Rapport annuel 2009-2010

NOS POINTS DE SERVICES

SIÈGE SOCIAL
AMOS
621 rue de l'Harricana
Amos (Québec) J9T 2P9
819 732-8241

ROUYN-NORANDA
3, 9e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
819 762-0088

LA SARRE
679, 2e Rue Est
La Sarre (Québec) J9Z 2X7
819 333-2898

VILLE-MARIE
22, rue Notre-Dame-de-Lourdes
Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
819 629-2146

VAL-D'OR
725, 6e Rue, Pavillon C
Val-d'Or (Québec) J9P 3Y1
819 874-4171

TEMISCAMING
180, rue Anvik, C.P. 760
Témiscaming (Québec) J0Z 3R0
819 627-3385

CENTRE NORMAND
Centre de réadaptation en dépendance
Avec vous vers le mieux-être

Rapport annuel 2009-2010

CENTRE NORMAND
Centre de réadaptation en dépendance
Avec vous vers le mieux-être

Table des matières

Message du président et du directeur général 3

Déclaration de fiabilité des données contenues dans le rapport de gestion et des contrôles afférents 4

Structure organisationnelle 5

Valeurs organisationnelles 6

Bilan clinique et administratif 7

Comité des usagers 8

Ressources humaines 9

Rapport du vérificateur 10

Sommaire du rapport financier 11

Comité du C.A. 14

Code d'éthique et de déontologie 15

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Informations à fournir au rapport annuel d'activités d'un établissement conformément à la circulaire 2008-010 (03.01.61.19)

Tout établissement se doit de publier dans son rapport annuel les règles de déontologie traitant notamment :

traiter des mesures de prévention, notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts;

traiter de l'identification de situations de conflits d'intérêts;

interdire des pratiques reliées à la rémunération de ces personnes;

traiter des devoirs et obligations de ces personnes même après qu'elles ont cessé d'exercer leurs fonctions;

prévoir des mécanismes d'application dont la désignation des personnes chargées de l'application du code et la possibilité de sanctions.

EXTRAITS DU « RÈGLEMENT INSTITUANT UN CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE AUX ADMINISTRATEURS » ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 28 AVRIL 1998

Définitions

Conflits d'intérêts : désigne notamment, sans limiter la portée légale de cette expression, toute situation où l'intérêt direct ou indirect de l'administrateur est tel qu'il risque de compromettre l'exécution objective de sa tâche, car son jugement peut être influencé et son indépendance affectée par l'existence de cet intérêt.

Conflits de devoirs ou d'intérêts

Article 8.
Tout administrateur évite des conflits de devoirs ou d'intérêts.

Article 9.
Tout administrateur, autre que le directeur général, qui a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui du conseil ou de l'un des établissements qu'il administre doit, sous peine de déchéance de sa charge, dénoncer par écrit son intérêt au conseil et s'abstenir d'y siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle il a cet intérêt est débattue, sauf dans les situations prévues par la loi.

Article12.
L'administrateur ne reçoit aucun traitement ou autres avantages financiers, à l'exception du remboursement de ses dépenses faites dans l'exercice de ses fonctions aux conditions et dans la mesure déterminée par le gouvernement.

Article 13.
L'administrateur se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions d'administrateur.

Article 14.
L'administrateur s'abstient de manœuvrer pour favoriser des amis ou des proches. Il s'abstient, en outre, d'intervenir dans le processus d'embauche du personnel, sous réserve du directeur général ou d'un cadre supérieur.

Article 15.
L'administrateur utilise les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous. Il ne peut confondre les biens de l'établissement avec les siens.

Mécanismes d'application du code

Article 16.
Toute allégation d'inconduite ou de manquement à la loi ou au présent code visant un administrateur doit être transmise au président du comité d'éthique et de déontologie ou, s'il s'agit de ce dernier, à tout autre membre du comité. Le comité doit examiner l'allégation avec diligence. Le comité peut également examiner, à sa propre initiative, toute situation relevant du présent code.

