



■ **Rapport annuel 2002-2003**

Une expérience *profondément humaine*

□ **Message du président et du directeur général**

La réadaptation est une *expérience profondément humaine* qui se vit à tous les niveaux de l'organisation. Pour l'utilisateur et ses proches dont la vie est bouleversée, c'est souvent une occasion de réflexion et de redéfinition des valeurs fondamentales. Pour les prestataires de services, c'est un lieu de respect et d'espoir dans les capacités humaines. Pour nous, administrateurs et gestionnaires, l'année a été des plus riches en événements et réalisations. Notre personnel de soutien, professionnel ou de direction ainsi que notre conseil d'administration et nos bénévoles n'ont pas ménagé leurs efforts et leur engagement pour toujours et davantage répondre aux besoins des clientèles de l'établissement qui sont sa raison d'être.

□ **Les services à la clientèle**

Nous avons généralement pu améliorer encore cette année l'accès à nos services, comme en témoignent nos données sur le nombre d'utilisateurs en attente de services de même que les délais d'attente. Des progrès continuent d'être visés pour certaines clientèles et nos discussions se poursuivent auprès des instances appropriées pour compléter le financement de ces interventions. Nous avons en outre poursuivi nos efforts afin de consolider et de développer nos services auprès des clientèles prioritaires mentionnées au Plan régional d'organisation des services (PROS) en déficience physique. Enfin, la démarche de renouvellement de notre accréditation auprès du Conseil québécois d'agrément (CQA) nous a permis de constater, par sondage, une satisfaction générale très élevée de nos clientèles au regard de l'ensemble des services reçus. Cette marque d'appréciation nous incite au dépassement.

□ **Le soutien au personnel et aux opérations**

Notre Plan de développement des ressources humaines (PDRH) a continué de se déployer, entre autres au regard de la valorisation du personnel au quotidien, de la collaboration intra et interéquipes et dans le cadre d'un projet-pilote d'une révision des processus d'appréciation du personnel. Le sondage auprès du personnel réalisé par le CQA a permis de souligner des résultats très positifs sous les aspects de la réalisation (environnement adéquat, capacité d'innovation, défi professionnel), de l'implication du personnel et de la collaboration intra et interéquipes. Sur les plans du soutien au quotidien et des communications, des efforts accrus devront être faits afin de consolider le climat organisationnel. Finalement, nous avons poursuivi nos actions en 2002-2003 afin d'améliorer la qualité de notre environnement physique dans nos trois sites principaux. Nous avons continué nos représentations afin de mettre à niveau nos édifices et de regrouper éventuellement nos clientèles sur deux sites principaux (boulevard Wilfrid-Hamel et chemin Saint-Louis).

□ **Le développement de l'institut universitaire**

Seul établissement désigné au Québec en vertu de la loi comme institut universitaire dans les domaines de l'adaptation, de la réadaptation et du soutien à l'intégration sociale des personnes ayant une déficience physique, l'IRD PQ a maintenu ses efforts afin de consolider sa base de financement et lui assurer une pérennité. Nous poursuivons aussi nos efforts pour mieux intégrer au quotidien et dans nos opérations le volet des services cliniques, avec ceux de l'enseignement et de la recherche.



Le partenariat

Comme par les années passées, nous avons maintenu et intensifié nos liens de partenariat avec les organismes communautaires et les établissements du réseau. Les consultations menées dans le cadre de la démarche d'agrément ont révélé une satisfaction généralement élevée de nos partenaires quant à leur collaboration avec l'IRDPO.

L'amélioration de la qualité

Outre les efforts continus de révision et d'évaluation de programmes, l'année 2002-2003 aura logé, comme nous le mentionnions, à l'enseigne du renouvellement de l'agrément de l'établissement. Plus d'une centaine d'employés ont soutenu avec enthousiasme la démarche qui devrait trouver son aboutissement à l'automne 2003.

