36** Gestion des risques
- 37** Code d'éthique et de déontologie
- 38** Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Document déposé au conseil d'administration du 20 septembre 2010

Mot du président et du directeur général

Jean-Claude Beaudoin



Gilles Bertrand



Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, nous présentons notre rapport annuel de gestion.

L'année 2009-2010 fut principalement marquée par les diverses activités liées à la pandémie de la grippe A(H1N1). Pendant plusieurs mois, toutes les énergies furent canalisées à protéger la santé de nos usagers et de notre personnel. Devant l'ampleur de la tâche, les échéanciers de quelques dossiers prévus à nos plans de travail ont dû être reportés. Il s'agit, par exemple, des signatures d'entente de services avec les CSSS et avec les organismes communautaires, du développement de places de répit pour les familles naturelles et la réalisation de notre planification stratégique. Nous pouvons cependant affirmer que notre personnel a géré efficacement et parfois avec courage les activités liées à la pandémie. Accompagner quotidiennement des personnes atteintes de la grippe A(H1N1) et désinfecter les lieux de manière appropriée au risque de sa vie, sont des gestes qui méritent d'être soulignés aux hautes instances. Il y a donc lieu de remercier chaleureusement le personnel et les cadres de notre établissement pour avoir géré de façon admirable cette pénible épreuve.

Soulignons également que la réalisation du processus d'agrément a aussi mobilisé l'ensemble du personnel pendant plusieurs mois afin de répondre aux exigences de cette importante évaluation de la qualité de nos services. Ainsi, malgré l'événement de la pandémie, les SRSOR seront prêts à recevoir les visiteurs d'Agrément Canada au mois d'octobre 2010.

Suite à la page suivante

LA PERSONNE AU CŒUR DE NOTRE ACTION
Un défi de tous les jours

Par ailleurs, le support financier apporté par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie au cours de la dernière année nous a permis de respecter les cibles budgétaires fixées et de dépasser les objectifs fixés au plan d'accès aux services.

Rappelons-nous que les SRSOR sont maintenant en mesure d'offrir des services spécialisés de qualité à plus de 2 000 usagers.

À la lecture de notre rapport annuel, vous serez en mesure de connaître davantage les activités réalisées en cours d'année.

La réalisation de ces activités ne pourrait se faire sans l'implication du personnel, des cadres et des membres de notre conseil d'administration. C'est avec beaucoup de considération que nous les remercions chaleureusement pour leur engagement et leur soutien indéfectibles.



Président



Directeur général

Déclaration du directeur général

L'information contenue dans le présent rapport annuel relève 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 annuel pour l'exercice 2009-2010 du CRDI Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort :

- présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus
- présentent les données exactes et fiables

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel, ainsi que les contrôles afférent 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.



Directeur général

P

Présentation de l'établissement

MISSION

Conformément à l'article 84 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c.S-4.2), les CRDI (centres de réadaptation en déficience intellectuelle) ont pour mission :

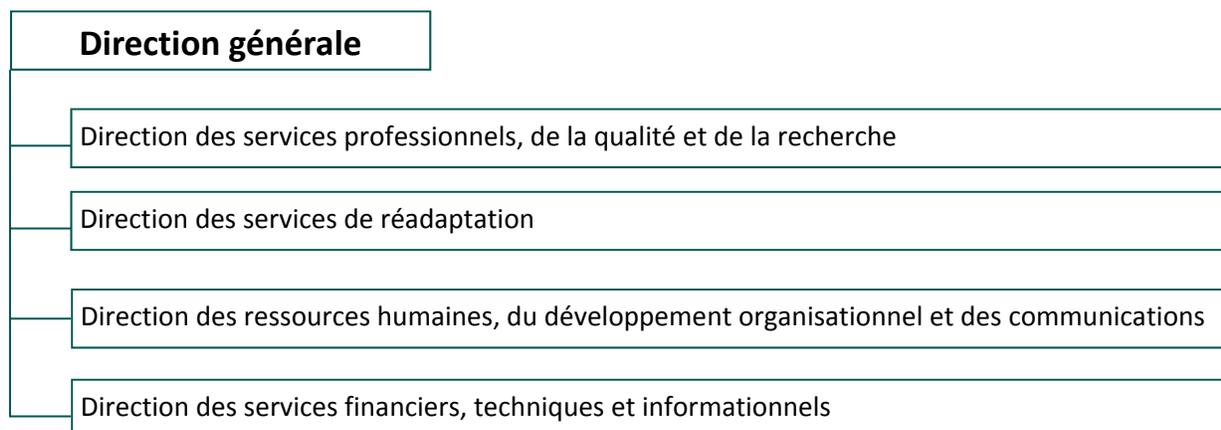
[...] d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leur déficience intellectuelle[...], requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes présentant une déficience intellectuelle; il s'assure que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

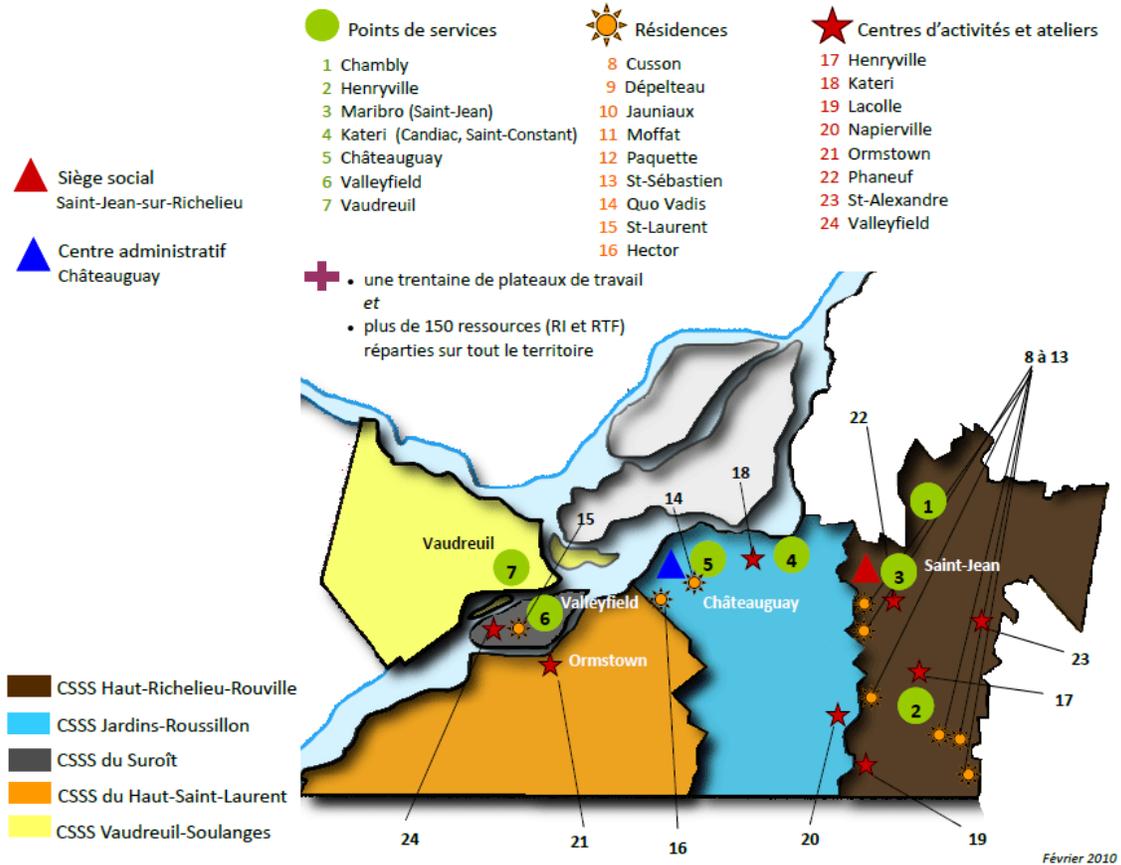
Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), la mission du centre comporte deux volets, soit celui des services aux personnes présentant une déficience intellectuelle et celui des services à l'entourage.

