

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 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 le sentiment du devoir accompli que nous vous présentons le Rapport annuel d'activités 2024-2025 du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI). Ce rapport d'activités est le fruit de l'engagement et de la passion qui animent tous ses membres. Malgré les inquiétudes provoquées par l'entrée en vigueur de la loi 15 l'arrivée de l'agence Santé Québec, les membres des comités des usagers et de résidents se sont acquittés avec professionnalisme de leur mandat auprès des usagers et des résidents des ressources d'hébergement.

Une reconnaissance spéciale est adressée à Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale, pour son engagement auprès des comités des usagers et de résidents. Les échanges tenus au cours de la dernière année ont permis une meilleure compréhension des enjeux rencontrés par l'établissement. Il m'est aussi important de souligner l'intérêt manifesté par le président du conseil d'administration, M. Daniel Marcotte, ainsi que ses collègues aux enjeux et réalisations des comités des usagers et de résidents.

Un merci particulier à Mme Carole Landry, adjointe à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), ainsi qu'à son équipe pour leur disponibilité à répondre à nos interrogations et à nous partager de l'information. Il est également important de remercier les invités qui acceptent de nous rencontrer pour des présentations toutes aussi instructives les unes que les autres. Les interactions qui s'en suivent nous offrent toujours des moments enrichissants et des échanges pour le mieux-être des usagers. Les informations que nous recevons contribuent à parfaire nos connaissances sur les services et soins offerts par les services et les directions. Les membres des comités des usagers et de résidents apprécient ces rencontres et en reconnaissent la valeur ajoutée, rendant ainsi l'organisation plus humaine en créant un sentiment d'appartenance.

Il est également important de remercier Mme Julie Lahaie et son personnel du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Je souligne aussi la collaboration de M. Tommy Bédard, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT), pour sa disponibilité et celle des membres de son personnel à répondre aux demandes des usagers qui souhaitent porter plainte.

C'est une autre année qui se termine sous un signe positif et je tiens à saluer tous les membres des comités des usagers et de résidents. Ma reconnaissance va également aux membres du comité exécutif du CUCI, Mme Lise Dicaire, M. René Forgues et Mme Hélène Riendeau, qui m'éclairent et me guident généreusement.

Je remercie très sincèrement M. Alain Couture et Mme Nathalie Bernier de croire en nous et de répondre aux besoins des membres du CUCI, des comités des usagers et de résidents.

La présidente,



Carole Bédard

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.

Les priorités de l'année qui vient de se terminer au 31 mars 2025 se présentent comme suit, selon le plan d'action établi en début d'année 2024-2025 et qui se poursuivra jusqu'au 30 septembre 2025 :

- Assurer les suivis réguliers au nom des comités des usagers et de résidents auprès des instances de l'établissement concernant les services et les soins qui sont en lien avec la qualité des services et le respect des droits des usagers.
- Participer aux discussions et suivis avec l'établissement et autres instances en considération de la venue de Santé Québec au 1^{er} décembre 2024.
- Assurer le suivi des recommandations à la suite des visites d'évaluation ministérielles des CHSLD et d'Agrément Canada auprès des comités des usagers et de résidents.
- Donner suite aux demandes de consultation de l'établissement concernant les politiques, règlements, protocoles et procédures mises en place.
- Transmettre aux comités des usagers et de résidents les informations pertinentes concernant les politiques, procédures, règlements et protocoles de l'établissement qui influencent sur le respect des droits des usagers et améliorent la qualité des services.
- Participer aux comités de travail mis en place par l'établissement et offrir la collaboration des membres du CUCI à en faire partie si les services concernés sont en lien avec les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.
- Participer et collaborer à la pérennité de l'approche usager partenaire avec les directions concernées.
- Promouvoir le rôle et le mandat du CUCI, des comités des usagers et de résidents auprès des instances de l'établissement.
- Poursuivre les activités de promotion dans toutes les MRC lors de la Semaine des droits des usagers, selon les dates retenues par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).
- Créer, publier et diffuser un calendrier portant sur la promotion des droits des usagers en santé et services sociaux.
- Collaborer avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services aux enjeux découlant du Régime d'examen des plaintes.
- Collaborer avec le CAAP-AT.
- Documenter et faire les représentations nécessaires au sujet des enjeux qui mettent en cause le respect des droits des usagers.
- Sensibiliser les membres des comités des usagers et de résidents au sujet de la lutte à la maltraitance envers les personnes vulnérables et valoriser les approches qui prônent la bienveillance envers les usagers et résidents des ressources d'hébergement.
- Sensibiliser les membres des comités des usagers et de résidents ainsi que le personnel de l'établissement sur le rôle et la contribution significative des proches aidants en respect avec les orientations ministérielles et le plan d'action établi par l'établissement.
- Déléguer des activités de comités des usagers à vocation régionale aux comités des usagers des réseaux locaux de services.
- Assurer l'application et le respect par les comités des usagers et de résidents des règles de fonctionnement en conformité avec le cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- Assurer le suivi requis visant à ce que l'autoévaluation du fonctionnement du CUCI, des comités des usagers et de résidents soit réalisée aux deux ans, conformément au cadre de référence du MSSS.