Enfin, il importe de mentionner que dans le cadre de la nouvelle loi sur la gouverne du réseau et ses exigences, plus de la moitié des membres de notre conseil d'administration ont cédé leur place au cours de l'automne. Il faut remercier pour leur apport précieux ceux qui ont quitté et souligner l'engagement de tous les nouveaux membres qui constituent une équipe dynamique dédiée à l'amélioration des services à nos clientèles. Ils continueront d'épauler nos 1300 employés qui sont le cœur et l'âme agissante de notre établissement.

Les orientations stratégiques 2003-2006 représentent un défi passionnant pour faire grandir l'organisation. Nous le relèverons ensemble puisque ce projet est *profondément humain!*

Le président du conseil d'administration,



Luc M. Malo

Le directeur général,



Richard Brousseau



Principes d'éthique et code de déontologie

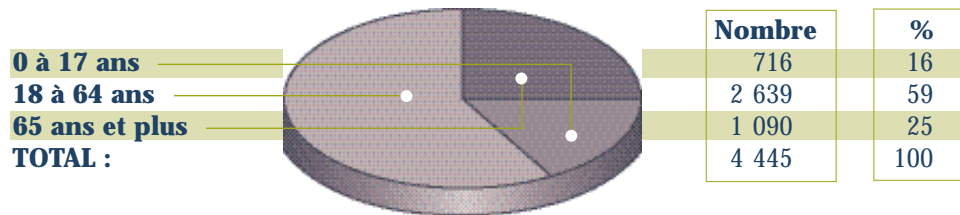
Les administrateurs ont adopté en juin 1998 un code de déontologie visant à garantir à la population une gestion intègre des fonds publics de même que l'équité en matière de services aux personnes ayant une déficience physique.

Les principes d'éthique et de déontologie auxquels les administrateurs adhèrent dès leur entrée en fonction portent sur leurs devoirs et leurs obligations. Les membres du conseil d'administration en place en 2002-2003 ont ainsi pris l'engagement d'agir à ce titre avec prudence, diligence, compétence, honnêteté et loyauté, dans l'intérêt des personnes ayant une déficience physique et l'accomplissement de la mission de l'établissement.

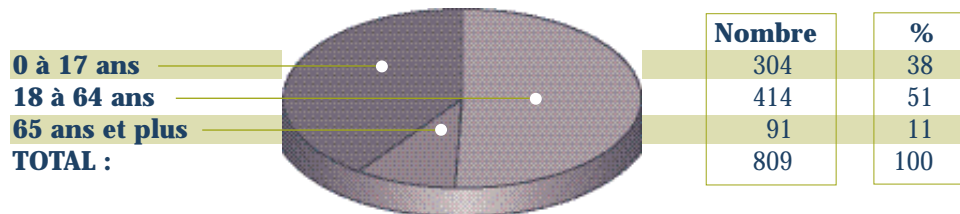


■ Les statistiques clientèle 2002-2003

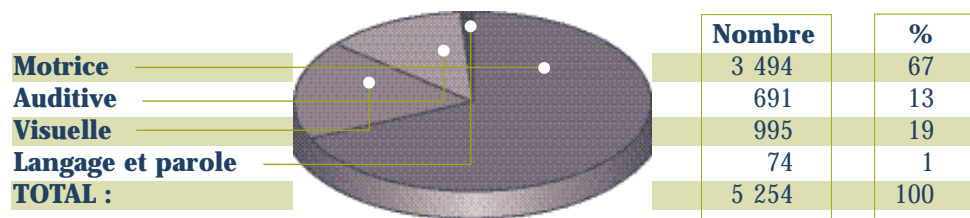
□ Répartition par groupes d'âge des nouveaux usagers inscrits



□ Répartition par groupes d'âge des nouveaux usagers admis



□ Répartition des nouveaux usagers par déficiences (admis et inscrits)