Aussi, à notre mission première, se sont ajoutés des services spécialisés à la clientèle ayant un trouble envahissant du développement (TED).

STRUCTURE D'ORGANISATION



TERRITOIRE DESSERVI



Nous desservons la clientèle des territoires des CSSS suivants :

CSSS Haut-Richelieu-Rouville
CSSS Jardins-Roussillon
CSSS du Haut-Saint-Laurent
CSSS Vaudreuil-Soulanges
CSSS du Suroît

SIÈGE SOCIAL 315, rue MacDonald, bureau 105, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 8J3
 Téléphone : 450 348-6121 • Télécopieur : 450 348-8440

CENTRE ADMINISTRATIF 273, boulevard Saint-Jean-Baptiste, Châteauguay (Québec) J6K 3C4
 Téléphone : 450 692-1010 • Télécopieur : 450 692-9950

LES EFFECTIFS

CADRES

Temps complet	38
Temps partiel (ETC)	1

EMPLOYÉS RÉGULIERS

Temps complet	309
Temps partiel (ETC)	59
En sécurité d'emploi	1

EMPLOYÉS NON DÉTENTEURS DE POSTE

Nombre total d'heures rémunérées en 2009-2010	242 037
Équivalent temps complet	123

FONDATIONS - CUMULATIF DES DONS

Voici le montant cumulatif des dons remis par chacune des fondations actives à l'intérieur de notre établissement au cours de la dernière année, pour des activités telles que :

- Camps et loisirs d'été
- Répét et gardiennage
- Intégration
- Transport, etc.

Fondation des Ressources Alternatives Salaberry	→	90 320 \$
Fondation Le Renfort Grande Ligne	→	53 775 \$

Les faits marquants

OFFRE DE SERVICES SPÉCIALISÉS À 2 249 USAGERS

Au 31 mars 2010, 2 249 usagers recevaient des services spécialisés des SRSOR : 41 % TED et 59 % DI.

L'âge de notre clientèle varie entre 1 an et 77 ans.

MISE EN APPLICATION D'UN PLAN D'ACTION POUR CONTRER LA GRIPPE A(H1N1)

L'automne 2009 a été marquée par la deuxième vague de pandémie de grippe A(H1N1). La majeure partie des énergies a été monopolisée à coordonner l'ensemble des actions à poser pour contrer cette situation.

Le comité tactique pandémie s'est doté d'un plan de travail local pour répartir les responsabilités selon six volets : communication, psychosocial, ressources humaines, santé physique, santé publique ainsi que sécurité civile et ressources matérielles.

MISE EN PLACE DU PROCESSUS D'AGRÉMENT RÉGULIER

Au mois d'octobre 2008, les SRSOR ont reçu l'accréditation de base d'Agrément Canada. Notre établissement avait alors entrepris des améliorations au niveau de la sécurité des équipements, de la prévention des infections, de la gestion de la qualité, etc.

Depuis octobre 2009, nous suivons le processus Qmentum pour obtenir cette fois l'accréditation régulière. Après avoir fait une autoévaluation de nos pratiques à l'hiver 2010, un plan d'amélioration de la qualité a été adopté au printemps. Ce plan nous permettra de nous préparer à recevoir les visiteurs d'Agrément Canada du 25 au 28 octobre 2010.

ACTUALISATION DU PLAN D'ACCÈS AUX SERVICES SPÉCIALISÉS

Le plan d'accès du ministère de la Santé et des Services sociaux est en place pour assurer une plus grande accessibilité et une meilleure continuité des services. Les SRSOR respectent les standards d'accès et de continuité identifiés par le Ministère. Notre service AEO a été révisé afin de tenir compte des exigences du plan d'accès.

AMÉLIORATION DES MESURES DE RÉPIT POUR LES FAMILLES NATURELLES

Un document intitulé « Les mesures de répit spécialisé aux SRSOR » a été déposé pour consultation. Un inventaire des ressources et des places disponibles a été réalisé : 141 familles naturelles bénéficient de mesures de répit. Notons que 64 personnes étaient en liste d'attente. Nous avons l'intention de réduire considérablement cette liste d'attente.

IMPLANTATION ET DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU SYSTÈME D'INFORMATION POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE (SIPAD)

L'implantation du système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD) a nécessité de nombreuses formations et une augmentation du parc informatique.

DÉBUT D'ÉCHANGES AVEC LES CSSS SUR UN PROTOCOLE DÉTERMINANT LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS ENTRE LA 1^{RE} LIGNE ET LA 2^E LIGNE

Un protocole déterminant les rôles et responsabilités entre la 1^{re} ligne et la 2^e ligne a été déposé au comité de coordination stratégique de la Montérégie. Le contexte de la pandémie de grippe A(H1N1) n'a pas facilité les échanges avec les CSSS. Nous devons poursuivre nos travaux.

RÉALISATION D'UNE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Les travaux menant à la réalisation d'une planification stratégique des SRSOR sont maintenant terminés. Nous procéderons à l'automne 2010 à une vaste consultation auprès de notre personnel. Cette opération nous aura permis d'identifier nos pistes d'amélioration pour les cinq prochaines années.

PROJET DE STABILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES USAGERS

Un comité paritaire patronal-syndical a été formé en vue de formuler des recommandations visant à augmenter la stabilité des ressources humaines auprès des usagers dans les services, concernant les ressources résidentielles à assistance continue.

Suite à neuf rencontres, un rapport contenant 29 recommandations a été déposé et entériné par celui-ci. Déjà, un certain nombre de recommandations ont été mises en application.

Les principales réalisations

Direction des services de réadaptation

Direction des services professionnels, de la qualité et de la recherche

L'année 2009-2010 a particulièrement été marquée par différentes activités pour mener à bien le processus d'agrément et de planification stratégique. Toutefois, la situation pandémique de grippe A(H1N1) a fait en sorte que l'automne fut monopolisé à planifier et agir afin de protéger la santé de tout un chacun.

Il n'en demeure pas moins que plusieurs dossiers ont retenu notre attention tout au long de l'année, dont :

- L'implantation du système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD). Cet outil constitue un support clinique à la spécialisation de notre offre de service.
- L'officialisation de l'offre de service en contexte résidentiel RAC et un projet concernant les mesures de stabilité pour actualiser cette offre de service ont été actualisés avec la collaboration de la DRHDOC et la partie syndicale.
- L'officialisation du programme-cadre en intervention comportementale intensive ICI et précision sur l'offre de service 0-5 ans.
- L'actualisation d'une structure de communication avec nos partenaires des cinq (5) CSSS du territoire.
- Le dépôt pour 1^{re} lecture d'un document sur la mesure de répit spécialisé aux SRSOR et des démarches sont en cours avec les CSSS pour préciser le rôle de chacun dans ce dossier et faire en sorte d'offrir une gamme de mesures de répit aux familles naturelles.
- Le lancement d'un outil de référence sur le thème « je veux vivre en appartement ».
- L'application plus rigoureuse du processus clinique.
- La participation au plan d'action des mesures de sécurité pour les usagers et le personnel.
- La transformation de ressources de type familial (RTF) en ressources intermédiaires (RI) pour ainsi mieux répondre aux besoins de certains usagers.
- La concertation avec les équipes d'intervention jeunesse (EIJ).
- Le développement de deux nouveaux plateaux de travail et réaménagement physique de différents points de services « atelier de travail ».

