

Rapport d'activités annuel 2021-2022 du comité des usagers

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

| |
|---|
| 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 jeunesse |
|--|


2. MOT DU PRÉSIDENT

Je vous présente le rapport d'activités du comité des usagers du centre jeunesse. Je suis impliquée dans les activités des comités des usagers depuis plus de 15 ans. J'ai acquis de l'expérience en étant membre du comité des usagers du centre jeunesse de Lanaudière et je suis résidente de Rouyn-Noranda depuis l'automne 2021. Lors de mon arrivée en Abitibi-Témiscamingue, j'ai décidé d'offrir mes services afin de poursuivre mon implication et contribuer à la reprise des activités du comité des usagers du centre jeunesse. C'est avec le même plaisir que je souhaite continuer à faire la promotion des droits et de la qualité des services offerts aux jeunes et à leurs familles. Les usagers desservis par les programmes jeunesse méritent que des bénévoles s'assurent que les services sont offerts en respect avec leur dignité et qu'ils puissent avoir des porte-parole. Je remercie la présidente du comité des usagers du centre intégré (CUCI) et tous les membres qui m'ont accueillie et pour leur soutien dans mon rôle de représentante du programme Jeunesse. Un défi de taille se présente à moi pour former un comité des usagers et un comité de résidents. Je souhaite continuer le travail amorcé en 2021-2022 pour recruter des usagers et former un comité.

Au cours de la dernière année, j'ai intégré le CUCI et pris connaissance des dossiers en cours de réalisation. Un plan d'action sera établi en 2022-2023. Je pourrai ainsi continuer de faire connaître les droits des usagers et m'assurer de la qualité des services. La collaboration des représentants de l'établissement a été obtenue pour atteindre mes objectifs. Les mesures sanitaires liées à la pandémie ont fait en sorte que mes rencontres ont eu lieu en mode virtuel, comme exigé par l'établissement.

Pour la prochaine année, je souhaite accueillir des membres pour avoir une représentation de chaque secteur de la région.

Malgré l'ampleur du défi que j'ai à relever, j'ai confiance que la prochaine année me permettra de faire connaître le mandat d'un comité des usagers et d'un comité de résidents pour le volet des programmes en centre de réadaptation.


Cathy De Carufel
Représentante

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2021-2022

Priorités

- Distribuer les calendriers 2022 de promotion des droits en respectant les règles sanitaires prescrites par la Direction de santé publique.
- Recruter de nouveaux membres afin d'avoir une représentation de tous les secteurs de la région.
- Rencontrer des représentants de la Direction du programme Jeunesse.
- Faire le suivi des dossiers et des sujets traités au CUCI.
- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS.
- Réaliser des rencontres régulières avec le coordonnateur du CUCI.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DU COMITÉ AU 31 MARS 2022

| Identité | | Type de membre | | Rôle |
|----------|------------|----------------|-------|---------------|
| Prénom | Nom | Usager | Autre | |
| Cathy | De Carufel | | X | Représentante |

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

| Fonction | Identité | | Coordonnées | | |
|------------------------------|----------|------------|------------------------------|------------------------------|--|
| | Prénom | Nom | Numéro de téléphone | Adresse courriel | Adresse postale |
| Représentante | Cathy | De Carufel | 450 755-8565 | cathy_de_carufel@hotmail.com | 235, rue Cardinal Bégin Est Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3H3 |
| Répondant de l'établissement | Yannick | Sévigny | 819 622-2773 poste, 4445 | yannsevi@ssss.gouv.qc.ca | 21, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W |
| Personne-ressource (intérim) | Alain | Couture | 819 764-3264 poste, 49289 | acouture@ssss.gouv.qc.ca | 1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9 |

