



mai 2010

ÉGALEMENT DANS CE NUMÉRO



## UNE ANNÉE DE DÉFIS ET DE CHANGEMENTS

COMME VOUS LE SAVEZ PEUT-ÊTRE, LE 1<sup>er</sup> AVRIL DERNIER A MARQUÉ LA FIN DE NOTRE ENTENTE SUR LE PARTAGE DES RESSOURCES AVEC LE CENTRE DE RÉADAPTATION LISETTE-DUPRAS (CRLD).

Pour bon nombre d'entre nous au Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM), la fin de ce partenariat de 10 ans a été difficile (et inattendue!). Cependant, il ne s'agit pas d'un obstacle insurmontable.

Nous avons été forcés d'adopter une structure de gestion indépendante et d'examiner notre allocation des ressources. Cette réflexion nous a aidés à préciser nos objectifs et à explorer de nouvelles avenues pour améliorer notre efficacité.

» suite du texte en page 2



DES ESPOIRS SE  
CONCRÉTISENT,  
MAIS CE N'EST PAS FINI!

» Voir page 3



LA MERVEILLEUSE « TANTE »  
JEAN MARIE TRANSFORME  
TROIS USAGERS DE LA DSEF

» Voir page 4



COMITÉ DES USAGERS :  
PORTRAIT D'UN MEMBRE  
DAVID ALLEN:  
L'ENTRAIDE  
PERSONNIFIÉE

» Voir page 5

L'Écho CROM est un bulletin d'information publié par le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal pour ses usagers, leurs familles et responsables de ressources résidentielles, ses partenaires communautaires et les ressources institutionnelles qui soutiennent les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.



CENTRE  
DE RÉADAPTATION  
DE L'OUEST DE MONTRÉAL  
WEST MONTREAL  
READAPTATION  
CENTRE

ACCREDITATION CANADA  
AGREMENT CANADA

## ACCORDONS AU PROCESSUS D'AGRÉMENT TOUTE L'ATTENTION QU'IL MÉRITE!

Compte tenu des récents événements survenus au CROM, Agrément Canada a accepté de reporter la visite des vérificateurs prévue pour mai 2010.

Cela ne signifie pas que le centre peut se reposer sur ses lauriers, bien au contraire! Nous devons déployer des efforts soutenus pour que le CROM atteigne ses cibles avant la visite de novembre.

Le but est de s'assurer que toutes les personnes qui s'investissent dans le CROM participent activement aux objectifs d'amélioration de la qualité fixés pour notre établissement durant le processus d'agrément.

D'autres renseignements sont à venir. On s'attend à ce que vous participiez activement à cet important processus. Demeurez à l'écoute!

Pendant cette période de transition, notre objectif prioritaire sera d'assurer la continuité des services. Puis, nous recentrerons notre énergie sur les résultats des services, tout en redoublant d'efforts pour obtenir notre agrément.

Notre plan stratégique 2010-2015, approuvé par le conseil d'administration le 23 février dernier, nous guidera dans notre démarche. Fruit de nombreuses consultations menées, ce plan est disponible au [www.crom-wmrc.ca](http://www.crom-wmrc.ca), tout comme notre plus récente publication, le *Bulletin du conseil du CROM*. Publié après chaque réunion du C.A. du CROM, le bulletin du conseil fait partie de nos efforts pour informer les employés, les responsables des ressources résidentielles, les usagers, les familles et les partenaires sur les questions auxquelles le CROM est confronté. Nous espérons que vous consulterez le bulletin et le site fréquemment.

Directeur général par intérim

---

### Dépôt Légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Library and Archives Canada, 2010

ISSN 1921-3999

---

PETER RHIND ET DARREN DAIGLE POSENT AVEC UNE NOUVELLE FOURGONNETTE OFFERTE AU CENTRE D'ACTIVITÉS DE JOUR CARTIER. ELLE PERMET QUOTIDIENNEMENT AUX CLIENTS DE FAIRE DES SORTIES DANS LE CADRE DE LEURS ACTIVITÉS SOCIOPROFESSIONNELLES ET D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE. LES DONS SONT TOUJOURS TRÈS APPRÉCIÉS!





## DES ESPOIRS SE CONCRÉTISENT, MAIS CE N'EST PAS FINI !

LA CAMPAGNE **BÂTISSONS DE L'ESPOIR**, DONT LE BUT EST DE CONSTRUIRE UNE MAISON DE RÉPIT À CÔTÉ DE LA DIRECTION DES SERVICES AUX ENFANTS ET À LEUR FAMILLE, A BÉNÉFICIÉ D'UN GRAND ÉLAN DE SOUTIEN DEPUIS LE DERNIER NUMÉRO DE *L'ÉCHO CROM*

Grâce à la générosité de la Fondation Eleanor Côté, de Power Financial, du club Rotary de Westmount, de la Caisse Desjardins et de Telus, il ne manque à la campagne que 150 000 dollars pour atteindre son but, un million de dollars. Par ailleurs, d'éventuels donateurs étudient la possibilité d'apporter leur contribution financière. L'équipe chargée de la campagne est confiante que les travaux commenceront fin mai, le rêve devenant réalité dès l'automne.

