

## Rapport d'activités 2023-2024

### 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 de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités de l'année 2023-2024 du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer. Les membres du comité des usagers ont démontré la même motivation que lors des dernières années pour faire la promotion des droits des personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle et faire valoir leurs besoins afin qu'elles obtiennent des services de qualité adaptés à leur condition. Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle méritent de recevoir, au même titre que tous les usagers, c'est-à-dire des services respectueux de leur dignité.

Je remercie les membres du comité pour leur soutien dans mon rôle de présidente. Je tiens aussi à souligner leur participation aux rencontres de la dernière année qui nous ont permis de poursuivre l'évolution des services du programme déficience intellectuelle et les changements apportés par la direction pour adapter les activités auprès des usagers. Nous avons constaté que plusieurs initiatives ont été prises par le personnel pour favoriser leur intégration sociale. Malgré la distance qui nous sépare d'une ville à l'autre, nous parvenons à garder les liens et notre plaisir à remplir notre mandat. Merci aux membres de parcourir tous ces kilomètres pour tenir des rencontres et partager notre vécu.

Pour une nouvelle année, nous avons obtenu une excellente collaboration des représentants de la direction du programme déficience intellectuelle pour répondre à nos demandes d'information et une collaboration exemplaire lors de l'organisation des visites des installations d'hébergement à Amos, Rouyn-Noranda et Macamic. Les visites ont permis de rencontrer des usagers, du personnel engagé et des gestionnaires dévoués envers les usagers. À la suite de ces rencontres, je crois sincèrement que notre comité est mieux connu et nous continuerons nos démarches afin d'organiser d'autres rencontres.

Je tiens aussi à remercier M. Alain Couture, notre personne-ressource, et Mme Carole Bédard, présidente du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux, pour le temps consacré à représenter les comités et les usagers auprès de l'établissement. Finalement, je veux souligner le travail de M. Sébastien Grégoire-Lévesque, adjoint à la Direction des programmes déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP), pour sa disponibilité à nous rencontrer lors de nos rencontres pour nous informer sur les services offerts à la clientèle.



Margrét Janvier  
Présidente

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

#### Priorités

- Poursuivre la distribution des articles de promotion des droits aux usagers et leurs proches.
- Recruter de nouveaux membres afin d'avoir une représentation de tous les secteurs de la région.
- Planifier des rencontres régulières avec des représentants de la direction du programme déficience intellectuelle.

- Visiter et rencontrer les usagers, gestionnaires et intervenants des ressources d'hébergement spécialisés à Amos, Macamic et Rouyn-Noranda.
- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS et les dépenses réalisées.
- Réaliser des rencontres régulières en présentiel et par visioconférence Teams des membres du comité.
- Remettre le dépliant d'information du comité aux nouveaux usagers du programme déficience intellectuelle.
- Être informé des services offerts aux usagers.
- Connaître la situation concernant les usagers en attente de services.
- Suivre l'évolution de la situation concernant les services et les soins offerts par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue en participant aux rencontres d'information offertes par les directions.

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

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Margret	Janvier		Proche aidante	Présidente
Carole	Lefort		Proche aidante	Membre
James	Moorhead		Proche aidant	Membre
Daniel	Robitaille		Proche aidant	Membre et représentant au CUCI
Joanne	Shink		Proche aidant	Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Margret	Janvier	819 732-6511	mhjanvier355@gmail.com	841, 3 <sup>e</sup> Rue Ouest Amos (Québec) J9T 2T4
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	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 d'un dépliant d'information et d'articles de promotion : Comme par les années antérieures, le comité des usagers a obtenu la généreuse collaboration de la direction du programme déficience intellectuelle pour remettre aux nouvelles personnes inscrites aux services et à leurs proches un dépliant d'information sur le mandat du comité des usagers, les droits et les responsabilités des usagers. Par ailleurs, les intervenants ont complété la distribution de plus de 400 calendriers 2024. Un feuillet d'information présentant les droits et responsabilités des usagers est également placé dans les pochettes d'accueil remis aux nouveaux usagers inscrits aux services du programme déficience intellectuelle ainsi qu'à leurs proches. C'est grâce à l'excellente collaboration des intervenants du centre de réadaptation que le comité peut informer les usagers et leurs proches de leurs droits et de leurs responsabilités.

