RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DE LA VALLÉE-DE-L'OR 2022-2023

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 de la Vallée-de-l 'Or

2. MOT DU PRÉSIDENT

Nous vous présentons le rapport annuel 2022-2023 du Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or. Le comité s'est enrichi d'un nouveau membre soit monsieur René Jacob à qui nous souhaitons la bienvenue parmi nous. Nous accueillons aussi une nouvelle coordonnatrice soit madame Johanne Rannou. Nous en sommes très heureux. Les rencontres de notre comité se sont tenues régulièrement et 1 100 heures de bénévolat ont été effectuées par nos membres afin de réaliser les activités reliées à notre mandat. Le vol d'un envoi postal a mené à une fraude bancaire, ce qui nous a obligés à mettre en suspens certains de nos projets. Une plainte à l'institution financière ainsi qu'à la Sûreté du Québec a été déposée. À la suite de cet événement traumatisant, le comité a demandé que les dépenses générées par le comité dans le cadre de son allocation financière soient payées directement par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Le Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or compte remplir son mandat en informant les usagers de leurs droits et en continuant d'être le gardien de ses droits.

Marc Audet, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, à la suite de l'assouplissement des mesures sanitaires, les activités du comité ont repris presque normalement et le plan d'action pour l'année 2020-2023 est presque complètement réalisé.

- **Recruter une coordonnatrice pour le Comité des usagers**
  À la suite du processus d'embauche, une coordonnatrice a débuté le 16 août 2022.
  Les membres du CU ont poursuivi leur mandat de gardien des droits des usagers et assuré les fonctions du CU même en l'absence de coordonnatrice.

- **Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations : Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers : Diffuser de l'information sur les droits des usagers**
  Renseigner ou informer les usagers se réalise tout au cours de l'année mais de façon plus intensive lors de la Semaine des droits des usagers et l'activité des Fêtes.

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DE LA VALLÉE-DE-L'OR 2022-2023

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 de la Vallée-de-l 'Or

2. MOT DU PRÉSIDENT

Nous vous présentons le rapport annuel 2022-2023 du Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or. Le comité s'est enrichi d'un nouveau membre soit monsieur René Jacob à qui nous souhaitons la bienvenue parmi nous. Nous accueillons aussi une nouvelle coordonnatrice soit madame Johanne Rannou. Nous en sommes très heureux. Les rencontres de notre comité se sont tenues régulièrement et 1 100 heures de bénévolat ont été effectuées par nos membres afin de réaliser les activités reliées à notre mandat. Le vol d'un envoi postal a mené à une fraude bancaire, ce qui nous a obligés à mettre en suspens certains de nos projets. Une plainte à l'institution financière ainsi qu'à la Sûreté du Québec a été déposée. À la suite de cet événement traumatisant, le comité a demandé que les dépenses générées par le comité dans le cadre de son allocation financière soient payées directement par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Le Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or compte remplir son mandat en informant les usagers de leurs droits et en continuant d'être le gardien de ses droits.

_____

Marc Audet, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, à la suite de l'assouplissement des mesures sanitaires, les activités du comité ont repris presque normalement et le plan d'action pour l'année 2020-2023 est presque complètement réalisé.

- **Recruter une coordonnatrice pour le Comité des usagers**
  À la suite du processus d'embauche, une coordonnatrice a débuté le 16 août 2022.
  Les membres du CU ont poursuivi leur mandat de gardien des droits des usagers et assuré les fonctions du CU même en l'absence de coordonnatrice.

- **Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations : Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers : Diffuser de l'information sur les droits des usagers**

  Renseigner ou informer les usagers se réalise tout au cours de l'année mais de façon plus intensive lors de la Semaine des droits des usagers et l'activité des Fêtes.

