

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (CUCI)

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec un grand privilège que je vous présente le rapport annuel du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) pour l'année 2023-2024. Ce dernier est le reflet du travail extraordinaire effectué par ses membres.

Je tiens à remercier Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale, pour son grand souci de renseigner nos comités de façon régulière. Nos bénévoles sont grandement reconnaissants du temps qu'elle leur accorde et leur plus grand souhait est que ces échanges se poursuivent dans la prochaine année malgré certains changements susceptibles de se produire avec la venue de Santé Québec. Il m'est important également de remercier M. Daniel Marcotte, président du conseil d'administration, ainsi que ses collègues qui manifestent un intérêt soutenu envers les réalisations du CUCI et de ses comités.

Un merci spécial à Mme Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique, ainsi qu'à son équipe pour leur disponibilité à répondre à nos interrogations et à nous partager de l'information nous permettant de remplir adéquatement notre mandat. Au cours de l'année 2023-2024, diverses rencontres avec des représentants des directions se sont poursuivies avec les membres du CUCI, des comités des usagers et de résidents. Ce partenariat est très bénéfique pour tous et nous permet de créer un esprit d'appartenance envers l'établissement. Il est important de mentionner la disponibilité de Mme Julie Lahaie et son équipe à nous accompagner dans certains dossiers; nous les en remercions.

Je tiens à souligner l'engagement, la générosité et la résilience des bénévoles qui siègent aux comités des usagers et de résidents. Ils peuvent être plus que fiers du travail accompli au quotidien en cette année 2023-2024.

Je remercie très sincèrement notre coordonnateur, M. Alain Couture, pour son travail professionnel. Merci, Alain, de partager ton savoir, savoir-être et savoir-faire autant avec le CUCI qu'avec les comités des usagers et de résidents.

En terminant, je vous partage ma fierté de représenter une équipe aussi extraordinaire, possédant des valeurs humaines de haut niveau, qui lui permet de renseigner et de défendre les droits des usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Bonne lecture!

La présidente,



Carole Bédard

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.

Le CUCI coordonne les activités des comités des usagers et de résidents, assure l'harmonisation de leurs activités et les représente auprès de l'établissement dans l'objectif de porter les préoccupations des usagers. C'est grâce aux observations des bénévoles et des informations reçues de la part des usagers que le CUCI peut réaliser son mandat. Le CUCI est composé de représentants et de représentantes des comités des usagers et de résidents en provenance de chaque secteur, ce qui est une richesse inestimable qui permet de connaître les réalités des usagers et résidents desservis dans les installations de l'établissement. La principale priorité du CUCI depuis 2015 est de soutenir les bénévoles des comités des usagers et de résidents afin qu'à leur tour ils puissent répondre aux préoccupations exprimées par les usagers. De concert avec les comités des usagers et de résidents, le CUCI intervient et propose aux instances de l'établissement des mesures pour préserver les droits reconnus à des groupes d'usagers lorsque ceux-ci sont affectés. La collaboration avec les directions de l'établissement est devenue essentielle au fil des années et elle vise ultimement à faire la promotion de la qualité des services auprès des usagers, à comprendre les modes de fonctionnement des différents services et à impliquer les comités à différents projets. À ce titre, le plan d'action du CUCI prévoit des moyens pour que les bénévoles des comités des usagers et de résidents soient bien représentés, soutenus, informés et reconnus dans la mise en œuvre de leurs activités. En ce sens, les priorités de l'année 2023-2024 se présentent comme suit :

- Offrir des activités d'information, en collaboration avec les directions de l'établissement, qui sont adaptées aux besoins des bénévoles des comités des usagers et de résidents;
- Encourager les comités des usagers et de résidents à réaliser et innover lors des activités de promotion des droits des usagers et la qualité des services;
- Reconnaître et valoriser auprès de l'établissement l'investissement du travail réalisé par les bénévoles des comités des usagers et de résidents;
- Coordonner les activités de promotion lors de la Semaine des droits des usagers en novembre 2023;
- Référer les usagers selon les demandes vers les comités des usagers et de résidents;
- Représenter les comités des usagers et de résidents auprès des instances de l'établissement;
- Participer aux projets concernant l'approche usager partenaire et aux comités de travail de l'établissement;
- Informer les bénévoles des comités des usagers et de résidents de la situation concernant l'évolution des services et sur la façon dont ils sont offerts par l'établissement en respect avec les droits des usagers et la qualité des services;
- Établir des mécanismes de communication avec les instances de l'établissement et les comités des usagers et de résidents;
- Organiser des rencontres d'information diversifiées sur les services offerts, les programmes développés et lors des demandes de consultation.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard	X		Présidente, comité de résidents du CHSLD de La Sarre, membre du comité de vigilance et de la qualité, membre déléguée du CUCI au conseil d'administration du CISSS
Sharleen	Sullivan	X		Vice-présidente, comité des usagers de Rouyn-Noranda et présidente du comité du Programme d'accès aux services en langue anglaise

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Hélène	Riendeau	X		Secrétaire, comité des résidents du CHSLD de Témiscaming-Kipawa
Ginette	Germain	X		Membre, comité des usagers des Aurores-Boréales
Monic	Ferron	X		Membre, comité des usagers de la Vallée-de-l'Or
Daniel	Robitaille	X		Membre, comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle - Clair Foyer
Carmen	Fournier	X		Membre jusqu'en janvier 2023, comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda
Rachel	Beauchamp	x		Membre depuis mars 2024 en succession à Mme Carmen Fournier, comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda
René	Forgues	X		Trésorier, comité des usagers du centre de réadaptation en dépendance - Centre Normand
Anita	Larochelle	X		Membre jusqu'en juin 2023, comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi
Lise	Dicaire	X		Membre depuis juin 2023 en succession à Mme Anita Larochelle, comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi
Léandre	Lafontaine	X		Membre, comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique - La Maison et usager délégué au comité de gestion de risques
Denis	Beauvais	x		Membre, comité des usagers du Témiscamingue
Andrée	Croteau	X		Membre depuis juin 2023, comité de résidents du CHSLD d'Amos