- Assurer le respect du code de conduite des bénévoles par les membres du CUCI, les comités des usagers et de résidents.
- Assurer le respect de la conformité des règles émises au cadre de référence du MSSS pour la gestion et l'utilisation des budgets confiés aux comités des usagers et de résidents.
- Faire les représentations nécessaires en vue d'une répartition équitable des budgets aux comités des usagers.
- Harmoniser le contenu des rapports annuels des comités des usagers et de résidents.
- Maintenir des relations de collaboration et de partenariat avec l'établissement.
- Partager les informations pertinentes sur les services et les soins de l'établissement avec les membres des comités des usagers, de résidents, au personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et à la population.
- Offrir de la formation adaptée aux besoins des membres des comités des usagers et de résidents.
- Offrir de la formation selon les besoins de formation exprimés par les personnes-ressources des comités des usagers.
- Soutenir et encourager l'utilisation des bonnes pratiques en communication au sein de l'établissement et auprès de la population.
- Recourir à des mesures de soutien aux comités des usagers afin de respect des normes de publication du CISSS et du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec.

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 des usagers des Aurores-Boréales, du comité de vigilance et de la qualité, déléguée du CUCI au conseil d'administration de l'établissement
Sharleen	Sullivan	X		Vice-présidente, comité des usagers de Rouyn-Noranda et présidente du comité du Programme d'accès aux services en langue anglaise Démission en juillet 2024
Hélène	Riendeau	X		Secrétaire, comité des résidents du CHSLD de Témiscaming-Kipawa
René	Forgues	X		Trésorier, comité des usagers du centre de réadaptation en dépendance - Centre Normand
Rachel	Beauchamp	X		Membre, comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda
Denis	Beauvais	X		Membre, comité des usagers du Témiscamingue
Andrée	Croteau	X		Membre, comité de résidents du CHSLD d'Amos
Lise	Dicaire	X		Vice-présidente, comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi
Monic	Ferron	X		Membre, comité des usagers de la Vallée-de-l'Or
Claire	Firlotte	X		Membre depuis octobre 2024, comité des usagers de Rouyn-Noranda

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Ginette	Germain	X		Membre, comité des usagers des Aurores-Boréales
Lucie	Gravel	X		Membre depuis octobre 2024, comité de résidents du CHSLD de La Sarre
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
Danielle	Plante	X		Membre depuis octobre 2024, comité de résidents du CHSLD de Malartic
Daniel	Robitaille	X		Membre, comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle - Clair Foyer

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉE		
	Prénom	Nom	N° téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Carole	Bédard	819 333-2974	carole.bedard.ciissat@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, local 257A Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Le mandat du CUCI s'actualise grâce à une multitude d'activités qui impliquent ses membres. Ces activités sont la tenue des rencontres d'information et d'échange avec les directions et les responsables des services de l'établissement, la lecture de la documentation soumise par l'établissement à des fins de consultation, la transmission d'informations aux comités et les nombreuses activités réalisées en collaboration avec l'établissement et les partenaires concernés par les droits des usagers. Le CUCI coordonne les activités des comités en assurant le suivi requis aux changements qui surviennent dans l'organisation des services, assure la représentation nécessaire auprès de l'établissement sur les sujets qui ont un impact sur les droits des usagers et la qualité des services offerts par l'établissement. Le CUCI met en œuvre des moyens afin que les activités des comités des usagers soient conformes au cadre de référence du MSSS ainsi qu'aux attentes de l'établissement et déploie des activités pour harmoniser les activités des comités des usagers et de résidents.

