

PROCÈS-VERBAL
SÉANCE PUBLIQUE ANNUELLE D'INFORMATION
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
6 novembre 2019, 19 h
Direction de la santé publique, Amphithéâtre
1301 rue Sherbrooke Est, Montréal QC
(Adopté le 17 novembre 2020)

Présences :

Nom	Collège électoral	Poste
M ^{me} Micheline Ulrich	Membre indépendant – Gouvernance ou éthique	Présidente
M ^{me} Sonia Bélanger	Président-directeur général	Présidente-directrice générale et secrétaire
M. Christian Casanova	Nomination – Universités affiliées	Administrateur
M ^{me} Jennifer Dahak-El-Ward	Membre indépendant – Réadaptation	Administratrice
M. Gérard Dufour	Membre indépendant – Vérification, performance ou gestion de la qualité	Administrateur
D ^r Olivier Farmer	Désignation – Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens	Administrateur
M ^{me} Marie-Ève Giroux	Désignation – Conseil multidisciplinaire	Administratrice
M. André Lemieux	Membre indépendant – Santé mentale	Vice-président
M. Nicolas Marchand	Membre indépendant – Organismes communautaires	Administrateur
D ^r Daniel Murphy	Désignation – Département régional de médecine générale	Administrateur
M. Visal Uon	Désignation – Comité régional sur les services pharmaceutiques	Administrateur
M ^{me} Isabel Velasquez	Membre indépendant – Usager des services sociaux	Administratrice

Absences motivées :

Nom	Collège électoral	Poste
M. Gérard Boismenu	Nomination – Universités affiliées	Administrateur
M. Jean Chartier	Membre observateur – Fondations	Administrateur
M. Bernard Circé	Membre indépendant – Gestion des risques, finance et comptabilité	Administrateur
M ^{me} Marie-Hélène Croteau	Membre indépendant – Protection de la jeunesse	Administratrice
M ^{me} Rinda Hartner	Désignation – Conseil des infirmières et infirmiers	Administratrice
M ^e Marlene Jennings	Membre indépendant – Ressources immobilières, informationnelles ou humaines	Administratrice
M ^{me} Monika Throner	Désignation – Comité des usagers du centre intégré	Administratrice
M. Michael Udy	Membre indépendant – Réadaptation	Administrateur

M^{me} Micheline Ulrich, présidente du conseil d'administration, préside la séance.

M^{me} Sonia Bélanger, présidente-directrice générale et secrétaire du conseil d'administration, agit à titre de secrétaire de la séance.

M^{me} Marie-Josée Simard, technicienne en administration au Bureau de la présidente-directrice générale, prend note des délibérations.

1. Ouverture de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration et vérification de sa légalité

L'avis de convocation, l'ordre du jour et la procédure à suivre lors de la période de questions du public ont été transmis le 23 octobre 2019, par courrier électronique, aux administrateurs.

L'avis de convocation, l'ordre du jour et la procédure à suivre lors de la période de questions du public ont été affichés le 23 octobre 2019 au siège de l'établissement, sur l'Intranet de l'établissement et sur le site Internet de l'établissement.

Il y a constatation du quorum.

Il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité d'ouvrir la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 6 novembre 2019 à 19 h 05.

En guise de mot d'ouverture, madame Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, adresse le message suivant aux participants de la rencontre :

« *Bonsoir à tous,*

C'est avec un énorme plaisir que je m'adresse à vous dans le cadre de cette quatrième séance publique annuelle d'information. L'événement d'aujourd'hui met de l'avant une approche qui nous tient à cœur au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL).

Je suis particulièrement heureuse de cette opportunité de présenter le concept à la population. J'en profite d'ailleurs pour remercier et saluer nos conférenciers de ce soir.

Notre organisation fait de la santé urbaine une priorité. Il nous apparaît essentiel de mettre à la disposition de notre population des services répondant à ses besoins réels. Il se doit d'exister une médecine, une offre de soins et de services sociaux, faisant de l'humanisation des services.

Dans l'ensemble de ses actions, le CCSMTL s'inspire du concept de santé urbaine, un concept visant à mieux comprendre les caractéristiques de l'environnement urbain et les besoins spécifiques de la population pour adapter l'offre de services en conséquence. Notre établissement entend être un leader de cette philosophie moderne.

Nous pouvons être fière de faire partie d'une organisation partageant nos valeurs sociales, une organisation bien ancrée dans son époque.

Avant de débiter la séance, j'aimerais prendre le temps de mentionner qu'après plusieurs mois de travail, nous sommes heureux d'annoncer que le nouveau code d'éthique du CCSMTL sera dévoilé la semaine prochaine. Il s'agit d'un outil essentiel de sensibilisation qui encourage la réflexion et les discussions sur nos valeurs organisationnelles. Le code d'éthique s'applique à chaque personne qui contribue à la réalisation de la mission du CCSMTL et s'assure que nos pratiques sont cohérentes avec la mission, la vision et les valeurs de l'organisation. Il fait partie d'une multitude d'actions permettant de mobiliser les personnes qui œuvrent au sein du CCSMTL et de soutenir une expérience humaine positive pour tous. C'est une façon de plus de réaffirmer notre engagement envers les usagers et de renforcer les comportements positifs que nous avons déjà tous au quotidien, par notre désir collectif d'offrir des services de qualité et à entretenir des relations saines.