- Activités durant toute la Semaine des droits des usagers :
  - Rencontres de groupes communautaires, d'organismes en santé mentale, de l'Âge d'Or, de RPA et de RI, de Val-d'Or, Malartic et Senneterre, pour présentation du CU : fonctions, rôles et droits des usagers et distribution d'objets promotionnels.
  - Kiosque d'informations et distribution de dépliants du CU et des CR et d'objets promotionnels au CH Val-d'Or, au CH et au CLSC de Malartic, au CHLSD de Val-d'Or et Malartic.
  - Création et diffusion d'une capsule vidéo présentant des droits des usagers, capsule diffusée au Cinéma Capitol à Val-d'Or pour une période de six semaines à différents moments de l'année.
  - Création d'une capsule audio diffusée à la radio durant la Semaine des droits des usagers.
  - Publicité d'une page complète dans le journal Le Citoyen lors de la Semaine des droits des usagers. Cette publicité permettait de s'approprier la définition du mot « usager » tout en mentionnant quelques droits.
  - Distribution de calendriers (1 600) réalisés par le CUCI, présentant un droit des usagers par mois et les coordonnées des comités des usagers et de résidents ainsi que celles de la Commissaire aux plaintes et du CAAP.

- Autres activités :
  - Présentation des fonctions, rôles et droits des comités des usagers et des comités de résidents ainsi que d'autres instances de défense des droits des usagers, simultanément aux étudiantes en soins infirmiers du CEGEP-AT au campus Val-d'Or et de Rouyn-Noranda en collaboration avec le CU de Rouyn-Noranda.
  - Remise de tableaux blancs, avec un droit d'usagers, à placer sur la porte de chambre pour laisser des messages pour les résidents des CHSLD de Malartic, Senneterre et Val-d'Or.
  - À notre demande, traduction par Neighbours (que nous remercions) des dépliants du CU et des CR. Ces documents ainsi que le Guide explicatif des droits et responsabilités des usagers ont été remis à la clientèle autochtone.

- **Approche dans le but d'implanter un Comité de résidents pour le CH psychiatrique de Malartic**
  - Présentation des fonctions, rôles du CU et CR et droits des usagers, aux trois unités : soins aigus, médico-légal et réadaptation active ainsi qu'au personnel.
  - Invitation à implanter un Comité de résidents. La démarche se poursuit.

- **S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résident et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions : Soutenir les comités de résidents afin de favoriser l'implication**
  - Présence de la coordonnatrice et d'un membre du Comité des usagers aux réunions des comités de résidents.
  - Support pour la réalisation de projets particuliers : activité de promotion à la période des Fêtes, cadres historiques à Senneterre et peinture du logo du Comité de résidents. Ces projets permettent la promotion des droits des résidents.
  - Soutien au recrutement de bénévoles : lettre remise aux familles lors de l'activité des Fêtes pour chacun des comités de résidents.

Recevoir et évaluer les demandes faites par les usagers au comité des usagers ou aux comités de résidents concernant le non-respect de leurs droits : Processus d'information, d'accompagnement et assistance sur demande, de références

- La coordonnatrice ou des membres du CU ont reçu 28 demandes. Cependant, deux dossiers ne sont pas encore fermés. Les interventions suivantes ont été appliquées :

✓ en communiquant de l'information : 18;
✓ en orientant les personnes vers d'autres ressources : 6;
✓ en accompagnant la personne pour rencontrer la chef de service : 4.

Deux personnes ont été orientées pour porter plainte à la Commissaire aux plaintes et qualité des services et un signalement a été effectué.

Deux demandes ont été portées à l'attention du CUCI (délai trop long pour chaise roulante motorisée adaptée et délais d'attente au 811, durant l'été)

Parfois les demandes ont nécessité plus d'une intervention et ont demandé un certain délai avant d'être finalisées.

Ces demandes proviennent de la population (14), d'un CH (2), de CHSLD (11), RTF (1), RPA (1).

Parfois, une demande est en lien avec plus d'un droit brimé. Elles concernent les droits suivants :

✓ Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires : 14 demandes.
✓ Bénéficier d'un hébergement sécuritaire, selon l'état d'un usager et les services requis : 3 demandes.
✓ Porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il croit être en droit d'obtenir, et ce, sans représailles : 4 demandes.
✓ Être informé sur les droits et services et sur la façon de les obtenir : 4 demandes.
✓ Participer aux décisions qui le concernent et affectant son état de santé ou de bien-être : 2 demandes.
✓ Être accompagné d'une personne de son choix, sauf exception en lien avec la qualité et la sécurité des soins : 1 demande.
✓ Bénéficier d'un hébergement sécuritaire : 3 demandes

