

## 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 centre de réadaptation en déficience physique (CRLM)

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

*La présidente 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.*

J'ai pris la relève de Mme Gisèle Chrétien à la présidence du comité des usagers du CRDP lors de la rencontre du 19 novembre 2020. J'aimerais remercier Mme Chrétien pour toutes ces années de bénévolat. Quant à moi, j'espère être à la hauteur et je remercie les membres pour leur confiance. Je tiens à souligner que Mme Chrétien a été notre représentante au comité des usagers du centre intégré (CUCI) jusqu'en mars 2020. Présentement, ce poste au CUCI est vacant.

Dans la dernière année, il y a eu nombre d'heures bénévoles et quatre rencontres du comité. Le taux de participation des membres a été fort. Les membres ont travaillé au plan d'action 2020-2021. Le comité travaille à refaire le questionnaire sur l'appréciation des services, par le fait même de le rendre accessible électroniquement. Nous maintenons une collaboration avec le comité des usagers du CRDI dans certains dossiers communs. La pandémie ainsi que notre situation d'un grand territoire font en sorte qu'il nous est difficile de rejoindre nos membres. Toutefois, nous tentons via des articles de promotion de nous rendre plus visibles dans chaque secteur de l'Abitibi-Témiscamingue.

Une formation sur le rôle et l'engagement des bénévoles des comités des usagers a été donnée le 1er décembre 2020. Quelques membres du comité ont participé.

À la suite du plan d'action de la dernière rencontre, le comité a approché la chef de service du centre de réadaptation en déficience physique de Val-d'Or pour demander que le formulaire d'appréciation des services soit disponible en ligne sur le site Internet du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

Nous travaillons également à recruter de nouveaux membres pour avoir une représentation de toute la région.

Je remercie les membres du comité pour leur participation pour l'année 2020.

Dominic Piché, président

### 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 2020-21

- Distribuer les articles de promotion en respectant les règles sanitaires.
- Recruter de nouveaux membres.
- Refaire le questionnaire sur la satisfaction des services et le rendre accessible en format électronique.
- Promouvoir les droits via la remise d'articles promotionnels.
- Accompagner et informer nos membres (pandémie).

Le mot de la présidente fait état des réalisations 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	Autre	
Gisèle	Chrétien		X	Présidente et représentante au CUCI (jusqu'à la fin octobre 2020)
Lydia	Gunther	X		Membre
Dominic	Piché	X		Président (à compter de novembre 2020)
Léandre	Lafontaine	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
Président	Dominic	Piché	819 825-2051	dominicpiche1982@hotmail.com	102, rue Ken Val-d'Or (Québec) J9P 0C3
Personne-ressource	Marc	Girard	819 622-2773, poste 4454	marc.girard.cierrat@ssss.gouv.qc.ca	21, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) 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 travaillé, malgré la pandémie, sur des dossiers pour remettre à jour certains documents tels que le questionnaire sur l'appréciation des services, la promotion des droits des usagers.
- Le comité a participé au recrutement de porte-parole pour le projet des affiches promotionnelles.

## 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 futurs que le **comité des usagers** compte déployer.

- Distributions des articles de promotion ainsi que d'un dépliant sur les droits et le questionnaire sur l'appréciation des services (révisé).
- Continuer à faire du recrutement de membres.

## 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 n'y a eu aucune demande de soutien.

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

La présidente 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 nous avons atteint certains de nos objectifs. Toutefois, la situation pandémique que vit la province a ralenti l'élan du comité depuis le 12 mars 2020. Nous sommes cependant à valider des moyens pour répondre adéquatement à notre mandat de comité.

## 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.