Volume d'activités au 31 mars 2010

	Nombre
Usagers au 1 ^{er} avril 2009	2 251
Nouveaux usagers	364
Départ d'usagers	366
Total au 31 mars 2010	2 249

Demandes d'accès acceptées par groupe d'âge

Groupe d'âge	DI	TED	TOTAL
0-5 ans	106 incluant les hypothèses TED	70	176
6-17 ans	98	169	267
18-99 ans	228	51	279

GRAND TOTAL :

722

DONNÉES STATISTIQUES SUR LA CLIENTÈLE

Répartition des services pour les usagers inscrits durant l'année 2009-2010

	Inscrits 2009-2010
SERVICE ADAPTATION/RÉADAPTATION SPÉCIALISÉ EN CONTEXTE D'INTÉGRATION RÉSIDENTIELLE	
⇒ Résidence à assistance continue (RAC)	68
⇒ Ressource de type familial (RTF)	419
⇒ Ressource intermédiaire (RI)	161
SERVICE ADAPTATION/RÉADAPTATION SPÉCIALISÉ EN CONTEXTE D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE	
⇒ Centre d'activités	317
SERVICE ADAPTATION/RÉADAPTATION SPÉCIALISÉ EN CONTEXTE D'INTÉGRATION AU TRAVAIL	
⇒ Atelier	99
⇒ Plateau	304
⇒ Stage	325
SERVICE ADAPTATION/RÉADAPTATION SPÉCIALISÉ À LA PERSONNE DI OU TED	
⇒ 0-17 ans	1295
⇒ ICI 0-5 ans	76 (inclus dans le 0-17)
⇒ 18 ans et +	1320
TOTAL SERVICES INSCRITS	4 308

Liste d'attente au 31 mars 2010

Usagers en attente d'un premier service à l'établissement	
DI	59
TED	153
TOTAL	212 usagers

Les principales réalisations

Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des communications

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE, DE LA DOTATION, DE LA RÉMUNÉRATION ET DES AVANTAGES SOCIAUX

Projet de stabilité des ressources humaines auprès des usagers

En janvier 2009, un comité paritaire patronal – syndical a été formé en vue de formuler des recommandations visant à augmenter la stabilité des ressources humaines auprès des usagers dans les services, principalement en ce qui concerne les ressources résidentielles à assistance continue.

Suite à 9 rencontres, un rapport contenant 29 recommandations a été déposé à la direction et entériné par celle-ci. Afin d'informer les employés, une tournée de chacune des résidences a été effectuée en septembre et octobre 2009 afin de présenter le contexte du besoin, l'ensemble des recommandations et les impacts de chacune sur les conditions de travail du personnel travaillant auprès des usagers vivant en ressource résidentielle à assistance continue.

Parmi les recommandations proposées et retenues, nous pouvons souligner la mise en place d'horaires de travail stables de jour, de soir et de nuit à l'ensemble des résidences des SRSOR, la division des résidences sur le territoire de Châteauguay-Suroît qui sont passées de trois à cinq, l'ajout de postes d'éducateurs dans certaines résidences où il n'y en avait aucun, la création de plusieurs nouveaux postes à temps complet ou à temps partiel régulier avec un minimum de deux jours de travail par semaine, etc.

La mise en place de la recommandation visant la création de postes à temps complet et à temps partiel comportant plus d'heures et l'octroi de plusieurs postes demeurés vacants depuis un certain temps ont amené le comité de relations de travail à établir les paramètres d'un processus accéléré d'octroi des postes nouvellement créés ou vacants. En janvier et février 2010, ce processus d'octroi accéléré des postes a été réalisé conjointement avec la partie syndicale. Plus de 75 postes ont fait l'objet d'un nouveau titulaire.

Parallèlement, tous les horaires de travail des résidences à assistance continue ont été révisés afin de refléter les recommandations émises par le comité de travail.

Enfin, en mars 2010, le comité de travail paritaire s'est à nouveau réuni à 9 reprises afin de convenir des modifications devant être apportées aux dispositions locales dont le contenu de certains articles devait être modifié suite à la mise en place des recommandations du projet de stabilité des ressources humaines.

L'entente a été finalisée en mai 2010 et le projet se met en place le 6 juin 2010 alors que tous les intervenants concernés débiteront sur leur nouveau poste.

Données sur la main-d'œuvre

Les SRSOR n'échappent pas à la pénurie de main-d'œuvre. Comme tout établissement du réseau de la santé et des services sociaux, les efforts pour recruter du personnel de qualité et en quantité suffisante sont de plus en plus complexes et nécessitent des efforts soutenus.

Ainsi, au cours de la dernière année, nous avons reçu près de 1 800 demandes d'emploi, avons tenu 110 comités de sélection, avons rencontré plus de 400 personnes en entrevue.

Nous avons procédé à 95 embauches et à 12 réembauches. Par contre, 85 employés ont quitté les SRSOR dont 18 pour la retraite.

De plus, au cours de la dernière année, plusieurs postes ont été affichés à l'interne favorisant la mobilité de la main-d'œuvre aux SRSOR, et ce, principalement au niveau des postes de professionnels.

Stagiaires aux SRSOR

Au cours de l'année 2009-2010, un total de 49 stagiaires ont été accueillis aux SRSOR dans différents services. Nous avons reçu 13 stagiaires en psychoéducation dont 8 au niveau de la maîtrise, 28 stagiaires en éducation spécialisée de différents niveaux, 6 stagiaires au diplôme professionnel en assistance à la personne en établissement de santé ou en soins à domicile et 2 stagiaires en secrétariat.

Cette année, deux demi-journées ont été organisées pour les stagiaires ainsi que les coordonnateurs de stages des établissements scolaires concernés. Ces rencontres ont permis de mieux informer ces personnes et de leur démontrer tout l'intérêt que les SRSOR portent aux stagiaires qu'ils accueillent. L'évaluation fut très positive et sera renouvelée chaque année.

La formation et le développement professionnel

L'année 2009-2010 a été une année pleine de défis. Le SIPAD et la pandémie ont pris beaucoup de place dans nos agendas à l'automne dernier. Toutefois, nous en ressortons gagnants puisque nous pouvons aujourd'hui affirmer que presque l'ensemble du personnel des SRSOR est formé sur ces deux thèmes.

Le bilan que nous traçons pour 2009 est très positif. En effet, les SRSOR ont investi 915 714,25 \$ en formation et développement professionnel, soit près de 28 000 \$ de plus que l'an dernier. C'est donc 18 388 heures de formation qui ont été dispensées au personnel des SRSOR. Plus précisément, 608 employés ont reçu au moins une activité de formation au cours de l'année 2009 et 650 activités de formation ont été organisées par le Service du développement organisationnel.

Soulignons que l'année 2009 a été une grande année, surtout lorsque l'on considère les formations à grand déploiement telles que celles sur la suite Microsoft Office 2007, la pandémie et le SIPAD. Toutefois, ces deux dernières formations nous ont forcés à reporter à l'hiver et au printemps 2010 plusieurs des demandes de formations recensées lors de l'exercice annuel de cueillette et d'analyse des besoins réalisé chaque automne.

Parmi les 650 activités de formation et de développement professionnel, voici celles qui ont représenté les plus grands investissements en 2009 :

• Les programmes de remboursement des frais de scolarité (50 % et 100 %) dont : le certificat TED, le DESS TED et le PUF-DI	152 435,93 \$
• les formations touchant la DI et les TED	83 658,87 \$
• le SIPAD	76 708,44 \$
• les formations aux nouveaux employés	60 431,80 \$
• la pandémie	36 396,54 \$
• les formations PICA	34 346,53 \$
• les formations reliées à la suite Microsoft Office 2007	32 524,77 \$

Le Service du développement organisationnel fait parfois appel à des experts externes, des maisons d'enseignement ou des organisations reconnues, mais peut surtout compter sur l'expertise de l'ensemble de ses formateurs internes qui se sont rendus disponibles tout au long de l'année. En raison de notre mission spécialisée de 2^e ligne, il est essentiel de former quelques « experts » à l'interne. Il est donc rentable d'utiliser par la suite ces spécialistes afin de former à leur tour d'autres intervenants. En relayant ainsi l'information, nous nous assurons d'un meilleur transfert des connaissances en plus de maximiser nos investissements.

