



**VISIONS L'EXCELLENCE**  
pour faire la différence



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

# Mot du président et du directeur général

**JEAN-LOUIS BÉDARD** président du Conseil d'administration **CLAUDE BELLEY** directeur général

C'est avec plaisir que nous vous présentons le Rapport annuel de gestion 2010-2011 du CRDI Normand-Laramée.

Le présent rapport de gestion résume sommairement les activités de l'établissement et reflète un peu toute l'énergie investie pour offrir, en cours d'année, des services de qualité à 1 720 personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, inscrites ou admises au CRDI Normand-Laramée. Les performances de notre organisation sont le résultat des efforts déployés par l'ensemble du personnel du CRDI Normand-Laramée.

Nous tenons à remercier les usagers et les parents pour leur confiance, le personnel pour son professionnalisme, les responsables des ressources résidentielles pour leur collaboration, nos partenaires pour leur soutien et, enfin, tous les membres du Conseil d'administration pour leur engagement envers la clientèle.

## en bref...

### Les faits saillants de l'année terminée le 31 mars 2011

AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LA DIRECTION DU CRDI NORMAND-LARAMÉE ONT TRAITÉ PLUSIEURS DOSSIERS MAJEURS :

#### PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La planification stratégique 2010-2015, adoptée en novembre 2010, transcende l'ensemble des actions de l'organisation pour les cinq prochaines années à travers les cinq enjeux priorités, les valeurs ainsi que la vision, laquelle s'inspire de nos clients de demain, traduit l'organisation de demain et reflète la reconnaissance extérieure souhaitée :

« Le CRDI Normand-Laramée est une organisation professionnelle et performante à dimension humaine, reconnue pour son expertise et sa capacité d'innovation dans la réponse aux besoins diversifiés de la clientèle qui exige des résultats ».

L'évaluation des environnements internes et externes, de la culture organisationnelle, des acteurs impliqués et de leurs principales préoccupations a contribué à définir les principaux enjeux de la planification stratégique du CRDI Normand-Laramée :

**ENJEU 1 - La prévalence DI/TED**

**ENJEU 2 - Le développement de l'offre de service de 2<sup>e</sup> ligne et la négociation avec le CSSSL**

**ENJEU 3 - Les ressources non institutionnelles**

**ENJEU 4 - La consolidation et la spécialisation de la Résidence Louise-Vachon**

**ENJEU 5 - Le développement de l'enseignement et de la recherche**



## ENTENTE DE COLLABORATION CRDI/CSSSL

Une entente de collaboration CSSSL / CRDI a été signée par les directeurs généraux des deux établissements le 3 février dernier. Cette entente vient définir les liens de collaboration et les responsabilités de chacun quant à la mise en place d'une offre de service complémentaire pour la clientèle DI/TSA de Laval.

## GUIDE DES VALEURS ET DES REPÈRES ÉTHIQUES

Le CRDI Normand-Laramée a procédé à la révision de son Guide des valeurs et des repères éthiques, lequel traduit la dimension centrale de la mission du CRDI par trois valeurs qui donnent sens à l'intervention :

1. Respecter la personne
2. Accueillir la personne
3. Faire preuve de professionnalisme dans l'intervention

## AGRÉMENT

En cours d'année, le CRDI Normand-Laramée a amorcé son processus en vue du renouvellement de son accréditation par le Conseil québécois d'agrément (CQA). Il a procédé à la mise en place du comité d'agrément et du comité des opérations. Les sondages dédiés au personnel, aux usagers et aux proches ont été réalisés au cours du printemps. Le sondage auprès des responsables de RNI a été fait à l'automne 2011.

## IMPLANTATION DE LA FEUILLE DE TEMPS ÉLECTRONIQUE

La Direction des ressources humaines a été mobilisée pendant plus de quatre mois afin de réaliser l'implantation du progiciel paie/ressources humaines Logibec. Ce nouveau progiciel permettra à l'établissement d'optimiser ses processus de travail, allant de la pré-embauche au départ de l'employé.