Note :
Aucune situation litigieuse en regard des règles qui y sont prescrites n'a été rapportée au cours de la dernière année.

LA MISSION

Le Centre Normand a pour mission d'offir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, à cause de leur alcoolisme ou de leur toxicomanie, requièrent de tels services, de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes. À cette fin, l'établissement reçoit principalement sur référence, les personnes alcooliques ou les autres personnes toxicomanes; il s'assure que leurs besoins sont évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile, ou si nécessaire, s'assure qu'ils soient dirigés le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

En complémentarité avec sa mission directe, le Centre Normand dispense des services de réadaptation aux personnes aux prises avec des problèmes de jeu pathologique et à leur entourage et offre également un programme d'évaluation des conducteurs automobiles (PECA).

Le Centre Normand offre des services de consultation sur rendez-vous (externe) sur l'ensemble du territoire de l'Abitibi-Témiscamingue à travers 5 points de services : Amos (siège social), Val-d'Or, Rouyn-Noranda, La Sarre, Ville-Marie ainsi qu'à Témiscaming (contrat de service avec le CSSS du Témiscaming et Kipawa).

LA VISION

La vision que nous avons de notre établissement représente où nous voulons aller. Elle donne un but à notre mission et nomme nos ambitions comme établissement œuvrant en dépendance.

« Le Centre Normand veut être un acteur de premier plan dans le traitement des dépendances en Abitibi-Témiscamingue. De par sa spécialisation, il est un facteur de succès dans le traitement des dépendances et dans l'organisation des soins de santé et de services sociaux de la région. Son travail s'inscrit dans une continuité de service impliquant les établissements et organismes œuvrant en santé. Il contribue activement à l'amélioration de la santé et du bien-être dans la population d'Abitibi-Témiscamingue. »

COMITÉ DU C.A.

Conseils ou comités de l'établissement créés en vertu de la Loi sur les services de santé et services sociaux au 31 mars 2010

Conseil d'administration
Officiers du conseil d'administration
Daniel Lampron, président
Sylvain Boucher, vice-président
Pierre Michel Guay, secrétaire
Administrateurs
Pierre-Yves Boucher
Marc Fillion
Véronique Gagné
Jocelyn Gingras
Claude Lahaie
Israël Mc Dougall
Ginette Noël-Gravel
Réal Paul
Céline Robert
Joëlle Thouin
René Villeneuve

Comité des usagers
Claude Lahaie, président
Sylvain Boucher, vice-président
Maryse Larouche, secrétaire
Gille Chabot
Jocelyne Melançon
Rolland Gauthier

Comité de vigilance et de la qualité
Jocelyn Gingras
Claude Lahaie
Pierre Michel Guay
Céline Robert
Francine Pelletier

Comité de gestion des risques
Joëlle Thouin
Claude Lahaie
Marie-France Trudel
Ginette Noël-Gravel

Comité exécutif du conseil multidisciplinai
René Villeneuve, président
Diane Sancartier, vice-présidente
Sébastien Aubin, secrétaire
Isabelle Therrien, coordonnatrice clin. et adm.
Pierre Michel Guay, directeur général

Comité de vérification
Daniel Lampron
Marc Fillion
Jocelyn Gingras

Membres du conseil multidisciplinaire au 31 mars 2010		
Arpin, Andréane	Frenette, Claudie	Naud, Véronique
Aubin, Sébastien	Faber, Manon	Pouliot, Lynn
Baribeau, Josée	Galarneau, Suzie	Ramsay, Carole
Beaupré, Johanne	Jolin, Sonia	Rivard, Nathalie
Bédard-Mianscum, Véronic	Lévesque, Elaine	Roy, Geneviève
Bergeron, Sandhra	Laforge, Serge	Sancartier, Diane
Bérubé, Carole	Lambert, Claudia	Tasset, Joëlle
Bobolia, Josée	Lord, Nancy	Thériault, Jessica
Boisvert, Daniel	Maure, Sébastien	Tessier, Johanne
Bolduc, Marie-Ève	Mélançon, Yves	Trudel, Marie-France
Côté, Claudie	Morin, Véronique	Villeneuve, René
Defoy, Hélène	Morisset, France	