Le Service du développement organisationnel peut ainsi confirmer que les SRSOR ont investi 3,52 % de sa masse salariale dans la mise à jour des compétences de ses employés pour l'année 2009. Notons que la loi 90 sur le développement de la main-d'œuvre nous oblige à un investissement minimum de 1 % de la masse salariale. Il s'agit donc d'un chiffre élevé, mais l'établissement est toujours dans un virage de spécialisation qui nécessite encore plus de formations afin de développer les nouvelles compétences nécessaires à l'accomplissement de notre nouvelle mission de services spécialisés de 2^e ligne.

Le plan de développement des ressources humaines (PDRH)

Le plan de développement des ressources humaines (PDRH) est une obligation légale (LSSS, art. 231), mais surtout une occasion de mettre à contribution divers partenaires internes dans une réflexion stratégique en regard du développement et de la planification de la main-d'œuvre des SRSOR. Le rôle du PDRH est d'élaborer un plan d'action qui précise les actions à réaliser en fonction du diagnostic établi entre le portrait actuel et la situation souhaitée en matière de pratiques en gestion des ressources humaines.

Ce besoin d'une réflexion stratégique est aussi mis de l'avant pour faire suite aux résultats de l'agrément qui nous identifie certains points à améliorer.

Afin de remplir les obligations provenant de l'agrément et celles de la loi sur le PDRH, voici quelques actions qui ont été réalisées en 2009-2010 :

- Communications diverses pour sensibiliser les employés sur la démarche
- Formation du comité PDRH
- Choix de la méthode de sondage pour établir le diagnostic
- Élaboration du sondage PDRH en lien avec les obligations de l'agrément et les orientations de la planification stratégique

L'année 2010-2011 sera donc axée sur l'analyse des résultats, le diagnostic du climat organisationnel et l'élaboration d'un plan d'action triennal qui nous permettra d'actualiser un PDRH répondant aux besoins de notre organisation.

L'appréciation de la contribution

L'appréciation de la contribution est un autre dossier important se rattachant au développement de la main-d'œuvre en plus d'avoir été ciblée comme une alerte rouge lors de l'agrément de base.

Ainsi en 2009-2010, le Service du développement organisationnel a travaillé à l'élaboration d'une politique et des procédures sur le sujet qui devraient être finalisées et implantées dès l'automne 2010.

De plus, une refonte de certains formulaires d'appréciation a été amorcée et la création de nouveaux formulaires est venue compléter les outils permettant aux gestionnaires de procéder aux appréciations de la contribution des employés.

Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux cadres

Le programme d'accueil et d'intégration des nouveaux cadres est un dossier nécessitant un travail de longue haleine. Il aura pris plus de un an avant de voir le jour.

Au cours de l'année 2009, une première version a été expérimentée en projet pilote par deux coordonnateurs et, à la suite d'améliorations, une deuxième version du programme est actuellement en circulation auprès des quatre coordonnateurs afin d'y apporter les derniers ajustements.

Nous prévoyons donc déposer ce programme pour adoption finale par la direction au début de l'automne 2010.

Relations de travail

Au niveau des relations de travail, l'année 2009-2010 se caractérise par des échanges continus sur la recherche de différentes solutions visant à améliorer le climat de travail, et ce, dans le respect des contrats de travail, des lois, des normes et des obligations et responsabilités dévolues à chacune des parties.

Des rencontres régulières se sont tenues tout au cours de l'année. Ainsi pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, il y a eu 11 comités de relations de travail avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses en réadaptation de la Montérégie-Ouest-CSN (STTRMO) représentant le personnel des catégories 1 (personnel infirmier), 2 (paratechnique et auxiliaire) et 4 (technicien et professionnel en réadaptation) et 9 comités de relations de travail avec le Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 3544 (SCFP-FTQ) représentant le personnel de la catégorie 3 (personnel administratif).

Ces échanges continus avec les partenaires syndicaux ont permis de trouver des solutions adéquates à des situations qui auraient pu cristalliser des positions et mener à la confrontation.

Quant aux griefs, il y a eu 9 rencontres de médiation de griefs avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses en réadaptation de la Montérégie-Ouest-CSN (STTRMO) pour les 3 catégories d'employés que cette fédération représente. Avec le Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 3544 (SCFP-FTQ), représentant le personnel de la catégorie 3, les griefs sont discutés à l'intérieur du comité de relations de travail.

Ainsi, au cours de la dernière année, il y a eu le dépôt de :

- 1 grief dans la catégorie 1 pour un total de 6 griefs actifs au 31 mars 2010;
- 7 griefs dans la catégorie 2 pour un total de 7 griefs actifs au 31 mars 2010;
- 2 griefs dans la catégorie 3 pour un total de 0 grief actif au 31 mars 2010;
- 6 griefs dans la catégorie 4 pour un total de 22 griefs actifs au 31 mars 2010.

Nous avons donc un total de 35 griefs actifs au 31 mars 2010 pour l'ensemble des 4 accréditations syndicales.

Politiques et procédures

En 2009-2010, certaines politiques et procédures ont vu le jour dont, entre autres :

- Procédure en cas de décès;
- Politique sur la gestion des ressources humaines en contexte pandémique.

Une politique/procédure sur la reconnaissance du personnel est actuellement en élaboration et devrait être livrée au cours de l'automne 2010 ainsi qu'une politique et des procédures sur l'appréciation de la contribution qui devraient aussi être livrées pour l'automne 2010.

Prévention

Afin de favoriser le mieux-être de nos employés, nous avons réalisé, en 2009-2010, plusieurs activités axées sur la prévention :

- Promotion de semaines thématiques en santé et sécurité (activités physiques, tabagisme, saine alimentation, etc.)
- Planification et organisation d'activités prônant de saines habitudes de vie (conférences-midi, articles dans le Bulletin RH)
- Mise en place des sessions d'activité physique au siège social et au centre administratif de Châteauguay
- Vaccination contre l'hépatite B offerte à tous les nouveaux employés
- Séance de massothérapie sur chaise une fois aux deux semaines
- Évaluation et amélioration des aménagements de plusieurs postes de travail des employés
- Implication au niveau de l'achat de nouveaux équipements de bureau et autres (chaises, bureaux, huches, chariots, etc.) en vue de respecter les normes ergonomiques et de santé et sécurité au travail
- Rappels fréquents des éléments du SIMDUT

Présence au travail

Toutes ces activités de prévention, ainsi qu'une gestion médico-administrative suivie et rigoureuse des dossiers d'absence, ont permis d'améliorer notre dossier de présence au travail.

Ainsi, au niveau des accidents du travail, il y a eu au cours de la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, 218 déclarations d'accidents du travail dont 19 ont occasionné des pertes de temps de travail pour les salariés alors que 199 ont été sans perte de temps. Précisons que 20 assignations ont pu être faites favorisant un prompt retour au travail.

Le processus d'enquête et d'analyse des accidents de travail a permis d'apporter des mesures correctives et ainsi prévenir d'autres accidents du travail similaires.

Statistiques générales des accidents du travail

	Année 2009-2010	Année 2008-2009
Total des accidents du travail	218	263
Accidents du travail avec perte de temps	19	27
Accidents du travail sans perte de temps	199	236
Total des assignations temporaires	20	18
Total des agressions physiques*	92	123

* incluant les morsures

En ce qui a trait à l'assurance salaire, les dépenses pour 2009-2010 s'élèvent à 707 543 \$ pour un ratio de 4,63 % des heures payées en assurance salaire sur les heures totales travaillées. La cible fixée par le Ministère pour les SRSOR étant de 5,88 %, nous constatons que l'objectif a été atteint et a entraîné des effets positifs.