Merci. »

2. Adoption de l'ordre du jour

Il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité d'adopter l'ordre du jour de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 6 novembre 2019, tel que déposé.

3. Adoption du procès-verbal du 1^{er} novembre 2018

Il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité d'adopter le procès-verbal de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 1^{er} novembre 2018, tel que déposé.

4. Rapport de la présidente du conseil d'administration

M^{me} Micheline Ulrich présente son rapport :

« Collègues du conseil d'administration,
Madame la présidente-directrice générale,
Chers membres du personnel,
Chercheurs, bénévoles, partenaires et usagers,
Mesdames et Messieurs,

Bonsoir à tous,

C'est avec un plaisir renouvelé que je m'adresse à vous ce soir, en vous souhaitant tout d'abord la bienvenue à cette quatrième séance publique annuelle d'information du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL).

Cet évènement automnal représente pour moi une occasion privilégiée pour non seulement partager avec vous le bilan des activités de notre CIUSSS, mais aussi pour recueillir le pouls de la communauté qu'elle dessert. Vos questions et vos commentaires, recueillis lors de ces séances, sont toujours des plus pertinents. Ils sont pour moi source de réflexions et de remises en question.

Parmi les nombreux projets de notre organisation durant la dernière année favorisant l'accessibilité à la clientèle et l'efficacité de nos ressources, j'aimerais souligner un tout nouveau mouvement au sein du CCSMTL, qui représente, je crois parfaitement, la couleur de notre organisation, notre unicité. Le grand projet organisationnel qui s'intitule « De tout cœur avec vous » est un grand mouvement de bienveillance qui vise une expérience humaine et positive pour tous, à la fois l'employé et l'utilisateur, par des gestes concrets au quotidien, empreints de compassion. Je suis particulièrement fière que notre organisation place l'empathie et l'humanisme au cœur de ses priorités.

Cette année, plusieurs projets favorisant l'accessibilité à la population ont été développés, notamment la refonte du site web de l'organisation qui a été entièrement repensé, avec la participation de groupe de citoyens, dans le but de répondre aux besoins de la population et accéder facilement aux services de proximité du CCSMTL.

En terminant, j'aimerais remercier les 17 000 personnes, hommes et femmes, qui travaillent au CCSMTL et qui contribuent à faire de cette superbe organisation un établissement phare dans le réseau. L'engagement et la motivation de tous et chacun, jour après jour, sont intimement liés à nos succès, à nos projets inspirants et à notre rayonnement.

Enfin, je tiens à exprimer ma reconnaissance à madame Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, ainsi qu'à monsieur Jacques Couillard, président-directeur adjoint. Leur engagement, leur humanisme et leur vision font du CCSMTL, une organisation unique qui se démarque dans le réseau.

Alors merci à vous, employés, gestionnaires, directeurs, médecins, chercheurs, personnel de soutien, bénévoles et partenaires pour votre précieux apport. Merci aussi à nos usagers qui sont notre raison d'être. »

5. Présentation du rapport annuel de gestion 2018-2019

M^{me} Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, présente le rapport annuel de gestion 2018-2019 du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) :

NOTRE ÉTABLISSEMENT EN UN CLIN D'ŒIL



➤ Santé physique générale et spécialisée

- Ouverture de la clinique dentaire Dentaville à l'Hôpital Notre-Dame (HND).
- Mise en place d'une offre de rendez-vous de résonance magnétique la nuit, 7 jours sur 7 à HND. Une moyenne de 10 examens s'effectuent par nuit.

➤ **Services professionnels (DSP)**

- Mise en place d'une politique sur l'accès intégré aux soins et services.
- Nouveau point de services CLSC ouvert à l'Île-des-Sœurs.
- Implantation d'une culture organisationnelle apprenante liée à l'amélioration continue de l'acte médical.
- Mise sur pied d'un laboratoire de simulation in situ transdisciplinaire.
- Projet de modernisation et agrandissement de l'Hôpital de Verdun (HV).

➤ **Direction services multidisciplinaires**

- Élaboration d'une politique en matière de maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeur en situation de vulnérabilité

➤ **DI-TSA-DP**

- Déménagement de plusieurs programmes et services afin d'améliorer le continuum, par exemple :
- L'intégration sur un même site des lits de réadaptation axé sur l'intégration sociale et certains programmes de réadaptation motrice.
- Intégration de tous les services en déficience sensorielle aux installations rues Laurier et Radisson.
- Politique sur l'accès intégré aux soins et services.
- Rehaussement des équipements.

➤ **Soutien à l'autonomie à la personne âgée**

- Équipe interdisciplinaire ambulatoire SCPD (symptômes comportementaux et psychologiques de la démence).
- Mise en place d'une clinique externe SCPD à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) qui reçoit une clientèle locale, régionale et suprarégionale.
- Offre de la téléformation et téléconsultation pour les autres établissements.
- Organisation du travail et ajout de ressources en CHLSD.