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉE		
	Prénom	Nom	N° téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Carole	Bédard	819 333-2974	carole.bedard.cierrat@ssss.gouv.qc.ca	112, chemin Sainte-Hélène La Sarre (Québec) J9X 2X1
Personne responsable des comités des usagers de l'établissement	Maggy	Vallières	819 333-3211, poste 2302	maggy_vallieres@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 ^e Rue Est La Sarre (Québec) J9Z 2X7
Personne-ressource	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 DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Le CUCI assure la réalisation de son mandat grâce à la participation de ses membres, que ce soit lors de la tenue des rencontres d'information, la lecture de la documentation soumise par l'établissement à des fins de consultation, la transmission de renseignements aux comités et le suivi accordé aux demandes d'information. Le CUCI coordonne les activités des comités tout en suivant l'évolution de l'organisation des services offerts par l'établissement. Les membres du CUCI ont réalisé 2 303 heures en bénévolat en 2023-2024 comparativement à 2 319 heures en 2022-2023. Le bilan des activités de l'année 2023-2024 se présente comme suit :

Représentation

- La présidente du CUCI a présenté au comité de vigilance et de la qualité et au conseil d'administration de l'établissement le rapport d'activités 2022-2023 en septembre 2023 à la suite de l'assemblée générale annuelle d'information tenue le 6 juin 2023. Les rapports annuels d'activités du CUCI, des comités des usagers et de résidents de l'année 2022-2023 sont présentés au site Web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue à titre d'information auprès de la population.
- Un membre du CUCI est délégué auprès de l'établissement dans le cadre des travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire qui sont sous la coordination de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ).
- Un membre du CUCI prend part au comité du Programme d'accès aux services en langue anglaise de l'établissement.
- La présidente du CUCI a maintenu des liens de collaboration avec la directrice de la DQÉPÉ lors de rencontres mensuelles et ponctuelles. La directrice de la DQÉPÉ a assisté à sept rencontres régulières du CUCI, lors d'un point statutaire pour les sujets d'actualité de l'établissement et pour répondre aux préoccupations des membres du CUCI.
- La représentante du CUCI au comité de vigilance et de la qualité de l'établissement a participé à huit rencontres.
- Le CUCI a désigné un de ses membres au comité de gestion de risques de l'établissement. Ce dernier a assisté à quatre rencontres de ce comité à titre d'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux.
- La présidente du CUCI représente les usagers au conseil d'administration de l'établissement. À ce titre, elle a assisté à huit séances ordinaires, trois séances extraordinaires et huit rencontres plénières. Lors des séances du conseil d'administration, la présidente du CUCI dispose d'un point statutaire à l'ordre du jour, ce qui lui permet de déposer son rapport d'activités, commenter les activités des comités des usagers, présenter des préoccupations et déposer les comptes rendus des rencontres du CUCI.
- La présidente du CUCI a tenu quatre rencontres statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Les sujets et services ayant fait l'objet de représentations du CUCI ainsi que les rencontres réalisées :

- Le cadre de référence sur la qualité des milieux de vie : L'équipe qualité de la DQÉPÉ a présenté aux représentants des comités des usagers et de résidents le cadre de référence concernant l'appréciation et les suivis requis pour le maintien des critères et standards de qualité à respecter pour les milieux de vie tels que les CHSLD, ressources de type familial, ressources intermédiaires et centres de réadaptation.
- Les services médicaux spécialisés et de première ligne : Deux rencontres d'information ont eu lieu en mai et novembre 2023 avec la Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique (DSPEUPC). Les principaux sujets présentés concernaient notamment la mise en œuvre du service 811, le fonctionnement et le déploiement des consultations médicales avec la télésanté, les effectifs médicaux, les listes d'attente en services médicaux spécialisés en clinique externe et en chirurgie.
- La Politique de lutte à la maltraitance envers les personnes vulnérables : La présidente du CUCI assure un suivi particulier à la mise en œuvre du plan d'action de l'établissement pour contrer la maltraitance. Elle tient des rencontres régulières à ce sujet avec l'adjointe à la DQÉPÉ, Mme Carole Landry.