	Année 2009-2010	Année 2008-2009
Ratio au 31 mars	4,63 %	5,35 %
Coût de l'assurance salaire	707 543 \$	752 182 \$

L'amélioration de 0,72 % du ratio d'assurance salaire a mené à une diminution des coûts d'assurance salaire de 44 639 \$ pour l'année 2009-2010.

Communications

La communication interne est un enjeu au bon fonctionnement de notre établissement et conditionne la réussite et l'efficacité de la communication externe.

Concevoir, synthétiser et partager, trois mots qui reflètent bien les réalisations du Service des communications pour 2009-2010.

- Site intranet

En concertation avec le comité sur les communications intranets et Web (CCIW), le site intranet a été lancé au printemps 2010. L'arrivée de l'intranet représente une étape majeure pour l'organisation. Cette nouvelle interface constitue un outil d'information et une source de renseignements qui supporte le travail de chacun au quotidien. L'information au bout des doigts prend tout son sens : coordonnées du personnel et des points de services, formulaires électroniques, notes de service, politiques et procédures, journaux internes, organigrammes, calendriers de formation, etc.

- Standardisation des documents et normes graphiques

En février 2009, un comité de standardisation a été mis en place afin d'harmoniser l'ensemble des documents de diverses natures destinés au public interne et externe de l'établissement. En mars 2010, le guide de standardisation a été entériné par la direction et présenté à l'ensemble du personnel administratif.

Ce guide est un instrument de travail qui présente les modèles des principaux documents administratifs et de communication utilisés dans les activités quotidiennes des SRSOR. Le processus d'harmonisation des écrits s'inscrit dans la perspective de définir une image de l'établissement cohérente, uniforme et de qualité.

- Pandémie

La pandémie a été le dossier majeur de l'automne 2009. Le Service des communications a supporté le comité tactique pandémie dans la création et la transmission de diverses publications. Il a déployé des outils et des moyens de communication internes et externes afin de s'assurer de la cohérence et de l'accessibilité de l'information à tous les niveaux et pour toutes les instances.

- Agenda

L'agenda 2010 a été revu et bonifié par un comité composé d'un représentant de chaque direction. La page couverture est représentée par une œuvre effectuée par des usagers. En début d'année, l'agenda 2010 a été remis à chaque employé.

Le comité se réunit à nouveau pour produire la version 2011.

-
- Dépliants et guides des SRSOR

Le Service des communications a collaboré à l'élaboration de divers dépliants, bulletins et guides. Plus particulièrement, un dépliant qui présente les SRSOR ainsi que les services spécialisés disponibles et un guide fait conjointement avec le comité des usagers, également disponible en version anglaise, qui précise « Quels services demander? Où? Quand? Comment? ».

- Campagne Séduction

Organisée par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, les SRSOR ont collaboré à la campagne Séduction. Cette importante campagne de recrutement s'est déroulée à l'automne sur une période de six semaines. Cette campagne vise à promouvoir les emplois dans le réseau de la santé et des services sociaux et tous les établissements y participent (CSSS et les établissements spécialisés). Elle cible la population des 18 à 35 ans et veut ainsi mousser l'intérêt de vivre dans notre région en mettant de l'avant les caractéristiques et particularités de notre territoire et environnement auprès des futurs travailleurs et des travailleurs actuels du réseau.

Gestion documentaire

En collaboration avec notre firme d'archiviste-conseil, nous avons secondé la Direction des services professionnels, de la qualité et de la recherche dans l'élaboration d'une politique d'accès et de protection des renseignements contenus aux dossiers des usagers.

Cet important processus a permis d'identifier les différents mécanismes reliés aux dossiers des usagers de chaque sous-région afin d'implanter un fonctionnement uniforme, d'élaborer un ordre de classement unique des dossiers des usagers, de répertorier les différents types de dossiers des usagers, communément appelés « dossiers satellites », d'établir des normes sur la tenue de ces dossiers, etc.

Depuis l'automne 2009, le contenu du dossier central de chaque usager a été uniformisé selon un ordre de classement établi, et ce, pour l'ensemble de l'établissement.

Ressources administratives

De nouveaux horaires ont été implantés au Service de l'accueil du siège social. Les heures d'ouverture demeurent identiques, soit de 6 h à 22 h, 365 jours par année. Toutefois, les horaires sont maintenant comblés par quatre agentes administratives, au lieu de six.

Plus particulièrement en dehors des heures normales de bureau, cette nouvelle configuration d'horaires permet d'offrir une meilleure stabilité et un support accru autant pour les remplacements ponctuels des intervenants que pour le soutien administratif aux cadres de garde.

Le Service de secrétariat a su relever le défi et s'adapter au nouveau plan d'organisation. Entre autres, il a collaboré au développement du support administratif pour le programme ICI et au déploiement du SIPAD, tant au niveau administratif que pour les diverses formations offertes aux intervenants.

Les principales réalisations

Direction des services financiers, techniques et informationnels

L'année 2009-2010 a été marquée par un développement budgétaire récurrent de 1 085 000 \$ et de 585 584 \$ pour l'année en cours. Ce montant nous a été confirmé tard en cours d'année. Un soutien financier de 728 000 \$, que nous avons reçu en février 2010, est venu s'ajouter à cette somme pour d'importants dossiers qui seront actualisés l'an prochain. C'est ce qui explique nos revenus reportés de l'ordre de 1 110 983 \$, ainsi que notre résultat financier démontrant un excédent des revenus sur les dépenses de 677 806 \$.

Ces développements, qui sont toujours les bienvenus, causent aussi des pressions sur notre direction, car nous devons fournir un environnement adéquat et sécuritaire et des suivis financiers rigoureux. Au cours de la prochaine année, ces développements feront un contraste avec le vent de compressions budgétaires qui s'annonce. Nous devons mettre en place des outils de gestion et initier un mouvement de changement de culture pour passer du développement à des budgets de resserrement.

Parlant de changement de culture, l'établissement s'est inscrit dans une démarche afin d'obtenir l'accréditation de l'agrément et aussi élaborer une planification stratégique. Ces deux grands dossiers ont sollicité beaucoup de temps par la participation à différents comités et dans la mise à jour des politiques et des normes, afin d'établir des plans d'action appropriés.

À propos des immobilisations, nous avons poursuivi l'application sur les opportunités économiques de notre plan immobilier en aménageant certaines de nos installations et en renouvelant certains baux, et ce, afin d'être en position pour prendre les meilleures décisions lorsque le temps sera venu. Rappelons que l'agrandissement et la mise aux normes de Maribro ont été ciblés comme la pierre angulaire de tout ce mouvement et que ce dossier est en cours actuellement. Nous sommes à finaliser notre plan directeur immobilier pour l'ensemble de nos installations et ce rapport devrait être déposé au conseil d'administration au cours de l'automne prochain. Certaines de ces installations pourraient se faire avec d'autres établissements de la Montérégie.

Autres activités importantes

Soulignons la mise en place du Système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD), pour lequel le déploiement de postes auprès des intervenants désignés a été fait. De plus, il s'agit de notre première année d'application pour le maintien d'actifs de notre parc informatique, où nous devons remplacer tous nos postes de travail âgés de 5 ans et plus.

Le dossier de la pandémie a aussi suscité une attention particulière de notre part, par l'implication aux différents comités et la mise en place de plusieurs mesures de prévention et de sécurité. Nous avons fait l'acquisition et la distribution de plusieurs fournitures auprès de nos services, ainsi qu'auprès des ressources intermédiaires et de type familial. Rappelons que notre direction est fière de participer avec différents organismes communautaires partenaires ou fondations dans leur mission, afin de recueillir des fonds ou de réduire leurs frais d'administration au minimum.

SERVICE DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En prévision du départ à la retraite d'une personne responsable du traitement de la paie, le Service des ressources financières est fin prêt pour assurer la relève, puisqu'il a effectué le transfert des connaissances par le biais d'une formation appropriée à une ressource ciblée pour assurer la continuité du service.