Pour réaliser son mandat, les membres du CUCI cumulent **2 661 heures en bénévolat en 2024-2025**, soit 258 heures de plus qu'en 2023-2024 où le nombre d'heures était de 2 303. Le bilan des activités de l'année 2024-2025 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 2023-2024 en septembre 2024 à la suite de l'assemblée générale annuelle d'information tenue le 6 juin 2024. Les rapports annuels d'activités du CUCI, des comités des usagers et de résidents de l'année 2023-2024 sont présentés au site Web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue à titre d'information auprès de la population.
- Le CUCI a assuré le suivi et a collaboré aux travaux concernant l'approche usager partenaire qui sont sous la coordination de la DQÉPÉ. Un membre du CUCI a participé à **trois rencontres** du comité interne de l'établissement en 2024-2025.
- La présidente du CUCI a maintenu des liens de collaboration avec la directrice de la DQÉPÉ lors de rencontres mensuelles et ponctuelles afin de traiter des sujets en lien avec le mandat des comités des usagers et de résidents. La directrice de la DQÉPÉ et son adjointe ont assisté à **sept rencontres** régulières du CUCI, lors d'un point statutaire, pour informer les membres du CUCI des sujets d'actualité concernant les activités, projets et décisions de l'établissement. Ces rencontres ont également permis aux membres du CUCI de présenter leurs préoccupations, de poser des questions et de convenir des modalités de collaboration.
- La représentante du CUCI a participé à **six rencontres** du comité de vigilance et de la qualité.
- Le CUCI a désigné un de ses membres au comité de gestion de risques de l'établissement à titre d'utilisateur. Ce dernier a assisté à **trois rencontres** de ce comité.
- La présidente du CUCI représente les usagers au conseil d'administration de l'établissement. À ce titre, elle a assisté à **six séances ordinaires, trois séances extraordinaires et quatre rencontres plénières** entre le 1^{er} avril et le 30 novembre 2024. Lors des séances du conseil d'administration, la présidente du CUCI a déposé son rapport d'activités, informé des activités des comités des usagers, présenté des préoccupations et déposé les comptes rendus des rencontres du CUCI. Avec l'entrée en vigueur de l'agence Santé Québec dans le cadre de la Loi sur la gouvernance des services de santé et de services sociaux, le 1^{er} décembre 2024, la présidente du CUCI a poursuivi son implication au conseil d'administration de l'établissement pour la période de transition jusqu'à la nomination des membres du nouveau conseil d'administration de l'établissement qui devrait être connu au cours de l'année 2025-2026.
- En sa qualité de membre du conseil d'administration, la présidente du CUCI a assisté à **une rencontre** du comité de gouvernance.
- Afin de faire connaître le mandat des comités des usagers et de résidents, la présidente du CUCI a participé à **une rencontre** dans le cadre du programme de formation du personnel.
- La présidente du CUCI a tenu **quatre rencontres** statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement afin de maintenir des liens de collaboration, mettre en commun des informations sur les observations des comités des usagers et de résidents sur les services et obtenir des renseignements sur le Régime d'examen des plaintes, que ce soit sur le nombre de plaintes, les services mis en cause et les motifs des plaintes.
- La présidente du CUCI a également tenu des rencontres ponctuelles avec la présidente-directrice générale pour des consultations et demandes d'information en lien avec l'utilisation des budgets des comités, l'organisation d'activités régionales et l'implantation de l'agence Santé Québec.

Les rencontres et présentations réalisées en collaboration avec les directions et services de l'établissement : Les rencontres organisées de concert avec les directions et services de l'établissement font suite à des besoins exprimés par les membres des comités des usagers et de résidents. Les objectifs sont de permettre de répondre à des préoccupations en lien avec l'organisation des services, informer les membres des comités sur les services et les soins offerts par l'établissement afin de renseigner adéquatement les usagers et résidents et formuler aux directions, selon le cas, des suggestions pour adapter ou ajuster les services.

- **Les services médicaux spécialisés et de première ligne** : Deux rencontres d'information ont eu lieu en juin et novembre 2024 avec la Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique (DSPEUPC). Les principaux sujets présentés lors de ces rencontres concernaient l'accès à un médecin de famille, la télésanté, l'état de situation des listes d'attente pour les services médicaux spécialisés, la centrale de rendez-vous (centre de répartition des demandes de service), les soins de fin de vie dont l'aide médicale à mourir, le consentement aux soins, les travaux concernant la gouvernance de l'accès aux soins.
- **La Politique de lutte à la maltraitance envers les personnes vulnérables** : Le CUCI s'est assuré d'informer les membres des comités des usagers et de résidents au sujet des mesures prévues au plan d'action de l'établissement issu de la Politique gouvernementale de lutte à la maltraitance envers les personnes vulnérables. Des échanges ont eu lieu avec les responsables de la lutte à la maltraitance de la DQÉPÉ. La présidente du CUCI participe aux rencontres du comité mieux-être de l'établissement. Lors de la Journée soulignant la lutte à maltraitance, le 15 juin 2024, des comités des usagers ont pris part aux activités organisées dans les MRC avec la tenue d'un kiosque d'information, en participant aux rencontres d'information et aux activités de sensibilisation. La présidente du CUCI a assisté le 12 juin 2025 aux activités du secteur de Rouyn-Noranda.
- **Les pratiques et publications auprès du public et du personnel de l'établissement**: Les responsables du Service des communications ont rencontré des membres des comités des usagers et de résidents pour présenter les modalités de fonctionnement et de collaboration pour la préparation et la mise en ligne des publications aux plateformes d'information de l'établissement ainsi que le soutien offert aux comités lors des publications pour la promotion des droits à la plateforme Web et Facebook de l'établissement ainsi qu'à l'infolettre l'Express.
- **La sécurisation culturelle : Une rencontre** d'information a eu lieu avec des membres des comités des usagers et de résidents pour une mise à jour des travaux de l'établissement concernant la sécurisation culturelle et l'adaptation des services auprès des usagers des Premières Nations.
- **La Loi sur la gouvernance du système de la santé et des services sociaux (LGSSSS)** : L'entrée en vigueur de la LGSSSS et le début du mandat de l'agence Santé Québec le 1^{er} décembre 2024, a marqué le début de la période de transition au conseil d'administration de l'établissement et la mise en œuvre de plusieurs décisions administratives et budgétaires sans qu'elles affectent les services et les soins aux usagers. Les comités des usagers et de résidents ont bénéficié des informations pertinentes concernant les orientations prises par l'établissement qui ont permis de vérifier les impacts possibles sur les services offerts aux usagers. Les comités des usagers et de résidents ont été informés, dans la mesure du possible, par la présidente-directrice générale des mesures budgétaires appliquées elle a donné suite aux demandes d'informations des membres des comités lors des rencontres mensuelles d'information. En ce qui concerne les droits des usagers, ceux-ci demeurent les mêmes à LGSSSS. Finalement, en mars 2025, la présidente du conseil d'administration de Santé Québec a annoncé la composition du Comité national des usagers. Le mandat et les responsabilités de ce comité seront connus en 2025-2026.
- **Les services alimentaires** : Les rencontres avec les gestionnaires de la DQÉPÉ, de la Direction des services multidisciplinaires (DSM), de la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) et de la Direction des services techniques et logistique (DSTL) avec des membres des comités de résidents et des usagers ont permis de faire une mise à jour des améliorations et des ajustements continus des services alimentaires. Ces rencontres ont aussi permis aux membres des comités de faire part de leurs préoccupations, de leurs questions et de leurs observations concernant l'organisation et l'offre alimentaire de l'établissement. En 2024-2025, **six rencontres** ont eu lieu sous l'animation du coordonnateur des services auxiliaires de la DSTL. Ces rencontres se poursuivront en 2025-2026.
- **La visite des installations du Centre régional d'oncologie de Rouyn-Noranda** : Des membres du CUCI ont visité avec la responsable des services les installations du Centre régional d'oncologie de Rouyn-Noranda, le 19 mars 2025. La visite a permis aux membres du CUCI de se familiariser avec l'organisation des soins disponible, les équipements médicaux et l'offre de soins offerts aux usagers.

