

## Rapport d'activités 2022-2023 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.*

D'entrée de jeu, je tiens à remercier les membres de mon comité pour leur contribution afin d'améliorer nos actions envers la clientèle. D'être entouré de personnes de cette nature facilite grandement la présidence. Ensemble, nous avons effectué plus de 150 heures de bénévolat. Un merci spécial à M. Léo Mayer et Mme Diana Ferrante qui se sont retirés pour des motifs personnels.

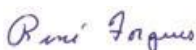
L'ouverture des intervenants lors de la tournée des points de service du Centre Normand motive le comité à poursuivre son travail. Il en va de même envers la direction qui facilite les différentes rencontres.

Notre adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a permis de bénéficier de nouvelles idées, de formations et de participer à une table provinciale en dépendance.

C'est avec fierté que le comité a réalisé tous les projets prévus en 2022-2023; ceux-ci sont mentionnés au point 3 du présent rapport.

Je tiens à remercier les bénévoles qui ont paru dans notre vidéoclip ainsi que Mme Carole Bédard, pour sa présidence au comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI), M. Yannick Sévigny, notre répondant au CISSS, et M. Alain Couture, notre personne-ressource, pour son soutien indispensable et sa disponibilité.

En terminant, je suis très optimiste de faire connaître le comité des usagers auprès de la clientèle en dépendance et ainsi d'assumer notre rôle de « gardiens des droits ».



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.*

#### Activités réalisées par le président

- Participation aux rencontres de la présidente-directrice générale du CISSS;
- Représentant du comité pour le programme dépendance au CUCI;
- Lecture et suivi des documents transmis par le CUCI;
- Participation aux conférences et formations proposées par le CUCI;
- Membre du comité harmonisation du CUCI;
- Suivi des affaires courantes du CUCI (Infolettre, nominations, contingences, etc.).

#### Projets prévus pour 2022-2023 qui ont été réalisés

- Visite des points de service du Centre Normand et des différents organismes communautaires de toutes les municipalités régionales de comté (MRC) de l'Abitibi-Témiscamingue : Les objectifs de cette tournée étaient de faire connaître aux intervenants en dépendance l'existence du comité des usagers, leur remettre un dépliant expliquant les rôles et fonctions du comité tout en énumérant les droits et obligations des usagers et les solliciter afin qu'ils remettent aux usagers le dépliant tout en leur donnant divers outils de promotion (lanière porte-clés, post-it, etc.);
- Développement d'autres moyens de promotion : Une capsule vidéo décrivant certains droits des usagers a été produite;
- Développement de moyens d'évaluation : Un formulaire de satisfaction de la clientèle a été élaboré;
- Adoption des règles de fonctionnement du comité;
- Traduction du dépliant en anglais;
- Rencontres avec les intervenants de l'interne pour autorisation d'échanger avec les résidents.

#### 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
Nathalie	Mercier		Bénévole Abitibi-Ouest	Membre
Joëlle	Tasset		Bénévole Témiscamingue	Secrétaire
Denis	Giguère		Bénévole Vallée-de-l'Or	Trésorier
Tracey Lou	Asselin		Bénévole Abitibi	Membre

#### 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 <sup>e</sup> 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.

- |   |
|---|
| 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations : Visite de tous les points de service du Centre Normand en région pour présenter le dépliant décrivant les droits et obligations des usagers afin que les intervenants le remettent aux usagers. |
| 2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers : Rencontres avec les intervenants de l'interne du Centre Normand.  |
| 2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers : Un formulaire de satisfaction a été élaboré et entériné par la direction du programme Dépendance.  |
| 3.-4. Aucune demande d'assistance d'un usager ou de défense des droits collectifs n'a été formulée.   |
| 5. Un comité de résidents n'a pas à être instauré étant donné le court séjour des usagers.  |

## 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 a tenu 4 rencontres formelles. Par contre, il y a eu plus de 25 discussions de façon individuelle entre les membres.
Assemblée générale	25 avril 2022

## 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.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Diffusion d'un vidéoclip décrivant les droits et obligations des usagers.</li><li>- Tournée des points de service du Centre Normand afin de faire un suivi de la rencontre de l'automne sur la diffusion du dépliant et les outils de promotion.</li></ul> |
|--|

- Remise du formulaire de satisfaction aux intervenants lors de la tournée des points de service et explication de la procédure à suivre. La comptabilisation des réponses sera réalisée en collaboration avec la direction du programme Dépendance afin d'apporter des améliorations.
- Rencontres occasionnelles avec les résidents de l'interne.
- Rendre accessible notre dépliant dans les présentoirs de l'ensemble des organismes de la région.

## 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 collaboration des intervenants pour transmettre notre dépliant et le formulaire de satisfaction aux usagers est essentielle afin de permettre au comité des usagers de jouer son rôle.  
L'implication des membres dans la dernière année est gage d'une année 2023-2024 teintée d'innovations et d'un souci constant de la clientèle.

## 11. RAPPORT FINANCIER

Veillez 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.