- La Politique sur l'affichage et les relations avec les médias : La présidente du CUCI participe aux travaux d'un comité de travail interne sur les conditions à respecter pour l'affichage d'informations. La participation de la présidente du CUCI permet d'identifier les besoins particuliers des comités des usagers et de résidents pour mener à bien leur mandat de promotion des droits des usagers. Les travaux de ce comité se poursuivront en 2024-2025.
- La loi 15 sur la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux : L'adoption de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux, en décembre 2023, a généré plusieurs interrogations concernant les changements à venir. Les comités des usagers et de résidents ont été informés dans la mesure des possibilités par le CISSS, compte tenu de la période de transition qui aura lieu jusqu'en novembre 2024.
- L'offre de services alimentaires en CHSLD : Les rencontres avec les gestionnaires de la DQÉPÉ, Direction des services multidisciplinaires (DSM), Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) et Direction des services techniques et logistique (DSTL) avec les représentants des comités de résidents et des usagers ont permis de faire une mise à jour fort appréciable des améliorations et des ajustements continus des services alimentaires. En 2023-2024, sept rencontres ont eu lieu sous l'animation de M. Serge Larochelle de la DSTL qui a succédé à M. Marc Lemay en juin 2023. Ces rencontres se poursuivront en 2024-2025.
- La visite des cuisines de l'hôpital de Rouyn-Noranda : Des représentants des comités des usagers et de résidents ont été invités par Mme Martine St-Louis, M. Serge Larochelle et M. Éric Cloutier à visiter les installations de la cuisine de l'hôpital de Rouyn-Noranda, le 30 octobre 2023. La visite a permis aux bénévoles des comités de se familiariser avec les procédés de production des mets, les méthodes de travail du personnel et l'équipement utilisé pour répondre aux obligations de l'offre alimentaire nécessaire aux usagers hospitalisés et hébergés.
- Le Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes : Mme Nadia Ouellet de la DQÉPÉ a présenté aux membres du CUCI les objectifs du plan d'action gouvernemental prévu à l'intention des proches aidants avec Mme Isabelle Legault de l'organisme l'Appui.
- Le comité de travail sur les services alimentaires en CHSLD : La présidente du CUCI participe aux travaux d'un comité de travail interne au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue portant sur la réflexion sur les services alimentaires en CHSLD et un plan d'action pour répondre aux nombreuses obligations ministérielles, cliniques et respectueuses de l'approche en milieu de vie. Le comité de travail a tenu quatre rencontres au cours de la dernière année. Les travaux se poursuivront en 2024-2025.
- Le Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes : La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté au CUCI ainsi qu'aux comités des usagers et de résidents le *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2022-2023* lors d'une rencontre, le 30 novembre 2023. Le rapport a été transmis à tous les comités des usagers et de résidents. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a également rencontré les membres du CUCI lors des rencontres régulières en août et novembre 2023 ainsi qu'en mars 2024 afin de présenter différents sujets en lien avec le régime d'examen des plaintes.
- Agrément Canada : Les membres du CUCI ont assisté à la présentation de la synthèse de la visite d'Agrément Canada qui avait lieu du 21 au 25 avril 2023, lors d'une rencontre avec Mme Maggy Vallières. Des représentants des comités des usagers ont également pris part à la rencontre bilan de l'équipe de visiteurs d'Agrément Canada, le 25 avril 2023.
- Les rencontres d'information du Bureau de la présidente-directrice générale et de la directrice de la DQÉPÉ : Les membres des comités des usagers et de résidents ont bénéficié de neuf rencontres d'information et d'échanges concernant différents sujets d'actualités sur l'organisation des services. Ces rencontres ont permis de renseigner les membres des comités des usagers et de résidents et de répondre à leurs préoccupations.
- Les rencontres avec la directrice de la DQÉPÉ : Sept rencontres statutaires de la présidente du CUCI avec la directrice de la DQÉPÉ ont eu lieu en 2023-2024 au sujet des préoccupations et observations des comités des

usagers et de résidents. Pour des situations exceptionnelles, des rencontres spéciales ont eu lieu afin de réprendre le plus rapidement possible.

- Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) : La présidente du CUCI a participé au congrès annuel du RPCU qui avait lieu à Laval, du 10 au 12 octobre 2023. Elle a entre autres présenté un atelier sur le fonctionnement et l'expérience de collaboration du CUCI avec la DQÉPÉ du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. L'atelier était présenté en partenariat avec le Centre hospitalier universitaire Ste-Justine de Montréal. Plus de 60 personnes en provenance des comités des usagers de la province ont assisté à l'atelier. Plus de 15 bénévoles en provenance de 7 comités des usagers de la région ont participé aux conférences et ateliers qui réunissaient 400 bénévoles des comités des usagers et de résidents du Québec. De plus, la présidente du CUCI a participé à une rencontre des présidents et présidentes des comités des usagers des CISSS et centres intégrés universitaires de santé et services sociaux (CIUSSS) au sujet du projet de loi 15.
- Le comité national de suivi de la *Politique sur les soins et les services en CHSLD et les ressources d'hébergement* : La présidente du CUCI participe aux travaux d'un groupe de travail sous l'égide du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui a pour mandat de suivre l'implantation de la politique gouvernementale au Québec. Elle a pris part à trois rencontres au cours de la dernière année.
- Le déploiement de la *Politique sur les soins et services en CHSLD et les ressources d'hébergement* : Trois rencontres d'information et de suivi ont eu lieu avec Mme Virginie Ferreira, du Bureau de la présidente-directrice générale, avec les comités des usagers et de résidents afin de les informer du contenu du plan de travail, des priorités identifiées en région et rendre compte de l'avancement des travaux. Les rencontres se poursuivront en 2024-2025. Par ailleurs, Mme Lise Dicaire, présidente du comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi, représente le CUCI au comité stratégique de l'établissement.
- L'approche usager partenaire : La présidente du CUCI est membre du comité interne de l'établissement qui a pour mandat d'assurer le suivi des projets, faire valoir le respect des droits des usagers et la promotion de l'approche au sein de l'établissement. Sa participation permet aussi d'informer les membres du CUCI des progrès réalisés au sein de l'établissement. Le CUCI contribue également au recrutement d'usagers intéressés à prendre part à des projets, lors des appels de candidatures.
- Les mesures de reconnaissance et valorisation du rôle des proches aidants : La DQÉPÉ a présenté les travaux en cours à l'interne de l'établissement aux présidents des comités des usagers et de résidents lors d'une rencontre, le 26 mars 2024.
- Les visites des installations du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue : La présidente du CUCI a conclu en octobre 2023 les visites des installations du CISSS amorcées en octobre 2022. Ces visites ont lieu avec les présidents et les représentants des comités des usagers et ont permis de connaître les installations et de rencontrer des gestionnaires, du personnel et des usagers. Ainsi, de mars à octobre 2023, les centres de réadaptation jeunesse de Val-d'Or et de Rouyn-Noranda, le centre de réadaptation en dépendance à Amos, l'hôpital psychiatrique de Malartic, l'hôpital de Val-d'Or ainsi que le CHSLD de Macamic ont été visités.
- Le cadre de référence sur la bienveillance : La présidente du CUCI a tenu des rencontres avec M. Yannick Sévigny, de la DQÉPÉ, au sujet des projets en élaboration et des mesures prévues au plan d'action du MSSS. M. Sévigny a aussi présenté au CUCI les objectifs des moyens prévus au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue pour répondre aux mesures prescrites par le MSSS. Parmi les mesures envisagées se trouvent des opportunités d'organiser des activités conjointes avec les comités des usagers et de résidents au cours de la prochaine année.
- Les maisons des aînés et alternatives (MDAA) : Les échanges d'information avec la DQÉPÉ se sont poursuivis concernant l'éventuelle ouverture des MDAA à Val-d'Or et Rouyn-Noranda.
- L'offre de service en imagerie médicale : La DSM a présenté, en février 2023, l'offre de service en imagerie médicale aux comités des usagers et de résidents. La présentation a permis à Mmes Mylène Gauthier, directrice, et Chantal De Guise, coordonnatrice, d'expliquer et de décrire les services, les délais d'attente, la façon de répondre aux urgences, la provenance des références autant pour l'imagerie médicale de type radiographie ou en imagerie par résonance magnétique (IRM). Les bénévoles des comités ont pu faire part

