

Rapport d'activités 2021-2022 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 centre de réadaptation en dépendance – Centre Normand

2. MOT du président

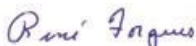
Le président du comité des usagers présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Je vous présente le rapport annuel 2021-2022. Encore cette année, la pandémie et les mesures de restriction de la Direction de santé publique furent à l'avant-plan. Ce contexte a mis en veille plusieurs activités prévues : visite des points de service, remise des outils de promotion aux usagers, présence dans le milieu de vie à l'interne, etc.

Les efforts ont été concentrés sur le recrutement de membres : sollicitation auprès d'organismes communautaires, collaboration des intervenants, bouche-à-oreille, etc. Vers la fin de l'année, des résultats positifs ont été atteints. En effet, cinq bénévoles ont adhéré au comité. Je les remercie et souligne leur engagement et leur volonté à être les gardiens des droits des usagers.

Pour ma part, je me suis impliqué aux différentes réunions du comité des usagers du centre intégré (CUCI), du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue et de diverses formations, le tout par visioconférence. J'ai également effectué plusieurs démarches de recrutement. Ces différentes activités ont nécessité environ 80 heures de bénévolat.

En souhaitant la fin de la pandémie, je termine en étant très optimiste de réaliser notre plan d'action 2022-2023, et ce, grâce au dynamisme des nouveaux membres.



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.

La mise en place du comité a été la priorité de l'année. Les services en dépendance étant régionaux, je me suis fixé comme objectif d'avoir sur le comité un membre par MRC. À ce jour, les cinq secteurs ont un représentant au comité (voir point 4). Étant donné la nouveauté des membres, des échanges fructueux ont eu lieu sur divers sujets : rôle et mandat du comité, plan d'action, cadre de référence, etc.

Le président ayant été le seul membre du comité pour la majeure partie de l'année, voici quelques activités réalisées par celui-ci :

- Participation aux rencontres de la PDG du CISSS (pandémie, pénurie de personnel, etc.);
- Représentant du comité et du programme dépendance au CUCI;
- Suivis budgétaires;
- Lecture et suivi des documents transmis par le CUCI;
- Correspondances avec les chefs de service, les organismes communautaires et suivis téléphoniques;
- Participation aux conférences et formations proposées par le CUCI.

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	
René	Forgues		Bénévole	Président
Léo	Mayer		Bénévole Abitibi-Ouest	À préciser
Joëlle	Tasset		Bénévole Témiscamingue	À préciser
Diana	Ferrante		Bénévole Rouyn-Noranda	À préciser
Denis	Giguère		Bénévole Vallée-de-l'Or	À préciser
Tracey Lou	Asselin		Bénévole Abitibi	À préciser

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	819 764-5131, poste 49227	reneforgues819@gmail.com	C.P. 782 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C7
Répondant	Yannick	Sévigny	819 622-2773, poste 4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-5131, poste 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

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, le dépliant décrivant les droits et obligations des usagers, les rôles et fonctions du comité et les différents points de service a été transmis aux différents organismes communautaires et aux intervenants de la région qui œuvrent auprès des usagers en dépendance. Avec un représentant du comité par MRC, cette fonction sera mieux assumée auprès des usagers.

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

Un comité de résident 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	Les membres ayant été recrutés récemment, des conférences téléphoniques et des échanges de courriels ont eu lieu individuellement. Chaque secteur, chaque MRC étant dorénavant représenté, une réunion sera fixée prochainement.
Assemblée générale	15 avril 2021

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le **comité des usagers ou de résidents** 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 situation n'a nécessité cette collaboration.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- Les outils d'information et de promotion des droits des usagers seront diffusés d'une manière accentuée lors de la prochaine année.
- Les activités de renseigner les usagers de leurs droits et obligations par l'application du plan d'action amendé seront effectuées en souhaitant la levée des restrictions de la santé publique.
- La visite du président et du membre attiré à un secteur sera programmée.
- Le vidéoclip réalisé sera diffusé à l'ensemble de la population afin de susciter l'adhésion au comité.
- Les règles de fonctionnement du comité devront être adoptées et des élections pour les postes d'officiers seront envisagées.
- Un sondage sera élaboré et diffusé à l'ensemble des usagers, tant de l'interne que de l'externe, afin d'évaluer leur degré de satisfaction.
- Une présence dans le milieu de vie interne sera effectuée en collaboration avec les intervenants étant donné l'absence d'un comité de résidents.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

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

La représentativité par secteur de service dans chaque MRC présage une implication active dans la défense des droits des usagers. L'expérience personnelle de chaque membre bénévole bonifiera les moyens d'actualiser notre rôle et mandat. Les membres partageront les informations et les activités réalisées du plan d'action dans leur secteur respectif, par l'entremise de réunions qui auront lieu, la plupart du temps, par Zoom, le tout dans une perspective de s'entraider.

La collaboration réalisée avec le personnel du programme en dépendance et l'arrivée de membres engagés et dynamiques laissent présager une année 2022-2023 des plus efficaces pour les 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.