Il n'est pas trop tard pour appuyer la campagne ! Pensez-y : tout don compte.

Vous pouvez faire un don en ligne, sur le site Web du CROM au [www.crom-wmrc.ca](http://www.crom-wmrc.ca), en cliquant sur « Soutenez la campagne Bâtissons de l'espoir ». Vous pouvez aussi envoyer un chèque par voie postale, à l'ordre de la Fondation Taylor-Birks.

### Fondation Taylor-Birks

8000, rue Notre-Dame, Lachine (Québec) H8R 1H2.

Des images du Gala de sensibilisation à l'autisme à l'automne, qui a permis d'amasser plus de 11 000 dollars pour la campagne. L'événement a enchanté les employés et les usagers du CROM dont Carole Bousquet, Jessica Levine, Hannah Lusthaus et Maddalena Iasenza (première photo). Le président et la conseillère de la fondation Taylor-Birks, Ian Moodie et Jacqueline Scott ont aussi apprécié la soirée, de même que Terry Rutherford, coprésident du comité des usagers, qui a gagné un chandail du Canadien dans l'encan chinois (accompagné de sa mère, Marjolyn Vall).



## LA MERVEILLEUSE « TANTE » JEAN MARIE TRANSFORME TROIS USAGERS DE LA DSEF

**« LA MÈRE D'ACCUEIL IDÉALE AIME CES ENFANTS COMME LES SIENS », EXPLIQUE HEIDI GRAY-SEDEROFF, TRAVAILLEUSE SOCIALE À LA DIRECTION DES SERVICES AUX ENFANTS ET À LEUR FAMILLE (DSEF). « JEAN MARIE EN EST LE PARFAIT EXEMPLE. »**

C'est ce qui saute aux yeux quand on parle avec la chaleureuse « tante » des trois jeunes usagers hébergés dans sa belle et spacieuse maison.

Pour Jean Marie, sans enfants à elle, entendre parler du CROM par un autre responsable de ressource résidentielle rencontré il y des années, ç'a été un cadeau du ciel.

« C'était comme un appel intérieur », dit-elle.

Depuis qu'il habite chez Jean Marie et son mari James, Anthony, 17 ans, d'une timidité maladive et « l'ado le plus triste qu'on n'ait jamais vu », est devenu un jeune homme sociable, actif, ne présentant qu'une déficience intellectuelle moyenne ; il brille à l'école et il veille sur ses « petits frères ».

Luc, 11 ans, tout sourire, était un hyperactif à l'appétit capricieux, dont le trouble envahissant du développement est aujourd'hui à peine perceptible.

À son arrivée, Tyler, 5 ans, était agressif et sujet à crises. Jean Marie l'a pris sous son aile, éliminant les bonbons.



« Maintenant, il est comme tous les enfants de 5 ans, il est vraiment brillant », confie Heidi, regardant d'un œil attendri Tyler courir dans la maison.

L'affection entre l'aîné et le benjamin est palpable, alors qu'ils jouent ensemble à l'ordinateur (en bas à gauche), tandis que Luc pose pour la photo et que Jean Marie prépare une collation (en haut à droite). Luc a même renoncé à sa chambre pour être plus près de Tyler.

Selon Jean Marie, les limites et la structure ont facilité l'adaptation des garçons. En effet, mais n'oublions pas une responsable de ressource que le CROM est très chanceux d'avoir !

**« C'EST MA FAMILLE. JE NE PEUX PAS IMAGINER MA VIE SANS EUX. »**

**Jean Marie Frank, responsable d'une ressource résidentielle**





## L'EXPRESSION D'UNE INSATISFACTION : UN MOYEN CONCRET POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES

**SAVIEZ-VOUS QUE LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES SONT ÉTROITEMENT LIÉS ?**

Que l'expression d'une insatisfaction, ou encore, la formulation d'une plainte, sont des gestes qui contribuent réellement à l'amélioration de la qualité des services offerts par le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM) à sa clientèle ?

Saviez-vous que l'examen d'une plainte s'effectue *toujours* dans une perspective d'amélioration de la qualité des services ?

De fait, en portant à la connaissance de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services une situation où vous estimez que vos droits, en tant qu'usager, ou que ceux d'un proche ne sont pas respectés, vous contribuez non seulement au règlement de la situation dont vous êtes insatisfait, mais vous soutenez également l'établissement dans ses efforts pour améliorer ses services.

**Dominique Normand est commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour le CROM depuis plus de trois ans.**

**Dominique Normand :**

*Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services*

8000, rue Notre-Dame, Lachine (Québec) H8R 1H2

dominique.normand@ssss.gouv.qc.ca | T. 514 364-4284 | Téléc. 514 595-5371

En effet, le traitement d'une plainte permet à la commissaire de questionner les différentes activités de gestion qui influencent directement la qualité des services (planification, organisation, coordination, évaluation) et de formuler des recommandations à la direction du CROM en vue d'en améliorer le fonctionnement.

