

Rapport d'activités 2021-2022 DES COMITÉS 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 de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer

2. MOT DU PRÉSIDENT

Je vous présente le rapport d'activités du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer. Je suis présidente de ce comité des usagers depuis plus de 15 ans et c'est toujours avec le même plaisir que je m'implique à la promotion des droits et de la qualité des services. Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle méritent que des bénévoles s'assurent que les services sont offerts en respect avec leur dignité et qu'ils soient leur porte-parole. Je remercie les membres du comité pour leur confiance et pour leur soutien dans mon rôle de présidente. Je tiens aussi à souligner le travail réalisé par M. Daniel Robitaille qui représente le comité et la clientèle du programme Déficience intellectuelle au comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI).

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi les objectifs de notre plan d'action élaboré en 2020-2021. Ainsi, nous avons continué de faire connaître les droits des usagers et de nous assurer de la qualité des services, malgré la pénurie de main-d'œuvre qui affecte le centre de réadaptation. Nous avons obtenu une excellente collaboration des représentants de l'établissement pour atteindre nos objectifs. Les mesures sanitaires reliées à la pandémie ont fait en sorte que nos rencontres ont eu lieu en mode virtuel, comme exigé par l'établissement. Je crois que notre comité est connu de la part de l'établissement et nous tentons de nous rendre plus visibles dans chaque secteur de l'Abitibi-Témiscamingue.

Pour la prochaine année, nous souhaitons accueillir plus de membres et nous envisageons de recruter de nouveaux membres pour avoir une représentation de chaque secteur de la région.

Je remercie les membres du comité pour leur participation et leur implication, malgré les contraintes auxquelles nous devons faire face avec la distance entre nous et en maintenant des liens par le mode virtuel. Je tiens aussi à remercier M. Marc Girard qui était notre personne-ressource jusqu'en juin 2021 et le CUCI qui a accepté de nous accorder le soutien de M. Alain Couture coordonnateur au CUCI dans la poursuite de nos activités. Je profite aussi de l'occasion pour saluer et remercier Mme Claudette Carignan qui a quitté le CUCI en juin 2021 après plus de 15 ans d'implication au sein du comité des usagers de Rouyn-Noranda et 5 ans à la présidence du CUCI. Nous pouvons maintenant compter sur la présidence de Mme Carole Bédard pour représenter les comités et les usagers auprès de l'établissement. Nous vous en sommes reconnaissants et vous remercions pour votre travail remarquable.

En ce qui concerne notre comité, nous avons toujours la même motivation à poursuivre notre mandat de représenter les usagers et de s'assurer qu'ils reçoivent des soins et services adaptés à leur condition en respect de leur dignité.



Margrét Janvier
Présidente

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

Priorités

- Distribuer les articles 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 Déficience intellectuelle.
- Informer les membres de la pandémie, de la pénurie de main-d'œuvre et des moyens pris par l'établissement pour assurer les soins et services aux usagers du programme Déficience intellectuelle.
- Faire le suivi des dossiers et des sujets traités au CUCI avec la collaboration de notre représentant.
- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS.
- Réaliser des rencontres régulières des membres du comité.

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

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Margret	Janvier		X	Présidente
Carole	Lefort	X		Membre
James	Moorhead	X		Membre
Daniel	Robitaille	X		Membre et représentant au CUCI
Johanne	Shink	X		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Margret	Janvier	819 738-4999	mhjanvier355@gmail.com	355, chemin Rivière Piché Val-d'Or (Québec) J9P 4N7
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 du programme Déficience intellectuelle pour remettre aux usagers et leurs proches une variété d'articles de promotion. Les intervenants ont contribué à la distribution aux usagers et à leurs proches de plus de 800 calendriers 2022 sur la promotion des droits, plus de 500 sacs, porte-clés et bandes de cou pour attacher des clés. Un feuillet d'information présentant les droits et responsabilités des usagers a aussi été remis à tous les usagers. Ce même feuillet est ajouté dans les pochettes d'accueil remis aux nouveaux usagers inscrits aux services du programme Déficience intellectuelle ainsi qu'à leurs proches.