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marc	Audet	X		Président
Lorraine	Lamontagne	X		Vice-présidente et secrétaire
Dominique	Guillemette	X	Représentante CR	Trésorière
Monic	Ferron	X	Représentante au CUCI	Membre régulier
Léo	Fontaine	X		Membre régulier
Lauraine	Gingras	X		Membre régulier
René	Jacob	x		Membre régulier
Lynn	Turgeon	X		Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président du comité	*Marc*	*Audet*	*819-856-0987*	*marcaudet@cableamos.com*	*109, rue Monique Senneterre (QC) J0Y 2MO*
Répondant de l'établissement	*Yannick*	*Sévigny*	*819-622-2773 #4445*	*yannsevi@ssss.gouv.qc.ca*	*22, rue Notre-Dame Nord, Ville-Marie (QC) J9V 1W8*
Personne-ressource	*Joanne*	*Rannou*	*819-825-5858 #4567*	*08_CSSSVO_comite_des_usagers@ssss.gouv.qc.ca*	*1212, avenue Brébeuf Val-d'Or (QC) J9P 2C9*

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Nous sommes fiers des réalisations de l'année 2022-2023.

- **Connaitre les droits et obligations des usagers**
  - La nouvelle coordonnatrice du Comité des usagers a participé aux formations du RPCU :
    - ✓ Les fonctions des comités des usagers et de résidents,
    - ✓ Les droits et obligations des usagers au quotidien.

- ✓ Formation d'une journée du Réseau de l'Action Bénévole, Forums régionaux de l'action bénévole du Québec 2022-2023, Gestionnaire de bénévoles un leader incontournable.

Les formations du RPCU, par zoom, sont offertes à tous les membres des comités. Certains membres ont assisté aux formations :

- ✓ Les partenariats et le travail des comités des usagers, Le rôle et l'engagement des membres des comités
- ✓ Webinaire : Recrutement et rétention des bénévoles. Bénévolat au 21e siècle : enjeux et pistes de solution.
- ✓ Présentation sur la Maltraitance

- **Dénoncer, aux instances concernées les situations problématiques et suggérer des corrections à apporter**

Les dossiers qui ont retenu notre attention sont :

- Délais trop longs pour obtenir une chaise roulante motorisée adaptée. Rencontre avec les services concernés, situation transmise au CUCI qui a acheminé la problématique au RPCU pour faire des représentations à la RAMQ.
- Délais d'attente au service 811, information transmise au CUCI.
- Démarches pour installer le WIFI dans les chambres des résidents des CHSLD; collaboration avec le CUCI et les chefs de services et informations transmises aux personnes concernées.
- Information donnée concernant l'installation de caméra dans les chambres.
- Le dossier « objets perdus » demeure un sujet préoccupant car plusieurs personnes se plaignent à ce sujet. Selon notre représentant d'établissement le dossier est stagnant depuis plus d'un an.

- **S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité de services et sur les conditions de vie des usagers : Procéder à un sondage du degré de satisfaction**

- Une demande pour installation d'une boite à suggestion au service de l'urgence de Val-d'Or afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle concernant les droits des usagers a été transmise au responsable et est toujours à l'étude.
- Certains membres du CU et la coordonnatrice ont participé aux rencontres zoom avec la PDG, Mme Caroline Roy, concernant l'efficience des ressources, le plan contingence et les mesures sanitaires liées à la COVID. Ils ont pu suivre l'évolution de la situation et poser des questions.
- Participation à la présentation de Suzie Perrier de la DSM du Projet de Loi 18 visant à mieux protéger les personnes vulnérables.
- Participation à la présentation par Mme Lyne Bizier de la DQÉPÉ sur le rapport de la visite d'Agrément Canada en octobre 2022 et des résultats du sondage réalisés auprès des usagers en mai et juin 2022.
- Participation aux rencontres avec le service alimentaire régional : certains membres ont participé à toutes les rencontres. Les membres pouvaient échanger sur les

différentes problématiques et pouvaient recevoir l'information sur les développements et l'amélioration des services de ce secteur.
- Participation à la présentation sur la lutte à la maltraitance par Mme Marlène Coulombe de la DQÉPÉ
- Participation à l'appel à contribution du Commissaire à la santé et au bien-être concernant le mandat sur les soins et services de soutien à domicile.

Nous tenons compte des différents rapports dont celui de l'Agrément et de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour établir des actions à cibler. (Ex : nous avons offert notre aide, si besoin, au Centre de réadaptation concernant la longue liste d'attente en orthophonie pour la clientèle 0-5 ans).