Personnel administratif et de soutien, au 31 mars 2010		
Bertrand, Sylviane	Marcotte, Yvon	Plante, Linda
Bouchard, Stéphane	Morin, Ginette	Rousseau, Carolanne
Caza, Lise	Noël-Gravel, Ginette	Roy, France
Comtois, Josée	Perreault, Lina	Roy, Pierre-Olivier
Drainville, Marie	Perreault, Suzanne	Turcotte, Anne
Labranche, Françine		

Personnel d'encadrement au 31 mars 2010		
Pierre Michel Guay, directeur général	Joëlle Thouin, coordonnatrice clinique et administrative	Isabelle Therrien, coordonnatrice clinique et administrative par intérim

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du Centre Normand pour l'année 2009-2010.

Ce rapport démontre le dynamisme de notre établissement ainsi que la pertinence de la mission dépendance au sein du système de Santé et de Services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

Deux projets porteurs pour notre mission ont franchi des étapes importantes cette année.

Nous avons débuté le programme de traitement de la dépendance aux opioïdes à notre point de service de Rouyn-Noranda. À cet effet une infirmière clinicienne à temps complet a été embauchée et deux locaux du point de service de Rouyn-Noranda ont été emménagés pour répondre aux besoins de ce programme. Les intervenants appelés à intervenir auprès de cette clientèle ont également reçu une formation spécialisée à cet effet. Nous sommes actuellement en démarche pour implanter le programme à Val d'Or.

Nous avons également déposé auprès de l'Agence notre projet d'équipe de liaison à l'urgence du CSSS de la Vallée de l'Or. Ce projet contribuera à appuyer la mission hospitalière du CSSS de Val d'Or en permettant d'orienter la clientèle vers nos services dès la phase de triage à l'urgence.

Un troisième projet majeur pour notre mission est présentement à l'étude. Il s'agit de l'ouverture de notre unité d'hébergement les fins de semaine afin d'offrir un service 24/7. À l'heure actuelle notre unité d'hébergement offre ses services du lundi au vendredi. Un service 24/7 permettra de mieux encadrer notre clientèle qui doit actuellement retourner chez elle la fin de semaine. Cela nous permettra également de nous positionner stratégiquement en offrant des services de plus en plus spécialisés auprès de la clientèle et de nos partenaires.

Au niveau de la performance de notre établissement, nous sommes fiers de constater des hausses de fréquentation de nos services autant à l'externe qu'à notre unité d'hébergement et auprès de la clientèle jeunesse. Il nous faut toutefois redoubler nos efforts auprès des joueurs pathologiques car l'affluence à ce programme n'est pas ce qu'elle devrait être dans chacune des MRC.

Alors que la Loi 100 impose aux établissements certaines restrictions budgétaires, il devient important plus que jamais de démontrer notre efficience. En effet, si nous voulons que notre établissement conserve son autonomie, il faut que chaque dollar investi en dépendance se traduise en services rendus aux clients. Un contrôle plus serré de nos listes d'attente et des charges de cas nous permettra d'atteindre ce but.

À cet effet, nous nous sommes donné les outils nécessaires à l'atteinte de nos objectifs, dont la poursuite de l'application des normes d'attribution du temps de travail.

Nous désirons souligner l'arrivée de Madame Isabelle Therrien dans notre équipe de gestion. Madame Therrien occupe la fonction de coordonnatrice clinique et administrative pour le secteur est, c'est-à-dire les services externes d'Amos et de Val-d'Or ainsi que notre unité d'hébergement à Amos.

Nous sommes persuadés que notre établissement saura se montrer à la hauteur des défis qui l'attendent et que l'année 2010-2011 sera une année déterminante pour l'avenir de notre mission.