de leurs observations sur la façon de présenter les informations pertinentes au public à partir des tableaux de bord que la DSM prévoit rendre publics.

- Le projet d'optimisation et d'organisation du travail en CHSLD et en soutien à domicile : M. Éric Matte, adjoint à la DPSAPA et directeur du déploiement du projet SyMo, a présenté aux comités des usagers et de résidents les objectifs, le fonctionnement et les étapes d'implantation d'un système informatisé des dossiers des résidents des CHSLD et des usagers en soutien à domicile. Ce projet est en déploiement dans les CHSLD de La Sarre et d'Amos au 31 mars et se poursuivra à d'autres CHSLD ainsi qu'auprès des équipes de soutien à domicile.
- Les sondages de satisfaction : Mme Karol-Ann Côté de la DPSAPA a présenté au CUCI le sondage de satisfaction adressée aux résidents des CHSLD à l'automne 2023. Ce même sondage a fait l'objet d'une consultation auprès de quelques comités de résidents. La présidente du CUCI a fait des représentations afin que les comités de résidents soient impliqués auprès des résidents des CHSLD pour les accompagner et les aider à compléter le sondage.
- La Politique et la procédure de divulgation de l'information contenue au dossier de l'utilisateur : Mme Manon Racicot, chef de service, et Mme Maggy Vallières de la DQÉPÉ ont présenté au CUCI la politique et la procédure qui régissent les modalités d'accès et de divulgation des informations contenues aux dossiers des usagers à la suite de leur adoption par le conseil d'administration du CISSS. Ladite politique a été transmise aux comités des usagers et de résidents.
- Le code d'éthique : M. Yannick Sévigny, conseiller cadre à la DQÉPÉ, et Mme Maggy Vallières de la DQÉPÉ ont présenté le projet du contenu du code d'éthique de l'établissement. Ce même projet a été commenté par les comités des usagers et de résidents.
- L'accès aux services de réadaptation fonctionnelle intensive et de transition : Mme Geneviève Fugère a présenté le mandat de la Direction de proximité et de la fluidité créée en 2023 et, dans ce cadre, elle a présenté les mécanismes de référence et critères d'accès aux services de réadaptation fonctionnelle intensive au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. La présentation a permis à Mme Fugère d'expliquer les obligations de l'établissement et les responsabilités des usagers lors de la fin des épisodes de soins en milieu hospitalier et la référence vers une des installations désignées au CISSS à titre de centre de réadaptation.

Coordination

- Le comité de promotion des droits, composé de trois membres du CUCI, a tenu trois rencontres régulières de planification et deux rencontres spéciales pour la préparation du calendrier de promotion des droits des usagers :
 - La planification, la conception et la diffusion de plus de 7 500 calendriers promotionnels présentant les droits des usagers qui ont été distribués aux usagers à la fin de l'année 2023 et début de l'année 2024;
 - Les calendriers promotionnels ont entre autres été remis à des usagers, à des membres du personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, aux résidents des milieux d'hébergement et aux organismes communautaires par les bénévoles des comités des usagers et de résidents;
 - Le comité responsable du calendrier promotionnel a repris ses travaux en mars 2024 pour la production de la version 2025.
- Les activités suivantes concernant la promotion des droits des usagers et du mandat des comités des usagers et de résidents ont été réalisées :
 - La mise à jour des informations sur les droits des usagers et de résidents de la section des comités des usagers et de résidents du site Web de l'établissement;
 - La diffusion d'actualités sur les droits des usagers au site Web, à l'infolettre l'Express et à la plateforme Facebook de l'établissement lors des semaines thématiques sur l'action bénévole, les proches aidants, les droits des usagers, la prévention des dépendances ainsi que la déficience intellectuelle;
 - La préparation et la diffusion au site Web de l'établissement, en collaboration avec le Service des communications, de la liste des 40 activités des comités des usagers et de résidents lors de la Semaine des droits des usagers du 12 au 18 novembre 2023;