Malgré la pandémie, le comité est parvenu, grâce à la collaboration des intervenants du centre de réadaptation, à renseigner et informer les usagers et leurs proches.

- Recrutement de nouveaux membres : Le comité a recruté un nouveau membre du secteur de la Vallée-de-l'Or. Celle-ci a signé le code de conduite auquel sont soumis les bénévoles des comités des usagers, et le cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) concernant les comités des usagers lui a été remis à titre d'information. Il est souhaité recruter des représentants pour les secteurs de Rouyn-Noranda et d'Amos. Le comité est composé de cinq membres en provenance de la Vallée-de-l'Or, d'Abitibi-Ouest et du Témiscamingue.
- Promotion des droits : Le comité s'est associé à la firme Le Bleu et au graphiste Jean-Sébastien Roy pour réaliser un tablier de promotion des droits des usagers adapté aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Le tablier présente le thème, *En santé et services sociaux, comme toi j'ai des droits*. Les membres ont distribué 750 tabliers dans les points de service du centre de réadaptation, les organismes communautaires et les ressources d'hébergement de la région. Les tabliers ont aussi été remis à des membres du personnel du CISSS et du CUCI en mars 2022. L'article de promotion choisi par le comité est utile aux usagers et permet de rappeler que les personnes avec une déficience intellectuelle ont également des droits au même titre que tous les usagers. Nous remercions le Service des communications organisationnelles du CISSS qui a autorisé ce projet. La présidente du comité a participé à la publicité organisée par le CUCI pour présenter les réalisations des comités des usagers et de résidents en mars 2022. Le comité n'a pas organisé d'activité de promotion lors de la Semaine des droits qui avait lieu en novembre 2021.
- Information aux membres du comité : Le représentant du comité au CUCI s'est assuré de transmettre la documentation en provenance du CUCI et de l'établissement à la suite des séances du conseil d'administration. La présidente et le représentant du comité au CUCI ont assisté aux rencontres mensuelles 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. Ces informations ont été transmises aux membres lors des rencontres régulières du comité. Le comité des usagers a rencontré la présidente du CUCI le 20 janvier 2022. Cette rencontre a permis de faire une mise à jour des préoccupations du comité, des dossiers en cours au CUCI et d'identifier les situations qui mettent en cause le respect des droits des usagers du programme Déficience intellectuelle. Le comité est aussi devenu membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en 2021-2022 et a renouvelé son adhésion pour 2022-2023.
- Suivi des dossiers du CUCI et du CISSS : Le comité s'est assuré de remettre aux membres, par courriel, les documents en provenance du CUCI et une mise à jour était faite lors des rencontres régulières.
- Suivi du budget du comité : La présidente a reçu les rapports financiers de chaque période en provenance de la DQÉPÉ 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 MSSS.
- Collaboration avec les représentants de l'établissement : Le comité a rencontré Mme Caroline Blanchard, directrice des programmes Déficience intellectuelle, Trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique (DI-TSA-DP), et son adjoint, M. Sébastien Grégoire-Lévesque, le 10 mars 2022. Cette rencontre a permis aux membres d'être informés des nouveaux services offerts à la clientèle, du fonctionnement de la direction, des impacts liés à la pénurie de main-d'œuvre, des listes d'attente et des services de maintien à domicile. Les membres du comité ont exprimé leurs préoccupations concernant le manque de stabilité chez le personnel, les impacts vécus par les usagers lors de l'arrêt des activités de jour au moment des mesures de confinement, de la qualité des milieux de vie et de l'importance d'adapter les services aux besoins des usagers. Considérant que le comité souhaite poursuivre les échanges avec la Direction des programmes DI-TSA-DP, il est prévu de tenir une deuxième rencontre d'échange en 2022-2023.
- Rencontres du comité : Malgré la distance entre les membres et le recours aux visioconférences, le comité a tenu des rencontres régulières selon un calendrier annuel établi en septembre 2021.
- Participation aux formations et conférences : La présidente a assisté aux conférences organisées par le CUCI en février et en mars 2022. Elle a aussi participé à la formation offerte par le RPCU sur la peur des représailles au moment de porter plainte, en novembre 2021.

