

## Rapport d'activités annuel 2023-2024 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

En ma qualité de présidente du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI), je vous présente un bref rapport d'activités pour l'année 2023-2024. Comme la plupart d'entre vous le savent, c'est à regret et malgré notre souhait que nous constatons que le recrutement de personnes intéressées à former un comité s'est avéré infructueux. C'est dans ce contexte que je vous adresse ce rapport d'activités, d'une part parce que le CUCI a assuré le suivi à des demandes d'information et d'accompagnement présentées par les familles et les usagers du programme, et d'autre part parce que le CUCI tient compte des besoins des enfants, des jeunes et des familles pour l'ensemble des activités de promotion des droits et de la qualité des services. Nous avons tout de même pu compter sur une représentante du secteur jeunesse jusqu'en juin 2023 et c'est à regret que Mme De Carufel a dû mettre fin à son implication. Je tiens tout de même à la remercier.

Je suis d'avis que le CUCI doit s'assurer de suivre l'évolution des dossiers spécifiques aux jeunes au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue avec une attention bienveillante envers les usagers du programme jeunesse.

Un défi de taille demeure pour parvenir à 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 des usagers et espérer recruter des personnes intéressées à donner un peu de leur temps. Le CUCI et tous les comités de la région continueront à garder l'œil ouvert afin de répondre aux usagers, les orienter vers les bonnes ressources, faire connaître leurs droits et s'assurer de la qualité des services.

Je profite de l'occasion pour remercier M. Dany Rogers, adjoint à la Direction du programme jeunesse pour son accueil lors des visites que j'ai effectuées des centres de réadaptation jeunesse de Val-d'Or et de Rouyn-Noranda en août dernier.

Malgré l'ampleur du défi, il faut continuer d'avoir espoir et confiance pour qu'un comité des usagers et un comité de résidents prennent forme au sein de notre établissement.



Carole Bédard  
Présidente du CUCI

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2023-2024

#### Les principales priorités se résument comme suit :

- Distribuer les calendriers 2024 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.
- Assurer la diffusion d'une capsule de promotion des droits.
- Faire le suivi requis aux demandes adressées par les usagers du programme jeunesse.

- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS.
- Visiter les installations des centres de réadaptation jeunesse de Val-d'Or et de Rouyn-Noranda.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DU COMITÉ AU 31 MARS 2024

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Cathy	De Carufel		X	Représentante jusqu'au 15 juin 2023

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Représentant	Vacant	Vacant			
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 2024 de promotion des droits en vue de le remettre aux usagers et leurs proches. Ce sont 300 calendriers qui ont été distribués aux points de service du programme jeunesse et aux deux centres de réadaptation.
- Recrutement de nouveaux membres : Lors des visites de la présidente du CUCI aux centres de réadaptation, en août 2023, M. Rogers, adjoint à la Direction du programme jeunesse, a été sensibilisé sur l'importance de compter sur un comité de résidents. De plus, quelques communications et des approches avec des personnes susceptibles d'être intéressées à former un comité des usagers ont été faites, mais sont demeurées sans succès. Outre ces démarches, il n'y a pas eu d'activités formelles de recrutement.
- Promotion des droits : En suivi aux travaux avec la firme Productions 3 Tiers pour réaliser une capsule vidéo sur le rôle du comité des usagers, la promotion des droits et la qualité des services aux jeunes et leurs familles, le CUCI s'est assuré de sa diffusion au site Web de l'établissement et à sa plateforme Facebook lors des actualités pour des journées et semaines thématiques. Grâce à ce médium d'information, le public est informé du rôle d'un comité des usagers, ce qui permet de rappeler 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 jusqu'en juin 2023.
- 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 au coordonnateur du CUCI qui a assuré la mise à jour des dépenses. Le comité a bénéficié d'un budget régulier, comme par les années antérieures, en plus de pouvoir utiliser les surplus réalisés au 31 mars 2023, comme autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). À la suite des représentations du CUCI, la DQÉPÉ a autorisé l'utilisation des surplus budgétaires des deux dernières années financières pour financer la conception, la production et l'impression des calendriers de promotion 2024.

- Collaboration avec les représentants de l'établissement : La représentante du CUCI a rencontré M. Dany Rogers, adjoint à la Direction du programme jeunesse, en août 2023. Les deux rencontres ont permis de mieux connaître les services de réadaptation et d'apprécier les installations.
- Rencontres du comité : Le comité n'étant pas formé, il n'y a eu aucune rencontre.
- Participation aux formations et conférences : La représentante jeunesse ayant quitté le comité des usagers en juin 2023, il n'y a pas eu de participation à des activités de formation et des conférences.

## 7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2023-2024

Nombre de réunions tenues en cours d'années	0
Rencontres du CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSSAT	0
Assemblée générale et d'information	18 avril 2023

## 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 2023-2024 et seront assumés sur une base intérimaire par le CUCI avec la contribution du coordonnateur :

- Distribuer le calendrier promotionnel 2025 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 ainsi que 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 qui sera en vigueur avec la venue de Santé Québec.
- 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.
- Poursuivre la diffusion de 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.
- Assurer le suivi requis aux demandes des usagers en collaboration avec les comités des usagers des réseaux locaux de services.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en évaluant la possibilité du recours au mode de diffusion virtuelle.
- Poursuivre les rencontres de collaboration avec la Direction du programme jeunesse.
- Assurer le suivi aux demandes d'accompagnement et d'information des usagers.
- 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 adapté pour le recrutement de bénévoles.

## 9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le CUCI a reçu six demandes d'information de la part d'usagers et un suivi leur a été fait de la part de la personne-ressource intérimaire. Les situations concernaient surtout les difficultés des parents à joindre leur intervenant social, des préoccupations concernant des rencontres au tribunal de la jeunesse ou pour connaître la façon de porter plainte. Il est à noter que quatre des six situations ont fait l'objet d'une référence au Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services en remettant les coordonnées courriel et téléphonique aux usagers après avoir expliqué la procédure d'examen des plaintes. Une situation a

permis à un usager de s'adresser au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et une autre a permis à un usager de savoir qu'il pouvait s'adresser à un chef de service.

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

Bien que ce rapport soit succinct, il faut retenir que le CUCI est soucieux de tenir compte de la situation des enfants, des jeunes et des familles lors de ses activités de représentation au même titre que tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Il est souhaité qu'une personne se manifeste pour se joindre aux activités des comités des usagers afin de représenter les usagers du programme jeunesse avec la collaboration de l'établissement et du CUCI.

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. Afin de joindre les familles, les jeunes et leurs proches, nous devons être créatifs et aller à leur rencontre avec l'aide de leurs intervenants. Pour y parvenir, nous devons faire équipe avec les représentants de l'établissement et les intervenants pour continuer à informer les usagers de leurs droits et de la qualité des services.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

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