- Recrutement de nouveaux membres : Il est toujours souhaité de recruter des représentants pour les secteurs de Rouyn-Noranda et d'Amos. Une personne du secteur d'Abitibi-Ouest a toutefois manifesté son intérêt à participer au comité des usagers et la nomination devrait se confirmer en début d'année 2024-2025.
- Promotion des droits : La promotion des droits permet de rappeler que les personnes avec une déficience intellectuelle ont les mêmes droits que tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. En collaboration avec le Service des communications organisationnelles du CISSS, le comité a fait l'achat d'une publicité dans les journaux Le Citoyen et Le Reflet du Témiscamingue lors de la Semaine des droits des usagers en novembre 2023.
- Information aux membres du comité : Le représentant du comité au CUCI a transmis la documentation en provenance du CUCI et de l'établissement à la suite des séances du conseil d'administration. La présidente du comité a assisté à des rencontres mensuelles d'information tenue par la présidente-directrice générale du CISSS.
- Regroupement provincial des comités des usagers : Le comité a renouvelé son adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en 2023-2024 et pour 2024-2025.
- Suivi des dossiers du CUCI et du CISSS : Le comité a reçu par courriel les documents en provenance du CUCI et une mise à jour était faite lors des rencontres régulières.
- Suivi du budget du comité : La présidente a reçu les rapports financiers de chaque période en provenance de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) et une mise à jour des dépenses a été faite par la personne-ressource lors des rencontres régulières. 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).
- Collaboration avec les représentants de l'établissement : Le comité a rencontré M. Sébastien Grégoire-Lévesque, adjoint à la Direction des programmes DI-TSA-DP, les 13 juin, 21 septembre et 30 novembre 2023. Ces rencontres ont permis aux membres d'être informés des nouveaux services offerts à la clientèle, des travaux de révision de l'offre de service en collaboration avec les autres programmes, de la situation concernant la main-d'œuvre disponible, des listes d'attente et des services de maintien à domicile. Les membres du comité ont surtout exprimé leurs préoccupations concernant le manque de stabilité chez le personnel et le souhait de visiter les installations d'hébergement spécialisées. Avec la collaboration de M. Grégoire-Lévesque et des gestionnaires concernés, les membres du comité ont réalisé des visites des installations en janvier et février 2024.
- Rencontres du comité : Les membres ont tenu des rencontres régulières selon un calendrier annuel établi en avril 2023 par la présidente du comité. Au cours de la dernière année, le comité a tenu trois rencontres en présentiel à Val-d'Or et une quatrième par visioconférence. En plus des rencontres régulières, le comité s'est réuni à trois reprises lors des visites des installations d'hébergement, pour un total de sept rencontres.
- Présentations sur les services offerts aux usagers : Le comité a bénéficié d'une présentation, le 13 juin 2023, de M. Patrick Béchar, chef de service, et Mme Cindy Marcotte, psychoéducatrice au point de service de Val-d'Or, au sujet des services offerts aux usagers lors d'une première demande d'aide. La présentation a permis à Mme Marcotte de présenter les moyens et les mesures pour répondre rapidement aux demandes de services qui sont souvent pour des enfants âgés de moins de 5 ans. Ces usagers présentent souvent des profils de vulnérabilité, d'où l'importance d'intervenir rapidement avec la collaboration des interventions des programmes jeunesse, santé mentale et déficience physique. Lors de la rencontre du 21 septembre 2023, M. Sébastien Grégoire-Lévesque a expliqué les changements apportés à l'offre de service du programme déficience intellectuelle qui font suite aux orientations du MSSS. Les ajustements prévus visent à revoir l'approche et les interventions utilisées auprès des personnes qui présentent des troubles graves de comportement et plusieurs problématiques en limitant le nombre d'intervenants auprès des usagers.
- Visites des installations : Les membres du comité ont visité l'unité d'hébergement Le Héron du CHSLD de Macamic, les unités d'hébergement spécialisées à Amos en février 2024 et l'unité Robinson de Rouyn-Noranda en janvier 2024. Les membres du comité ont bénéficié de l'accueil et de l'accompagnement des gestionnaires lors des visites. Les rencontres ont permis de rencontrer des résidents, des intervenants et de mieux connaître l'organisation des services. Les visites ont aussi permis de constater l'organisation des lieux physiques et les moyens utilisés pour assurer la qualité des services et la sécurité des résidents compte tenu de leurs besoins spécifiques. Les membres du comité ont constaté que, malgré les efforts, des améliorations aux lieux physiques sont nécessaires afin de se rapprocher d'un esprit qui répond à l'approche milieu de vie plutôt qu'institutionnel. Bien que des mesures sont prévues ou en voie de réalisation, les membres du comité reconnaissent que le personnel et les gestionnaires sont créatifs et soucieux de rendre les milieux d'hébergement agréables.

