

Rapport annuel / 2009-2010



**COMITÉ DES USAGERS
CR LA MYRIADE**

DE NOS DIFFÉRENCES, TROUVONS UN SENS!

Table des matières

<i>MOT DES MEMBRES ET REMERCIEMENTS À HÉLÈNE</i>	3
<i>MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS CR LA MYRIADE 2009-2010</i>	3
<i>NOTRE MISSION</i>	4
<i>REPRÉSENTATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CR LA MYRIADE</i>	4
<i>COMMENT NOUS REJOINDRE</i>	4
NUMÉRO SANS FRAIS DU COMITÉ DES USAGERS :	4
ADRESSE INTERNET : COMITE.USAGER.MYRIADE@SSSS.GOUV.QC.CA	4
<i>LES RÉALISATIONS 2009-2010</i>	5
<i>LE COMITÉ A TENU:</i>	5
<i>LES DIVERSES ACTIVITÉS DU COMITÉ :</i>	5
<i>LES DIVERSES ACTIVITÉS DU COMITÉ (SUITE)</i>	6
<i>LIGNE D'INFORMATIONS ET COURRIELS</i>	6
<i>CENTRE DE DOCUMENTATION DU CR LA MYRIADE</i>	6
<i>VOICI D'AUTRES ACTIVITÉS TENUES EN 2009-2010</i>	7
❖ <i>PROGRAMME DÉFICIENCE INTELLECTUELLE :</i>	7
❖ <i>PROGRAMME TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT :</i>	7
❖ <i>PROGRAMME SANTÉ MENTALE :</i>	7
<i>LES PERSPECTIVES DE TRAVAIL POUR 2010-2011</i>	8
❖ <i>ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT</i>	8
❖ <i>PROMOTION ET INFORMATION</i>	8
❖ <i>PROMOTION ET ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.</i>	8

Mot des membres
et
remerciements à Hélène

Madame, Monsieur, cher usager,

En tant que membres du comité des usagers du CR La Myriade, nous aimerions souligner *notre participation*.

L'organisation et la planification de toutes nos activités ont été très valorisantes pour nous, membres du comité. Chaque réalisation ou activité a exigé une implication personnelle de chacun de nous et nous a permis de multiples contacts avec vous. La joie de la réussite a pleinement compensé le travail. Nous remercions toutes les personnes impliquées qui nous ont soutenus dans nos activités.

Durant la dernière année, nous nous sommes affirmés comme groupe auprès des usagers ainsi qu'auprès des équipes de travail du Centre de réadaptation La Myriade.

Nous sommes fiers d'être membres *à part entière* du comité des usagers dans un milieu qui doit s'ouvrir dans la responsabilité de chacun.

Notre comité a suivi l'orientation qui lui est propre et nous, ses membres, en avons bénéficié.

Vous constaterez tout notre travail dans notre rapport annuel 2009-2010.

Durant la dernière année, Madame Hélène Picard, notre présidente, a dû se retirer pour des raisons personnelles qui ont entraîné sa démission.

Nous voulons remercier Hélène de nous avoir fait confiance dans les circonstances. Nous la remercions également pour toute son implication au sein du comité durant les dernières années. Nous la regretterons.

Merci d'être présents et de nous encourager à poursuivre notre engagement.

Membres du comité des usagers CR La Myriade 2009-2010

M^{me} Hélène Picard, présidente
M^{me} Micheline Cousineau, vice-présidente
M. Serge Bertrand, trésorier
M^{me} Carole Duchesneau, secrétaire
M. François St-Gelais, administrateur
M^{me} Yanick Pierre, administratrice





Notre Mission

RENSEIGNER les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité de vie des usagers 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.

Représentation au Conseil d'administration du CR La Myriade

Deux (2) représentants du comité des usagers siègent au Conseil d'administration, soit Madame Hélène Picard, membre du comité des usagers et Madame Manon Fournier, parent d'un enfant présentant une déficience intellectuelle.

Comment nous rejoindre

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

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

DE NOS DIFFÉRENCES, TROUVONS UN SENS!

Les réalisations 2009-2010

Le comité a tenu:

- Sept (7) rencontres régulières et deux (2) rencontres spéciales.

Les diverses activités du comité :

- Analyse et suivi mensuel du budget du comité des usagers.
- Embauche d'une personne ressource pour donner une permanence au comité et en assurer l'autonomie.
- Renouvellement et achat de nouveaux outils promotionnels.
- Présentation et distribution à tous les usagers par envoi postal de notre nouveau dépliant et de celui du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Envoi postal du nouveau dépliant du comité à tous les organismes communautaires de tous les programmes.
- Envoi postal du nouveau dépliant du comité au CLSC Meilleur.
- Participation au colloque organisé par le service d'hébergement non institutionnel (SHNI).
- Visites de ressources non institutionnelles (SHNI)
- Tenue de l'assemblée générale annuelle le 26 mai 2009 et rapport 2008-2009.
- Journée annuelle 2009 du comité des usagers du CR La Myriade : envoi postal d'un porte-carte aux usagers du programme en déficience intellectuelle et tirage de prix pour les usagers des programmes en santé mentale et en troubles envahissants du développement.
- Présentation et consultation de la nouvelle programmation de service par le directeur des services professionnels.
- Présentation aux membres du comité du Service d'hébergement non institutionnel (SHNI) par le chef de service.
- Présentation et promotion du comité lors d'une tournée de toutes les équipes de travail dans les 3 programmes (janvier à juin 2010). Les secteurs visités au 31 mars 2010 sont :
 - Service régional spécialisé;
 - Programme en déficience intellectuelle : L'Assomption, Les Moulins et D'Autray-Joliette;
 - Programme TED : Le secteur nord soit : Joliette, D'Autray, Montcalm et Matawinie.
- Installation et mise en place d'un local exclusif au comité.
- Révision de la structure et des règles de fonctionnement du comité.
- Élaboration et dépôt du plan d'action général pour 2009-2010 et pour chacun des programmes.
- Participation à la présentation et à la consultation sur le guide des valeurs organisationnelles du CR La Myriade auprès des usagers.
- Participation au comité sur la démarche d'agrément de l'établissement.
- Rencontre avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité, monsieur Hubert Côté (mai 2009).
- Élaboration et envoi du bulletin du comité des usagers : « Informons-nous » en décembre 2009.
- Participation à l'Assemblée publique d'information de l'établissement.

