

Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Veillez indiquer le nom de votre comité d'utilisateur

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Nom du comité des usagers : Comité des usagers du CRDIAT Clair Foyer

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

*Le président du **comité des usagers** présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

Le comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) est de retour en force après deux ans de fonctionnement au ralenti. Nos membres sont les mêmes depuis plusieurs années, soit depuis le comité d'origine. Nous sommes prêts à reprendre là où nous nous sommes arrêtés, y compris comprendre tous les changements apportés au sein de notre organisation.

Nous sommes comme des enfants qui apprennent à s'adapter et à adopter le nouveau système d'organisation du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue. Puisque nous sommes aussi parents, nous avons besoin d'une pause pour revenir avec de nouvelles idées et une plus grande force afin de travailler ensemble.

J'aimerais remercier mes membres : Carole Lefort, qui travaille au dossier d'Agrément Canada; Daniel Robitaille, qui nous représente très bien auprès du comité des usagers du Centre intégré (CUCI); et Johanne Shink, pour son excellente contribution et les solutions proposées à des questions pour l'avenir de nos enfants. Sans compter notre nouveau représentant, Marc Girard, qui fait un très bon travail pour le comité. Il a réussi à rejoindre les trois comités des usagers des centres de réadaptation pour avoir des articles promotionnels.

Un gros merci à M. Alain Couture, coordonnateur du CUCI, pour son bon travail. Il nous aide pour les vidéoconférences et la correspondance entre le CUCI et les comités des usagers.

Également, un gros merci à Mme Claudette Carignan, présidente du CUCI, qui s'est assurée que tous les comités vont bien et qui a gardé le contact avec nous pendant la Covid-19. Elle transmet toutes les informations du CISSS aux comités et cela est très apprécié. Merci!

Nous sommes toujours actifs et prenons part à notre mission, tout en respectant les consignes par rapport à la Covid-19. Comme il y a plus d'informations qui circulent entre les comités, nous sommes plus proches des autres membres du CISSS. BRAVO!

Nous vous présentons le rapport 2020-2021 qui fait état des activités tenues par les membres du comité des usagers CRDI (ex-Clair Foyer).

Le comité des usagers a été moins actif au cours de l'année 2019-2020. À la suite des difficultés vécues, le CUCI a décidé d'embaucher avec la collaboration du comité une personne-ressource pour soutenir le comité. Cette personne est entrée en fonction le 3 février 2020. Depuis, il y a eu une rencontre le 26 février 2020. Le comité a des membres qui siègent depuis longtemps, cela permet d'avoir des personnes engagées à répondre à leur mandat. Les membres du comité se parlent souvent pour prendre des nouvelles, en plus des réunions. Nous avons eu des formations par visioconférence et de l'information sur la situation Covid-19. Il y a également eu une formation sur les droits des usagers. Excellent travail de la part du CUCI.

La Direction des programmes DI-TSA-DP a participé à la rencontre du comité des usagers pour faire un état de situation et exprimer sa satisfaction de voir comité à nouveau actif. La Direction a de plus été un soutien pour le recrutement.

La priorité donnée à cette rencontre était de refaire des outils de promotion des droits, car depuis deux ans rien n'avait été fait. Un achat regroupé avec les comités des usagers des centres de réadaptation (en déficience intellectuelle et en dépendance) a été fait au 31 mars 2020.

Nous avons également fait traduire les droits des usagers en anglais.

Un plan d'action est en cours pour l'année 2020, mais non terminé.

En raison du confinement, le comité a dû annuler son assemblée générale annuelle prévue le 23 avril 2020.

Margret Janvier
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité des usagers** au courant de l'année.

Priorités pour l'année 2020-2021

- Distribuer les articles de promotion, en incluant les droits des usagers.
- Transmettre le sondage de satisfaction (révisé) aux intervenants.
- Réaliser un nouveau jeu-questionnaire sur les droits des usagers.
- Réaliser la traduction des droits des usagers en anglais.
- Faire du recrutement.
- Travailler en collaboration avec le comité des usagers du CRDP pour réviser le questionnaire sur la satisfaction.

Le mot de la présidente fait état de ce qui a été réalisé au cours de l'année.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres composant le **comité des usagers** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Margret	Janvier		X	Présidente
Daniel	Robitaille		X	Membre/représentant CUCI
Johanne	Shink		X	Membre
Carole	Lefort		X	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

À l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité des usagers** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Margret	Janvier	819-860-1611	Mhjanvier355@gmail.com	355, chemin Rivière Piché Val-d'Or, QC
Personne-ressource	Marc	Girard	819-622-2773 poste 4454	Marc.girard.cierrat@ssss.gouv.qc.ca	21 rue Notre-Dame Nord Ville-Marie, QC J9V 1W8

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS.

Le comité a refait un dépliant sur les 16 droits des usagers qui sera distribué avec les articles de promotion. Le travail de collaboration avec le comité des usagers du CRDP et la Direction des programmes DI-TSA-DP progresse bien. Un membre du comité a accompagné un usager face à des interrogations concernant les règles sanitaires en résidence de type familial (RTF). Un autre membre a participé à l'accompagnement des usagers à répondre au questionnaire d'Accord Canada.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le **comité des usagers** indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

Nombre de réunions tenues en cours d'années	4
Assemblée générale	15 avril 2021

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Décrivez les projets que le **comité des usagers** compte déployer.

Le questionnaire révisé sur la satisfaction de la clientèle est accessible en mode électronique.

Pour la prochaine année, les projets sont de faire du recrutement de nouveaux membres et de faire la promotion des droits des usagers ainsi que du comité des usagers.

9. **ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

*Le **comité des usagers** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.*

Il y a eu un accompagnement.

10. **CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

*Le président du **comité des usagers** effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.*

Ce rapport présente brièvement les activités réalisées au cours de la dernière année par les membres du comité des usagers. Le but du comité demeure toujours de représenter les usagers et de les accompagner dans leurs démarches, mais aussi de faire connaître les droits aux usagers desservis.

À la lecture du présent rapport, vous pouvez constater que certains de nos objectifs ont été atteints. Toutefois, avec la situation de la crise de la COVID-19, cela a ralenti les activités.

Des moyens sont actuellement en essai pour maintenir l'accompagnement des membres.

11. **RAPPORT FINANCIER**

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.