- **Le Plan d'action gouvernemental à l'égard des personnes proches aidantes** : Le suivi aux mesures visant à positionner le rôle et la contribution des personnes proches aidantes a fait l'objet de représentations auprès de la DQÉPÉ. Pour ce faire, des présentations du plan d'action de l'établissement ont eu lieu avec les membres du CUCI et des représentants des comités des usages et de résidents. Une représentante du CUCI est membre du comité de travail de l'établissement et a participé à **trois rencontres**.
- **Le comité de travail sur les services alimentaires en CHSLD** : La présidente du CUCI a participé aux travaux d'un comité de travail interne de l'établissement et pris part à **une rencontre** en 2024-2025.
- **Le Rapport annuel 2023-2024 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes** : La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté aux membres du CUCI ainsi qu'à des membres des comités des usagers et de résidents le *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2023-2024*, le 2 décembre 2024. 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 par ailleurs rencontré les membres du CUCI lors de **4 rencontres** afin de les informer de différents sujets en lien avec le régime d'examen des plaintes.
- **La visite d'Agrément Canada : Trois membres du CUCI** ont participé à des rencontres et ateliers lors de la visite de l'équipe de visiteurs d'Agrément Canada, en septembre 2024. Les rencontres auxquelles ont participé les membres du CUCI concernaient la sécurité organisationnelle des usagers, participation des usagers et la continuité des services. Des membres des comités des usagers et de résidents ont assisté à la rencontre de présentation du bilan de la visite. Finalement, les résultats finaux de la visite ont fait l'objet d'une présentation à des membres des comités des usagers et de résidents par l'adjointe à la DQÉPÉ lors d'une rencontre d'information de la présidente-directrice générale en janvier 2025.
- **Les rencontres d'information du Bureau de la présidente-directrice générale et de la DQÉPÉ** : Les membres des comités des usagers et de résidents ont été conviés à prendre part à **12 rencontres** d'information et d'échanges avec la présidente-directrice générale et la DQÉPÉ à propos des sujets d'actualité sur l'organisation des soins et services. Ces rencontres ont permis de renseigner et de répondre aux préoccupations des membres des comités des usagers et de résidents. Aux 12 rencontres mensuelles, s'ajoute une rencontre spéciale tenue le 13 mai 2024 au sujet du plan de réorganisation de certains services dans la perspective de l'arrêt du recours à la main-d'œuvre indépendante et la pénurie de personnel qui sévit pour des secteurs d'activité.
- **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 2024-2025 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 répondre le plus rapidement possible.
- **Le RPCU** : La présidente du CUCI et des membres des comités des usagers ont participé à des rencontres de consultation dans le cadre de la période de transition et d'implantation de l'agence Santé Québec.
- **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 a maintenu sa participation aux travaux d'un groupe de travail du MSSS qui a pour mandat de suivre l'implantation de la politique gouvernementale au Québec. Elle a pris part à **deux rencontres** au cours de la dernière année.
- **La Politique sur les soins et services en CHSLD et les ressources d'hébergement : Cinq rencontres** d'information et de suivi ont eu lieu avec la responsable du déploiement de la Politique sur les soins et services en CHSLD et les ressources d'hébergement au Bureau de la présidente-directrice générale. Ces rencontres ont permis aux comités des usagers et de résidents de connaître l'avancement des travaux prévus au plan d'action, les priorités identifiées et les mesures mises en œuvre dans les CHSLD qui ont reçu une aide financière pour réaliser des projets en 2024-2025. Les rencontres se poursuivront en 2025-2026. Par ailleurs, deux membres du CUCI en provenance des comités des usagers Les Eskers de l'Abitibi et de Rouyn-Noranda participent aux travaux du comité stratégique de l'établissement. Elles ont pris part à **5 rencontres** du comité au cours de la dernière année.