## TRAVAUX À LA RÉSIDENCE LOUISE-VACHON

Dans la lignée de transformation des services à la Résidence Louise-Vachon, des travaux importants ont été réalisés. Cette transformation a favorisé le regroupement des personnes selon les problématiques présentées, le développement de milieux de vie personnalisés et adaptés aux besoins des personnes. De plus, les travaux ont permis d'accueillir deux nouvelles personnes à l'unité transitoire des troubles graves de comportement.

## PLATE-FORME PARENTS

En mai dernier, la plate-forme parents du CRDI Normand-Laramée a organisé son premier congrès s'adressant à l'ensemble des parents des personnes recevant des services du CRDI. Sous le thème "À chaque âge son défi et à chaque défi des solutions!", l'événement se voulait un moment de partage d'information et de rencontres avec l'équipe du CRDI et ses partenaires régionaux. Cette journée a attiré plus de 200 parents et proches de personnes recevant des services du CRDI, en attente de services ainsi que des ressources non institutionnelles.



## PORTAIL INTRANET

En janvier dernier, le CRDI Normand-Laramée a ouvert son portail intranet à l'ensemble des employés de l'établissement. Ce nouvel outil de travail simplifié répertorie toute l'information au même endroit et permet à l'employé une économie de temps dans la réalisation de ses tâches.

## ENTENTE DE GESTION ET D'IMPUTABILITÉ

Enfin, Le Conseil d'administration et le Comité de gestion de la direction générale ont fait un suivi des objectifs fixés dans l'Entente de gestion et d'imputabilité conclue avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval. La performance de l'établissement a été mesurée par le biais des cibles fixées dans l'entente de gestion et le respect des standards définis par le Plan d'accès, lesquels ont été en très grande partie atteints.

## PLAN D'ACCÈS

Une troisième et dernière année d'implantation du Plan d'accès se termine. Depuis novembre 2010, l'ensemble des standards d'accès est appliqué dans les établissements concernés. Le dernier standard d'accès, celui des demandes de niveau de priorité modéré offert dans un délai maximum d'un an, est désormais implanté.

De plus, une première année est maintenant complétée pour les services offerts en blocs d'intervention. Cette offre de service a permis d'accueillir 123 nouveaux usagers et de maximiser l'intervention en ciblant les demandes prioritaires.

Un sondage effectué auprès des familles ayant reçu ces services démontre un taux de satisfaction général de 96%.

## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au cours de la dernière année, plusieurs collectes d'information quant à la satisfaction des usagers et des proches ont été actualisées. De plus, le CRDI Normand-Laramée a rédigé une Politique relative à la gestion des insatisfactions de la clientèle qui sera mise en application dès le 1<sup>er</sup> avril 2011.



## 287 NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES

Au cours de l'année terminée le 31 mars 2011, 287 demandes de services ont été reçues et étudiées par le Mécanisme d'accès en déficience intellectuelle (MADI).

Sur ce nombre, 78% des demandes ont été faites pour les services du programme-cadre enfant/famille.

- 225 demandes pour des enfants de la naissance à 11 ans ;
- 62 demandes pour des adolescents, adultes et personnes âgées.

Au 31 mars 2011, le nombre d'usagers en attente d'un premier service était de 168 personnes. Ce nombre est inférieur à l'an dernier, qui était de 198 au 31 mars 2010. C'est au Service à l'enfant et à sa famille que le nombre de personnes en attente d'un premier service au 31 mars 2011 est le plus élevé, soit 61%.

# CLIENTÈLE DESSERVIE ENTRE LE 1<sup>er</sup> AVRIL 2010 ET LE 31 MARS 2011 : 1 720 personnes

Au 31 mars 2011, 1 521 personnes étaient inscrites ou admises au CRDI Normand-Laramée, pour une augmentation de 6,5% par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, il est important de mentionner qu'entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, le CRDI a donné des services à un nombre total de 1 720 personnes.

Sur l'ensemble de la clientèle, 999 personnes vivent avec une déficience intellectuelle, 520 personnes présentent un trouble envahissant du développement (TED) et 2 personnes ont une déficience physique. Vingt-huit pourcent (28%) de la clientèle sont des enfants de la naissance à onze ans et 65% de ces derniers présentent un TED.

