

Comité des USAGERS



du Centre de réadaptation
en déficience physique
Le Bouclier

Rapport annuel du comité des usagers du CRDP Le Bouclier

pour l'année terminée
le 31 mars 2010

Adopté le 6 mai 2010 par le comité des usagers
Adopté le 11 mai 2010 par le conseil d'administration



Mot de monsieur Pierre Marchand, président du comité des usagers

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier. Comme président, je prends la relève de monsieur Marcel Contant, une personne qui a suivi, pendant de nombreuses années, le développement des services du Bouclier et qui s'est impliqué dans différentes instances en ayant comme objectif que l'organisation des services corresponde aux besoins des personnes ayant une déficience physique des régions Lanaudière et Laurentides. Au nom du comité des usagers, nous le remercions de sa constance, de son humour et de son implication.

L'année 2009-2010 aura permis la mise en application d'une nouvelle représentativité des clientèles et des régions au sein du comité. En effet, dans la mise en force des nouveaux règlements de régie interne du comité, nous sommes particulièrement fiers d'avoir pu recruter des représentants des 4 types de clientèle (personnes ayant une déficience auditive, du langage, motrice ou visuelle) et des deux régions desservies par Le Bouclier. Nous avons donc accueilli de nouvelles personnes qui alimenteront nos travaux par leur expérience et leur intérêt pour le développement des services. S'ajoutent à notre groupe, une personne cooptée par le comité et une représentante du comité des usagers au conseil d'administration qui assiste à nos rencontres tenues à Saint-Jérôme et reçoit tous les procès-verbaux afin de demeurer près des préoccupations du comité des usagers.

Les pages qui suivent décriront succinctement les différents dossiers traités ou les activités réalisées par le comité. Avant de ce faire, au nom du comité des usagers, je tiens à souligner notre satisfaction que le conseil d'administration du CRDP Le Bouclier ait retenu notre proposition de désigner un lieu du siège social, du nom de monsieur Jean-Guy Frigon. Le comité avait spécifié qu'il souhaitait que ce soit un lieu largement utilisé par l'ensemble de la clientèle se présentant au siège social et en ce sens, la **Place Jean-Guy Frigon** située à l'accueil de l'édifice, constitue une réponse très satisfaisante à la recommandation du comité des usagers.

En terminant, je remercie tous ceux et celles qui s'impliquent pour que les travaux du comité soient efficaces et pertinents, particulièrement les membres qui, par leurs commentaires, leurs expertises diversifiées en font une instance contributive à l'amélioration de la qualité des services.

Membres du comité des usagers au 31 mars 2010

NOM	POSTE	RÉGION	CLIENTÈLE REPRÉSENTÉE
Pierre Marchand	Président	Lanaudière	Déficiance motrice
Sylvie Rheault	Vice-présidente	Lanaudière	Déficiance visuelle
Jessica Côté	Secrétaire-trésorière	Laurentides	Déficiance motrice
Sylvain Grégoire	Représentant au C.A. du Bouclier	Lanaudière	Déficiance du langage (parent)
Caroline Bazinet		Laurentides	Déficiance du langage (parent)
Claude Berthaud		Lanaudière	Déficiance motrice (coopté)
Claire Boisvert		Lanaudière	Déficiance auditive
André Tétreault		Laurentides	Déficiance auditive
Robert Clermont		Laurentides	Déficiance visuelle

Nombre de rencontres tenues en 2009-2010:

- 5 réunions régulières
- 1 réunion d'information (sans quorum)
- 2 assemblées générales annuelles (14 et 15 octobre 2009 à St-Jérôme et à Joliette).
- 1 conférence téléphonique pour répondre aux questions de l'équipe visiteuse du Conseil québécois d'agrément.
- 2 rencontres régionales d'information pour accueillir les nouveaux membres.