➤ **Direction des soins infirmiers**

- 29 infirmières praticiennes spécialisées (IPS) actuellement offrant des soins de santé primaires de proximité.
- 12^{ième} édition de l'événement partenariat DSI-CII-FSI intitulé « *Pertinence clinique et leadership infirmier : Pour l'innovation en santé urbaine* ».

➤ **Santé publique (SP)**

- Portrait populationnel permettant de mieux connaître les caractéristiques et conditions de vie de la population.
- Mobilisation du plan d'action SP dans le dossier chaleur accablante au printemps et été 2018.

➤ **Santé mentale et dépendance**

- Un meilleur arrimage entre la première ligne, deuxième ligne et les partenaires.
- L'accessibilité au cœur des travaux dans les secteurs : santé mentale, dépendance et itinérance/populations vulnérables.
- Accès aux services en santé mentale pour l'ensemble de l'Île de Montréal en partenariat avec les 4 CIUSSS.

➤ **Programme jeunesse**

- Planification de l'Unité famille-naissance à l'Hôpital Notre-Dame prévue pour 2021.
- Programmation d'une *Maison bleue* en périnatalité sociale sur le territoire de l'Hôpital de Verdun.
- Mandat ministériel pour soutenir le déploiement provincial de « *Agir tôt* », un projet favorisant le dépistage précoce et l'orientation d'enfants d'âge préscolaire ayant des besoins au niveau de leur développement.

➤ **Protection de la jeunesse**

- Ajout de ressources en lien avec la hausse des signalements.
- Démarche d'amélioration permettant une meilleure accessibilité.
- Deux grands chantiers liés à d'importantes modifications législatives :
 - Adoption du projet de Loi 113 modifiant le Code civil en matière d'adoption
 - Adoption du projet de Loi 99 qui favorise notamment une plus grande sensibilité face aux enfants issus de communautés autochtones et Inuits en privilégiant l'implication de la communauté et la préservation de l'identité culturelle de l'enfant

➤ **Partenariat et soutien à l'offre de service**

- Crédits régionaux 2019-2020 alloués aux organismes communautaires du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) :

- Crédits récurrents : 143 969 977 \$ (PSOC, Ententes autres programmes et crédits jeux-pathologiques)
- Crédits non récurrents : 2 874 089 \$ (Ententes reliées au Plan d'action sur le TSA, volet Répits, SCLS-Dossier NSA en santé mentale, Places en activités de jours DI-TSA, etc.)
- Élaboration du Cadre de référence régional sur le partenariat avec le milieu communautaire
- Harmonisation des processus liés à l'élaboration, au renouvellement et à la modification des ententes avec les partenaires.
- Ajout de places de refuges pour personnes en situation d'itinérance (HRV).

➤ **Qualité, évaluation, performance et éthique**

- Création d'un bureau de l'engagement et du partenariat avec les usagers et les proches (BÉPUP).

➤ **Ressources financières**

- De nouveaux outils, comme le système intégré de demandes de ressources humaines et de modification budgétaire et l'organisation de rencontres mensuelles sur la performance avec chacune des directions, ont permis d'améliorer le suivi des indicateurs rattachés aux nouveaux développements.

➤ **Services techniques**

- Diminution des dépenses de location en maximisant l'utilisation des espaces disponibles dans les immeubles appartenant au CCSMTL (plus de 1,5 million \$ par année).

➤ **Ressources humaines, communications et affaires juridiques**

- Plusieurs interventions ont été mises en place pour faire face à la pénurie de main d'œuvre.
- Lancement du nouveau site web du CCSMTL entièrement tourné vers les besoins des usagers.

➤ **Approvisionnement et logistique**

- Révision des processus du cycle d'approvisionnement.

➤ **Services informationnels**

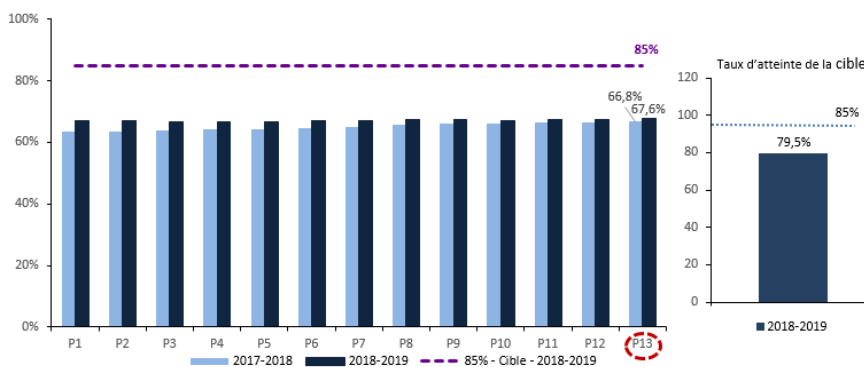
- Unification des systèmes d'information, le CCSMTL a été mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en tant qu'hébergeur principal des systèmes d'informations unifiés du réseau de la santé.