Le CROM dispose d'une procédure spécifique pour le traitement des plaintes formulées par les usagers ou leurs représentants. Cette procédure est d'ailleurs disponible sur le site internet de l'établissement au [www.crom-wmrc.ca/les-plaintes-et-la-qualite-des-services](http://www.crom-wmrc.ca/les-plaintes-et-la-qualite-des-services)

Je vous invite donc, si vous souhaitez obtenir de plus amples informations relativement au processus de traitement des plaintes, à consulter le site Web du CROM ou à communiquer avec moi.



## LES NOUVELLES DU CROM EN LIGNE

Pour rester « vert », tout en diffusant ses nouvelles plus souvent, le CROM a complètement transformé la page d'accueil de son site Web au [www.crom-wmrc.ca](http://www.crom-wmrc.ca).

Vous avez peut-être remarqué récemment que les bulletins de nouvelles sont plus fréquents sur le site Web. La cadence va se maintenir et, grâce à la nouvelle conception de la page d'accueil, ils seront plus faciles à trouver et à consulter.

En outre, ce numéro de l'Écho CROM sera le dernier en format papier à être distribué à grande échelle. Si vous souhaitez être inclus dans notre liste de diffusion permettant de recevoir électroniquement nos bulletins courants ainsi que l'Écho CROM, veuillez faire parvenir votre nom complet ainsi que votre adresse courriel à Jennifer Scrimger à l'adresse suivante : [jscrimger.crom@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jscrimger.crom@ssss.gouv.qc.ca)

Pour ceux désirant recevoir la version imprimée de l'Écho CROM, veuillez envoyer votre demande par voie postale à l'adresse suivante :

**Service des communications du CROM**

8000, rue Notre-Dame  
Lachine (Québec) H8R 1H2

## COMITÉ DES USAGERS : PORTRAIT D'UN MEMBRE DAVID ALLEN : L'ENTRAIDE PERSONNIFIÉE

**SI DAVID ALLEN NE VOUS SEMBLE PAS INCONNU, C'EST SANS DOUTE PARCE QU'IL MANQUE RAREMENT UNE CHANCE DE FAIRE DU BÉNÉVOLAT.**

David collecte des fonds, appuie toutes sortes d'activités et présente et expose son point de vue comme usager à de nombreux comités et projets spéciaux.

En général (mais pas toujours), le bénévolat de David se rapporte au comité des usagers du CROM. Accomplissant actuellement son deuxième mandat de trois ans, il représente le comité au conseil d'administration du CROM et au

comité de gestion des risques. Il ne cache pas qu'il y prend beaucoup de plaisir !

« Ça me plaît vraiment », dit-il en parlant de ses fonctions. « Je rencontre toutes sortes de gens et je leur donne un coup de main. »

L'an dernier, David a fait le tour des programmes d'activités de jour du CROM pour distribuer les dépliants et les aimants du comité des usagers et expliquer le rôle du comité à d'autres usagers : une mission qui lui convenait parfaitement.

« J'aime répondre aux questions des gens et aider le comité à trouver des solutions », déclare-t-il.



Le comité des usagers du CROM a pour mandat d'informer les usagers de leurs droits, de les accompagner dans le processus de plainte, de promouvoir des façons d'améliorer leur qualité de vie, d'animer des activités et de déléguer un membre représentant au conseil d'administration du CROM.

**Comité des usagers** | [www.crom-wmrc.ca/comite-des-usagers](http://www.crom-wmrc.ca/comite-des-usagers) | T. 514 363-3025, local 2422

## LE CROM PERD UN AMI ET ALLIÉ DE LONGUE DATE

**LA COMMUNAUTÉ DES AFFAIRES ET LES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF DE L'OUEST-DE-L'ÎLE DE MONTRÉAL PORTENT LE DEUIL DE GERRY ARSENAULT, DÉCÉDÉ EN FÉVRIER À L'ÂGE DE 63 ANS.**

Pendant les 25 années où il a vécu à Pointe-Claire, Gerry s'est investi dans de multiples activités communautaires et c'est à lui qu'on doit d'avoir revitalisé la Fondation Taylor-Birks (FTB) et lancé avec grand succès la campagne « Bâtissons de l'espoir ».

« Il a fait tant de choses dans sa vie, il était toujours prêt à vous aider », déclare Ian Moodie, président de la fondation au cours des dernières années.

« Il sortait de l'ordinaire, c'était quelqu'un de remarquable ».

Gerry a été membre de notre conseil d'administration et président de la FTB avant de se consacrer totalement à son rôle de président du CLD Ouest-de-l'île, un organisme sans but lucratif faisant la promotion du développement économique et de l'entrepreneuriat.

Au cours de la dernière année de sa vie, Gerry a contracté le cancer du poumon. Il laisse sa femme, Sue, son fils, Michael, et sa fille, Tracy.



**Gerry Arsenault a accepté les remerciements du conseil d'administration du CROM en décembre pour sa contribution importante à la collectivité du CROM. Sa femme Sue l'accompagnait.**