- **L'approche usager partenaire** : La présidente du CUCI a poursuivi sa participation aux travaux du comité interne de l'établissement qui assure le suivi des projets en cours et en élaboration. Sa participation permet d'informer les membres du CUCI sur les enjeux en lien avec l'approche usager partenaire. Le CUCI contribue également au recrutement d'usagers souhaitant prendre part à des projets.
- **Les maisons des aînés et alternatives (MDAA)** : Un suivi a été apporté par le CUCI concernant l'ouverture des MDAA à Val-d'Or et Rouyn-Noranda qui a eu lieu en novembre 2024.
- **Les sondages de satisfaction auprès des résidents des CHSLD** : Le CUCI a participé aux travaux de révision du sondage de satisfaction de la DPSAPA auprès des résidents des CHSLD. Le sondage a eu lieu en février 2025. Les comités de résidents ont offert leur collaboration pour accompagner et aider les personnes à compléter le sondage. Le CUCI a fait des représentations afin que les comités de résidents soient impliqués dans la démarche auprès des résidents. La présidente du CUCI a participé à **trois rencontres** du comité de travail avec des membres du personnel de la DPSAPA.
- **Les visites d'évaluation du MSSS** : La présidente du CUCI a assisté à **quatre rencontres** bilans des visites d'évaluation des CHSLD du MSSS avec les présidents des comités concernés, soit les CHSLD de Malartic, Rouyn-Noranda, Val-d'Or et l'unité d'hébergement Les Collines de l'Hôpital de Rouyn-Noranda.
- **Les installations et aménagements des lieux physiques des installations** : La présidente du CUCI et des membres des comités des usagers et de résidents ont fait des représentations auprès des gestionnaires et directions concernés afin de demander des correctifs à des installations de l'établissement pour assurer la sécurité des usagers et le confort des résidents.
- **Les services aux résidents des CHSLD** : La présidente du CUCI, de concert avec des comités de résidents, a entrepris des démarches afin de faire connaître des préoccupations sur les services offerts aux résidents des CHSLD. Des rencontres avec les gestionnaires des CHSLD ont permis d'une part de témoigner des améliorations constatées et d'autre part de présenter les problématiques observées et exprimées par des résidents et des proches aidants.
- **Le transport adapté** : La présidente du CUCI a coordonné en avril 2024 les représentations auprès des gestionnaires de la DPSAPA concernant les limites et contraintes d'accès aux services de transport adapté par les résidents des CHSLD. **Une rencontre** avec le directeur de la DPSAPA a permis aux comités de résidents de présenter leurs préoccupations, bien que les services de transport adapté soient une responsabilité des municipalités. La mise en commun des préoccupations en provenance de quelques comités de résidents a permis au directeur de la DPSAPA de cerner l'ampleur des conséquences sur la qualité de vie des résidents des CHSLD. Le suivi de ce sujet est assuré par les comités de résidents concernés en collaboration avec les gestionnaires de milieu des CHSLD.
- **L'affichage dans les installations de l'établissement** : La présidente du CUCI a fait des représentations pour répondre aux besoins des comités des usagers et de résidents concernant les possibilités et les lieux autorisés pour afficher des informations dans les installations de l'établissement. Au terme des échanges avec le Service des communications, il a été convenu que les comités des usagers et de résidents puissent utiliser des lieux et babillards réservés à leur utilisation à des fins d'affichage.

Coordination

Les activités et le mandat de coordination confié au CUCI impliquent une collaboration entre les comités des usagers et de résidents, les représentants de l'établissement et l'échange d'information. Ces rencontres permettent aussi aux membres des comités de présenter leurs suggestions, d'exprimer des préoccupations et de faire part de leurs observations. Le CUCI privilégie et valorise les rencontres d'information et les présentations sur les services, les soins et les activités des directions. Ces rencontres réalisées en 2024-2025 avec des membres des comités des usagers et de résidents se résument comme suit :

- **Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ)** : **Trois rencontres** au sujet du plan d'action sur la maltraitance, la gestion des risques et la qualité des milieux de vie.