MISSION UNIVERSITAIRE EN RAFALE

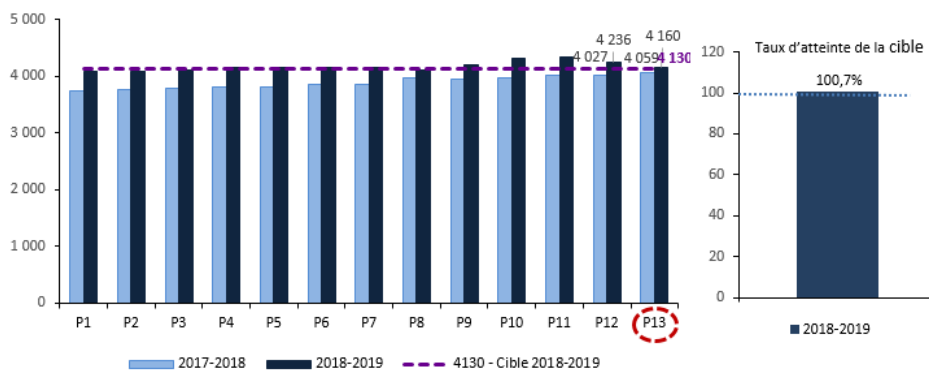
- Plus de 6 600 stagiaires cliniques, administratifs et de recherche.
- Lancement du tout premier magazine MU360.
- Tenue de la 16^e édition du Carrefour des connaissances en déficience motrice, sensorielle et du langage.
- Tenue de l'événement d'envergure internationale *Brainhack Global* au CRIUGM.
- Le chercheur Pierre Bellec a reçu 5 M\$ pour comprendre le fonctionnement du cerveau grâce à l'intelligence artificielle (IA) et ainsi, améliorer le diagnostic de maladies neurodégénératives liées à l'âge.
- Déménagement des équipes de recherche de l'IURDPM déployés sur deux installations favorisant le rapprochement et la synergie avec les équipes cliniques du continuum en déficience physique.

TABLEAU DE BORD DE GESTION

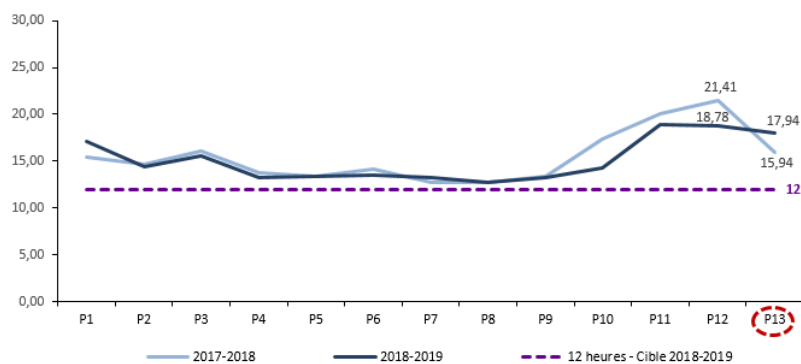
➤ **Pourcentage de la population inscrite auprès d'un médecin de famille**



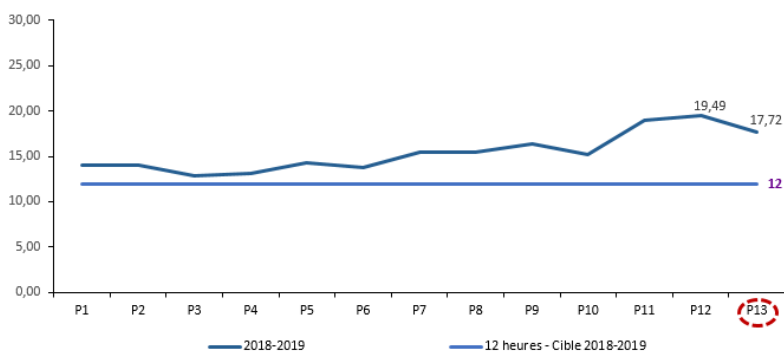
➤ **Nombre de personnes desservies en soutien à domicile de longue durée (adultes des programmes services SAPA, DP et DI-TSA)**



➤ **Durée moyenne de séjour pour la clientèle sur civière à l'urgence (en heures) – Hôpital Verdun**



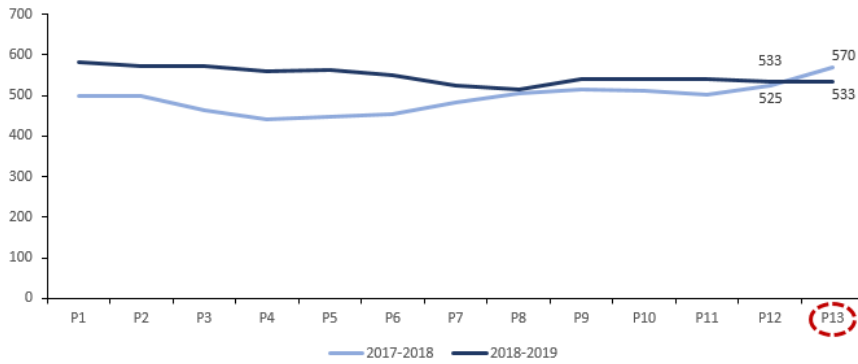
➤ **Durée moyenne de séjour pour la clientèle sur civière à l'urgence (en heures) – Hôpital Notre-Dame**