- Le renouvellement d'une commande et la remise à des usagers et partenaires du *Guide explicatif sur les droits et responsabilités des usagers*;
 - La mise en ligne, en collaboration avec le Service des communications de l'établissement, des 19 capsules vidéo de promotion des droits produites par les comités des usagers à la plateforme YouTube et au site Web de l'établissement;
 - La préparation, en collaboration avec le Service des communications, des coordonnées des assemblées générales annuelles 2023-2024 des comités des usagers et de résidents qui ont été présentées aux plateformes de communication de l'établissement.
- Le comité de lecture, composé de trois membres du CUCI et d'une représentante du comité des usagers, a tenu sept rencontres pour les sujets suivants :
- L'appréciation du contenu des 18 rapports annuels d'activités 2022-2023 des comités des usagers et de résidents;
 - Les demandes de consultation de la DPSAPA sur le contenu du *Guide d'accueil pour les résidents des CHSLD*, les formulaires de cueillette d'information sur les habitudes et histoires de vie des résidents des CHSLD ainsi que le sondage de satisfaction;
 - Une demande de consultation de la DQÉPÉ sur le contenu du projet de code d'éthique et le plan d'action sur la lutte à la maltraitance.
- Le comité formation, composé de trois membres du CUCI, a tenu sept rencontres sur les sujets suivants :
- La planification et préparation d'une formation sur la gouvernance d'un comité des usagers et de résidents, en collaboration avec le RPCU, le 13 mai 2024;
 - L'organisation d'une conférence avec M. Dave Bellerose, le 2 octobre, et d'une journée de ressourcement sur la communication sous le thème *La communication : écouter, observer et partager*, tenue le 3 octobre 2023, auxquelles plus de 30 bénévoles ont pris part avec la participation de Mme Jolyne Lalonde, conseillère en communication, et Mmes Catherine Drolet-Marchand et Pamela Kell du Service des communications. En plus des présentations et des ateliers, un panel ayant pour thème la collaboration a eu lieu avec la participation de Mmes Maggy Vallières, de la DQÉPÉ, Caroline Roy, présidente-directrice générale, et Julie Lahaie, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Le comité exécutif du CUCI a tenu sept rencontres qui avaient pour objectifs :
- La préparation des rencontres régulières du CUCI;
 - La planification des rencontres avec les directions du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, les comités des usagers et de résidents;
 - L'identification des dossiers prioritaires;
 - Les suivis aux rencontres régulières du CUCI;
 - La préparation des prévisions budgétaires et le suivi des dépenses;
 - Les préoccupations des comités des usagers et de résidents;
 - L'organisation de la conférence du 2 octobre et de la journée sur la communication du 3 octobre 2023;
 - La nomination et le renouvellement des membres du CUCI;
 - Le partage des informations sur les initiatives des comités des usagers et de résidents.
- Les membres du CUCI ont transmis un résumé de leurs activités lors de chaque rencontre du CUCI afin de mettre en commun les principales préoccupations et réalisations.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement informe les membres des sujets traités par le conseil d'administration et le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement. Les documents qui font suite aux rencontres sont transmis aux membres du CUCI à titre d'information.
- Le CUCI a coordonné et organisé, le 13 mars 2024, un atelier virtuel sur la rédaction des rapports annuels d'activités et proposé un aide-mémoire aux comités des usagers et de résidents.
- Le CUCI a coordonné les rencontres d'information des comités des usagers et de résidents avec les directions de l'établissement et transmis la documentation pertinente aux comités des usagers et de résidents.

- La présidente du CUCI a assuré le suivi à l'entente convenue avec la DQÉPÉ et le Service des communications qui permet aux comités des usagers d'adresser leurs demandes d'approbation de conformité au Programme d'identification visuelle (PIV) au Service des communications de l'établissement pour les publications publiques et lors de la préparation des articles de promotion. Le CUCI accorde un soutien aux comités des usagers et de résidents selon les besoins.
- Les bénévoles des comités des usagers et de résidents utilisent l'application Teams pour la tenue des rencontres d'information et des rencontres de travail. Le CUCI accorde un soutien ponctuel aux bénévoles pour les accompagner et les initier à l'utilisation de l'application qui fait désormais partie des habitudes de travail des comités et des personnes-ressources.
- Le CUCI s'est doté d'outils de communication afin de répondre aux besoins de recrutement de bénévoles et faire connaître le mandat des comités des usagers et de résidents auprès de la population. Le CUCI s'est associé à Mme Jolyne Lalonde, consultante en communication, afin de développer un plan de communication pour soutenir les comités des usagers et de résidents dans leur mandat de promotion des droits des usagers et de promotion de la qualité des services. Le plan de communication a été présenté lors d'une journée sur la communication, le 3 octobre 2023, et celui-ci est en application par la majorité des comités.
- Le CUCI tient à jour et diffuse un calendrier mensuel des rencontres d'information avec l'établissement et des activités des comités des usagers et de résidents. En 2023-2024, 35 rencontres d'information ont eu lieu avec des représentants et représentantes des directions de l'établissement, le Bureau de la présidente-directrice générale et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et à qualité des services (CAAP) de l'Abitibi-Témiscamingue.
- En août 2023, la présidente du CUCI a coordonné la tenue d'une rencontre avec le directeur médical de Propair et des représentants du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or afin de les informer des droits des usagers et des mesures de communication à utiliser auprès des usagers desservis lors des transports médicaux par avion vers l'hôpital de Val-d'Or. Des échanges d'information ont eu lieu par la suite pour compléter l'information.

Harmonisation

Le comité harmonisation a tenu une rencontre formelle en 2023-2024. Toutefois, le CUCI intervient ponctuellement sur différents sujets ou différentes situations afin de s'assurer que les comités des usagers et de résidents aient des pratiques harmonisées. Ultimement, il s'agit de répondre aux demandes des comités pour que leur fonctionnement soit conforme au cadre de référence du MSSS. Les principales activités se résument comme suit :

- Les pratiques des comités en regard des activités de promotion, la production des articles promotionnels et le fonctionnement mis en place pour l'approbation de conformité au PIV par le Service des communications du CISSS.
- L'aide-mémoire pour le soutien à la préparation des rapports annuels des comités et le suivi du comité de lecture du CUCI pour en faire leur appréciation.
- Le CUCI a assuré, avec la contribution du coordonnateur, le soutien aux comités des usagers des centres de réadaptation afin de faciliter la poursuite des activités en respect avec leur mandat.
- La collaboration avec la DQÉPÉ pour donner suite aux demandes particulières des comités des usagers et de résidents qui tiennent lieu de leur fonctionnement.
- L'introduction d'un tableau commun de compilation sous forme de registre des demandes adressées aux comités des usagers et de résidents ayant pour objectif d'identifier les situations récurrentes et fréquentes vécues par les usagers.
- La tenue d'une rencontre de présidents des comités des usagers et de résidents et des personnes-ressources, le 26 mars 2023, ayant permis de faire une mise à jour des projets et besoins des comités afin de consolider leur fonctionnement et la collaboration avec le CUCI.