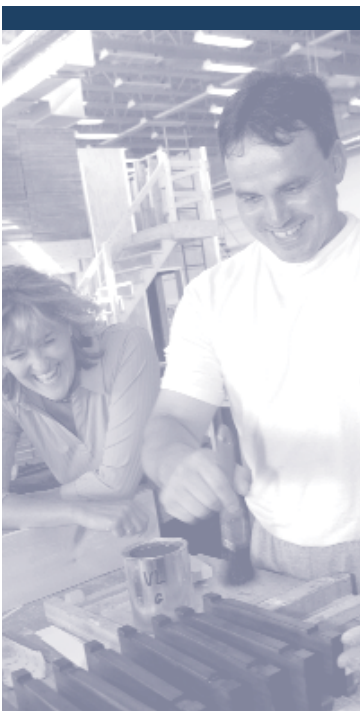
□ L'achalandage* selon les régions administratives

Régions	01	02	03	04	09	11	12	Autres
Usagers	211	132	6 195	181	193	157	1 174	290

□ Activités aux Programmes d'aides techniques

Nombre d'interventions	20 831
Nombre d'appareils neufs alloués	6 574
Nombre d'appareils valorisés alloués	453
Nombre d'appareils récupérés	945

*L'achalandage : les usagers présents au 31 mars 2002 plus les nouveaux usagers du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003



■ Les commentaires de la clientèle

Trente-deux plaintes ont été reçues au cours de l'année 2002-2003, comparativement à 28 l'an dernier. Dans 81 % des cas, ces plaintes ont été formulées par l'utilisateur lui-même, 19 % l'ont été par un proche ou par un assistant (comité des usagers). Le délai moyen de traitement a été de 21 jours. Une plainte concernant un médecin a été adressée au médecin examinateur.

On dénombre 29 objets de plainte. L'accessibilité et la continuité (45 % - 13 plaintes), les relations interpersonnelles (17 % - 5 plaintes), les soins et les services offerts (17 % - 6 plaintes) ainsi que 3 plaintes concernant l'environnement et les ressources matérielles constituent la majorité des objets de plainte. De l'information a été prodiguée pour 19 objets de plainte sur 29. Des mesures correctives ont été recommandées et appliquées dans 69 % des cas. En parallèle aux plaintes déposées, notons que 14 insatisfactions ont été portées à notre connaissance sur différents sujets. Ces insatisfactions ont été réglées rapidement à la satisfaction des personnes, sans nécessiter l'ouverture de dossier de plainte.

Vingt-huit témoignages de satisfaction ont été reçus au cours de l'année au regard des services offerts dans les différents programmes de l'IRDPO. Ces témoignages soulignent la qualité des services reçus, le professionnalisme des intervenants et leur compétence.





■ Rapport des vérificateurs *sur les états financiers condensés*

Aux membres du conseil d'administration de
l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

L'état des résultats des activités principales et des activités accessoires du fonds d'exploitation condensé, les bilans des fonds d'exploitation, de dotation et à destination spéciale condensés présentés dans le rapport annuel de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec ont été établis à partir des états financiers contenus dans le rapport financier annuel de l'établissement au 31 mars 2003 et pour l'exercice terminé à cette date à l'égard desquels nous avons exprimé une opinion sans réserve dans notre rapport daté du 30 mai 2003. La présentation d'un résumé fidèle des états financiers complets relève de la responsabilité de la direction de l'établissement. Notre responsabilité, en conformité avec la note d'orientation pertinente concernant la certification, publiée par l'Institut canadien des comptables agréés, consiste à faire rapport sur les états financiers condensés.

À notre avis, les états financiers condensés ci-joints présentent, à tous les égards importants, un résumé fidèle des états financiers complets correspondants selon les critères décrits dans la note d'orientation susmentionnée.

Les états financiers condensés ci-joints ne contiennent pas toute l'information requise selon les normes et les pratiques comptables reconnues dans les établissements relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Le lecteur doit garder à l'esprit que ces états financiers risquent de ne pas convenir à ses fins. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la situation financière et les résultats d'exploitation de l'établissement, le lecteur devra se reporter au rapport financier complet correspondant.