Les diverses activités du comité (suite)

- Suivi de la correspondance.
- Participation au comité de gestion des risques de l'établissement.
- Participation au comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.
- Participation au comité éthique de l'établissement.
- Membre de l'Association québécoise des comités des usagers des CRDI-TED (AQCUCRDI-TED).
- Participation à l'AGA de l'Association québécoise des comités des usagers des CRDI-TED (AQCUCRDI-TED).
- Membre de l'Association québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED).
- Membre de l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS).
- Membre de l'Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal (ACSM).
- Membre de la Société d'autisme région Lanaudière (SARL).
- Préparation de la journée annuelle 2010 du comité des usagers du CR La Myriade.

Ligne d'informations et courriels

Ligne d'informations : Réception et suivi des appels sur la ligne téléphonique sans frais.

Cette année, le nombre d'appels s'élève à 212 comparativement à 101 appels pour l'année 2008-2009.

Réception et suivi de 132 courriels.

En 2008-2009, nous avons reçu 41 courriels.



Centre de documentation du CR La Myriade

Les usagers et leur famille peuvent emprunter des documents au *CENTRE DE DOCUMENTATION* en faisant une demande à leur intervenant. Ce dernier communiquera avec madame Carole Rousseau, technicienne en documentation du CR La Myriade.

Voici d'autres activités tenues en 2009-2010

❖ *Programme Déficience intellectuelle :*

- Organisation d'une rencontre pour les parents et les usagers avec la direction concernant la fermeture des plateaux de travail dans la MRC L'Assomption (mai 2009).
- Participation et soutien au regroupement de parents du secteur de L'Assomption dans le dossier de la fermeture des plateaux de travail.
- Participation à une activité de levée de fonds des « Olympiques spéciaux » à Joliette.
- Activités de rencontre avec les usagers : Cinéma pop-corn avec le vidéo « Éthique en mouvement » :



- Secteur L'Assomption en février 2010 et secteur Les Moulins en mars 2010. Les autres secteurs seront visités en avril et mai 2010.

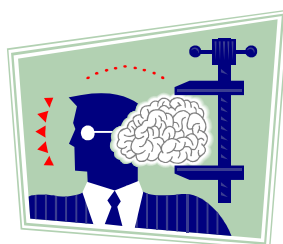
❖ *Programme Troubles envahissants du développement :*

- Distribution aux parents et enfants de 6 ans et plus d'un « Guide de vie pour les TED au pays des neurotypiques » (secteur nord).



❖ *Programme Santé mentale :*

- Participation à l'élaboration et à la distribution d'un agenda adapté 2010 pour les usagers (secteur nord).
- Participation à deux (2) rencontres régionales du « Regroupement en SM L'IMPACT ».
- Envoi postal du nouveau dépliant du comité à deux (2) cliniques externes en santé mentale de Charlemagne et de l'Assomption.
- Soirée cinéma pop-corn avec les usagers dans les secteurs nord et sud. Présentation du film « Chaise berçante à vendre » de monsieur Luc Vigneault.
- Soirées d'informations avec invités :
 - M. Hubert Côté, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CR La Myriade et Mme Annie Bossé, paire aidante, intervenante au CR La Myriade.
 - Présentation sur le rétablissement par Mme Annie Bossé, paire aidante.
 - Présentation de l'organisme PLEINS DROITS LANAUDIÈRE.
- Soirée d'échange avec Mme Annie Bossé, paire aidante : « Viens connaître ta couleur pour déterminer tes forces personnelles ».





Les perspectives de travail pour 2010-2011

❖ ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT

- Poursuivre la mission du comité des usagers
- Soutenir les usagers, leur famille 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

- Planifier la tenue de la 10^{ième} journée annuelle du comité des usagers.
- Poursuivre la rédaction et l'envoi du bulletin « Informons-nous » aux clients et à leur famille.
- Poursuivre la collaboration pour la rédaction d'articles au journal de l'établissement.
- 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 reçoit l'information sur le comité des usagers à même la pochette remise par le conseiller clinique.

❖ PROMOTION ET ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.

- Participer à la démarche d'agrément de l'établissement.
- S'assurer de la satisfaction des usagers et de leur famille en regard du traitement de leurs plaintes.
- Fournir des avis à la Direction relativement aux préoccupations énoncées par les usagers, leur famille 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).

DE NOS DIFFÉRENCES, TROUVONS UN SENS!