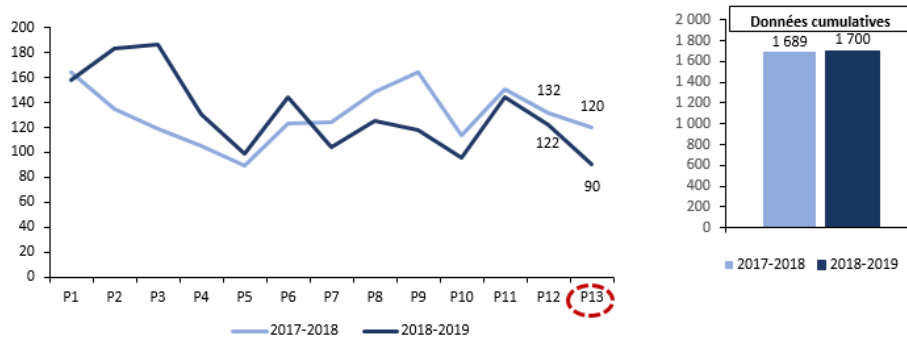
➤ **Délai moyen d'accès aux services spécialisés chez les enfants de moins de 5 ans**



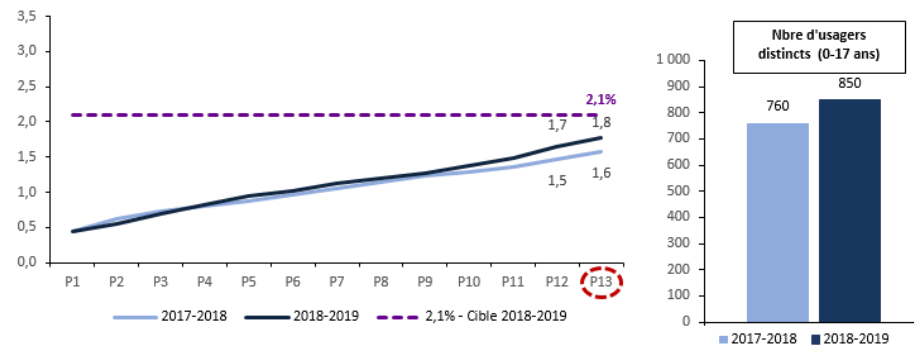
➤ **Nombre d'enfants (0-6 ans) en attente de service en TSA**



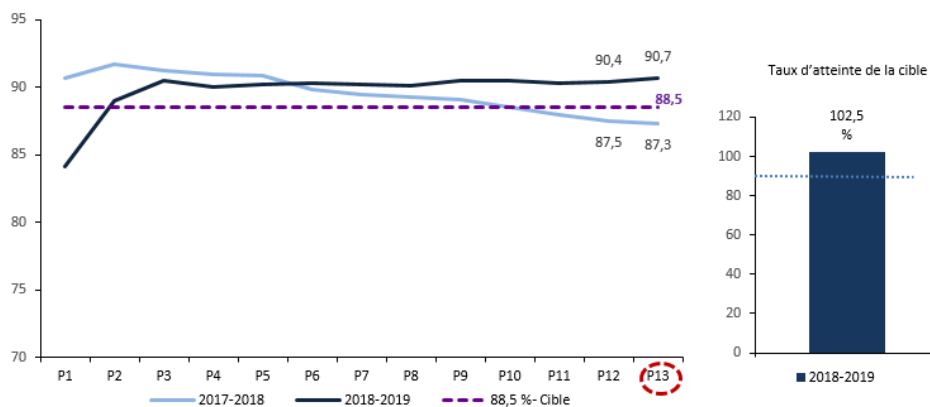
➤ **Nombre de fugues**



➤ **Taux de pénétration des usagers distincts en santé mentale jeunesse (0-17 ans)**



➤ **Pourcentage de personnes qui sont évaluées en dépendance en centre de réadaptation dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins, parmi les personnes ayant déjà été évaluées**



➤ **Taux d'atteinte des cibles en chirurgie – SOV et HND**

Priorité	Délai d'attente maximal (jrs)	% de respect des délais*							
		HV				HND			
		P11	P12	P13	Statut	P11	P12	P13	Statut
Prothèse totale de hanche	365	100	100	100	●	100	100	100	●
Prothèse totale de genou	365	100	100	100	●	100	100	100	●
Cataractes	365	100	100	100	●	0	0	0	-
Autres chirurgies d'un jour	365	100	99,2	99,6	●	99	100	99,5	●
Chirurgie hospitalisée	365	100	98,2	100	●	100	100	100	●
Oncologie	28	89,3	85,7	74,1	●	70	70	53,3	●
	56**	96,4	100	96,3	●	90	90	86,7	●