Raymond Chabot Grant Thornton



Société en nom collectif
Comptables agréés



ÉTAT DES REVENUS ET DES CHARGES POUR L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS 2003

FONDS D'EXPLOITATION

ACTIVITÉS PRINCIPALES	2001-2002	2002-2003
REVENUS		
RRSS	41 222 761	43 203 647
Usagers	497 178	1 152 693
Ventes de services	8 580 910	8 931 651
Recouvrements	525 929	540 629
Autres	1 253 134	2 096 130
TOTAL DES REVENUS	52 079 912	55 924 750
CHARGES		
Internat	5 798 119	5 940 137
Ressources intermédiaires	111 189	170 291
Adaptation/réadaptation DM	17 404 856	19 450 492
Adaptation/réadaptation DV	1 960 330	2 068 001
Adaptation/réadaptation DA	4 102 263	4 331 662
Adaptation/réadaptation DLP	568 231	652 773
Soutien à l'intégration	1 004 708	1 179 893
Services de soutien	5 550 107	5 644 032
Services administratifs	4 385 618	4 762 450
Services techniques	10 821 857	10 839 321
Autres charges	723 156	525 512
TOTAL DES CHARGES	52 430 434	55 564 564
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus)	(350 522)	360 186

ACTIVITÉS ACCESSOIRES	2001-2002	2002-2003
REVENUS		
Recherche	2 282 041	3 206 934
Enseignement médical	458 575	551 111
Aides techniques	11 584 140	12 143 554
Parc de stationnement	16 969	16 805
Distributeurs, Serv. traiteur	175 338	174 927
Location de téléviseurs	10 824	20 730
Supplément au loyer	745 311	736 512
TOTAL DES REVENUS	15 273 198	16 850 033
CHARGES		
Recherche	2 282 041	3 206 394
Enseignement médical	458 575	551 111
Aides techniques	11 790 190	12 291 932
Parc de stationnement	5 356	2 334
Distributeurs, Serv. traiteur	158 336	164 809
Location de téléviseurs	11 126	21 833
Supplément au loyer	745 311	736 512
Charges non réparties	13 047	-
TOTAL DES CHARGES	15 463 982	16 974 925
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus)	(190 784)	(124 892)

BILAN AU 31 MARS 2003

FONDS D'EXPLOITATION

ACTIF	2001-2002	2002-2003
COURT TERME		
Encaisse	3 272 316	4 025 042
Débiteurs	5 691 611	5 198 773
Charges payées d'avance	76 221	83 489
Stocks	904 607	848 854
Interfonds	655 748	237 977
	10 600 503	10 394 135
LONG TERME		
Autres éléments	1 831 806	1 742 117
TOTAL DE L'ACTIF	12 432 309	12 136 252
PASSIF		
COURT TERME		
Autres crédateurs	5 445 670	5 199 373
Autres éléments	5 199 854	4 351 813
	10 645 524	9 551 186
LONG TERME		
Autres éléments	1 537 260	2 059 274
SOLDE DE FONDS	249 525	525 792
TOTAL DU PASSIF ET SOLDE DE FONDS	12 432 309	12 136 252

FONDS D'IMMOBILISATIONS

ACTIF	2001-2002	2002-2003
COURT TERME		
Encaisse	757 338	1 184 500
Débiteurs	759 319	138 316
	1 516 657	1 322 816
LONG TERME		
Immobilisations	25 522 201	27 010 868
TOTAL DE L'ACTIF	28 038 858	28 333 684
PASSIF		
COURT TERME		
Autres crédateurs	-	4 295
Interfonds	655 748	237 977
Financement temporaire	2 814 191	3 964 621
	3 469 939	4 206 893
LONG TERME		
Service de la dette - Obligations	4 598 772	4 328 124
SOLDE DE FONDS	19 970 147	19 798 667
TOTAL DU PASSIF ET SOLDE DE FONDS	28 038 858	28 333 684

■ Les statistiques 2002-2003

Formation, enseignement, recherche

Nous avons collaboré à l'enseignement pratique et théorique avec 48 établissements d'enseignement dans 24 disciplines cliniques et 20 disciplines paracliniques. Deux cent cinquante-quatre intervenants ont été impliqués dans l'accueil de 571 étudiants pour 8359 jours de stage. Nous avons également accueilli 7 étudiants (186 jours de stage) en provenance de l'Europe.