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

- Distribution du matériel de promotion : Le comité a obtenu la collaboration des gestionnaires des points de service des programmes jeunesse pour remettre aux usagers et leurs proches le calendrier de promotion des droits 2022. Malgré les mesures de prévention pour prévenir la pandémie, la collaboration des intervenants a permis de renseigner et informer les usagers et leurs proches.
- Recrutement de nouveaux membres : Une lettre d'information sur le mandat d'un comité des usagers a été adressée aux organismes communautaires de la région ayant une mission et un lien avec les jeunes et leurs familles. Des candidatures ont été sollicitées auprès de 60 organismes. À la suite de cette première étape, un suivi téléphonique aux organismes qui ont manifesté de l'intérêt pour obtenir plus d'informations est prévu.
- Promotion des droits : Le comité s'est associé à la firme Productions 3 Tiers pour réaliser une capsule vidéo afin de présenter le rôle du comité des usagers, la promotion des droits et la qualité des services aux jeunes et leurs familles. Les travaux étaient en cours au 31 mars 2022 et la capsule vidéo sera disponible à la fin mai pour diffusion sur la plateforme Facebook du CISSS. Ce médium d'information sera utile pour présenter le rôle d'un comité des usagers et rappeler que les enfants, les jeunes et leurs familles ont également des droits au même titre que tous les usagers. Je remercie Mme Bédard du CUCI et Mme Jolyne Lalonde pour leurs conseils lors de la préparation du scénario de la vidéo de promotion avec l'équipe des Productions 3Tiers. J'ai aussi participé à la préparation de la publicité organisée par le CUCI dans les journaux de la région en mars 2022.
- Information du CUCI et du conseil d'administration du CISSS : J'ai reçu et pris connaissance de la documentation en provenance du CUCI et de l'établissement à la suite des séances du conseil d'administration. J'ai assisté à des rencontres d'information de la présidente-directrice générale du CISSS au sujet de la pandémie, de la pénurie de main-d'œuvre et du plan de contingence. J'ai aussi rencontré la présidente du CUCI lors d'une rencontre d'accueil au CUCI en novembre 2021. Cette rencontre m'a permis de faire une mise à jour du mandat et des principaux dossiers en cours au CUCI. Il est prévu de demander l'adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et à l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse en 2022-2023.
- Suivi du budget du comité : J'ai reçu les rapports financiers de chaque période en provenance de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPE) et une mise à jour des dépenses a été faite par la personne-ressource du comité aux rencontres régulières. Le comité a bénéficié d'un budget régulier, comme par les années antérieures, en plus de

pouvoir utiliser les surplus réalisés au 31 mars 2021 comme autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

- Collaboration avec les représentants de l'établissement : J'ai rencontré M. Tommy Guillemette, adjoint à la Direction du programme Jeunesse, le 28 mars 2022. Cette rencontre m'a permis de me présenter et faire une demande de collaboration afin d'être invitée aux rencontres des équipes jeunesse afin de les informer du rôle d'un comité des usagers et solliciter leur collaboration pour me recommander des usagers susceptibles d'être intéressés à joindre le comité des usagers. Je souhaite poursuivre les échanges avec la Direction du programme Jeunesse et il est prévu de tenir d'autres rencontres d'échange en 2022-2023.
- Rencontres du comité : Le comité n'étant pas formé, il n'y a pas eu de rencontre.
- Participation aux formations et conférences : J'ai assisté à la conférence de Mme Julie-Andrée Girard, organisée par le CUCI en février 2022. J'ai aussi participé aux présentations de Mme Julie Lahaie, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en décembre 2021 et de M. Donald Vallières, directeur de la protection de la jeunesse, en janvier 2022.