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2021-2022

Nombre de réunions tenues en cours d'années	3
Rencontre du représentant du comité au CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSSAT	5
Assemblée générale	15 avril 2021

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Distribuer le calendrier en 2023 à propos des droits des usagers.
- Poursuivre la remise d'articles de promotion ainsi que d'un dépliant sur les droits, avec la collaboration du personnel de la Direction des programmes DI-TSA-DP du CISSS.
- Assurer le respect des normes de publication selon les exigences de l'établissement et du Programme d'identification visuelle du gouvernement.
- Planifier 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 proposé par le CUCI, afin d'ajouter des représentants du secteur d'Amos et de Rouyn-Noranda.
- Tenir une rencontre mensuelle en 2022-2023.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en évaluant la possibilité du recours au mode de diffusion virtuel.
- Maintenir la représentation du comité au sein du CUCI.
- Assurer une présence aux rencontres d'information de la présidente-directrice générale du CISSS.
- Planifier une rencontre avec la Direction des programmes DI-TSA-DP pour une mise à jour du fonctionnement des services.
- 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.
- Produire un dépliant d'information sur le mandat du comité, les droits des usagers et leurs responsabilités.
- Identifier un article de promotion utile et pertinent pour les usagers en déficience intellectuelle en consultant les intervenants.
- Mettre à jour le plan d'action du comité.
- 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 que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAPAT).
- Faire la mise à jour des règles de fonctionnement du comité et les déposer au CUCI.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a reçu deux demandes d'information de la part d'usagers. L'une de ces situations a fait l'objet d'un suivi par un membre du comité. La seconde situation consistait en une demande d'information adressée à la personne-ressource du comité.

Les membres du comité ont 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 présentation au comité pour présenter les particularités des plaintes en regard des usagers desservis en déficience intellectuelle.

Le comité n'a pas tenu de rencontre avec le CAAPAT.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Ce rapport présente les activités réalisées au cours de la dernière année. Le souhait du comité demeure de représenter les usagers ayant une déficience intellectuelle avec la collaboration de l'établissement et du CUCI. Nous aimerions être davantage sollicités afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches lorsqu'ils ont des préoccupations sur les services proposés. Notre défi réside dans le fait que nous devons être mieux connus et accessibles aux personnes.

Nous avons l'intention de recruter de nouveaux membres et de les initier au mandat d'un comité des usagers avec le défi de travailler en mode virtuel. Nous voulons avoir une représentation de chaque secteur de la région. Comme pour la majorité des bénévoles des comités des usagers, nous souhaitons pouvoir nous rencontrer en personnes afin de mieux nous connaître et travailler nos projets.

Il faut souligner que les usagers ayant une déficience intellectuelle et leurs proches sont pour la plupart isolés et utilisent peu ou pas les médias sociaux ou l'informatique. Dans ce contexte, nous devons être créatifs et c'est la raison pour laquelle nous voulons faire équipe avec les représentants de l'établissement et les intervenants parce que le respect des droits et la qualité des services sont une responsabilité pour tous, peu importe notre condition.

Le présent rapport d'activités démontre que nos priorités de l'année ont été respectées, malgré la situation pandémique qui a ralenti l'élan du comité depuis le 12 mars 2020. Les membres du comité ont tout de même consacré 80 heures de bénévolat au cours de la dernière année pour réaliser leur mandat. Au terme de l'année 2021-2022, le comité n'a pas de recommandation à formuler à l'établissement. Nous sommes optimistes pour les années à venir, car nous continuerons à réaliser notre mandat au meilleur de nos connaissances et de nos possibilités dans l'intérêt des enfants et des adultes ayant une déficience intellectuelle.

11. RAPPORT FINANCIER

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