➤ **Imagerie Médicale**

Pourcentage d'examens électifs primaires en imagerie médicale dont le délai d'attente se situe à l'intérieur de 90 jours – RÉSONANCE MAGNÉTIQUE – HV et HND

Hôpital de Verdun

Priorité	Engagement 2018-19	Délai d'attente maximal (jours)	% de respect des délais**			Statut
			P11	P12	P13	
Imagerie par résonance magnétique (IRM) - HV	90%	90	84,7	81,6	87,2	●

Hôpital Notre-Dame

Priorité	Engagement 2018-19	Délai d'attente maximal (jours)	% de respect des délais**			Statut
			P11	P12	P13	
Imagerie par résonance magnétique (IRM) - HND	90%	90	61,8	63,4	66,5	●

➤ **Imagerie Médicale**

Pourcentage d'examens électifs primaires en imagerie médicale dont le délai d'attente se situe à l'intérieur de 90 jours – TOMODENSITOMÉTRIE – HV et HND

Hôpital de Verdun

Priorité	Engagement 2018-19	Délai d'attente maximal (jours)	% de respect des délais**			Statut
			P11	P12	P13	
Tomodensitométrie (Scan) - HV	100%	90	99,1	99,4	99,4	●

Hôpital Notre-Dame

Priorité	Engagement 2017-18	Délai d'attente maximal (jours)	% de respect des délais**			Statut
			P11	P12	P13	
Tomodensitométrie (Scan) - HND	100%	90	93,8	94,3	94,3	●

➤ **Imagerie Médicale**

Pourcentage d'examens électifs primaires en imagerie médicale dont le délai d'attente se situe à l'intérieur de 90 jours – AUTRES ÉCHOGRAPHIES – HV et HND

Hôpital de Verdun

Priorité	Engagement 2018-19	Délai d'attente maximal (jours)	% de respect des délais**			Statut
			P11	P12	P13	
Autres échographies*** - HV	100%	90	98,7	97,9	98,5	●

Hôpital Notre-Dame

Priorité	Engagement 2018-19	Délai d'attente maximal (jours)	% de respect des délais**			Statut
			P11	P12	P13	
Autres échographies *** - HND	100%	90	91,5	89,4	91,5	●

➤ **Imagerie Médicale**

Pourcentage d'examens électifs primaires en imagerie médicale dont le délai d'attente se situe à l'intérieur de 90 jours – ÉCHOGRAPHIE MAMMAIRE – HV

Hôpital de Verdun

Priorité	Engagement 2018-19	Délai d'attente maximal (jours)	% de respect des délais**			Statut
			P11	P12	P13	
Échographies mammaires	100%	90	100	100	100	●

6. Présentation du rapport financier annuel 2018-2019

Madame Guénaëlle Joly, directrice des ressources financières, présente le rapport financier annuel 2018-2019 du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Résultats financiers au 31 mars 2019

Activités principales	31 mars 2019
• Revenus	1 499 615 864 \$
• Charges	<u>1 523 783 035 \$</u>
(Déficit) des revenus sur les charges des activités principales	(24 167 171) \$
Activités accessoires	
• Revenus	77 500 246 \$
• Charges	<u>77 111 210 \$</u>
Excédent des revenus sur les charges des activités accessoires	389 036 \$
(Déficit) des revenus sur les charges	(23 778 135) \$

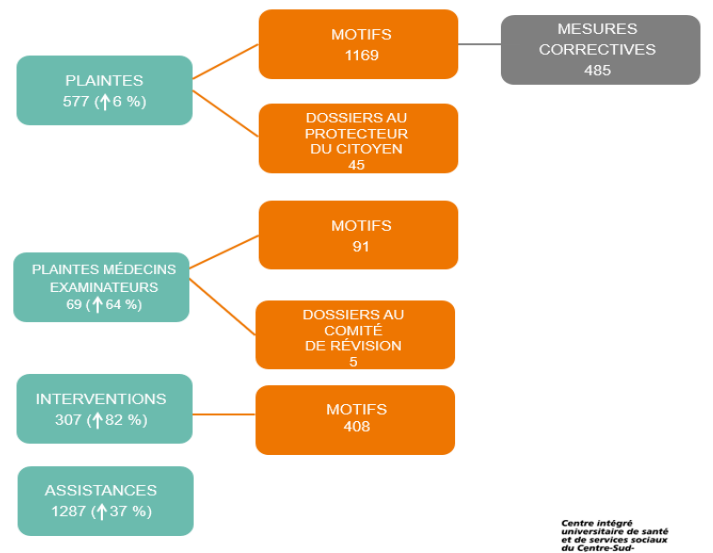
États du solde de fonds

Solde de fonds au début (1 ^{er} avril 2018)	(4 708 452) \$
(Déficit) des revenus sur les charges des activités accessoires et principales	(23 778 135) \$
Solde de fonds au 31 mars 2019	(28 486 587) \$

7. Présentation du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits 2018-2019

Madame Ilinca Tanasa, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services, présente le rapport annuel 2018-2019 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.