PROGRAMME-CADRE ENFANT – FAMILLE		PROGRAMME-CADRE ADO – ADULTES – AÎNÉS		ADMIS – RÉSIDENCE LOUISE-VACHON		DÉFICIENCE PHYSIQUE
DI	TED	DI	TED	DI	TED	DP
147	274	802	241	50	5	2
<b>421</b>		<b>1 043</b>		<b>55</b>		<b>2</b>

Nombre d'utilisateurs recevant des services au 31 mars 2011 **1 521**

Nombre total d'utilisateurs desservis entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011 **1 720**

## 78% DU PERSONNEL EN SERVICE DIRECT À LA CLIENTÈLE

Au 31 mars 2011, l'établissement dénombrait 295 postes à temps complet et 72 postes à temps partiel pour un total de 367 postes.

Le nombre de postes équivalent temps complet (ETC) est de 321,9 postes.

Le nombre total d'employés s'élève à 457 personnes.

Les 367 postes à temps complet et à temps partiel sont répartis selon la distribution suivante, en fonction des catégories d'emploi :

<b>SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE</b>	<b>285</b>
Éducateurs	145
Infirmières et infirmiers auxiliaires	18
Préposés aux bénéficiaires et assistants en réadaptation	79
Agents de relations humaines, travailleur social et spécialistes aux activités cliniques	23
Orthophonistes et ergothérapeutes	11
Psychologue	1
Alimentation et buanderie	8
<b>SERVICES ADMINISTRATIFS</b>	<b>82</b>
Soutien administratif et technique	38
Services auxiliaires	12
Cadres	32
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>

## LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE : un défi permanent

Offrir à notre clientèle des services optimisés nécessite du personnel qualifié et disponible. Au cours de l'année 2010-2011, nous avons maintenu nos efforts de recrutement. Le CRDI Normand-Laramée a procédé à l'embauche de 43 nouvelles personnes, portant le nombre total d'employés à 457.



# 83,4% DU BUDGET AFFECTÉ AUX SERVICES DIRECTS À LA CLIENTÈLE

<b>Services à la clientèle</b>	<b>32 270 432 \$</b>
<b>Programme déficience intellectuelle et TED</b>	
• Résidentiels	18 885 070 \$
• Socioprofessionnels	307 735 \$
• Adaptation et soutien	12 692 630 \$
<b>Programme jeunes en difficulté</b>	<b>338 063 \$</b>
<b>Programme déficience physique</b>	<b>20 481 \$</b>
<b>Transport externe des usagers</b>	<b>26 453 \$</b>
<b>Administration et soutien</b>	<b>4 355 140 \$</b>
<b>Gestion des bâtiments et équipements</b>	<b>2 055 449 \$</b>
<b>Charges non réparties</b>	<b>22 390 \$</b>
<b>Exercice terminé le 31 mars 2011</b>	<b>38 703 411 \$</b>

## ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE : objectif atteint

Au cours de l'année 2010-2011, l'établissement a déposé un budget conforme à l'Entente de gestion et d'imputabilité convenue avec l'Agence.

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

### Résultats relatifs à l'application de la Loi 100

Pour l'année 2010-2011, le CRDI avait une cible de réduction de 130 080 \$. Afin d'atteindre cet objectif, différents moyens ont été mis en place. L'ensemble de ces mesures a amené une réduction de 173 777 \$ et nous a permis de dépasser la cible visée de 43 697 \$.

## ÉTAT DES RÉSULTATS du fonds d'exploitation

### Exercice terminé le 31 mars 2011

Revenus totaux	38 703 411 \$
Charges totales	38 703 411 \$
Excédent des revenus sur les charges	0 \$



Les personnes intéressées peuvent consulter le rapport annuel intégral sur le site internet du CRDI Normand-Laramée : [www.crdinl.qc.ca](http://www.crdinl.qc.ca) sous la rubrique CRDI Normand-Laramée, documentation.