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT DE GESTION ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion, relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2009-2010 du Centre Normand :

- Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement ;
- Présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus ;
- Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare qu'à ma connaissance, les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice financier 2009-2010.

Le directeur général,

Pierre Michel Guay

Nom de l'établissement: CENTRE NORMAND | Code: 1636-6114 | Page: 241

Fonds d'exploitation — exercice terminé le 31 mars 201

BILAN

		Exercice courant 1	Exercice précédent 2
ACTIF			
A COURT TERME			
Encaisse	01	982,370	709,443
Placements temporaires	02		
Débiteur-Agence et MSSS	03	66,572	217,029
Autres débiteurs	04	17,781	17,746
Charges payées d'avance	05	27,895	24,877
Stocks	06		
Créances interétablissements (préciser)	07		
Créances interfonds	08	1,430	5,212
Autres éléments	09		
Total de l'actif à court terme (L.01 à L.09)	10	1,096,048	974,307
SUBVENTION À RECEVOIR-RÉFORME COMPTABLE	11	210,404	207,849
PLACEMENTS A LONG TERME	12		
AUTRES ÉLÉMENTS D'ACTIF	13		
TOTAL DE L'ACTIF (L.10 à L.13)	14	1,306,452	1,182,156
PASSIF			
A COURT TERME			
Découvert de banque	15		
Emprunts temporaires	16		
Créditeur - Agence et MSSS	17		
Autres créditeurs	18	513,736	465,985
Intérêts courus à payer	19		
Dettes interétablissements (préciser)	20		
Dettes interfonds	21		
Revenus reportés - activités principales	22	436,803	378,750
Revenus reportés - activités accessoires	23	28,963	73,694
Autres éléments (préciser)	24		
Total du passif à court terme (L.15 à L.24)	25	979,502	918,429
A LONG TERME			
DETTES À LONG TERME	26		
AUTRES ÉLÉMENTS DU PASSIF	27		
TOTAL DU PASSIF (L.25 + L.26 + L.27)	28	979,502	918,429
SOLDE DE FONDS	29	326,950	263,727
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DE FONDS (L.28 + L.29)	30	1,306,452	1,182,156

Nom de l'établissement	Code	Page
CENTRE NORMAND	1636-6114	201

Fonds d'exploitation - activités accessoires — exercice terminé le 31 mars 2010

RÉSULTATS - SOMMAIRE

ACTIVITÉS ACCESSOIRES		Exercice courant 1	Exercice précédent 2
REVENUS			
Financement public et parapublic:			
Agence et MSSS	01		
Fonds de recherche en santé du Québec	02		
Régie d'assurance maladie du Québec	03		
Gouvernement fédéral	04		
Autres	05		
Revenus commerciaux	06		
Revenus d'autres sources et revenus non répartis	07	245,642	252,518
TOTAL (L.01 à L.07)	08	245,642	252,518
CHARGES			
Salaires	09	134,085	125,505
Avantages sociaux	10	44,595	28,712
Charges sociales	11	20,921	17,140
Variation provision pour vacances et congés maladie	12	xxxx	(10,540)
Autres charges	13	26,443	34,822
TOTAL (L.09 à L.13)	14	226,044	195,639
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES REVENUS) DES ACTIVITÉS ACCESSOIRES (L.08 - L.14)	15	19,598	56,879

À titre informatif seulement:

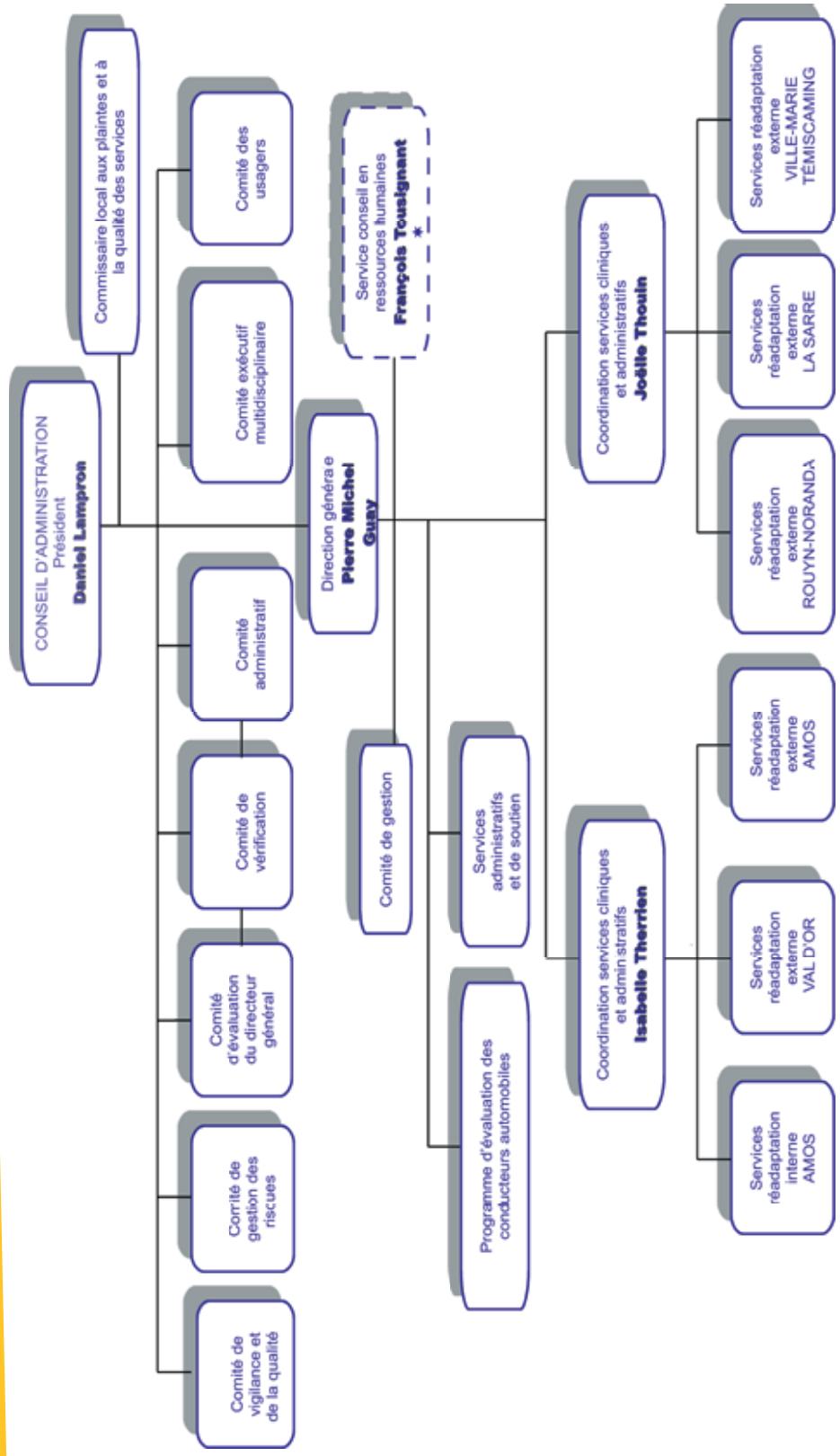
Contributions provenant ou affectées à d'autres fonds:			
En provenance de l'avoir propre et d'autres fonds	16		
Affectées au fonds de stationnement - contribution du c/a 0500	17		
Affectées au fonds d'immobilisations	18		15,463
Affectées à d'autres fonds (préciser)	19		
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités accessoires après contributions provenant ou affectées à d'autres fonds (L.15 + L.16 - L.17 - L.18 - L.19)	20	19,598	41,416

FONDS D'EXPLOITATION - ACTIVITÉS PRINCIPALES ET ACCESSOIRES			
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES REVENUS) DU FONDS D'EXPLOITATION	21	63,223	39,842

À titre informatif seulement:

Fonds d'exploitation - activités principales et accessoires			
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) du fonds d'exploitation après contributions provenant ou affectées à d'autres fonds	22	63,223	70,867

ORGANIGRAMME DU CENTRE NORMAND



* Ressource contractuelle

NOS VALEURS ORGANISATIONNELLES

LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTS

Le Centre s'engage à offrir à la clientèle des services accessibles, disponibles, sécuritaires, satisfaisants, adéquats, personnalisés, en continuité, pertinents et efficients.

