

RAPPORT ANNUEL 2008-2009



*Gagnant du concours de dessin Programme TED
Marc-André Séguin*

Numéro sans frais du comité des usagers :
1 866 252-9600

Adresse Internet : comite.usager.myriade@ssss.gouv.qc.ca
www.crlamyriade.qc.ca



Mot de la présidente

Madame, Monsieur, cher usager,

Au nom du comité, il est venu le temps de vous remettre notre rapport annuel 2008-2009.

Cette année, nous avons multiplié les rencontres avec les usagers et nos divers partenaires. Nous avons été présents pour soutenir et informer plus que jamais.

Et vous usagers, parents ou représentants légaux, il est de votre devoir de nous souligner vos questionnements, vos situations. C'est nous tous ensemble qui le formons et pas uniquement les gens élus ici ce soir.

Je tiens à souligner le travail des membres de ce comité, des intervenants et de toutes les personnes qui donnent de leur temps, qui le font avec cœur et conviction, et tout ça BÉNÉVOLEMENT.

Un gros merci à toutes et à tous!

Hélène Picard, présidente du comité des usagers



NOTRE MISSION

RENSEIGNER les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

ASSURER la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.

DÉFENDRE les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

ACCOMPAGNER ET ASSISTER, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Les personnes suivantes forment le **comité des usagers** du CR La Myriade :

M^{me} Hélène Picard, présidente
M^{me} Carole Duchesneau, vice-présidente
M^{me} Susan Camden, trésorière
M. Guy Jacob, administrateur
M^{me} Micheline Cousineau, administratrice
M. François St-Gelais, administrateur
M^{me} Carole Lallemand, secrétaire

Numéro sans frais du comité des usagers :

1 866 252-9600

Adresse Internet : comite.usager.myriade@ssss.gouv.qc.ca

www.crlamyriade.qc.ca

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

LES RÉALISATIONS DU COMITÉ DES USAGERS DU CR LA MYRIADE

Le comité a tenu :

- ◆ Neuf rencontres régulières et une rencontre spéciale

Le comité a statué et/ou étudié les dossiers suivants :

- ◆ Création d'un nouveau slogan pour le comité : *De nos différences, trouvons un sens!*
- ◆ Analyse et suivi mensuel du budget du comité des usagers
- ◆ Tenue de l'assemblée générale annuelle le 21 mai 2008 et rapport 2007-2008
- ◆ Activités spéciales durant la journée annuelle 2008 du comité des usagers du CR La Myriade
- ◆ Élaboration et dépôt d'un plan d'action général pour 2008-2009 et pour chacun des programmes
- ◆ Présentation et consultation sur le Guide des valeurs organisationnelles
- ◆ Réception et suivi des appels sur la ligne téléphonique sans frais mise à la disposition des usagers et de leurs proches (1 866 252-9600). Cette année, le nombre s'élève à 101 appels comparativement à 87 pour l'année 2007-2008
- ◆ Mise en place d'un nouvel outil de compilation avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2009-2010
- ◆ Présentation et consultation sur le nouveau Plan d'organisation par M. Robert Lasalle, directeur général du CR La Myriade
- ◆ Lettre de recommandation sur le Plan d'organisation remise au directeur général
- ◆ Distribution de l'encart du site « L'accompagnateur.com » à tous les usagers
- ◆ Renouvellement des outils promotionnels
- ◆ Nouvel affichage du comité distribué dans tous les points de service
- ◆ Participation au comité de sélection des prix Méritas RI-RTF 2008

- ◆ Participation à la soirée Gala Méritas RI-RTF 2008
- ◆ Rencontre avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité, M. Hubert Côté
- ◆ Participation d'un membre du comité au congrès de l'AQIS 2008
- ◆ Révision et changement du bulletin du comité « Informons-nous »
- ◆ Élaboration et envoi du bulletin du comité des usagers : « Informons-nous »
- ◆ Participation à l'assemblée publique d'information de l'établissement
- ◆ Suivi de la correspondance
- ◆ Participation au comité de gestion des risques de l'établissement
- ◆ Participation au comité de vigilance et de la qualité des services de l'établissement
- ◆ Participation au comité d'éthique de l'établissement
- ◆ Participation au Regroupement québécois des comités des usagers des CRDI-TED
- ◆ Membre de l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS)
- ◆ Membre de l'Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal
- ◆ Membre de la Société d'Autisme Région Lanaudière (SARL)
- ◆ Préparation de la journée annuelle 2009 du comité des usagers du CR La Myriade
- ◆ Recrutement d'un nouveau délégué

REPRÉSENTATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CR LA MYRIADE

Deux représentants du comité des usagers siègent au conseil d'administration, soit Mme Hélène Picard, présidente du comité des usagers, et Mme Manon Fournier, parent d'un enfant présentant une déficience intellectuelle.