- Le suivi concernant les règles de conformité des comités des usagers et de résidents de la procédure de l'établissement sur la vérification des antécédents judiciaires, la formation et la qualification du statut des bénévoles.
- Le CUCI a préparé les dossiers et documents selon la politique d'archivage de l'établissement en vigueur au CISSS. Au 31 mars 2024, les dossiers des années 2015 à 2018 sont prêts à être transmis aux archives.
- À l'automne 2023, les membres ont procédé à l'autoévaluation du fonctionnement du CUCI, comme le recommande le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* du MSSS. Les résultats de l'autoévaluation ont permis d'apporter les ajustements requis au fonctionnement et pour la participation de chaque bénévole. Une demande a été faite aux comités des usagers et de résidents pour que leur autoévaluation soit faite. La démarche est en cours et se poursuivra en 2024-2025.

7. LA TENUE DES RENCONTRES

Réunions tenues en cours d'années	<ul style="list-style-type: none"> - 7 rencontres régulières - 7 rencontres du comité exécutif - 2 rencontres spéciales
Assemblée générale	15 juin 2023

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

La présidente du CUCI a tenu cinq rencontres statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. En novembre 2023, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté aux membres du CUCI et aux représentants des comités des usagers et de résidents les faits saillants du *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2022-2023*. Ce même rapport a été diffusé à tous les comités des usagers et de résidents de l'établissement.

Un suivi est fait auprès de la commissaire afin de connaître les droits et les services les plus souvent mis en cause lors de l'examen des plaintes ainsi que les recommandations formulées. La commissaire a rencontré le CUCI à trois reprises lors des rencontres régulières du CUCI en 2023-2024 afin de présenter une mise à jour des informations concernant le régime d'examen des plaintes et répondre aux préoccupations des membres du CUCI.

En février 2023, M. Tommy Bédard, directeur général du CAAP de l'Abitibi-Témiscamingue, a présenté le mandat et l'offre de service de l'organisme. Des représentants du CUCI ont assisté à l'assemblée générale annuelle de l'organisme le 6 juin 2023.

9. RÉALISATION ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Représentation

Le CUCI poursuivra en 2024-2025 son mandat de représentation des comités des usagers et de résidents. Les principales activités envisagées se résument comme suit :

- Poursuivre les activités de représentation afin d'assurer le suivi nécessaire auprès de l'établissement concernant les préoccupations exprimées par les comités des usagers et de résidents.
- Poursuivre le soutien aux activités de recrutement des comités des usagers et de résidents.
- Maintenir les liens de communication avec le Bureau de la présidente-directrice générale, la DQÉPÉ et le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services avec les membres du CUCI afin de faciliter et maintenir la communication lors des rencontres régulières.

- Participer aux comités et instances consultatives de l'établissement.
- Assurer un suivi aux politiques, procédures et règlements adoptés pour lesquels le CUCI a été consulté et qui ont un impact sur le respect des droits et la qualité des services.
- Identifier avec les directions concernées du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue des mécanismes permettant au CUCI de présenter le mandat des comités des usagers au programme d'accueil des nouveaux employés.
- Assurer le suivi requis auprès des directions concernées des situations qui mettent en cause la qualité des services et le respect des droits en organisant des rencontres d'information et d'échanges avec les gestionnaires concernés.
- Collaborer avec l'établissement et faire connaître les attentes concernant la mise en œuvre de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (loi 15) quant aux changements à venir et les enjeux sur le mandat et les fonctions des comités des usagers et de résidents.
- Poursuivre la collaboration avec le Service des communications afin d'assurer la visibilité des comités des usagers et de résidents auprès du personnel de l'établissement et de la population.
- Maintenir la collaboration avec la DQÉPÉ dans le cadre des activités qui tiennent lieu pour l'approche usager partenaire.
- Collaborer avec les directions concernées lors de la préparation et la diffusion des sondages de satisfaction auprès des usagers et de résidents.
- Participer avec la DQÉPÉ et les directions concernées au déploiement des orientations et du plan d'action des politiques sur la maltraitance envers les personnes vulnérables, la bienveillance et les proches aidants.
- Assurer le suivi requis à l'ouverture des MDAA.

Harmonisation

Le mandat du CUCI prévoit de s'assurer que les pratiques et le fonctionnement des comités des usagers et de résidents sont harmonisés en respect avec le cadre de référence du MSSS et les politiques de l'établissement. Pour ce faire, le CUCI prévoit les moyens suivants :

- Assurer un soutien aux comités des usagers et de résidents, selon leurs besoins, afin de respecter les normes de publication du PIV et les normes de publication conformément aux politiques et procédures de l'établissement.
- Faire le suivi requis auprès des comités des usagers et de résidents concernant la conformité de leurs règles de fonctionnement et en assurer la mise à jour.
- Maintenir la procédure d'accueil des nouveaux membres nommés au CUCI afin de faciliter leur intégration au mandat du CUCI.
- Organiser des activités de formation adaptées aux besoins des membres CUCI, des comités des usagers et de résidents.
- Maintenir des liens continus de communication avec les comités des usagers et de résidents.

Coordination

- Poursuivre, en collaboration avec le Service des communications, la coordination des publications des activités de promotion des droits réalisées par les comités des usagers et de résidents lors de la Semaine des droits des usagers en novembre 2024.
- Coordonner les travaux de conception du calendrier promotionnel des droits des usagers 2025 ou toute autre activité de promotion impliquant plusieurs comités des usagers et de résidents.

