

## Rapport d'activités annuel 2022-2023 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

Le présent rapport présente quelques activités qui ont pu être réalisées en 2022-2023. C'est à regret que les intentions de recruter des personnes pour former un comité se sont avérées infructueuses. Malgré tout, quelques projets ont pu se concrétiser avec le concours du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI).

Je remercie la présidente du CUCI qui s'est assurée de suivre l'évolution des dossiers au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue avec une attention bienveillante envers les services offerts à la jeunesse.

Un défi de taille se présente pour former un comité des usagers et un comité de résidents pour les centres de réadaptation. Il faut continuer de travailler à faire la promotion du rôle d'un comité d'es usagers et espérer recruter des personnes intéressées à donner un peu de leur temps.

Au cours de la dernière année, le CUCI s'est impliqué pour fournir des informations sur les droits à la clientèle des programmes jeunesse au même titre que tous les usagers qui reçoivent des services de la part du CISSS. Il y a donc un soutien du CUCI et de tous les comités de la région pour faire connaître les droits des usagers et s'assurer de la qualité des services.

Pour la prochaine année, il est souhaité accueillir des membres pour avoir une représentation de chaque secteur de la région.

Malgré l'ampleur du défi, il faut continuer d'avoir espoir et confiance que la prochaine année permettra à un comité des usagers et un comité de résidents de prendre leur envol.

Alain Couture, coordonnateur au CUCI pour Cathy De Carufel représentante jeunesse.

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

#### Priorités

- Distribuer les calendriers 2023 aux usagers des points de service du programme Jeunesse et des centres de réadaptation.
- 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.
- Poursuivre le projet de réaliser une capsule vidéo de promotion.

### 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 <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 de la Direction du programme Jeunesse pour distribuer aux points de service le calendrier 2023 de promotion des droits en vue de le remettre aux usagers et leurs proches. Ce sont 500 calendriers qui ont été distribués aux points de service du programme Jeunesse et aux deux centres de réadaptation. De plus, 100 calendriers ont été distribués au Centre Bernard Hamel en décembre 2022.
- Recrutement de nouveaux membres : L'envoi d'une lettre d'information sur le mandat d'un comité des usagers aux organismes communautaires de la région ayant une mission s'est poursuivi en avril 2002. À la suite de ces envois, quelques représentants de ces organismes ont donné suite pour recevoir davantage d'information sans vouloir s'engager.
- Promotion des droits : En mars 2022, 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. La capsule vidéo devait être terminée en mai 2022 pour diffusion sur la plateforme Facebook du CISSS, mais le projet a été retardé afin de permettre le tournage avec les comédiens sans masque pour respecter les mesures sanitaires de prévention de la propagation de la COVID. C'est en février 2023 que le projet s'est poursuivi, lorsque des assouplissements des mesures sanitaires ont été annoncées. La capsule vidéo est maintenant terminée et, grâce à ce médium d'information, le public sera informé du rôle d'un comité des usagers et il y est rappelé que les enfants, les jeunes et leurs familles ont également des droits au même titre que tous les usagers.
- Information du CUCI et du conseil d'administration du CISSS : La documentation en provenance du CUCI et de l'établissement à la suite des séances du conseil d'administration a été transmise à la représentante jeunesse.
- Suivi du budget du comité : Les rapports financiers de chaque période en provenance de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ont été transmis à la représentante jeunesse et une mise à jour des dépenses a été faite par le coordonnateur du CUCI. Le comité a bénéficié d'un budget régulier, comme par les années antérieures, en plus de pouvoir utiliser les surplus réalisés au 31 mars 2022, comme autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), pour réaliser des projets spéciaux. Une partie de cette somme a été utilisée pour la production de la capsule vidéo.
- Collaboration avec les représentants de l'établissement : La représentante jeunesse a rencontré M. Tommy Guillemette, directeur adjoint du programme Jeunesse, en septembre 2022. Cette rencontre a permis de confirmer la collaboration nécessaire afin d'être invitée aux rencontres des équipes jeunesse pour les informer du rôle d'un comité des usagers. Il est souhaité poursuivre les échanges avec la Direction du programme Jeunesse et il est prévu de tenir d'autres rencontres d'échange en 2023-2024.
- Rencontres du comité : Le comité n'étant pas formé, il n'y a pas eu de rencontre.

- **Participation aux formations et conférences :** La représentante jeunesse a assisté à quelques rencontres organisées par le CUCI d'avril à juillet 2022. Elle a aussi pris part à la rencontre des présidents des comités des usagers et de résidents organisée par la présidente du CUCI, le 14 septembre 2022.

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

<b>Nombre de réunions tenues en cours d'années</b>	0
<b>Rencontres du CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSSAT</b>	2
<b>Assemblée générale</b>	25 avril 2022

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

Les réalisations ont été décrites à la section des activités. Les projets pour la prochaine année sont sensiblement les mêmes qu'en 2022-2023 :

- Distribuer le calendrier 2024 à propos des droits des usagers avec la collaboration de la Direction du programme Jeunesse.
- 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.
- Diffuser la capsule vidéo de promotion produite par 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 2023-2024.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en évaluant la possibilité du recours au mode de diffusion virtuelle.
- 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.
- 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 cinq demandes d'information de la part d'usagers et un suivi leur a été fait de la part de la personne-ressource intermédiaire au CUCI. Les situations concernaient surtout les difficultés des parents à joindre leur intervenant social ou pour connaître la façon de porter plainte.

Le Rapport annuel d'activités 2021-2022 de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a été transmis à la représentante jeunesse. Il n'y a aucune référence directe au Bureau de la commissaire et aucune rencontre de collaboration avec le CAAP-AT.

## **10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

Ce rapport présente les activités réalisées au cours de la dernière année. La représentante jeunesse a dû se retirer pour quelques mois, et ce, pour des motifs personnels. Son souhait demeure le même, à savoir de représenter les usagers du programme Jeunesse avec la collaboration de l'établissement et du CUCI.

Le défi réside, comme indiqué précédemment, dans le fait que le rôle d'un comité des usagers doit être mieux connu et accessible aux personnes pour faciliter le recrutement de bénévoles en provenance de chaque secteur de la région. 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 créatif. C'est la raison pour laquelle il faut faire équipe avec les représentants de l'établissement et les intervenants pour informer les usagers de leurs droits et la qualité des services.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

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