Des contrôles internes supplémentaires ont été implantés, entre autres, l'encadrement des fonctions de gestion des accès, afin de ne pas créer de risque opérationnel qui pourrait mettre en péril l'intégrité et l'imputabilité des données.

Une étroite collaboration entre les ressources financières et les services techniques a permis de mettre en place de nouveaux processus et outils pour s'assurer du respect de la nouvelle réglementation sur les approvisionnements.

Des suivis rigoureux et périodiques ont permis aux SRSOR d'assurer une saine gestion des ressources financières et de respecter les normes du Ministère.

Les SRSOR se sont assurés de respecter l'équité et l'harmonisation des dépenses effectuées pour l'entretien des bâtiments appartenant aux fondations. Un projet d'orientation standardisé sera présenté au cours de l'exercice financier 2010-2011.

Suite au processus d'appel d'offres effectué auprès de vérificateurs externes, nous avons nommé notre firme de vérificateurs pour les quatre prochaines années.

Des discussions ont été entamées avec le Service des ressources humaines, afin d'identifier le partage des rôles et responsabilités de chacune des directions concernant les dossiers qui touchent la paie et les ressources humaines. Un rapport devrait être déposé au cours des prochaines semaines.

Nous avons effectué un transfert du fonds d'exploitation au fonds d'immobilisation de l'ordre de 819 984 \$, soit :

Bâtiments	24 390 \$
Améliorations locatives	487 597 \$
Matériel et équipements	
• Équipement informatique	160 652 \$
• Équipement de communication	14 440 \$
• Mobilier et équipement	89 131 \$
• Équipement spécialisé	43 773 \$
TOTAL	819 984 \$

Immobilisations

- Poursuite dans l'accompagnement de la firme spécialisée pour l'implantation d'un plan directeur immobilier.
- Dépôt à l'ASSSM du PCFI (plan de conservation et de fonctionnalités immobilières).
- Réalisation de nombreux projets de réaménagement, totalisant des dépenses d'environ 600 000 \$, dont principalement le réaménagement majeur de la résidence Quo Vadis et du 27, rue Goodfellow.
- Réalisation de nombreux projets pour les installations appartenant aux fondations, totalisant des coûts de près de 400 000 \$, dont principalement la réfection de plusieurs toitures et la construction d'une maison de répit pour enfants TED.

Gestion des approvisionnements

- Mise en place de la nouvelle politique de gestion des approvisionnements de l'établissement.
- Organisation du service - volet « approvisionnement » (embauche d'un technicien, analyse des processus et réorganisation du travail).
- Standardisation des appels d'offres.
- Dépôt à l'ASSSM du PCEM (plan triennal de conservation de l'équipement médical, non médical et mobilier).

Mesures d'urgence

- Mise en place du nouveau plan d'activités des mesures d'urgence et réalisation.
- Réalisation des exercices annuels, de la formation au personnel et autres activités.
- Planification et application des mesures d'urgence pour la pandémie de grippe A(H1N1), plus spécifiquement en maintien des activités (entretien ménager, approvisionnement en fournitures essentielles et préparation de maisons en cas de besoin d'hébergement temporaire).

Entretien ménager

- Standardisation des produits, de l'outillage et des techniques de travail en entretien ménager pour les RAC et formation au personnel concerné.
- Appel d'offres pour le contrat de services d'entretien ménager au 961, boul. de Périgny à Chambly.
- Changements concernant la distribution du café à Saint-Jean-sur-Richelieu.

SIPAD

Dans le cadre de ce projet, les ressources informationnelles ont déployé des postes de travail informatiques afin de permettre aux intervenants d'accéder à l'application SIPAD logée à la SOGIQUE. De plus, l'accès par Internet à ce site a été accordé à l'ensemble des employés des SRSOR.

Au total, 60 nouveaux postes informatiques ont été déployés sur l'ensemble du territoire des SRSOR.

Maintien d'actifs informationnels

La phase 1 du maintien d'actifs informationnels a été réalisée au cours de cette année. Dans l'ensemble, 92 postes informatiques ont été remplacés. Cette règle adoptée par le Ministère consiste à remplacer les postes informatiques ayant 5 ans ou plus, et ce, dans le but de conserver un parc informatique à jour, tant au niveau des appareils qu'au niveau de la sécurité logicielle. Le remplacement de ces postes s'est fait de façon écologique et sécuritaire en faisant don des équipements désuets à un organisme communautaire qui en avait besoin.

Plan directeur informatique

Le plan directeur informatique 2006-2009 étant échu, nous avons procédé à l'élaboration du plan directeur informatique 2009-2012 qui sera présenté à l'automne.

Centralisation des équipements de type serveur

Dans le but de rehausser la sécurité et d'augmenter l'efficacité, nous avons débuté un projet de centralisation des serveurs au siège social. Une partie de ce projet a été réalisée, tel que la réduction d'un serveur de courriel pour n'en conserver qu'un seul, la centralisation des sauvegardes et l'accès à Internet. D'autres centralisations et consolidations auront lieu dans la prochaine année.

Aménagement de points de services

En vue de la fermeture du point de service du 72, rue Roy, le 1472, route 201 a été aménagé afin d'accueillir les intervenants à replacer. Des ajustements en terme de locaux, tels que câblage de téléphonie, ont aussi été effectués. Les ressources informationnelles ont également participé à l'aménagement du point de service Maribro.

Le point de service du 27, rue Goodfellow a changé de vocation et a dû être complètement réaménagé. Le câblage, l'installation du système téléphonique et le déploiement de postes informatiques ont été complétés pour l'arrivée de nouveaux employés.

Environnement informatique actuel

À titre indicatif, voici un portrait de l'évolution de l'environnement informatique :

	2008-2009	2009-2010
Nombre de serveurs	50	50
Nombre de postes de travail	411	471
Nombre d'utilisateurs ayant accès au réseau	560	606
Nombre d'utilisateurs de Lotus Notes	261	275
Nombre de sites reliés au RTSS	26	26

L'investissement au niveau informatique se situe à 160 652 \$, plus des équipements de télécommunication (système téléphonique) de 14 140 \$.

Pandémie

Les ressources informationnelles ont été mises à contribution dans ce dossier par le déploiement de 20 nouveaux jetons de téléaccès.

Comité CSAI et COTI

Des rencontres ont eu lieu le 3 septembre 2009 et le 15 février 2010 pour le Comité sur la sécurité des actifs informationnels (CSAI) et le 20 avril 2010 pour le Comité d'orientation des technologies de l'information (COTI). Ces comités ont été suspendus en raison des autres priorités désignées, soit la pandémie et l'agrément. Ils reprendront leur rythme régulier à compter de l'automne 2010.

Autres dossiers

- Embauche d'un nouveau technicien permanent en avril 2009.
- Ajout d'imprimantes pour les points de services Jauniaux, Dépelteau et Lacolle.
- Participation au processus d'agrément et modification des sites Internet des SRSOR qui étaient reliés.
- Projet de migration des liens du RITM qui couvre les 26 points de services de l'établissement. Ce dossier est en cours et devrait se terminer l'an prochain.
- Rédaction de la politique de sécurité des actifs informationnels.