Personne mandatée par la directrice générale pour assurer le bon fonctionnement du comité des usagers:

Mme Natalie Carpentier, agente d'information (mars 2009 à octobre 2009)
 Mme Lise Bolduc, directrice générale (octobre 2009 à mars 2010)

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services:

M. Gaétan Thibaudeau

Activités 2009-2010 en lien avec le mandat du comité des usagers:**Afin de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations :**

- **Envoi postal** à tous les usagers pour les informer du rôle du comité et les inviter à l'assemblée générale annuelle (AGA) se tenant dans leur région.
- Tenue de 2 **AGA**, les 14 et 15 octobre 2009, et élection de nouveaux membres.
- Adoption d'un **nouveau dépliant** qui sera intégré aux pochettes d'accueil destinées à la clientèle.

Afin de défendre les droits et intérêts collectifs des usagers :

- Participation d'un membre, M. Robert Clermont, au colloque sur le transport adapté les 15-16-17 septembre 2009 à Victoriaville.
- Suivi de l'impact du plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience: présentation spécifique par la directrice générale, Mme Lise Bolduc.

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité et d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus:

- Présentation et commentaires sur les **résultats de sondage-clientèle** du Bouclier dans le cadre de la démarche d'agrément présenté par Frédéric Banville.
- Implication du comité dans la réalisation de la **Journée de démonstration du sport adapté** tenue à Repentigny le 3 octobre 2009 destinée à sensibiliser la clientèle à la pratique du sport.
- Présentation et commentaires sur le **plan d'amélioration 2010-2013** découlant de la démarche d'agrément.
- Rencontre de **l'équipe visiteuse** du Conseil québécois d'agrément tenue par conférence téléphonique.
- Présentation et discussions sur le **rapport d'agrément** du CRDP Le Bouclier, sur les suggestions et recommandations concernant le comité des usagers et sur le suivi à y apporter par M. Stéphane Mercier, DSPPR adjoint.

Afin d'accompagner et assister un usager qui désire porter plainte :

- En suivi d'une recommandation du comité des usagers concernant les aides techniques, présentation d'une procédure de retour des aides techniques par Mme Sonia Merla, chef de programmes.
- Liens ponctuels avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Afin de représenter les usagers de l'établissement :

- Délégation de représentants à certains comités du CRDP Le Bouclier:
 - comité d'éthique clinique : Mme Sylvie Rheault
 - comité de gestion des risques : Mme Micheline Toupin
 - comité d'agrément : M. Robert Clermont
 - comité de vigilance et de la qualité : Mme Micheline Toupin
 - comité de suivi du plan d'amélioration 2010-2013 : M. Claude Berthaud
 - conseil d'administration : M. Sylvain Grégoire.
- Adhésion au réseau des comités des usagers des centres de réadaptation en déficience physique sous la coordination de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AERDPO).
- Participation à la visite ministérielle (mars 2010) sur l'appréciation de la qualité des RI et RTF : M. Claude Berthaud.

Autres activités :

- Entente avec un consultant pour une formation au printemps 2010 destinée aux membres de comités d'usagers.
- Activités d'intégration pour les nouveaux membres dans chacune des deux régions.
- Orientation de se doter d'un plan d'action triennal avec priorisation annuelle qui tiendra compte du mandat du comité des usagers et du plan d'amélioration.

RAPPORT FINANCIER 2009-2010

Solde au 1^{er} avril 2009 :	31 397,00 \$
Revenus de l'année :	
Montant alloué par l'établissement	9 493,00 \$
Correction de l'année 2005-2006	662,45 \$
Total des revenus	41 552,45 \$

Dépenses de l'année :	
• Interprétariat (LSQ)	1 926,84 \$
• Frais de déplacements	1 163,03 \$
• Repas	1 640,13 \$
• Envoi postal aux usagers (photocopies, timbres, enveloppes)	9 867,18 \$
• Enregistrements des documents sur CD ou DVD	4 511,35 \$
• Dépliants et affiches	2 734,37 \$
• Colloque	995,91 \$
• Publicité dans les médias écrits	2 095,18 \$
• Divers	370,85 \$
Total des dépenses:	25 304,84 \$
Solde au 31 mars 2010 :	16 247,61 \$

Préparé par Lise Bolduc
pour le comité des usagers
du CRDP Le Bouclier

Adopté au comité des usagers le 6 mai 2010.
/dc