Le secteur de la formation réseau a réalisé sa mission de transfert des connaissances pratiques en réadaptation en offrant les activités de formation suivantes : formation réseau (24), formation sur mesure (64), stages en cours d'emploi (18), collaborations internationales (2). Ainsi, 108 intervenants formateurs de l'IRDPQ ont donné 1172 heures de formation à 1229 personnes du réseau de la santé et des services sociaux.

Au chapitre de la participation clinique à la recherche, 18 projets de recherche, ébauchés par des intervenants cliniques et encadrés par des chercheurs du CIRRIIS, sont actuellement en cours de réalisation. Durant l'année, les intervenants cliniques ont participé à une vingtaine d'activités de transfert des connaissances en rapport avec leurs projets de recherche.

D'ici 2005, tous les programmes seront en processus d'évaluation continue pour les trois volets de leur mission : services cliniques, enseignement et recherche.

Voici quelques données concernant le CIRRIIS :

- Chercheurs : 35 (9 boursiers et 2 titulaires d'une chaire de recherche du Canada)
- Personnel de soutien à la recherche : 33
- Étudiants : 29 (maîtrise), 16 (doctorat)
- Stagiaires : 3 (postdoctorat)
- Projets de recherche en cours : 106
- Articles scientifiques publiés (60), conférences nationales et internationales (100)
- Subventions, bourses, fonds de recherche octroyés aux chercheurs : 2 538 649 \$

■ L'équipe de direction

au 31 mars 2003

Josette Beaupré

Directrice des services à la clientèle
des enfants et adolescents

Lorraine Bégin

Directrice des services professionnels

Richard Brousseau

Directeur général

Patrick Fougeyrollas

Directeur de l'enseignement et
du soutien scientifique

Guy Gignac

Directeur général adjoint et
Directeur des services de soutien

Pierre Girouard

Directeur des ressources humaines

Michel Lapointe

Directeur des services aux clientèles des
adultes et des aînés

Jacques Plamondon

Adjoint au directeur général et
Directeur au développement de la qualité

Carol L. Richards

Directrice du CIRRIIS

Christian Vancaenenbroeck

Directeur des programmes d'aides techniques





■ Les membres du conseil d'administration

au 31 mars 2003

Luc M. Malo*^{}, président**, *élection par la population*

Claude Lafrance^{}, 1^{er} vice-président**, *désignation par cooptation*

Pierre Carrier^{*}, 2^e vice-président, *élection par la population*

Richard Brousseau*^{}, secrétaire**, *directeur général, membre d'office*

Liliane Allard^{*}, *désignation par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec*

Jean Comeau^{*}, *désignation par la Fondation de l'IRDPQ*

Bertrand Dion, *désignation par la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent (vocation suprarégionale)*

Ginette Dion, *désignation par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec*

Michelle Fleury^{}**, *désignation par l'Université Laval*

Réal Guérette, *désignation par le comité des usagers*

André Hallé^{}**, *désignation par cooptation*

Denis Labrie, *désignation par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec*

Danie Lavoie^{}**, *désignation par le conseil multidisciplinaire*

Paul Monty, *désignation par cooptation*

Patrice Provencher, *élection par la population*

Myreille St-Onge, *désignation par l'Université Laval*

Louise Vallière, *désignation par les conseils d'administration des établissements*

* Membre du comité d'utilisation des ressources

** Membre du comité d'orientation et de planification stratégique

□ Les conseils et les comités

au 31 mars 2003

- Comité d'éthique clinique
- Comité d'éthique de la recherche
- Comité d'orientation et de planification stratégique
- Comité d'utilisation des ressources
- Comité des infirmières et infirmiers
- Comité des usagers
- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
- Conseil du personnel paraclinique
- Conseil multidisciplinaire