- **Direction des ressources humaines (DRH) : Une rencontre** sur le portrait du personnel de l'établissement, les mesures de rétention et de recrutement du personnel.
- **Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique (DSPEUPC) : Deux rencontres** au sujet des services médicaux de première ligne et spécialisés.
- **Direction de santé publique (DSPu) : Une rencontre** d'information sur les activités de vaccination.
- **Direction des programmes de réadaptation en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDI-TSA-DP) : Une présentation** de l'offre de service des MDAA de Rouyn-Noranda et Val-d'Or.
- **Bureau de la présidente-directrice générale adjointe (PDGA) : Une rencontre** d'information au sujet des activités de prévention et de contrôle des infections avec l'adjointe à la PDGA.
- **Bureau de la présidente-directrice générale (PDG) : Une rencontre** avec l'adjointe de la PDG pour une mise à jour des activités de communication s'adressant aux usagers de langue anglaise, des informations disponibles aux plateformes de communication et sur la sécurisation culturelle.
- **Service des communications : Deux rencontres** concernant le mandat du service, les procédures et le soutien accordé aux comités des usagers et de résidents.

Les membres du CUCI s'impliquent au sein de cinq sous-comités :

- **Le comité de promotion des droits des usagers et du mandat des comités des usagers et de résidents :** Ce comité, composé de trois membres du CUCI, a tenu **quatre rencontres** régulières pour la préparation du calendrier de promotion et **deux rencontres** spéciales pour l'approbation du contenu du calendrier et de la soumission retenue pour l'impression du calendrier :
 - Le CUCI a coordonné la livraison du calendrier aux comités des usagers à la suite des travaux de conception;
 - **7 800 calendriers** promotionnels présentant les droits des usagers ont été distribués aux usagers à la fin de l'année 2024 et au début de l'année 2025;
 - Le calendrier promotionnel été remis à des usagers, à des membres du personnel de l'établissement, aux résidents des milieux d'hébergement et aux organismes communautaires de la région par les bénévoles des comités des usagers et de résidents.

En plus du calendrier de promotion des droits, le CUCI assume la coordination des activités suivantes de promotion des droits des usagers et du mandat des comités des usagers et de résidents :

- La mise à jour des informations sur les droits des usagers et 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;
- La préparation et la diffusion au site Web de l'établissement, en collaboration avec le Service des communications, de la liste des **45 activités** organisées par les comités des usagers et de résidents lors de la Semaine des droits des usagers en novembre 2024;
- La diffusion d'un communiqué de presse lors de la Semaine des droits des usagers et la tenue d'entrevues avec des médias régionaux en collaboration avec le directeur général du CAAP-AT en novembre 2024 ainsi qu'une présentation de la présidente du CUCI aux gestionnaires de l'établissement avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services lors de la Semaine des droits des usagers;
- La mise à jour de la liste des membres du CUCI au site Web de l'établissement, à la section des comités des usagers et résidents, ainsi que la mise en ligne des rapports annuels d'activités 2023-2024;
- La préparation, en collaboration avec le Service des communications, des coordonnées des assemblées générales annuelles 2024-2025 des comités des usagers et de résidents publiées aux plateformes d'information de l'établissement.

- **Le comité de lecture** : Composé de deux membres du CUCI et d'une représentante du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, ce comité a tenu **sept rencontres** pour les sujets suivants :
 - L'appréciation du contenu des 18 rapports annuels d'activités 2023-2024 des comités des usagers et de résidents et la rédaction d'un bilan d'appréciation du contenu des rapports dans un objectif d'amélioration continue et d'adresser une rétroaction aux bénévoles qui ont rédigé leur bilan annuel;
 - Le CUCI a donné suite à des demandes de consultation et de commentaires sur les sujets suivants : le sondage de satisfaction auprès des résidents des CHSLD (DPSAPA), la Politique sur l'hygiène des mains (PDGA, volet prévention et contrôle des infections), les présentations sur les trajectoires de services et les mécanismes de référence des usagers vers les services de réadaptation fonctionnelle intensive en Abitibi-Ouest (Direction de la proximité et de la fluidité).
- **Le comité formation** : Composé de deux membres du CUCI a tenu **deux rencontres** pour la préparation et la planification d'un colloque sur la proche aide qui s'est tenu les 19 et 20 mars 2025 à Rouyn-Noranda.
- **Le comité exécutif** : Composé de quatre membres du CUCI, ce comité a tenu **huit rencontres**. Les principaux sujets traités sont les suivants :
 - La préparation des rencontres régulières du CUCI;
 - La planification des rencontres avec les directions du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
 - 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 en vue de préparer les démarches pour des représentations auprès l'établissement;
 - L'organisation du Colloque sur la proche aide des 19 et 20 mars 2025;
 - La nomination et le renouvellement des membres du CUCI;
 - Le suivi aux demandes de soutien des comités des usagers;
 - Le partage des informations sur les initiatives des comités des usagers et de résidents.