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2021-2022

| | |
|--|--------|
| Nombre de réunions tenues en cours d'années | 0 |
| Rencontres du CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSAT | 3 |
| Assemblée générale | Aucune |

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Distribuer le calendrier en 2023 à propos des droits des usagers.
- Produire un dépliant d'information sur le mandat du comité, les droits et les responsabilités des usagers en respect avec les normes de publication de l'établissement et du Programme d'identification visuelle du gouvernement.
- Planifier, avec la collaboration de la Direction du programme Jeunesse, des rencontres avec les équipes d'intervenants pour faire la promotion des droits et faire connaître le mandat du comité.
- Continuer le recrutement de nouveaux membres selon un plan de communication.
- Finaliser la production de la capsule vidéo de promotion avec les Productions 3 Tiers et en assurer la diffusion en collaboration avec le Service des communications organisationnelles du CISSS.
- Participer aux rencontres du CUCI afin d'assurer une représentation des usagers du programme Jeunesse en 2022-2023.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en évaluant la possibilité du recours au mode de diffusion virtuel.
- Participer aux rencontres d'information de la présidente-directrice générale du CISSS.
- Poursuivre les rencontres de collaboration avec la Direction du programme Jeunesse.
- Assurer le suivi aux demandes d'accompagnement et d'information des usagers.
- Suivre l'évolution de la situation en lien avec la pénurie de main-d'œuvre et connaître les impacts sur la clientèle.
- Amorcer les démarches pour rencontrer les usagers en centre de réadaptation des sites de Rouyn-Noranda et de Val-d'Or afin de former un comité de résidents.
- Identifier un article de promotion utile et pertinent pour les jeunes.
- Produire un plan d'action.
- Participer aux activités de formation et aux rencontres d'information proposées par le CUCI et l'établissement.
- Planifier une rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT).
- Faire la mise à jour des règles de fonctionnement du comité et les déposer au CUCI.
- Relancer par téléphone les organismes communautaires ayant une mission en jeunesse et les familles.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a reçu six demandes d'information de la part d'utilisateurs. Les utilisateurs ont reçu un suivi de la part de la personne-ressource intérimaire au CUCI. Les situations ont fait l'objet d'un suivi par un membre du comité.

J'ai reçu le Rapport annuel d'activités 2020-2021 de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il n'y a pas eu de références directes au Bureau de la commissaire et je n'ai pas eu de rencontre de collaboration avec le CAAP-AT.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Ce rapport présente les activités réalisées au cours de la dernière année et mon souhait demeure de représenter les utilisateurs du programme Jeunesse avec la collaboration de l'établissement et du CUCI. J'aimerais être davantage sollicitée afin d'accompagner les utilisateurs dans leurs démarches lorsqu'ils ont des préoccupations sur les services offerts. Mon défi réside dans le fait que le rôle d'un comité des utilisateurs doit être mieux connu et accessible aux personnes.

J'ai l'intention de recruter de nouveaux membres et de les initier au mandat d'un comité des utilisateurs avec le défi de travailler en mode virtuel. Je veux avoir une représentation de chaque secteur de la région. Comme pour la majorité des bénévoles des comités des utilisateurs, je souhaite pouvoir rencontrer les utilisateurs et futurs bénévoles en personne afin de les connaître et travailler nos projets.

Il faut souligner que les jeunes et leurs proches utilisent de plus en plus les médias sociaux ou l'informatique pour s'informer, d'où l'importance d'être créatifs. C'est la raison pour laquelle nous voulons faire équipe avec les représentants de l'établissement et les intervenants pour informer les utilisateurs de leurs droits et la qualité des services.

Le présent rapport d'activités démontre que mes priorités de l'année ont été respectées malgré la situation pandémique qui a ralenti mon élan. J'ai tout de même consacré 80 heures de bénévolat au cours de la dernière année pour m'initier et mieux connaître l'établissement et les particularités de la région. Au terme de l'année 2021-2022, je n'ai pas de recommandation à formuler à l'établissement. Je suis optimiste pour les années à venir, car je continuerai à travailler de mon mieux, au meilleur de mes connaissances et de mes possibilités, dans l'intérêt des enfants, des jeunes et de leurs proches.

11. RAPPORT FINANCIER

L'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des utilisateurs est joint au présent rapport d'activités.