

**Rapport d'activités 2021-2022**  
**Comité des usagers du**  
**Centre de réadaptation en déficience physique**  
**Raymond-Dewar**  
**(CU du CRDP Raymond Dewar)**

## **1. Informations relatives à la constituante**

Le Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar est une constituante du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal. Le Centre est surspécialisé en surdité et en communication. Voici les différents programmes :

- Surdité enfant/adolescent/jeune adulte;
- Bégaiement;
- Langage et (Langage et trouble du traitement auditif [TTA] enfant/adolescent/jeune adulte et transition école vie active [TEVA]);
- Jeunes adultes ayant un trouble du langage, auditif et moteur (TÉVA-DP)
- Surdité adulte/aîné, clinique de programmation de l'implant cochléaire;
- Parc technologique;
- Sourd/Surdicécité en partenariat avec l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB).

### **Coordonnées du comité**

2222, rue Laurier Est, local 005.5  
Montréal, H2H 1C4

Téléphone : 514 284-2214 poste 3206

Courriel: [c.usagers.ird@ssss.gouv.qc.ca](mailto:c.usagers.ird@ssss.gouv.qc.ca)

## 2. Mot de la présidente

---

Bonjour,

C'est un plaisir de vous communiquer notre rapport d'activité 2021-2022.

Avant tout, nous tenons à sincèrement remercier nos membres qui contribuent au bon déroulement, développement du comité. Un merci également à nos partenaires qui œuvrent au Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar, à la direction adjointe de la qualité, risques et éthique et au CUCI pour le travail acharné pour l'amélioration des soins et services aux usagers.

Bien que cette année fut encore perturbée par la pandémie, le comité a fait preuve de rigueur, d'un grand sens de l'adaptation et d'une volonté tenace. Nous sommes fiers des projets réalisés au cours de cette année et espérons recruter de nouveaux membres afin de réaliser de manière encore plus efficace les projets futurs, pour l'année 2022-2023. Le recrutement est et sera toujours un enjeu de taille.

Vous trouverez donc dans les sections suivantes nos priorités, nos activités, nos enjeux, nos projets ainsi que nos recommandations à l'établissement.

Belle découverte !

*Christine Gaudet*  
*Présidente*

## 3. Priorités et Réalisations de l'année écoulée

---

Cette année 2021-2022 nous a fait vivre bien des rebondissements et changements de situation mais nous sommes toujours parvenus à nous adapter et à continuer à faire fonctionner au mieux le comité. Voici quelques réalisations pour vous donner une vue d'ensemble :

- Adoption finale des diapositives sur les 12 droits des usagers qui seront diffusés sur les écrans de l'établissement;
- Traduction en langage LSQ de ces diapositives ce qui amène à une nouvelle collaboration entre le comité et une société externe;
- Embauche d'une personne-ressource à raison de 7 heures par semaine;
- Suivi régulier des courriels et de la boîte vocale du comité;
- Mise à jour et adoption des règles de fonctionnement du comité ainsi que de son code d'éthique;

#### 4. Coordonnées

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente	Christine Gaudet	2222, Laurier Est, local 005.5 Montréal, H2H 1C4 C : c.usagers.IRD@ssss.gouv.qc.ca T : 514 284-2214, poste 3206
Répondant de la constituante CRDP Raymond-Dewar	Stéphane Bérubé, coordonnateur Sensoriel et Langage	2222, Laurier Est Montréal, H2H 1C4 C : stephane.berube.ccsmtl.ssss.gouv.qc.ca T : 514 284-2214, poste 3206
Répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et de résidents	Carole Lauzière, conseillère à la qualité, direction adjointe qualité risques et éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 C : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T : 514 940-5202, poste 7134
Personne-ressource du CUCI	Marie Bragard	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 <sup>er</sup> étage, bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1  C : marie.bragard.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T : 514 413-8777, p. 24127