- Soutenir les comités des usagers et de résidents dans leurs activités d'information et de promotion des droits des usagers.
- Répondre avec diligence aux demandes de consultation de l'établissement sur les politiques, procédures, règlements et en assurer le suivi auprès des comités des usagers et de résidents.
- Assurer le suivi requis concernant les préoccupations communes de tous les comités en lien avec les règles de fonctionnement, les projets communs, la présentation des rapports annuels d'activités, l'organisation des activités communes et les renseignements concernant l'organisation des services offerts par l'établissement.
- Pendre en charge les projets ou activités des comités qui nécessitent une coordination.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)-

L'établissement apporte une attention particulière aux observations du CUCI. Il est observé que les directions répondent avec diligence aux préoccupations des comités des usagers. Les efforts sont déployés par le personnel de l'établissement pour ajuster, améliorer ou corriger les lacunes constatées par les bénévoles des comités des usagers et de résidents. C'est grâce au travail des comités des usagers et de résidents que le CUCI peut porter auprès du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue les besoins collectifs des usagers et résidents avec le souhait de prendre part activement à l'amélioration de la qualité des services. Le CUCI souhaite maintenir la communication établie avec les directions de l'établissement et ainsi fournir tous les renseignements nécessaires aux bénévoles des comités pour réaliser leur mandat. Au bout du compte, ce sont les usagers qui en sont les premiers gagnants.

Les recommandations formulées au cours des dernières années ont reçu un suivi de la part de l'établissement et font toujours l'objet d'un suivi pour leur maintien ou pour des ajustements, considérant que les besoins des usagers évoluent et que la façon d'offrir des services est en constante évolution. À ce titre, il est juste de souligner notre appréciation pour les sujets suivants :

- Les efforts consentis par la DSTL pour ajuster et améliorer l'offre des services alimentaires, notamment en CHSLD, avec la collaboration de la DSM, la DQÉPÉ et la DPSAPA.
- La collaboration instaurée entre le Service des communications et les comités des usagers et de résidents a contribué aux réussites de la dernière année avec les publications sur les droits des usagers aux plateformes de communication de l'établissement.
- La qualité de l'information transmise par le DSPEUPC au sujet des services médicaux lors des rencontres d'information et pour le suivi à des demandes ponctuelles.
- Le souci du Bureau de la présidente-directrice générale à transmettre les principales informations concernant la mise en œuvre de la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux avant et après l'adoption de la loi 15.
- L'adoption et la mise en œuvre d'une politique et d'une procédure sur la divulgation des informations à partir du dossier d'un usager, à la suite des travaux de la DQÉPÉ, méritent d'être soulignées.

Au terme de la dernière année, le CUCI dégage des **enjeux** qui nécessiteront un suivi spécifique tout au long de l'année 2024-2025 :

- L'implantation de Santé Québec Abitibi-Témiscamingue à la suite de la période de transition et les impacts ou les changements que vivront les comités des usagers et de résidents.
- L'atteinte des objectifs de la *Politique sur les soins et les services en CHSLD et les ressources d'hébergement* pour que les résidents reçoivent les soins respectueux de leurs droits et de la qualité auxquels nous aspirons tous pour les aînés et les personnes vivant dans des milieux substitués.
- Le recrutement de nouveaux bénévoles est devenu un défi important pour la plupart des comités des usagers en raison de la sollicitation de plus en plus importante de l'action bénévole dans nos communautés pour desservir

plusieurs causes, d'où l'importance que les activités de recrutement de la DSM incluent également les besoins des comités des usagers et de résidents.

- L'accessibilité à des services de transport adapté par les résidents des CHSLD, surtout en soirée et les fins de semaine, est un enjeu qui est devenu important dans la plupart des réseaux locaux de services de la région, d'où l'importance que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue maintienne son travail de représentation et de collaboration auprès des corporations et des municipalités qui gèrent les services de transport adapté.
- L'atteinte des objectifs et des résultats attendus à la suite de l'implantation du service 811 au cours des deux dernières années fait l'objet d'un suivi du CUCI afin de vérifier l'amélioration de l'accessibilité à des services médicaux de première ligne et diminuer les préoccupations qui sont constantes pour tous les Québécois et Québécoises au même titre que pour les personnes de notre région.
- Les limites et contraintes budgétaires occasionnées par le financement historique qui date de plus de 20 ans aux comités des usagers à vocation régionale et ceux des secteurs à plus faible bassin de population sont susceptibles de limiter les activités de promotion à la population en toute équité avec d'autres comités des usagers.

C'est à la lumière des informations portées à l'attention du CUCI par les comités des usagers et de résidents au cours de la dernière année que le CUCI adresse les **recommandations** suivantes pour l'année 2023-2024 :

1) L'offre de service de la Direction de la proximité et de la fluidité

Le CUCI souhaite que cette nouvelle direction du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue puisse contribuer au respect du droit des usagers de recevoir des services continus et respectueux de leurs droits. Pour ce faire, le CUCI est disponible à collaborer avec les gestionnaires de cette direction dans le but de faire connaître les attentes des usagers, leurs préoccupations et surtout les attentes pour que les personnes obtiennent des soins et services à proximité de leur milieu de vie. Le CUCI est ainsi un collaborateur de premier choix pour guider les actions de l'équipe de la Direction de la proximité et de la fluidité.

2) La connaissance du mandat des comités des usagers et de résidents chez les usagers, la population et le personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Le travail de collaboration et le soutien offert par le Service des communications au cours de l'année 2023-2024 sont prometteurs et garants de l'atteinte de nos objectifs communs, à savoir d'informer la population de la présence des comités des usagers et de résidents au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Cependant, il se trouve encore du travail à faire pour mieux faire connaître le mandat des comités des usagers et de résidents, autant chez le personnel de l'établissement, les usagers que de la population. Le partenariat dont nous bénéficions facilitera notre mandat de mieux faire connaître les comités des usagers et de résidents.

