

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 (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue

Nom du comité des usagers : Comité des usagers du programme dépendance (ex-Centre de réadaptation Normand)

2. MOT du président

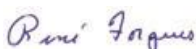
Le président du comité des usagers présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Je vous présente le rapport annuel 2020-2021. Ce fut une année sous le signe de la pandémie et de mesures de restriction de la Direction de santé publique. Ce contexte a mis en veilleuse plusieurs activités prévues. De plus, pour des raisons personnelles, la vice-présidente et la secrétaire ont démissionné en début d'année, faisant en sorte que je suis demeuré le seul membre du comité. Cette situation a eu comme impact que j'ai dû effectuer environ 75 heures de bénévolat. Un merci spécial à M. Alain Couture qui m'a accompagné tout au long de l'année.

Ma participation par Zoom aux différentes réunions du comité des usagers du centre intégré (CUCI) m'a permis de me familiariser avec toutes les facettes du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Siégeant au comité harmonisation, je me suis approprié la trajectoire de communication envers les différents services.

Cette année, les actions principales ont été l'élaboration d'un plan d'action, le développement de différents outils de promotion et d'information et des démarches de recrutement de nouveaux membres.

En terminant, je suis déçu de ne pas avoir accompli plus d'actions directement auprès des usagers, comme cela est décrit dans les six fonctions d'un comité des usagers. L'an prochain, si la situation le permet, en sera une plus active.



René Forgues
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 et réalisations pour l'année 2020-2021

Le travail par Zoom fut un nouvel apprentissage, mais essentiel étant donné l'impossibilité de se réunir en présentiel. Les restrictions imposées par la Direction de santé publique ont freiné la réalisation du plan d'action élaboré au courant de l'année.

Pour le recrutement des membres, la tournée des différents secteurs n'a pu avoir lieu. Cependant, les chefs de service en dépendance ont été sollicités afin de vérifier l'intérêt des usagers à faire partie du comité.

Plusieurs outils de promotion des droits des usagers ou pour recruter des membres ont été élaborés tout en respectant le budget alloué : dépliants, sacs, lanières, bloc- notes, stylos. Cette activité a nécessité plusieurs démarches pour se finaliser en fin d'année.

L'octroi d'un bureau, d'une ligne téléphonique et d'un site Internet facilitera la communication entre les futurs membres et les usagers.

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	
René	Forgues		X	Président

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	René	Forgues	819 797-2534	reneforgues819@gmail.com	C.P. 782 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C7
Personne-ressource	Marc	Girard	819 622-2773 Poste 4454	Marc.girard.ciSSsat@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.

Pour la fonction de renseigner les usagers, un dépliant d'information a été élaboré dans lequel sont inclus les nouveaux droits et obligations des usagers, les rôles et fonctions du comité et les différents points de service. Dès que possible, il sera placé dans les différents présentoirs des organismes publics et communautaires.

Aucune demande d'assistance d'un usager ou de défense des droits collectifs n'a été formulée.

Un comité de résidents n'est pas à être instauré, étant donné le court séjour des usagers.

Pour les fonctions 2 (a) et 2 (b), les démarches auprès des usagers sont à faire étant donné les restrictions imposées par la Direction de santé publique.

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	Le comité en dépendance n'a tenu aucune réunion étant donné qu'il y a un seul membre. Le président a par ailleurs assisté à plus d'une douzaine de réunions du CUCI, à des sessions de formation et des exposés des dirigeants du CISSS.
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.

Les outils d'information et de promotion étant finalisés, la distribution se fera d'une manière accentuée lors de la prochaine année. Certains éléments du plan d'action impliquant la notion de présentiel devraient se réaliser, en espérant la fin de la pandémie, tels que la visite de différents points de service, une rencontre avec le milieu de vie interne, connaître le degré de satisfaction des usagers, etc. De plus, un outil de sondage est en élaboration.

Le recrutement d'un membre dans chaque municipalité régionale de comté (chaque secteur de service) sera une priorité pour la présente année.

Le comité des usagers ayant maintenant un point de chute (ligne téléphonique, site Internet), les usagers, en leur transmettant l'information soit par les intervenants ou les outils de promotion, pourront communiquer avec le comité et manifester leur point de vue sur les services.

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.

Aucune.

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.

Étant donné la confidentialité à respecter envers les usagers, le recrutement de membres s'avère un défi à relever. Notre matériel de promotion distribué dans les points de service et d'autres moyens (site Web, annonce dans le journal, bouche-à-oreille) auront possiblement un impact. Il est primordial de mettre sur pied un comité.

Comme mentionné, la priorité en 2021-2022 sera de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations ainsi que sur le rôle de gardien de leurs droits dévolu au comité des usagers.

11. RAPPORT FINANCIER

Veuillez 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.