Les états financiers

REVENUS ET CHARGES

	Réel 2009-2010	Réel 2008-2009	Écart	Note
REVENUS				
➔ Agence - subvention	46 005 715 \$	42 870 423 \$	3 135 292 \$	1
➔ Contributions des usagers	3 699 040	3 512 333	186 707	2
➔ Recouvrements	457 691	377 147	80 544	
➔ Autres sources	126 346	159 342	(32 996)	
Total des revenus	50 288 792 \$	46 919 245 \$	3 369 547 \$	
CHARGES				
➔ Salaires	29 717 771 \$	27 930 152 \$	(1 787 619 \$)	3
➔ Autres charges	7 555 581	7 621 489	65 908	
➔ Allocations - RTF & RI	11 517 650	10 532 415	(985 235)	2
Total des charges	48 791 002 \$	46 084 056 \$	(2 706 946 \$)	
EXCÉDENT FAVORABLE	1 497 790 \$	835 189 \$	662 601 \$	
➔ Transfert au fonds d'immobilisations	819 984 \$	627 920 \$		
EXCÉDENT FAVORABLE	677 806 \$	207 269 \$		

Notes :

- 1 L'écart positif des revenus de l'Agence est justifié par des allocations de développement accordées, l'indexation et les coûts de système.
- 2 L'écart provient de l'ouverture de nouvelles RI suite au développement et l'indexation.
- 3 L'écart négatif des salaires est dû à la création de nouveaux postes, au temps supplémentaire, l'indexation et les coûts de système.

SOLDE DU FONDS D'EXPLOITATION

SOLDE AU DÉBUT DE L'EXERCICE **1 220 158 \$**

➔ Additions

Surplus au 31 mars 2010 **677 806**

SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE **1 897 964 \$**

BILAN DU FONDS D'EXPLOITATION

	2009-2010	2008-2009
ACTIF		
➔ À court terme		
› Encaisse	6 376 229 \$	5 189 743 \$
› Débiteurs - RRSSS	50 061	761 093
› Débiteurs interfonds	18 045	0
› Autres débiteurs	651 332	545 574
› Charges payées d'avance	50 630	60 281
Total de l'actif à court terme	7 146 297 \$	6 556 691 \$
➔ Autres éléments d'actif		
› Subvention à recevoir réforme comptable	2 992 393	2 956 562
› Congés à traitement différé	32 003	36 307
Total	3 024 396 \$	2 992 869 \$
TOTAL DE L'ACTIF	10 170 693 \$	9 549 560 \$
PASSIF		
➔ À court terme		
› Autres créditeurs	7 107 060 \$	6 791 998 \$
› Revenus reportés	1 110 983	1 295 078
› Dettes interfonds	-	171 031
Total du passif à court terme	8 218 043 \$	8 258 107 \$
➔ Autres éléments du passif		
› Congés à traitement différé	54 686	71 295
Total	54 686 \$	71 295 \$
TOTAL DU PASSIF	8 272 729 \$	8 329 402 \$
SOLDE DU FONDS	1 897 964 \$	1 220 158 \$
TOTAL DU PASSIF ET SOLDE DU FONDS	10 170 693 \$	9 549 560 \$

CHARGES PAR PROGRAMME ET CENTRE D'ACTIVITÉS

	Réel 2009-2010	Réel 2008-2009	Écart	Note
SERVICE D'ADAPTATION/RÉADAPTATION SPÉCIALISÉ EN CONTEXTE D'INTÉGRATION RÉSIDENTIELLE				
➔ Ressources intermédiaires	4 774 615 \$	3 480 453 \$	(1 294 162 \$)	1
➔ Encadrement des ressources intermédiaires et de type familial	962 515	913 834	(48 681)	
➔ Ressources de type familial - allocations	6 743 035	7 051 962	308 927	2
➔ Autres ressources non institutionnelles d'hébergement	884 816	879 508	(5 308)	
➔ Ressources résidentielles - assistance continue	6 865 471	6 910 964	(45 493)	3
Total	20 230 452 \$	19 236 721 \$	(993 731 \$)	
SERVICES D'ADAPTATION/RÉADAPTATION SPÉCIALISÉS EN CONTEXTE D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE ET AU TRAVAIL				
➔ Centre pour activités de jour	4 413 274 \$	4 115 355 \$	(297 919 \$)	4
➔ Atelier de travail	828 246	878 232	49 986	
➔ Plateau de travail ou stage individuel	3 741 857	3 463 523	(278 334)	5
Total	8 983 377 \$	8 457 110 \$	(526 267 \$)	
SERVICE D'ADAPTATION/RÉADAPTATION SPÉCIALISÉ À LA PERSONNE DI OU TED				
➔ À la personne DI	4 424 068 \$	6 737 603 \$	2 313 535 \$	6
➔ Service d'intervention comportementale intensive (ICI)	2 173 977	1 908 984	(264 993)	7
➔ À la personne TED	2 711 525	0	(2 711 525)	6
Total	9 309 570 \$	8 646 587 \$	(662 983 \$)	

Notes :

- Ouverture de nouvelles ressources intermédiaires, développement 2008-2009 annualisé.
- Transformation de ressources de type familial en ressources intermédiaires.
- Coûts des avantages sociaux particuliers inférieurs.
- Surcroûts dus à des besoins particuliers de la clientèle.
- Ouverture de nouveaux postes suite à la réorganisation des activités communautaires et au travail.
- Présentation selon les normes du Ministère, transfert à l'accueil, évaluation et orientation. Coûts des nouveaux postes annualisés, développement 2008-2009.
- Projets non récurrents ICI réalisés.

	Réel 2009-2010	Réel 2008-2009	Écart	Note
SERVICE DE SOUTIEN AUX PROGRAMMES				
➔ Soutien aux programmes CRDI	2 136 524 \$	2 069 927 \$	(66 597 \$)	8
Total	2 136 524 \$	2 069 927 \$	(66 597 \$)	
ACCUEIL, ÉVALUATION ET ORIENTATION				
➔ Accueil, évaluation et orientation	275 999 \$	0 \$	(275 999 \$)	9
Total	275 999 \$	0 \$	(275 999 \$)	
SERVICES ADMINISTRATIFS				
➔ Administration générale	3 232 252 \$	2 902 040 \$	(330 212 \$)	10
➔ Réception, archives et télécommunication	428 761	441 982	13 221	
➔ Informatique	655 851	825 249	169 398	11
Total	4 316 864 \$	4 169 271 \$	(147 593 \$)	
AUTRES ACTIVITÉS				
➔ Transport externe des usagers	46 691 \$	26 172 \$	(20 519 \$)	
➔ Sécurité d'emploi	54 688	114 459	59 771	
➔ Comité des usagers, variation des banques (2009)	18 700	132 393	113 693	
➔ Activités spéciales (pandémie)	26 059	0	(26 059)	
Total	146 138 \$	273 024 \$	126 886 \$	
SERVICES AUXILIAIRES				
➔ Entretien ménager	351 548 \$	333 918 \$	(17 630 \$)	
➔ Administration services techniques	92 006	112 907	20 901	
➔ Fonctionnement des installations	2 153 896	1 962 092	(191 804)	12
➔ Entretien et réparation installations	1 614 612	1 450 419	(164 193)	13
Total	4 212 062 \$	3 859 336 \$	(352 726 \$)	
TOTAL DE L'ÉTABLISSEMENT	49 610 986 \$	46 711 976 \$	(2 899 010 \$)	

8. Création de nouveaux postes et coût plus élevé pour les soins de santé

9. Présentation selon les normes du Ministère, transfert du Service d'adaptation/réadaptation, nouveau poste créé

10. Création de nouveaux postes et augmentation des autres charges

11. Personnel non remplacé et diminution du coût des honoraires

12. Indexation, ajout d'un local sous-loué, encaissement présenté aux recouvrements

13. Acquisitions d'équipements et améliorations locatives capitalisées

Entente de gestion 2008-2010

Plan local d'amélioration de l'accès et de la continuité

- Le résultat atteint au 31 mars 2010 est 99,3 %, alors que la cible était 60 %.
- Le nombre d'enfants de moins de 6 ans recevant un service d'intervention comportementale intensive (ICI) a été 76 alors que la cible était 67.
- Le nombre d'heures hebdomadaires d'intervention intensive par enfant a été de 12,3 alors que la cible était 15,5.
- Le nombre de jeunes âgés de 6 à 21 ans recevant un service spécialisé (TED) a été 580 alors que la cible était 500.
- Le nombre d'adultes de plus de 21 ans recevant un service spécialisé (TED) a été 83 alors que la cible était 85.