LA SPÉCIALITÉ PROFESSIONNELLE

Les services du Centre sont offerts par des professionnels spécialisés sur les problématiques des dépendances (alcoolisme, autres toxicomanies, jeu compulsif…); outre leur maîtrise du savoir et du savoir-faire en dépendance, ils excellent sur le plan du savoir-être avec la clientèle et avec les partenaires.

LA COMPLICITÉ AVEC LES PARTENAIRES

Les professionnels du Centre travaillent en maillage étroit avec les partenaires des réseaux locaux et régionaux, de façon à assurer la complémentarité et la continuité des interventions auprès des clients, par une intégration fonctionnelle et coordonnée des services.

LE RESPECT DANS LES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Le respect est un sentiment de reconnaissance de la juste valeur de soi et de l'autre. Le respect de l'autre induit des attitudes et des comportements positifs face aux besoins, aux droits, aux devoirs, aux libertés, aux différences et limites de chacun dans l'exercice de leurs rôles respectifs.

LA VISIBILITÉ DU CENTRE

La qualité des services aux clients, la spécialité professionnelle, la complicité avec les partenaires et le respect dans les relations interpersonnelles vont assurer au Centre son rayonnement et sa reconnaissance.

SOMMAIRE DU RAPPORT FINANCIER

Nom de l'établissement: CENTRE NORMAND | Code: 1636-6114 | Page: 200

Fonds d'exploitation - activités principales — exercice terminé le 31 mars 2010

RÉSULTATS - SOMMAIRE

		Exercice courant 1	Exercice précédent 2
ACTIVITÉS PRINCIPALES			
REVENUS			
Agence et MSSS	01	2,527,066	2,422,925
Usagers	02		
Ventes de services	03		
Recouvrements	04		
Donations	05	370	200
Subvention du Gouvernement fédéral	06		
Autres revenus	07	2,758	11,545
Total (L.01 à L.07)	08	2,530,194	2,434,670
	09	xxxx	xxxx
	10	xxxx	xxxx
	11	xxxx	xxxx
CHARGES			
Salaires	12	1,458,527	1,401,136
Avantages sociaux	13	409,444	426,778
Charges sociales	14	222,686	206,699
Médicaments	15		
Produits sanguins	16		
Fournitures médicales et chirurgicales	17		
Denrées alimentaires	18		
Créances douteuses	19		
Variation provision pour vacances et congés maladie	20	xxxx	7,600
	21	xxxx	xxxx
	22	xxxx	xxxx
	23	xxxx	xxxx
	24	xxxx	xxxx
Autres charges:			
Intérêts sur emprunts	25		
Entretien et réparations	26	22,539	57,853
Autres dépenses	27	373,373	351,641
TOTAL (L.12 à L.27)	28	2,486,569	2,451,707
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES REVENUS) DES ACTIVITÉS PRINCIPALES (L.08 - L.28)	29	43,625	(17,037)

À titre informatif seulement:

CONTRIBUTIONS PROVENANT OU AFFECTÉES À D'AUTRES FONDS:			
En provenance de l'avoir propre et d'autres fonds	30		46,488
Affectées au fonds d'immobilisations - projets autofinancés	31		
Affectées au fonds d'immobilisations - autres	32		
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES (DES CHARGES SUR LES REVENUS) DES ACTIVITÉS PRINCIPALES APRÈS CONTRIBUTIONS PROVENANT OU AFFECTÉES À D'AUTRES FONDS (L.29+L.30-L.31-L.32)	33	43,625	29,451