- **Veiller au maintien des comités de résidents**

  - La coordonnatrice et un membre du CU ont assisté à toutes les réunions des Comités de résidents et ce à Senneterre, Val-d'Or et Malartic. Ils ont soutenu les membres des CR pour l'animation, la rédaction de compte rendu et les suivis de projets au besoin.
  - Un important effort de recrutement de membres pour les comités de résidents (une lettre d'information et recrutement fut remise aux familles lors de l'activité des Fêtes) kiosque à l'accueil du CHSLD pendant la semaine des droits des usagers.
  - Président et vice-présidente du CU et présidente du CR du CHSLD de Malartic ont accompagné la présidente du CUCI lors de ses visites des CHSLD de notre MRC. Ce qui lui a permis de mieux connaitre la réalité de chaque CHSLD.
  - PPT révisé avec ajout d'informations concernant la commissaire aux plaintes et la maltraitance. L'absence de la conseillère en milieu de vie n'a pas permis de finaliser ce projet.

- **Suivi budgétaire**
  - À chaque rencontre, la trésorière présente le bilan des dépenses, le solde en caisse ainsi que les dépenses prévisibles. Le budget est respecté.

- **Implications diverses des membres du CU :**
  Les membres du CU se sont grandement impliqués :

  - Notre représentante du comité au CUCI a participé à toutes les rencontres et a toujours transmis l'information et remis un résumé des réunions aux membres du comité. Lorsque requis, elle a toujours répondu aux demandes. Ainsi, les membres du CU suivent l'évolution des dossiers du CUCI et peuvent participer d'une certaine façon à la réalisation des objectifs du CUCI. Notre représentante au CUCI siège aussi au Comité de promotion et calendriers.
  - Un membre siège au Comité de lecture du CUCI. Ce comité répond aux demandes de consultation du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue concernant certains documents (ex : information transmise aux personnes qui ont une demande d'hébergement).
  - Un membre du comité a participé à une rencontre concernant le Plan de communication du CUCI.
  - Distribution de 1,600 calendriers du Comité des usagers et de résidents, présentant un droit par mois. Ils ont été remis à dix-neuf services et organismes de Val-d'Or, à six de

Senneterre et à sept de Malartic ainsi qu'à nos collaborateurs : chefs de service et agente administrative, etc.
- Achat d'objets promotionnels à distribuer lors de présentation.

De plus, les membres ont investi du temps pour les sujets ou dossiers suivants :
- Présentation du mandat, fonctions et droits des usagers auprès de dix-neuf organismes et institutions de notre MRC.
- Création de publicité : Journal Le Citoyen, Radio et Cinéma.
- Distribution d'objets promotionnels et de 1,600 calendriers auprès de trente-deux organismes communautaires et services du CISSSAT.
- Participation aux réunions du CU et des CR.
- Formation du RPCU suivie par zoom.
- Tâches cléricales dont : tenue de livres et rapports financiers, animation des réunions par le président, rédaction de différents rapports, etc.
- Une personne du CU est aussi membre du CR à Senneterre.
- Participation du président du CU aux réunions convoquées par la présidente du CUCI.

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'année	7
Nombre de réunions extraordinaires tenues en cours d'année	1
Rencontre avec Mme Bédard, présidente du CUCI	1
Assemblée générale	1

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- Nous invitons annuellement la Commissaire aux plaintes, Mme Julie Lahaie, afin qu'elle nous présente son rapport incluant les spécificités pour la Vallée-de-l'Or. Cette information permet de mieux cerner les problématiques prioritaires et d'offrir notre collaboration en partenariat.
- Des communications téléphoniques et par courriels permettent l'échange d'informations diverses concernant les droits des usagers.
- Le Comité des usagers a invité la responsable du CAAP à une réunion du CU afin de mieux connaître cet organisme et de référer les usagers, au besoin.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Nous apprécions avoir partagé, avec le CU de Rouyn-Noranda, des outils (capsules d'informations audio-visuelles) et de leur côté la présentation en PPT des rôles, mandats des comités et organismes disponibles pour accueillir des plaintes. Nous avons même réalisé la présentation simultanée à un groupe d'étudiants. Ce fut une expérience enrichissante. Nous souhaitons collaborer avec d'autres comités lorsque cela sera possible.