

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

### COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE RÉADAPTATION LA MAISON

#### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

**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 La Maison

#### 2. MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique La Maison. J'aimerais remercier les membres du comité pour leur confiance. Je tiens aussi à souligner que M. Léandre Lafontaine a accepté de représenter notre comité au comité des usagers du centre intégré (CUCI).

Au cours de la dernière année, nous avons travaillé selon le plan d'action élaboré en 2020-2021 et qui s'est poursuivi en 2021-2022. Nous avons comme principaux objectifs de réaliser un sondage sur l'appréciation des services et de faire connaître davantage les droits des usagers. Nous avons obtenu une excellente collaboration des représentants de l'établissement pour atteindre nos objectifs. Les mesures sanitaires liées à la pandémie ont fait en sorte que nos rencontres ont eu lieu en mode virtuel et qu'il était difficile de rejoindre les membres. Toutefois, je crois que notre comité est mieux connu et nous avons tenté de nous rendre plus visibles dans chaque secteur de l'Abitibi-Témiscamingue.

L'engagement des bénévoles du comité des usagers est un des enjeux importants pour la prochaine année et nous souhaitons accueillir plus de membres en 2022-2023. Nous travaillons à recruter de nouveaux membres pour avoir une représentation de chaque secteur de la région.

Au cours de la dernière année, le comité a bénéficié du soutien d'un répondant à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), ce qui a grandement facilité la réalisation du sondage sur la satisfaction des usagers. Nous avons aussi bénéficié de l'aide d'un représentant de la Direction des programmes Déficience intellectuelle, Trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

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.



Dominic Piché  
Président

#### 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.
- Réaliser le sondage sur la satisfaction des services et le rendre accessible en format électronique.
- Promouvoir les droits des usagers en ayant recours à des capsules vidéo.
- 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 physique.
- 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.
- Collaborer avec M. Yannick Sévigny de la DQÉPÉ et M. Sébastien Grégoire-Lévesque de la Direction DI-TSA-DP.
- Identifier des moyens pour faire la promotion des droits en mode virtuel.
- 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	
Gisèle	Chrétien		X	Membre
Lydia	Gunther	X		Membre
Dominic	Piché	X		Président
Léandre	Lafontaine	X		Membre et représentant au CUCI

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

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
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 <sup>e</sup> 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 physique pour remettre aux usagers et leurs proches une variété d'articles de promotion. Les intervenants ont contribué à la distribution de plus 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 physique. Malgré la pandémie, le comité est parvenu, grâce à la collaboration des intervenants, à renseigner et informer les usagers et leurs proches.
- Recrutement de nouveaux membres : Malgré les quelques sollicitations réalisées, le comité n'a pas recruté de nouveaux membres, notamment pour les secteurs du Témiscamingue et d'Amos. Le comité est composé de quatre membres en provenance de la Vallée-de-l'Or, d'Abitibi-Ouest et de Rouyn-Noranda.
- Réalisation d'un sondage : Un sondage sur la satisfaction des usagers desservis par un ou plusieurs services offerts par le programme Déficience physique a été mis en ligne le 14 mars 2022 sur la plateforme Facebook de l'établissement, avec la collaboration du Service des communications organisationnelles du CISSS. Ce sondage a été produit en collaboration avec

des représentants de la DQÉPÉ et de la Direction des programmes DI-TSA-DP. Les résultats du sondage seront connus à la mi-avril 2022.