Assurance salaire

Le ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées a été 4,63 % alors que la cible était 5,88 %.

Les comités

CONSEIL D'ADMINISTRATION

BEAUDOIN, Jean-Claude, président	Fondation
CHOLETTE, Lucie, vice-présidente**	Comité des usagers
SIMONATO, Philippe, secrétaire*	Population
BERTRAND, Gilles	Directeur général
BOUDRIAU, Manon*	Population
CAOUILLE, Pierre	Conseil multidisciplinaire
LAVOIE, Jonathan	Conseil multidisciplinaire
MÉNARD, Richard*	Membre coopté
MONAST, Josée	Membre coopté
PERRON, François	Population
PIERRE-ANTOINE, Nathalie**	Agence
SHEA BUSSIÈRE, Debra	Comité des usagers
SPERDUTI, Mireille	Conseil multidisciplinaire
THIBEAULT, André	Personnel non clinique
VARIN, Jacques	Agence
VIAU, Jean-Jacques**	Population

* Ces personnes siègent également au comité de vérification

** Ces personnes siègent également au comité de vigilance et de la qualité

COMITÉ DE VIGILANCE

BERTRAND, Gilles	Directeur général
CHOLETTE, Lucie	Présidente
GAGNON, Danièle	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
PIERRE-ANTOINE, Nathalie	
VIAU, Jean-Jacques	

COMITÉ DES USAGERS

LEDUC, Marie-Josée	Présidente
SHEA BUSSIÈRE, Debra	Vice-présidente
BESSETTE, Jacques-André	Administrateur
CHARTRAND, Carole	Administratrice
CHOLETTE, Lucie	Administratrice
GARREAU, Jean-Louis	Administrateur
GRÉGOIRE, Odette	Administratrice
Poste vacant	Administrateur
Poste vacant	Administrateur

COMITÉ GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

LAMOUREUX-HÉBERT, Mélanie	Gestionnaire des risques, directrice des services professionnels, de la qualité et de la recherche
Poste vacant	Représentant RTF/RI, sous-région de Châteauguay-Suroît
CLÉMENT, Chantal	Représentante RTF/RI, sous-région de Saint-Jean (depuis janvier 2010)
DALLAIRE, Gilles	Représentant clinique, sous-région de Châteauguay-Suroît
DANSEREAU, Carole	Représentante du comité santé et sécurité au travail (SST)
DROUIN, Line	Représentante clinique, sous-région de Saint-Jean, conseillère à la gestion des risques
LANDRY, Michelle	Représentante des infirmières
SHEA BUSSIÈRE, Debra	Représentante du comité des usagers

COMITÉ EXÉCUTIF DU CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

BERGERON, Élodie
CAOUILLE, Pierre
LAMOUREUX-HÉBERT, Mélanie
THIBODEAU, Daniel
VIAU, Caroline

Gestion des risques

En cours d'année, nous avons procédé à une autoévaluation de notre culture de la sécurité. Les résultats de ce sondage, fournis par l'organisme Agrément Canada, nous ont permis de constater la place importante qu'occupe la sécurité des usagers aux yeux de notre personnel. De plus, ce sondage a aussi permis au comité de gestion des risques de cerner des possibilités d'amélioration qui lui permettront de continuer à s'assurer de la prestation sécuritaire de nos services.

Voici quelques-unes des réalisations du comité de gestion des risques :

- Actualisation du processus de déclaration, d'analyse et de divulgation des incidents et accidents auprès des chefs en réadaptation;
- Mise en place d'un comité de prévention des chutes;
- Élaboration d'un plan de mesures de réduction de la récurrence des événements sentinelles dont les chutes, les obstructions respiratoires, les événements en lien avec une mesure de contention et les erreurs de médication;
- Diminution du nombre de chutes de 35 % et baisse du nombre d'erreurs de médication de 17 % par rapport à l'année précédente.

Statistiques – Période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

Le nombre de déclarations d'incidents/accidents s'élève à 693. 37 % de ces déclarations rapportent des incidents et 63 % des accidents.

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

	INCIDENT			TOTAL INCIDENT	ACCIDENT							TOTAL ACCIDENT	TOTAL INCIDENT ACCIDENT
	A	B	C		D	E1	E2	F	G	H	I		
TOTAL	51	39	166	256	178	212	37	8	2	-	-	437	693
%	7,4	5,6	24	37 %	25,7	30,6	5,4	1	0,3	-	-	63 %	100 %

COMMENTAIRES

Le présent tableau nous permet de constater que :

- 93 % des événements n'ont eu aucune conséquence ou des conséquences mineures (A, B, C, D, E1);
- 5,4 % des événements ont nécessité une intervention professionnelle spécialisée incluant l'application de mesures de contrôle non planifiées, des consultations médicales, d'un pharmacien ou l'appel à des services d'urgence (E2);
- Seulement 1 % des événements ont conduit à une hospitalisation, une intervention de maintien en vie ou étaient liés à un décès (F, H, I);
- Nous avons eu deux déclarations d'événements (0,3 %) menant à des conséquences permanentes ou à une perte de fonction (G).

Pour les SRSOR, la sécurité de nos usagers fait partie de nos buts stratégiques. Voilà pourquoi nous nous engageons dans les années qui viennent à promouvoir une culture axée sur la sécurité des usagers, à continuer à encourager la déclaration des incidents/accidents et à travailler en prévention.

Code d'éthique et de déontologie

Le conseil d'administration a adopté, le 20 avril 1998, conformément à la loi, le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du CRDI Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort. Ce document traite des mesures de prévention, notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts. Il précise les règles visant à identifier les situations de conflit d'intérêts et interdit les pratiques reliées à la rémunération de ces personnes. Le Code d'éthique et de déontologie définit les devoirs et obligations de l'après-mandat des administrateurs. Il instaure une procédure d'enquête et des modalités d'attribution des sanctions. Il établit les critères visant à assurer le déroulement de toute enquête et l'immunité des personnes chargées d'appliquer de bonne foi ledit code d'éthique et de déontologie. Enfin, il fixe les formalités relatives à sa publication.

Chaque membre du conseil d'administration doit confirmer par écrit qu'il a pris connaissance du code d'éthique et de déontologie et qu'il s'engage à s'y conformer et à déclarer annuellement les intérêts pécuniaires qu'il détient à titre de propriétaire, d'administrateur ou d'actionnaire dans les personnes morales ou entreprises qui font affaire ou qui sont susceptibles de faire affaire avec l'établissement.

Aucun cas n'a été traité en rapport avec le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du CRDI Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort au cours de l'exercice financier 2009-2010.

Le Code d'éthique et de déontologie est remis à toute personne qui en fait la demande en s'adressant à la Direction générale au siège social du CRDI Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort, situé au 315, rue MacDonald, bureau 105, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 8J3 ou en composant le 450 348-6121, poste 2201.

Rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Sommaire des demandes

Sommaire — 2009-2010		Nombre
Plaintes en première instance		3
Assistances		0
Intervention		1
TOTAL		4

Nous avons reçu un total de 4 demandes : 3 plaintes et une intervention.

Seules les demandes exprimées par l'utilisateur ou son représentant sont recevables, et ce, conformément à la loi. Cependant, nous traitons les demandes faites par des tiers et les inscrivons sous la rubrique Assistances et interventions.

Les plaintes

Nombre de dossiers	Nombre d'objets par dossier	Total des objets
Plaintes		
2	1	2
1	2	2
Assistances et interventions		
1	1	1
TOTAL	4	5

SRSOR

Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort

Siège social

315, rue Macdonald, bureau 105
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 8J3
Téléphone : 450 348-6121
Télécopieur : 450 348-8440



Centre administratif

273, boulevard Saint-Jean-Baptiste
Châteauguay (Québec) J6K 3C4
Téléphone : 450 692-1010
Télécopieur : 450 692-9950

www.srsor.qc.ca