Malheureusement, force est de constater qu'il reste du travail à accomplir pour réduire la vétusté des lieux des installations qui ont été construits il y a plus de 50 ans. En suivi à ces visites, le comité des usagers fera des représentations auprès du CUCI et des instances concernées de l'établissement pour vérifier les moyens envisagés pour améliorer la qualité de ces milieux de vie et des installations.

- Les usagers desservis et en attente de services : En début d'année 2023-2024, les membres du comité ont reçu de M. Sébastien Grégoire-Lévesque, adjoint à la Direction des programmes DI-TSA-DP, l'état de situation concernant le nombre d'usagers admis en hébergement dans les ressources de type familial, intermédiaires, le centre de réadaptation et les résidences à assistance continue. Pour ces mêmes ressources d'hébergement, les membres du comité ont reçu les informations au sujet des personnes en attente d'une ressource d'hébergement.
- Participation aux rencontres d'information : La présidente a assisté aux rencontres d'information organisées par le CUCI concernant les services alimentaires, le plan de communication, le rapport d'activités 2022-2023 sur le Régime d'examen des plaintes, les services médicaux spécialisés, le sondage de satisfaction des usagers d'Agrément Canada et sur le plan gouvernemental concernant la lutte à la maltraitance.
- Participation au Congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) : Mme Carole Lefort a participé à titre de représentante du comité des usagers du CRDI Clair Foyer au Congrès du RPCU qui avait lieu à Laval en octobre 2023. Mme Lefort a fait un suivi aux membres du comité lors de la rencontre du 19 octobre 2023.
- Participation à une journée de ressourcement du Regroupement des proches aidants de Rouyn-Noranda : Mme Carole Lefort a assisté en mai 2023 à une journée de ressourcement s'adressant aux proches aidants à Rouyn-Noranda. Mme Lefort a transmis un résumé du déroulement de la journée lors de la rencontre du comité du 13 juin 2023.
- Rencontres et activités de la présidente du comité : Mme Janvier a assisté le 26 mars 2024 à une rencontre des présidents et présidentes des comités des usagers organisée par le CUCI à Rouyn-Noranda. Mme Janvier a également assisté à des rencontres d'information.
- Participation à la journée « La communication; écouter, observer et partager » : Mmes Carole Lefort et Margret Janvier ont participé à une journée sur la communication organisée par le CUCI, le 2 octobre 2023, et à un souper-conférence de M. Dave Bellerose le 2 octobre à Rouyn-Noranda.
- Carte d'accès pour les proches d'une personne ayant une déficience intellectuelle : Mme Janvier a débuté des démarches pour connaître les critères d'admissibilité à une carte pour les proches aidants des personnes ayant une déficience lors de l'utilisation des transports en commun ou adaptés. Un suivi aux démarches sera connu en 2024-2025 avec les informations obtenues auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec.
- Reconnaissance des proches aidants des personnes handicapées au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue : Les membres du comité ont amorcé une réflexion sur la place et la reconnaissance accordées aux proches des personnes ayant une déficience intellectuelle. Des expériences malheureuses vécues par des proches aidants lors de visites dans des hôpitaux de la région ont incité le comité à faire des démarches pour signaler ces situations et demander des changements pour qu'il y ait davantage de considération et de courtoisie de la part du personnel de l'établissement pour les familles, les proches et les accompagnateurs des personnes handicapées.
- Publication lors de la Semaine de la déficience intellectuelle : Le Service des communications du CISSS, en collaboration avec la personne-ressource du comité, a publié un texte de promotion à l'infolettre L'Express de mars 2024 pour souligner la Semaine de la déficience intellectuelle.

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

Nombre de réunions tenues en cours d'années	4
Nombre de visites des installations	3
Rencontre du représentant du comité au CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSSAT	7
Assemblée générale annuelle d'information	18 avril 2023

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

Les principales réalisations se résument comme suit :

- Distribution des calendriers de promotion 2024 des droits des usagers au point de service de la Direction des programmes DI-TSA-DP.
- Remise d'un dépliant sur les droits avec la collaboration du personnel de la Direction des programmes DI-TSA-DP du CISSS.
- Parution d'une publicité dans les journaux Le Citoyen et Le Reflet du Témiscamingue lors de la Semaine des droits des usagers en novembre 2023.
- Visites des ressources d'hébergement des unités Robinson à Rouyn-Noranda, Le Héron à Macamic et des unités spécialisées à Amos.
- Rencontres régulières avec les gestionnaires du programme déficience intellectuelle qui ont permis de connaître et de comprendre la façon dont les services sont offerts.