- Promotion des droits : Le comité s'est associé à la firme Adama Productions pour réaliser cinq capsules vidéo de promotion des droits des usagers. Nous remercions M. Bruno Crépault et son équipe d'Adama Productions pour leur professionnalisme et leur respect envers notre mandat. Ces capsules mettent en scène des usagers qui ont reçu ou qui reçoivent des services du programme Déficience physique. Ainsi, les capsules mettent en valeur le fait que les usagers ayant une déficience visuelle, auditive ou motrice ont des droits. Les capsules sont présentées à la plateforme Facebook du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et YouTube depuis le 14 mars 2022 grâce à la collaboration du Service des communications organisationnelles du CISSS. En mars 2022, à la demande de la présidente du CUCI, le président du comité a participé à la préparation des articles de promotion du CUCI dans les journaux de la région. Le comité n'a pas initié d'activités lors de la Semaine des droits des usagers 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. Il a 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. Un suivi de ces informations a été transmis aux membres lors des rencontres régulières du comité. Le comité des usagers a rencontré la présidente du CUCI le 2 mars 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 physique. Le comité est aussi devenu membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en 2021-2022.
- 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 : Le président 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 ministère de la Santé et des Services sociaux, ce qui a permis la réalisation des capsules vidéo et la production des articles de promotion.
- Collaboration avec les représentants de l'établissement : M. Yannick Sévigny a participé activement à la préparation et à la coordination des travaux qui ont permis de réaliser le sondage de satisfaction. Il a été présent aux rencontres du comité pour des suivis et pour consulter les membres. Considérant que le sondage visait la clientèle du programme Déficience physique, M. Sébastien Grégoire-Lévesque a aussi contribué pour préparer le sondage et en faire la promotion auprès des usagers et des intervenants. Finalement, le comité s'est référé à MM. Sévigny et Grégoire-Lévesque pour des informations à la suite de demandes des usagers.
- Promotion des droits en mode virtuel : Le contexte relié à la pandémie a obligé le comité à prendre un virage virtuel avec la production des capsules de promotion. Ce moyen de promotion devient nécessaire et ces mêmes capsules seront à l'avenir diffusées à fréquence régulière par différents moyens. Le comité a franchi une étape importante à ce sujet et maintiendra ses efforts pour être davantage connu et sollicité par les usagers. Pour ce faire, la collaboration et le soutien du CUCI et de l'établissement sont nécessaires.
- Rencontres du comité : Malgré la distance entre les membres et le recours aux visioconférences, le comité est parvenu à tenir des rencontres régulières. Les bénévoles offrent leurs disponibilités selon leurs possibilités, ce qui est apprécié.

## 7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2021-2022

<b>Nombre de réunions tenues en cours d'années</b>	5
<b>Rencontres spéciales du président du comité avec l'établissement (sondage et réalisation des capsules vidéo)</b>	6
<b>Rencontre du représentant du comité au CUCI et aux rencontres de la PDG du CISSSAT</b>	8
<b>Assemblée générale</b>	15 avril 2021

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre la distribution du calendrier en 2023 à propos des droits des usagers, des 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 visuel le du gouvernement.
- Finaliser les travaux du sondage sur l'appréciation des services et faire le suivi auprès des représentants de l'établissement.
- Continuer le recrutement de nouveaux membres selon un plan de communication proposé par le CUCI, afin de compter sur un minimum de cinq membres.
- Réaliser un minimum de quatre rencontres en 2022-2023.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en ayant 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 afin de savoir les impacts sur le programme Déficience physique.
- 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 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).

## 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 le président du comité. La seconde situation consistait en une demande d'information adressée à la personne-ressource du comité.

Le comité a aussi recommandé à un usager d'adresser une plainte au Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au sujet des espaces de stationnement du CISSS réservés aux personnes à mobilité réduite en fauteuil roulant.

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 physique.

Le comité n'a pas eu de contact avec le CAAPAT.

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Ce rapport présente les principales activités réalisées au cours de la dernière année par le comité des usagers. Le souhait du comité demeure de représenter les usagers ayant une déficience physique. Nous aimerions être davantage sollicités afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches et faire connaître leurs droits. Pour ce faire, notre défi réside dans le fait que nous devons être mieux connus.

L'enjeu principal est de recruter de nouveaux membres et de les initier au mandat d'un comité des usagers en mode virtuel. Nous voulons avoir une représentation de chaque secteur de la région afin de compléter le comité. Comme pour la majorité des bénévoles des comités des usagers, nous souhaitons pouvoir nous rencontrer en personnes afin de mieux nous connaître.

En dernier lieu, il faut souligner que les usagers ayant une déficience physique en région 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. La principale raison est que le respect des droits et la qualité des services sont l'affaire de tous, peu importe notre condition.

Le présent rapport démontre que la majorité de nos objectifs ont été atteints, 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 100 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 ne pouvons qu'espérer le meilleur pour les années à venir. L'essentiel est de faire de notre mieux au meilleur de nos connaissances et de nos possibilités.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

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