En complément au travail des sous-comités du CUCI, d'autres activités de coordination ont eu lieu en 2024-2025 :

- Les membres du CUCI ont été informés des sujets et décisions prises par le conseil d'administration de l'établissement par la présidente du CUCI qui les représentait jusqu'au 30 novembre 2024. Les documents qui faisaient suite aux rencontres étaient transmis aux membres du CUCI à titre d'information. Depuis le 1^{er} décembre 2024, les rencontres du conseil d'administration transitoire se déroulent à huis clos, et ce, jusqu'à ce que le nouveau conseil d'administration soit nommé par l'agence Santé Québec.
- Le CUCI a coordonné et organisé en janvier 2025 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 à la suite des présentations.
- Le CUCI tient à jour un calendrier des rencontres d'information et des présentations avec les directions et services de l'établissement. Ce calendrier est transmis tous les mois aux comités des usagers et de résidents. En 2024-2025, **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 CAAP-AT. À ces rencontres, s'ajoutent 35 autres activités dont les rencontres régulières du CUCI et du comité exécutif du CUCI, les rencontres avec la présidence des comités, les sous-comités de travail de lecture, harmonisation et de promotion.
- Le CUCI a coordonné la tenue d'une rencontre d'information en février 2025 avec la DQÉPÉ, ce qui a permis d'informer les membres des comités des usagers de la procédure mise en place par l'agence Santé Québec concernant l'appel de candidatures au sein du Comité national des usagers.

- La présidente du CUCI a tenu deux rencontres d'information auprès des membres des comités des usagers et de résidents en mars 2025 au sujet de la procédure de mise en candidatures des usagers souhaitant faire partie du conseil d'administration de l'établissement.
- Le CUCI a coordonné une activité de ressourcement pour les membres des comités des usagers et de résidents, le 7 novembre 2024, avec une conférence offerte par Dr Georges L'Espérance de l'Association québécoise pour le droit de mourir dans la dignité (AQDMD). Les participants ont eu l'occasion de recevoir de l'information sur l'aide médicale à mourir, les soins palliatifs et les directives médicales anticipées.
- Le CUCI a organisé et coordonné un colloque sur la proche aidance, les 19 et 20 mars 2025 à Rouyn-Noranda, qui a réuni près de 70 personnes en provenance des comités des usagers, de résidents, de la DQÉPÉ, de la Direction des soins infirmiers (DSI), de la DPSAPA et du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le programme de ces journées a permis des présentations à propos du rôle des proches aidants, les orientations de l'établissement, les ressources disponibles et les mesures à prendre pour reconnaître la place des proches aidants auprès des usagers et des résidents. La journée du 20 mars a été enrichie de témoignages de proches aidants. En suivi à ces journées, un compte rendu des présentations, échanges et conférences a été transmis aux participants.
- Le CUCI a coordonné une formation sur la gouvernance offerte par le RPCU et une rencontre de réflexion sur les services et soins à domicile qui a réuni plus de **40 membres et personnes-ressources** à Rouyn-Noranda le 13 mai 2024.

Harmonisation

Le comité harmonisation a tenu **deux rencontres** en 2024-2025. Toutefois, la présidente du CUCI intervient ponctuellement sur différents sujets afin que les comités des usagers et de résidents aient des pratiques harmonisées et conformes à leur mandat. Ultimement, les interventions ont pour objectif de répondre aux demandes des comités pour que leur fonctionnement soit conforme au cadre de référence du MSSS et fournir des informations. Les principales activités se résument comme suit :

- La mise à jour d'un aide-mémoire pour le soutien à la préparation des rapports annuels d'activités et la tenue d'un atelier avec des membres des comités des usagers et de résidents ainsi que les personnes-ressources afin de permettre l'uniformité dans la préparation des rapports annuels d'activités.
- La mise à jour de la grille utilisée par les comités des usagers pour l'autoévaluation de leur fonctionnement en octobre 2024.
- La mise en place de moyens en collaboration avec le Service des communications pour soutenir les comités des usagers dans leurs activités de visibilité des droits, la préparation des articles de promotion ou la publicité de leurs activités.
- La supervision des comités et l'information sur l'utilisation des budgets en conformité avec le cadre de référence du MSSS.
- La contribution du coordonnateur du CUCI au soutien des activités des comités des usagers des centres de réadaptation.
- La collaboration des membres du personnel de la DQÉPÉ pour donner suite aux demandes de soutien et de consultations du CUCI, des comités des usagers et de résidents.
- La mise à jour d'un tableau commun sous forme de registre des demandes adressées par des usagers aux comités des usagers et de résidents ayant pour objectif d'identifier les situations récurrentes et fréquentes vécues par les usagers. Ce registre est déposé aux membres du CUCI lors des rencontres régulières.
- La tenue de deux rencontres de présidents des comités des usagers et de résidents et des personnes-ressources, en octobre 2024 et en février 2025, a 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 apporté au contenu des rapports annuels d'activités des comités des usagers et à la DQÉPÉ.

