

**Rapport d'activités 2022-2023**  
**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  cole vie active [TEVA])
- Jeunes adultes ayant un trouble du langage, auditif et moteur (T VA-DP)
- Surdité adulte/a n , clinique de programmation de l'implant cochléaire
- Parc technologique
- Sourd/Surdicit  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 2022-2023.

Je désire d'abord remercier nos membres qui contribuent au bon déroulement et développement du comité. Un merci également au comité des usagers du CIUSSS du Centre-Sud de Montréal (CUCI), à nos partenaires qui œuvrent au *Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar* et à la direction adjointe de la qualité, risques et éthique pour le travail acharné pour l'amélioration des soins et services aux usagers.

Heureusement cette année, nous avons vu la pandémie se résorber graduellement. Cela nous a permis, d'une part, de nous réunir en présentiel beaucoup plus aisément. Avec l'aide d'une interprète et du coordonnateur du centre nous avons aussi pu réaliser une vidéo promotionnelle du comité auprès du personnel du centre. Nous avons aussi recruté de nouveaux membres qui nous permettront de réaliser de manière encore plus efficace les projets futurs, pour l'année 2023-2024.

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

---

- 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
- Mise en place d'un kiosque au sein des deux installations pour faire parler de nous et recruter de nouveaux membres

#### 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 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 : 514 805-9433
Personne-ressource du CU CRDP Raymond-Dewar (1/2 JOURNÉE / SEMAINE)	Sylvie Dionne	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 <sup>er</sup> étage, bur. M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 C : cuci.ccsml@ssss.gouv.qc.ca T : <del>514 413-8777, p. 24127</del> (en télétravail)

## 5. Composition et portrait des membres

---

Identité	Usager ou famille	Rôle
Christine Gaudet	Usager	Présidente
<i>Poste à combler</i>		Vice-présidente
Jean Talbot	Usager	Membre du comité et représentant du comité au sein du CUCI
Denis Charron	Bénévole	Membre du comité
Mildred Mathieu	Famille	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

#### Réalisations

- 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 des nouveaux membres
- Mise en place d'un kiosque au sein des deux installations pour faire parler de nous et recruter de nouveaux membres

#### 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

### 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.

### 6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Considérant la COVID-19 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 toujours 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 2022-2023**

---

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 avril 2022
- 6 septembre 2022
- 8 novembre 2022
- 17 janvier 2023
- 14 mars 2023

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

- M. Stéphane Bérubé, coordonnateur Sensoriel & Langage
- 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 Sylvie Dionne mais précédée par Marie Bragard.

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

---

Aucune plainte

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

---

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.
- Création d'une boîte SRV (service de relais vidéo) pour le comité des usagers, afin de recevoir les messages des usagers utilisant la LSQ.
- 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 2023-2024.

### **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.

## **11. Rapport financier**

---