3) L'accès au réseau Wi-Fi en CHSLD et en centre multiservices

L'accès à un réseau de communication efficace est devenu au fil des ans nécessaire pour tous et les résidents des CHSLD expriment que l'accès à un réseau Wi-Fi est un besoin essentiel à plusieurs égards. La disponibilité d'un réseau Internet de qualité est un service qui fait partie des dimensions reconnues à la qualité d'un milieu de vie pour les résidents des CHSLD et les usagers des centres multiservices de Senneterre et Témiscaming-Kipawa. À ce titre, il est demandé au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue de poursuivre les démarches d'installation du système Wi-Fi amorcées en 2023-2024 et de le rendre disponible gratuitement en 2024-2025.

4) La reconnaissance du mandat des comités des usagers et de résidents

Le CUCI est préoccupé par les limites imposées à des comités des usagers en raison du manque de budget pour réaliser leur mandat. Les budgets accordés aux comités des usagers sont les mêmes depuis plus de 20 ans. Les dernières années ont démontré que des comités n'ont pas les ressources budgétaires suffisantes pour réaliser leurs projets. Considérant que les comités des usagers ont tous le même mandat et les mêmes obligations envers la population, le CUCI juge urgent qu'une analyse de la situation soit faite pour identifier les enjeux que pose l'iniquité des budgets alloués aux comités et émettre des priorités pour aider les comités qui ont davantage de besoins. À ce

titre, le CUCI est disposé à collaborer avec la DQÉPÉ pour identifier des pistes de solution à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire actuelle et à faire des représentations, s'il y a lieu, auprès du MSSS.

5) Les proches aidants

Au cours de la dernière année, le CUCI a pris acte de la place que l'état accorde aux proches aidants et sa reconnaissance de leur rôle auprès des personnes. Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue a confié à la DQÉPÉ le mandat de mettre en place un plan d'action qui reconnaît les proches aidants à leur juste valeur tout en reconnaissant que bien prendre soin d'un proche aidant, c'est également bien s'occuper d'un usager. Dans ce contexte, il est souhaité que les comités des usagers et de résidents soient impliqués dans l'actualisation du plan d'action de la DQÉPÉ.

6) Les sondages de satisfaction

Considérant la volonté ministérielle et de l'établissement de connaître la satisfaction des usagers face aux services qui leur sont proposés et offerts, le CUCI confirme son appui aux initiatives qui sont prises pour mesurer la satisfaction des usagers. De plus, le CUCI ainsi que les comités des usagers et de résidents sont disposés à être associés lors de la mise en place de sondages, que ce soit pour préparer les questionnaires, accompagner les usagers ou résidents et accorder un suivi aux résultats des sondages dans une perspective d'amélioration des services.

7) La lutte à la maltraitance

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et le plan de lutte qui en découle démontrent l'importance à accorder aux gestes de maltraitance qui contreviennent aux règles de respect entre les personnes. Le CUCI est d'avis que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue doit considérer en priorité la mise en place d'un plan d'action qui mobilise tout le personnel de l'établissement. Dans cette perspective, le CUCI est disposé à collaborer à l'actualisation de toute initiative qui permettra le respect des droits de tous les usagers.

8) Le Guide d'accueil à l'intention des résidents des CHSLD

L'accès à l'information sur les services disponibles et la façon d'y avoir accès est l'un des droits reconnus aux usagers. Pour la clientèle des CHSLD, le guide d'accueil est l'outil le plus utile pour renseigner les usagers et leurs proches des services disponibles et offerts. Le CUCI ayant été consulté à l'automne 2023 sur le contenu d'un projet de guide d'accueil, il réitère sa demande pour que le guide soit finalisé le plus tôt possible en 2024-2025 afin d'offrir et garantir la même information à tous les résidents des CHSLD.

En conclusion, il est juste d'affirmer que les bénévoles des comités des usagers et de résidents sont bien informés sur la façon dont les services sont offerts à la population. Il est d'autant plus remarquable la disponibilité et l'ouverture des directions à offrir leur disponibilité pour rencontrer les bénévoles des comités. La qualité des présentations est remarquable avec des informations à jour, des sujets bien documentés et surtout teintés d'un souci de bien informer les bénévoles des comités. Nous vous en remercions!

11. RAPPORT FINANCIER DU CUCI

Voir le rapport financier du CUCI en annexe.

12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE.

Montant total des sommes allouées à tous les comités des usagers et le solde de la somme allouée en 2022-2023 au 31 mars 2024

NOM DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS	BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT Montants inscrits à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	SOLDE Montants inscrits à la ligne (i) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents
CU des Aurores-Boréales	22 300 \$	23 397 \$
CU Les Eskers de l'Abitibi	25 327 \$	10 109 \$
CU de Rouyn-Noranda	33 167 \$	11 174 \$
CU de la Vallée-de-l'Or	47 109 \$	23 089 \$
CU du centre jeunesse	11 461 \$	24 425 \$
CU du Témiscamingue	16 536 \$	17 \$
CU du CRDP La Maison	10 171 \$	30 053 \$
CU du CRDI Clair Foyer	9 893 \$	1 377 \$
CU du Centre Normand	6 000 \$	39 \$
CU du Centre intégré (CUCI)	90 000 \$	16 447 \$
Total	271 964 \$	140 127 \$

N.B. Les budgets alloués aux comités de résidents qui apparaissent en zone grise sont inclus dans ceux des comités des usagers. C'est pourquoi la somme qui apparaît au total ne les comptabilise pas.

Le 6 juin 2024



Carole Bédard, présidente

LISTE DES ACRONYMES

CAAP :	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue
CHSLD :	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CRDI :	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CRDP :	Centre de réadaptation en déficience physique
CU :	Comité des usagers
CUCI :	Comité des usagers du Centre intégré
DPSAPA :	Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées
DQÉPÉ :	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
DSM :	Direction des services multidisciplinaires
DSPEUPC :	Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique
DSTL :	Direction des services techniques et logistique
IRM :	Imagerie par résonance magnétique
MDAA :	Maison des aînés et alternative
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PIV :	Programme d'identification visuelle
RPCU :	Regroupement provincial des comités des usagers