ACTIVITÉS TENUES EN 2008-2009 PROGRAMME SANTÉ MENTALE

- ⇒ Cabane à sucre dans le cadre de la journée annuelle du comité des usagers pour les secteurs nord et sud (avril 2008) 69 participants
- ⇒ Présentation du Regroupement L'Impact dans le secteur sud, soutien à cet organisme par l'impression de 500 dépliants et envoi de ce dépliant aux usagers en SM
- ⇒ Participation au projet d'agendas adaptés (secteur nord)
- ⇒ Rencontre d'échanges sur la perception de l'intervenant en collaboration avec M^{me} Danielle Moquin, conseillère cadre, dans le but de vulgariser le nouveau « Guide des valeurs organisationnelles »
- ⇒ Présentation du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (mai 2008)

ACTIVITÉS TENUES EN 2008-2009 PROGRAMME TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

- ◆ Partenariat et collaboration avec la Société de l'Autisme Région Lanaudière (6 rencontres sur des thèmes différents organisés par la Société)
- ◆ Concours de dessin
- ◆ Article dans le journal de la Fédération québécoise Autisme-TED
- ◆ Envoi postal à tous les usagers : 0-5 ans, 6 ans et plus, et liste d'attente pour le lancement de l'année 2008-2009 avec le dépliant de la Société de l'Autisme et signet du site de l'accompagnateur.org
- ◆ Participation au lancement du guide « Sur la route » de la Société de l'Autisme (sept 2008)

ACTIVITÉS TENUES EN 2008-2009 PROGRAMME DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

- Participation de 121 usagers à une activité cinéma dans le secteur nord dans le cadre de la journée annuelle du comité (avril 2008)
- Rencontre avec des usagers dans le secteur de L'Assomption (juin 2008)
- Participation et soutien au comité de parents dans le secteur Les Moulins (soutien et information)
- Visite d'un appartement-témoin avec un parent
- Rencontre d'échanges sur la perception de l'intervenant en collaboration avec M^{me} Danielle Moquin, conseillère cadre, dans le but de vulgariser le nouveau « Guide des valeurs organisationnelles »

MERCI!

Les membres du comité désirent remercier les personnes suivantes pour leur contribution au comité des usagers durant la dernière année :

M^{me} Carole Lallemant, comme secrétaire, et M. Pierre Marchand pour sa participation à titre de délégué.

Les membres du comité désirent souligner la collaboration des intervenants pivots tout au long de l'année.

CENTRE DE DOCUMENTATION DU CR LA MYRIADE

Les usagers et leurs familles peuvent emprunter des documents au **centre de documentation** du CR La Myriade en faisant une demande à leur intervenant; ce dernier communiquera avec madame Carole Rousseau, technicienne en documentation du CR La Myriade.

Perspectives de travail pour 2009-2010

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

Poursuivre la mission du comité des usagers

- Soutenir les usagers, leurs familles et leurs proches dans leurs démarches auprès du CR La Myriade pour obtenir de l'information, des services, pour porter plainte, etc.
- Représenter les intérêts des usagers auprès de la Direction de l'établissement
- Fournir à la Direction de l'établissement des avis sur des sujets touchant la qualité des services offerts à la clientèle

PROMOTION ET INFORMATION

- Recruter un nouveau délégué du comité pour assurer des activités dans tous les secteurs
- Planifier la tenue de la neuvième journée annuelle du comité des usagers
- Poursuivre la rédaction et l'envoi du bulletin « Informons-nous » aux clients et à leurs familles
- Poursuivre la collaboration pour la rédaction d'articles au journal La Portée de l'information
- Recevoir et assurer le suivi des appels sur la ligne sans frais et les courriels du comité des usagers
- S'assurer que chaque secteur publicise les services du comité des usagers à l'accueil du point de service
- S'assurer que chaque nouvelle famille reçoive l'information sur le comité des usagers à même la pochette remise par le conseiller clinique

PROMOTION ET ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

- Suivre l'évolution du plan de travail en lien avec la démarche d'agrément
- S'assurer de la satisfaction des usagers et de leurs familles en regard du traitement de leurs plaintes
- Fournir des avis à la Direction relativement aux préoccupations énoncées par les usagers, leurs familles et leurs proches
- Continuer notre collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Maintenir notre participation aux différents comités de l'établissement (gestion des risques, comité de vigilance et comité d'éthique)

..... FIN