## 5. Composition et portrait des membres

---

Identité	Usager ou famille	Rôle
Christine Gaudet	X	Présidente
Marie-Andrée Tessier	X	Vice-présidente
Jean Talbot	X	Membre du comité et représentant du comité au sein du CUCI
Denis Charron		Membre du comité

## 6. A. Bilan des activités du comité des usagers

---

Ci-après, nos réalisations par fonction du comité :

### 6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Cette année, nous avons limité nos activités de cette fonction au développement de projets promotionnels. La pandémie de la COVID-19 a évidemment « limité » la réalisation de certaines fonctions du comité. Malgré cela, voici quelques réalisations au niveau du renseignement auprès des usagers :

#### Réalisations

- Adoption finale des diapositives sur les 12 droits des usagers qui seront diffusées sur les écrans de l'établissement;
- Traduction en langage LSQ de ces diapositives;
- Prise et suivi des messages téléphoniques et courriels ;
- Adoption du code d'éthique et de conduite du comité.

#### En développement

- Recherche d'autres canaux de diffusion électronique ;
- Bottin de ressources pour s'informer, informer, se faire connaître, recruter et promouvoir les 12 droits des usagers ;
- Création d'une vidéo – scénario afin de sensibiliser les usagers sur leurs 12 droits et obtenir la collaboration des intervenants dans le but de recruter de nouveaux membres.

Pour assurer la réalisation de ces projets et soutenir le comité, une personne-ressource a été engagée. Marie Bragard travaille un jour par semaine (7 heures) pour le comité.

Monsieur Charron fera le lien entre Marie Bragard et le comité. À noter que Madame Carole Lauzière est également d'un grand soutien.

Monsieur Denis Charron, Madame Carole Lauzière et Madame Marie Bragard forment une « nouvelle équipe de soutien » au comité.

### **6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

La personne-ressource assure la prise des messages téléphoniques et des courriels de façon régulière. Cela donne un suivi régulier aux usagers qui souhaitent contacter le comité. Elle ne manque pas d'informer les membres des messages, informations. De plus, nous partageons les situations préoccupantes avec le coordonnateur Sensoriel et Langage lors de nos réunions. Celui-ci offre aussi une belle disponibilité et un soutien en tout temps. Voici quelques réalisations qui démontrent notre investissement pour le bien des usagers :

- Maintien de nos réunions virtuelles afin de discuter et prendre des actions vis-à-vis des usagers;
- Traduction en langage LSQ des 12 (douze) droits des usagers;
- Reprise des services selon les standards pour l'orthophonie pour les enfants de moins de 5 ans en individuel présentant des troubles du développement du langage;
- Les masques à fenêtre sont disponibles pour les intervenant.e.s et la clientèle;
- Installation d'écrans dynamiques sur les sites de Radisson et Laurier;

## **6.2 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Considérant la COVID19 et un ralentissement des services, le comité n'a pas reçu de plaintes. L'Institut a rapidement contribué à mettre en place des moyens pour soutenir les usagers malgré la main d'œuvre manquante.

Les 12 droits des usagers sont traduits en langage LSQ et diffusés sur les écrans des deux installations.

Il est également important de souligner que ces informations en LSQ seront diffusées à plus grande échelle, c'est-à-dire sur les écrans des différentes installations.

### **6.4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.**

Nous n'avons accompagné ou assisté aucun usager en tant que tel. Par ailleurs, nous nous sommes assurés que la CLPQS puisse donner un service en LSQ aux usagers lorsqu'ils désirent porter plainte.

## **7. Tenue des rencontres 2021-2022**

En raison de la pandémie de COVID-19, nous avons maintenus nos réunions sur la plateforme Zoom.