Faits saillants



Portrait des dossiers de maltraitance

Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

Source: Loi contre la maltraitance, article 2 (3)

Nombre de dossiers d'intervention	
Fondé	24
Non-fondé	10
Examen non-complété	4
Actif au terme de l'année financière	4
Total	42

Nombre de dossiers par mission	
CHSLD	10
Résidence privée pour aînés (RPA)	6
CLSC	4
Centre de réadaptation (CR)	3
Centre hospitalier (CH)	1

8. Période de questions du public

Lors de chaque séance publique annuelle d'information du conseil d'administration, une période est allouée pour permettre aux personnes présentes de poser des questions relativement aux rapports présentés. La procédure à suivre lors de la période de questions du public a été affichée le 23 octobre 2019 au siège de l'établissement, sur l'Intranet de l'établissement et sur le site Internet de l'établissement.

Une personne qui désire poser une question doit se présenter à la salle où se tiendra la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration avant l'heure fixée pour le début de la séance. Elle doit donner au président ou à la personne qu'il désigne, son nom et son prénom et, le cas échéant, le nom de l'organisme qu'elle représente, et indiquer l'objet de sa question. Elle peut elle-même inscrire ces informations dans un registre à cet effet. Cette inscription, accompagnée des renseignements requis, peut s'effectuer au plus tard trente (30) minutes avant la tenue de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration ou par courrier électronique. M^{me} Micheline Ulrich, présidente, invite M. Alain Croteau à poser sa question.

➤ **M. Alain Croteau, président, Syndicat des travailleuses et travailleurs du CCSMTL (STT CCSMTL-CSN)**

M. Alain Croteau fait la lecture d'une correspondance datée du 6 novembre 2019 et adressée à madame Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, relative à une problématique liée au dysfonctionnement des relations de travail qui émanerait d'une insatisfaction face au manque de respect de la convention locale par l'organisation.

M^{me} Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, confirme avoir bien reçu ladite correspondance. Une réponse sera transmise dans les meilleurs délais. La direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, responsable des relations de travail, rencontrera la STT CCSMTL-CSN pour clarifier les éléments décrits dans la correspondance, obtenir les faits qui sont à l'origine des préoccupations et trouver ensemble des solutions dans l'intérêt du personnel.

➤ **M^{me} Lucille Richard**

Le fils de madame Lucille Richard habite une résidence à assistance continue (RAC) faisant partie du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) de Montréal. Sa question porte essentiellement sur les mesures mises en place pour améliorer les conditions de vie dans les RAC pour les usagers et les employés qui font face à des cas lourds pouvant présenter des épisodes de violence.

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, précise qu'un plan d'action exhaustif a été mis en place en décembre 2017, pour réduire les accidents de travail dans les RAC. Des actions à plusieurs niveaux ont été effectuées :

- Renovations pour améliorer la sécurité des milieux ;
- Stabilisation du personnel et formation donnée pour intervenir en situation de crise ;
- Intégration des agents d'intervention supplémentaires ;
- Augmentation du soutien clinique ;
- Évaluation mensuelle par des grilles d'inspection SST.

L'implantation de ce plan d'action s'est traduit par une baisse significative des accidents SST. La direction est très attentive au bon fonctionnement des milieux de vie pour assurer un environnement sécuritaire aux usagers et au personnel.

➤ **Représentants du comité des usagers du CRDITED de Montréal**

Les questions suivantes sont adressées par divers représentants du comité des usagers du CRDITED de Montréal :

Afin de réduire les listes d'attente, la direction DI-TSA met en place ce qu'on appelle des épisodes de services ou des blocs de services. Est-ce que les membres du conseil d'administration (CA) sont au courant que cette approche d'origine médicale est en complète inadéquation avec la définition légale du handicap ; *toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes* ? Est-ce que les membres du CA jugent ces nouvelles pratiques comme étant acceptables ?

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, explique que la transformation des services est effectivement un changement important qui nous permet toutefois d'élargir et de diversifier la gamme de services offerts. Les services de groupe s'ajoutent aux blocs d'intervention intensive individuelle, aux services spécialisés en troubles graves du comportement et aux services à intensité variable, et ce, en fonction des besoins de la clientèle.

Les visites ministérielles spontanées dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF) peuvent avoir des impacts sur les usagers.

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, informe que le CCSMTL doit prévenir les établissements qu'une visite d'appréciation ministérielle de la qualité des services doit s'effectuer dans une période de temps donné. Cette obligation fait partie du cadre de référence ministériel.

M^{me} Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, ajoute que parfois la direction est informée à la dernière minute d'une visite impromptue par les équipes ministérielles, ce qui laisse peu de temps pour informer nos établissements. Nonobstant le fait que ces visites-surprises peuvent avoir des effets bénéfiques en apportant des correctifs et des changements positifs, elle se dit sensible aux impacts de ces visites sur les usagers

Il est inscrit des précisions dans le guide sur l'hébergement en RNI « *Un toit pour moi* » : Ainsi, le refus d'une proposition de milieu de vie par un usager et sa famille pourrait, selon le contexte, se traduire par une modification de la priorisation de la demande d'hébergement ou par la fermeture de cette demande. Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par « *selon le contexte* » ? Lors d'un mouvement d'un usager, est-ce que la sécurité des usagers est toujours prise en compte ? Est-ce que vous pouvez garantir que les acquis de l'usager seront maintenus dans son nouveau milieu de vie ?