RAPPORT DES VÉRIFICATEUR

CossettePoulin LacroixCotnoir Boudreau S.E.N.C.R.L.
COMPTABLES AGRÉÉS

Aux membres du conseil d'administration de
Centre Normand

Nous avons vérifié, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, le rapport financier annuel de Centre Normand pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 présenté dans la forme prescrite par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Dans notre rapport daté du 14 mai 2010 nous avons exprimé une opinion avec la restriction suivante :

- L'établissement ne s'est pas conformé à l'article 278 de la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux. En effet, l'établissement n'a pas transmis dans les trois mois de la fin de son exercice financier, à l'Agence et au ministre, un rapport annuel de ses activités.

À notre avis, les renseignements financiers présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre Normand pour l'exercice terminé le 31 mars 2010, concordent avec les données correspondantes du rapport financier annuel.

Cossette Poulin Lacroix Cotnoir Boudreau

Comptables agrées

Amos, Québec

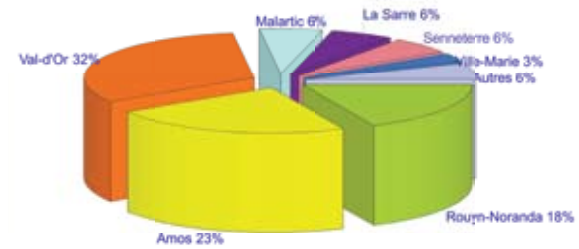
Le 12 juillet 2010

BILAN CLINIQUE ET ADMINISTRATIF

Services internes 2009-2010

Taux d'occupation	
2007-2008	78,93%
2008-2009	69,86%
2009-2010	72,00%

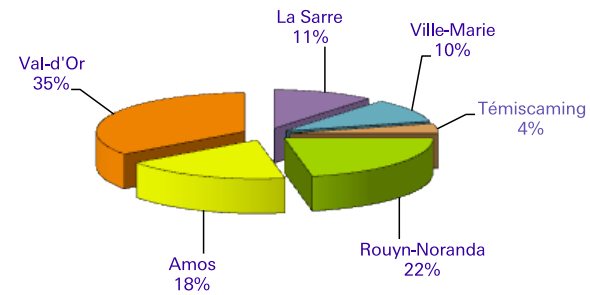
Provenance des usagers par territoire



Services externes 2009-2010

Évolution des inscriptions sur une période de 3 ans	
2007-2008	1419
2008-2009	1081
2009-2010	1164
Nouveaux dossiers	
2008-2009	768
2009-2010	842

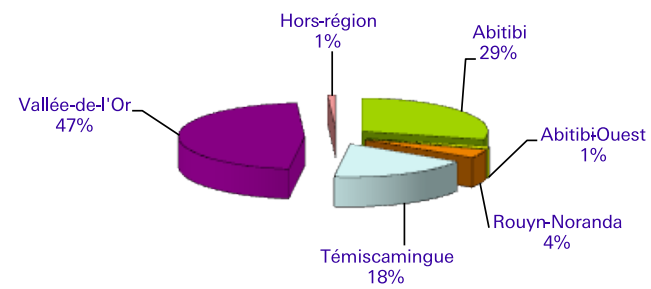
Provenance des usagers par territoire



La clientèle autochtone

Évolution des inscriptions sur une période de 3 ans	
2007-2008	92
2008-2009	84
2009-2010	96

Provenance des usagers autochtones par territoire



Programme d'évaluation des conducteurs automobiles (PECA)

Évolution des inscriptions et entrevues sur une période de 3 ans		
	Inscriptions	Entrevues
2007-2008	308	517
2008-2009	325	630
2009-2010	342	529

La clientèle des joueurs pathologiques

	Usagers traités	Cible
2007-2008	68	- - -
2008-2009	71	80
2009-2010	62	84

La clientèle jeunesse

	Clientèle jeunesse	Cible
2008-2009	135	107
2009-2010	111	107

COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers s'est réuni à 5 occasions soit le 14 avril 2009, le 2 juin 2009, le 24 septembre 2009 ainsi que le 10 mars 2010.