Nous avons tenu les réunions suivantes au cours de cette dernière année (6 au total) :

- 5 mai 2021;
- 7 septembre 2021;
- 5 octobre 2021 ;
- 9 novembre 2021 ;
- 14 décembre 2021 ;
- 8 février 2022 ;

Aussi, nous avons invité les personnes suivantes à nos réunions :

- M. Stéphane Bérubé, coordonnateur Sensoriel & Langage ;
- Nicole René, présidente du CUCI ;
- Carole Lauzière, répondante pour les comités, direction adjointe Qualité, Risques et Éthique ;

Chaque réunion est organisée avec deux interprètes de la société SIVET (les interprètes varient à chaque réunion) ainsi que d'une secrétaire de réunion, Louise Blouin et de la personne-ressource, aujourd'hui Marie Bragard mais précédée par Chantal Leclair.

Autres rencontres :

- 8 juin 2021 : invitation du CUCI à une formation sur « Les droits et obligations des usagers au quotidien ».
- 26 octobre 2021 : Assemblée générale d'information du CUCI
- 4 novembre 2021 : Formation rôle et engagement des membres du RPCU
- 24 mars 2022 : Marie Bragard a participé à une formation sur l'archivage des documents officiels du comité. Cette formation s'est donnée en présentiel. Elle y a assisté avec Carole Lauzière.

## **8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes**

Aucune plainte.

## **9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

Dans le contexte actuel, voici les actions que nous souhaitons mettre en place (en collaboration avec la personne-ressource) :

- Publications de promotion sur la page Facebook des usagers du CRDP Raymond-Dewar ;
- Mise en place d'un kiosque au sein des deux installations pour faire parler de nous et recruter de nouveaux membres ;
- Création d'une boîte SRV (service de relais vidéo) pour le comité des usagers, afin de recevoir les messages des usagers utilisant la LSQ ;
- Intégration d'une trousse de bienvenue harmonisée avec le CUCI pour les nouveaux membres ;
- Faire le suivi du bottin des ressources. Il a pour objectif de donner plus de visibilité au comité afin de recruter de nouveaux membres, promouvoir les droits et connaître les ressources offertes à la clientèle du CRPD Raymond-Dewar ;
- Outiller les usagers pour qu'ils puissent porter une plainte ;
- Modalités de transfert vers un autre programme de l'IRD et également vers d'autres services à l'externe ;
- Faire un portrait des usagers qui se font refuser l'accès aux services de l'IRD.

## **10. Conclusion (enjeux et recommandations)**

Voici les enjeux reliés au fonctionnement du comité et nos recommandations à l'établissement :

### **Enjeux reliés au fonctionnement du comité :**

1. Développer la visibilité du comité auprès des usagers et des partenaires ;
2. Recrutement de membre(s) (au moins d'un membre afin de départager la prise de décision car pour l'instant le comité est composé de 4 membres) ;
3. Réaliser le plan d'action pour 2022-2023.

### **Nos recommandations à l'établissement :**

1. Que l'établissement maintienne l'accessibilité en orthophonie pour les enfants ayant un trouble développemental du langage, et qu'il assure une intensité de services qui permet de répondre aux besoins. Et également tenter de revenir vers un temps d'attente moins long sans couper la durée d'un bloc de service ;
2. Offrir l'ouverture de dossier via le besoin et non le diagnostic, sinon assurer de rediriger vers un service de 1ere ligne qui pourra soutenir l'utilisateur ou sa famille en offrant un support à la première ligne (manque de connaissance sur les troubles de langage ou en surdité).

## **11. Rapport financier**

Voir pages suivantes, annexe 3A.

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	Comité des usagers du CRDP Raymond-Dewar	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	--	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	4 003 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>10 003 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		1 089 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

**2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS**

**RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS**

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	
Activités d'information auprès des usagers et des proches	
Déplacement, hébergement	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
Précisez :	
Autres (précisez) :	Interprètes lors des réunions du comité 945 \$
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

**PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE**

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	566 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
Précisez :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

**ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS**

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers	
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>2 599 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> <small>(d)-(f)=(h)</small>	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2022</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	<b>(i)</b>	<b>7 404 \$</b>