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, expose quelques exemples de situation d'hébergement pour expliquer les différentes possibilités offertes aux usagers. Elle précise que jamais un usager ne sera mis en danger et que ses besoins sont respectés, tout en s'assurant du maintien des acquis.

Que faites-vous au niveau de la qualité des services offerts aux usagers du CRDITED ?

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, mentionne que l'accessibilité aux services et la qualité des services sont deux éléments faisant l'objet de travaux pour améliorer la situation.

En tant qu'usagère, j'ai la chance d'avoir un éducateur permanent, mais ce n'est pas toute la clientèle qui a cette chance.

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, souligne que le roulement de personnel est un enjeu connu. En collaboration avec la Direction des ressources humaines, nous avons intensifié au cours des derniers mois nos efforts de recrutement et de rétention. Des stratégies ont été mises en place pour offrir des postes plutôt que des remplacements, de créer plus de postes que la structure de base afin que des personnes connues puissent assurer les suivis de nos usagers, même quand quelqu'un s'absente ou quitte, d'améliorer la sécurité dans les milieux avec des personnes présentant des troubles graves du comportement, d'impliquer notre personnel dans les transformations, de se donner une vision commune et de valoriser le travail accompli. Nous avons aussi choisi de mettre l'accent sur le déploiement d'un plan de soutien au développement des compétences cliniques. C'est mobilisant pour le personnel d'être soutenu dans son cheminement pour développer une expertise de pointe.

Parmi les enjeux prioritaires 2019-2020 du comité des usagers du CRDITED de Montréal, nous avons demandé à l'établissement de faire un état de situation des services offerts aux personnes ayant un trouble du comportement ou un trouble grave du comportement (TGC) qui sont hébergées en milieu naturel et en milieu de vie substitut et d'améliorer l'offre de services pour répondre aux besoins des personnes et de leurs proches. Je vous rappelle que l'établissement a l'obligation d'offrir des services spécialisés, intensifs et multidisciplinaires afin de mieux répondre à leurs besoins complexes. Où en êtes-vous dans le dossier et qu'en est-il du nouveau milieu de vie TGC que vous êtes en train de développer ?

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, souligne que pour les personnes ayant un TGC, des équipes davantage spécialisées ont été intégrées au sein de plusieurs milieux de vie pour soutenir les usagers. Au niveau de l'hébergement, nous planifions le développement de ressources pour personnes avec TGC. D'ailleurs, les familles et le comité des usagers seront consultés dans le cadre de ce projet.

Depuis quelques années, la direction DI-TSA-DP, nous indique des délais d'attente entre 7 et 12 ans en hébergement DI-TSA. Qu'en est-il aujourd'hui et quelles mesures ont été prises ?

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, mentionne que les délais d'attente demeurent longs. Toutefois, plusieurs travaux ont été réalisés ou sont en cours pour améliorer la situation. Nous avons prévu l'ouverture de 70 places spécifiquement pour la clientèle en priorité modérée, clientèle qui, nous le savons, attend depuis trop longtemps. Si ces personnes intéressées répondent à l'appel, ces ressources pourraient ouvrir graduellement entre janvier 2020 et l'été 2020. Aussi, des appels d'offres sont en cours et à venir pour des ressources intermédiaires.

Quel est le montant versé en main-d'œuvre indépendante (MOI) pour l'exercice 2018-2019 à ce jour ?

M^{me} Carla Vandoni, directrice du programme DI-TSA-DP, prend en note la question et rappellera la personne concernée pour lui fournir les montants versés en MOI, et ce, pour les 4 dernières années.

➤ **M^{me} Suzanne Usher, comité des citoyens du Mile end**

M^{me} Suzanne Husher demande s'il est possible de former un comité des usagers au CLSC Saint-Louis du Parc ?

M^{me} Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, qu'une nouvelle direction des services généraux et des partenariats urbains a été créée au sein de notre établissement, qui se penchera notamment, sur l'organisation des services dans les bases territoriales. Dans le cadre de cet exercice, un forum citoyen sera organisé auquel pourrait prendre part M^{me} Usher, à titre de représentante de la population. Elle invite M^{me} Usher à laisser ses coordonnées pour lui transmettre l'invitation.

Aucune autre question n'étant inscrite au registre, M^{me} Ulrich clôt la période de questions du public.

9. Levée et fin de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration

L'ordre du jour étant épuisé, **il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité** de lever la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 6 novembre 2019 à 20 h 45.

(Original dûment autorisé)

M^{me} Micheline Ulrich, présidente

(Original dûment autorisé)

M^{me} Sonia Bélanger, secrétaire