Le comité des usagers a tenu le 22 mai 2009 son activité annuelle. Dans le cadre de cette activité, une conférence fut donnée par M.Bruno Bégin et il y a eu présentation des services du Centre Normand par M. Pierre-Michel Guay. Cette rencontre a permis de réunir plus ou moins 30 personnes qui se sont dit très satisfaites de l'activité. Ce type de rencontre sera récurrent chaque année à la même période.

Les membres du comité ont également rencontrés les usagers de l'interne à 7 occasions durant l'année 2009 2010, soit plus ou moins 80 individus qui ont pu être renseignés sur leur comité ainsi que sur leurs droits et leurs obligations.

Grâce à un dépliant, le comité peut évaluer l'appréciation des services offerts aux usagers et ainsi de mieux jouer notre rôle.

Pour l'année 2009-2010, 23 dépliants furent recueillis soit, 11 pour le point de service de Val-d'Or, 6 pour Amos, 3 pour le secteur de Rouyn-Noranda, 2 au Témiscamingue et un pour le secteur de La Sarre. À partir de ces informations recueillies, les constats suivants peuvent être faits :

83 % des répondants se disent tout à fait satisfait des services reçus

17 % se disent très satisfait des services reçus

L'accès par messagerie vocale nous a permis d'apporter notre support spécifique à 8 occasions sur divers aspects soit : procédure d'accès aux services, processus afin d'accéder à l'interne, interaction entre nos services offerts et le centre carcéral.

Le comité des usagers a eu l'opportunité de participer à une rencontre du comité multi ce qui lui a permis de bien expliquer ses rôles et mandats en plus de susciter l'intérêt et l'implication des personnes présentes.

AGRÉMENT

Le Centre Normand est actuellement dans la démarche visant le renouvellement de son agrément en 2011. Tous les efforts visant ce renouvellement sont actuellement déployés.

SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Un comité de gestion des risques a traité cinq (5) rapports incident/accident durant l'année. La majorité de ces incidents est reliée aux activités physiques et au déplacement de la clientèle hébergée. Des mesures correctives ont été apportées.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Cette année, la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité une plainte et celle-ci n'a donné lieu à aucune recommandation. Une plainte a été portée au Protecteur du citoyen, qui a donné lieu à une recommandation.

RESSOURCES HUMAINES

RECRUTEMENT

Malgré la pénurie de professionnels qui frappe les établissements du réseau de la santé, le Centre Normand a réussi à recruter 13 nouvelles personnes contre 5 départs durant l'année 09-10.

ASSURANCE SALAIRE

2008-2009	9,64%	2009-2010	8,70%

DÉPENSES DE FORMATION

79 315$

Nombre de postes équivalents à temps complet (ETC)
au Centre Normand pour les services de réadaptation en dépendances au 31 mars 2010

Point de service	Services externes					Services internes	Administration et gestion des équipements	Tous les services
	Adultes	Jeunes	Joueurs	Coodination clinique	Sous-total			
Amos	1,9	0,6	0,3	0,3	3,1			**3,1**
La Sarre	2,0	0,4		0,2	2,6			**2,6**
Rouyn-Noranda	2,1	1,3	0,6	0,6	4,6			**4,6**
Val-d'Or, Senneterre, Malartic	3,4	1,0	0,8	0,2	5,4			**5,4**
Ville-Marie	0,9	0,6	0,2	0,2	1,9			**1,9**
Témiscaming-et-Kipawa	0,2	0,1	0,1		0,4			**0,4**
Services externes régionaux - PECA - Remplacement / surcroît					1,1			**1,1** **0,0**
Services internes régionaux						8,4	8,0	**16,4**
Total	**10,5**	**4,0**	**2,0**	**1,5**	**19,1**	**8,4**	**8**	**35,5**