Les projets pour l'année 2024-2025 se résument comme suit :

- Planifier des rencontres avec les équipes d'intervenants des services externes du centre de réadaptation en déficience intellectuelle et des organismes communautaires pour faire la promotion des droits et faire connaître le mandat du comité.
- Assurer un suivi à la situation des usagers en attente de services, notamment en ce qui concerne les enfants de moins de 5 ans.
- Assurer le suivi aux visites des installations et des ressources d'hébergement auprès de la Direction des programmes DI-TSA-DP.
- Continuer le recrutement de nouveaux membres afin d'ajouter des représentants du secteur d'Amos et de Rouyn-Noranda.
- Inviter une personne de la DQÉPÉ pour une rencontre au sujet du plan d'action du CISSS concernant la proche aide et vérifier les mesures prévues pour les proches des personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Inviter la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour une présentation sur le Régime d'examen des plaintes.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en évaluant la possibilité du recours au mode de diffusion virtuel.
- Maintenir la représentation du comité au sein du CUCI avec la participation de M. Daniel Robitaille.
- Assurer une présence aux rencontres d'information de la présidente-directrice générale du CISSS.
- Poursuivre les rencontres avec la Direction des programmes DI-TSA-DP pour une mise à jour du fonctionnement et l'organisation des services.
- Assurer le suivi aux demandes d'accompagnement et d'information des usagers et des proches, notamment en ce qui concerne l'accès aux services de santé et médicaux.
- Suivre l'évolution de la situation en lien avec la pénurie de main-d'œuvre et connaître les impacts sur la clientèle.
- Identifier un article de promotion adapté à la clientèle et sécuritaire en consultant les intervenants du programme déficience intellectuelle.
- Mettre à jour le plan d'action préparé en 2021.
- Maintenir la participation 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 que 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 en fonction des changements qui seront annoncés par Santé Québec.

- Prévoir un article de promotion lors de la Semaine de la déficience intellectuelle de mars 2025 pour des publications aux plateformes d'information de l'établissement (Facebook, site Web et infolettre l'Express).
- Augmenter le nombre de publications sur les droits des usagers et plus particulièrement les personnes ayant une déficience intellectuelle.

## 9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a reçu une demande d'information de la part d'un usager.

Les membres du comité ont reçu le Rapport d'activités 2022-2023 de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. La présidente du comité des usagers a pris part à la présentation du rapport sur le Régime d'examen des plaintes par Mme Julie Lahaie, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en novembre 2023.

Le comité n'a pas tenu de rencontre avec le CAAP-AT.

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le comité considère être mieux connu auprès des usagers et surtout leurs proches. La collaboration obtenue des gestionnaires de la Direction des programmes DI-TSA-DP est un acquis important. Les membres du comité souhaitent être davantage sollicités afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches ou lorsqu'ils ont des préoccupations; l'expérience de vie des membres du comité serait un atout pour plusieurs parents et proches d'une personne ayant une déficience intellectuelle. Le défi est toujours de continuer à être mieux connu et accessible aux personnes.

Les démarches doivent recommencer pour recruter de nouveaux membres afin d'avoir une représentation de chaque secteur de la région.

Les priorités de l'année 2023-2024 ont majoritairement été respectées. Les membres du comité ont tout de même consacré plus de 250 heures de bénévolat pour réaliser leur mandat. Au terme de l'année 2023-2024, le comité formule cinq recommandations à l'intention de l'établissement.

- 1- Assurer un suivi auprès des instances concernées pour que des améliorations soient apportées à la qualité des installations de l'unité d'hébergement spécialisé à Amos et Robinson;
- 2- Faire les représentations nécessaires pour une meilleure reconnaissance du rôle des proches aidants des personnes ayant une déficience intellectuelle;
- 3- Assurer un suivi concernant les changements fréquents d'intervenants;
- 4- Identifier un article de promotion sécuritaire pour la clientèle;
- 5- Mettre à jour le plan d'action du comité et les mesures de communication;
- 6- Mettre en place des moyens afin de limiter les impacts du changement d'intervenants auprès des usagers.

Les membres du comité réalisent leur mandat au meilleur de leur connaissance, dans l'intérêt des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les activités de l'année 2023-2024 ont permis aux membres d'échanger avec les représentants de l'établissement sur leurs préoccupations et d'exprimer leurs attentes. Le comité peut compter sur la collaboration et la disponibilité des répondants de la Direction des programmes DI-TSA-DP, du CUCI et de la direction du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

## 11. RAPPORT FINANCIER

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