

## Rapport d'activités 2023-2024 des COMITÉS DES USAGERS

### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

*Veillez indiquer le nom de votre comité d'utilisateur*

**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 dépendance – Centre Normand

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

*Le président du **comité des usagers** présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

Je vous présente le rapport annuel 2023-2024. Cette année, plusieurs activités de notre plan d'action (voir point 6) ont répondu aux deux premières fonctions d'un comité des usagers, à savoir :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services rendus.

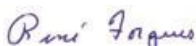
Le comité n'a pas eu à gérer les autres fonctions.

Je tiens à remercier les membres de mon comité qui, de par leur implication, ont permis d'assumer ces fonctions. Ensemble, nous avons effectué plus de 135 heures de bénévolat. Un merci spécial à Mme Nathalie Mercier qui a effectué plusieurs démarches afin de promouvoir le droit des usagers.

C'est avec fierté que le comité a réalisé tous les projets en 2023-2024 (voir point 3).

La collaboration des équipes d'intervenants lors des tournées des différents points de service en dépendance des municipalités régionales de comté (MRC) est fort appréciée et essentielle afin de se faire connaître auprès de la clientèle, d'évaluer la satisfaction et ainsi assumer notre rôle de « gardiens des droits ».

En terminant, je veux souligner la disponibilité et le soutien de M. Alain Couture, notre personne-ressource, et de M. Yannick Sévigny, notre répondant au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.



René Forgues  
Président

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité des usagers** au courant de l'année.*

#### Activités réalisées par le président

- Participation aux rencontres de la présidente-directrice générale et de la directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique du CISSS;
- Représentant du comité pour le programme dépendance au comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI);
- Membre de l'exécutif du CUCI;
- Lecture et suivi des documents transmis par le CUCI;
- Visite des installations du centre de réadaptation en dépendance – Centre Normand;
- Participation au Congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
- Tournée des points de service de chaque MRC.

#### Projets prévus pour 2023-2024 qui ont été réalisés

- Diffusion d'un vidéoclip décrivant les droits des usagers;
- Tournée des points de service du centre de réadaptation en dépendance – Centre Normand;
- Remise du formulaire de satisfaction aux intervenants lors de la tournée des points de service;
- Rencontre avec les résidents de l'interne;
- Activités pour promouvoir le droit des usagers;
- Analyse de la satisfaction des usagers via les formulaires de satisfaction;
- Élection des officiers.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres composant le **comité des usagers** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
René	Forgues		Bénévole	Président
Nathalie	Mercier		Bénévole Abitibi-Ouest	Vice-présidente
Joëlle	Tasset		Bénévole Témiscamingue	Secrétaire
Denis	Giguère		Bénévole Vallée-de-l'Or	Trésorier

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

À l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité des usagers** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	René	Forgues	819 764-5131, poste 49227	reneforgues819@gmail.com	C.P. 782 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C7
Répondant	Yannick	Sévigny	819 622-2773, poste 4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-5131, 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

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :
  - Lors de la tournée, remise aux intervenants en dépendance d'un dépliant décrivant les droits et obligations des usagers afin qu'il soit remis aux usagers;
  - Création d'une affiche décrivant les 16 droits des usagers qui a été installée dans les salles d'attente des CLSC et de celles du Centre Normand de toutes les MRC;
  - Utilisation de panneaux électroniques de quatre MRC informant les usagers qu'ils ont des droits;
  - Diffusion de notre vidéoclip dans un aréna ainsi que dans un cinéma;
  - Remise d'un calendrier énonçant les droits aux usagers du service en dépendance;
  - Information aux usagers de l'existence du comité des usagers par l'entremise de différents outils de promotion pouvant ainsi les aider à connaître leurs droits.
- 2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :
  - Discussions avec les usagers à l'interne du Centre Normand;
  - Visite des lieux d'hébergement des usagers;
  - Remise d'un formulaire de satisfaction spécifiquement dédié à l'interne du Centre Normand.
- 2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers :
  - Notre formulaire de satisfaction a été remis aux intervenants afin qu'ils les remettent aux usagers. Il serait apprécié de recevoir plus de formulaires complétés. Voici un tableau des formulaires reçus en 2023-2024. La cote 4-5 équivaut à satisfait et très satisfait.

Secteur	Nombre de formulaires	Cote
Amos	3	4-5
La Sarre	11	4-5
Rouyn-Noranda	1	4-5
Val-d'Or	2	4-5
Ville-Marie	1	4-5
Interne	19	4-5 (17) 3-4 (2)
<b>Total</b>	<b>37</b>	

Les usagers ont démontré leur grande satisfaction des services reçus. Le comité félicite les intervenants de leur professionnalisme.

- 3.-4. Aucune demande d'assistance d'un usager ou de défense des droits collectifs n'a été formulée.
5. Un comité de résidents n'a pas à être instauré étant donné le court séjour des usagers.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Le **comité des usagers** indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

Nombre de réunions tenues en cours d'années

Le comité a tenu 4 rencontres formelles par visioconférence étant donné la représentation régionale. Par contre, de très nombreux contacts téléphoniques ou par courriel ont eu lieu.

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

Le **comité des usagers ou de résidents** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

Aucune situation n'a nécessité cette collaboration.

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

Décrivez les projets que le **comité des usagers** compte déployer.

- Poursuivre la tournée des secteurs.
- Augmenter les endroits pour visualiser notre vidéoclip.
- Être plus présent à l'interne du Centre Normand.
- Relancer à intervalles fixes les chefs de secteur afin qu'ils remettent notre dépliant et notre formulaire de satisfaction.
- Augmenter le nombre de formulaires reçu en utilisant le code QR.
- Recruter des membres pour représenter le comité dans chaque MRC.
- S'assurer d'avoir le dépliant du comité des usagers dans les présentoirs de l'établissement.

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le président du **comité des usagers ou de résidents** effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

La collaboration des intervenants pour transmettre notre dépliant ainsi que notre formulaire de satisfaction aux usagers est primordiale afin de permettre au comité de remplir son rôle.

L'implication des membres dans leur MRC réciproque auprès des équipes d'intervenants favorise grandement le comité à assumer son rôle et ses fonctions.

## 11. RAPPORT FINANCIER

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.