7. LA TENUE DES RENCONTRES

Réunions tenues en cours d'années	- 7 rencontres ordinaires - 8 rencontres du comité exécutif
Assemblée générale	Le 6 juin 2024

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

La présidente du CUCI a tenu **quatre rencontres** statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui avaient pour objectifs de mettre en commun les observations des comités des usagers et de résidents et de convenir de modalités de collaboration pour des projets de promotion des droits. Comme indiqué précédemment, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté aux membres du CUCI et à des membres des comités des usagers et de résidents les faits saillants du *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2023-2024*. Ce même rapport a été diffusé à tous les comités des usagers et de résidents de l'établissement. Il a également été présenté à des comités des usagers et permis de détailler les particularités de leur secteur.

De plus, lors des **quatre rencontres** avec le CUCI, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté un état de situation sur les droits, les services et les programmes pour lesquels il y a le plus d'usagers qui portent plainte ainsi que les recommandations formulées. Par ces mêmes occasions, les membres du CUCI ont transmis leurs observations sur le respect des droits pour des services. La commissaire a également fait une mise à jour des informations sur les possibles changements apportés au fonctionnement du Régime d'examen des plaintes dans le cadre l'implantation de l'agence Santé Québec.

Considérant que le CAAP-AT est un partenaire des comités des usagers et de résidents, la présidente du CUCI a assisté à l'assemblée générale annuelle de l'organisme, le 11 juin 2024.

Finalement, il importe de souligner que le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le directeur général du CAAP-AT ont assisté aux assemblées générales annuelles de tous les comités des usagers en avril 2024.

9. RÉALISATION ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Représentation

Le CUCI poursuivra en 2025-2026 son mandat de représentation selon le plan d'action auprès des instances de l'établissement. Les principaux moyens envisagés pour y parvenir se résument comme suit :

- Identifier et documenter les préoccupations exprimées par les membres 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.
- Participer aux travaux des comités et instances consultatifs de l'établissement.
- Assurer le suivi aux politiques, procédures et règlements adoptés par l'établissement 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 des mécanismes permettant au CUCI de présenter le mandat des comités des usagers au programme d'accueil des nouveaux employés.
- Assurer le suivi requis aux situations qui mettent en cause la qualité des services et le respect des droits des usagers en organisant des rencontres d'information et d'échanges avec les gestionnaires concernés.
- Collaborer avec l'établissement afin de faire connaître les attentes des comités des usagers et de résidents concernant les changements à venir avec l'agence Santé Québec.
- Faire les représentations nécessaires auprès des instances concernées sur les enjeux liés au financement des comités des usagers à vocation régionale et recevant un financement inférieur à 20 000 \$ annuellement.
- Poursuivre la collaboration avec le Service des communications afin d'assurer la promotion des droits des usagers et 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 établie depuis les trois dernières années afin de soutenir et encourager l'approche usager partenaire.
- Poursuivre la collaboration 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.
- Soutenir, en collaboration avec la Direction du programme jeunesse, les démarches en cours auprès des usagers des centres de réadaptation jeunesse en vue de former des comités de résidents à l'Étape de Val-d'Or et à La Maison de Rouyn-Noranda.
- Participer aux rencontres et ateliers avec les visiteurs d'Agrément Canada lors de la visite prévue en 2025-2026.
- Coordonner les travaux pour la production du calendrier de promotion des droits 2026.

Harmonisation

Le mandat du CUCI prévoit des activités afin d'assurer l'harmonisation des fonctions des comités des usagers et de résidents. Dans les faits, le CUCI se réfère au cadre de référence du MSSS et aux exigences de l'établissement à l'égard des bénévoles, dont ceux des comités des usagers et de résidents.

Ultimement, le CUCI assure un soutien aux comités des usagers et de résidents, selon leurs besoins, afin que soit respecté le mandat dédié aux comités. Les principaux moyens et projets envisagés pour l'année 2025-2026 se résument comme suit :

- Assurer le suivi requis auprès des comités des usagers et de résidents concernant les modifications et les mises à jour des règles de fonctionnement selon les exigences de Santé Québec.
- 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 du CUCI, des comités des usagers et de résidents à la suite d'un sondage sur les besoins.
- Maintenir des liens continus de communication avec les comités des usagers et de résidents sur les sujets concernant l'organisation des services et les informations en provenance de l'agence Santé Québec.
- Rappeler aux comités des usagers et de résidents l'importance de procéder à l'autoévaluation de leur fonctionnement aux deux ans et de présenter le code de conduite pour signature aux nouveaux membres.

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 2025.
- Coordonner les travaux de conception du calendrier promotionnel des droits des usagers 2026 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.
- Prendre en charge les projets ou activités des comités qui nécessitent une coordination des comités des usagers et de résidents (formation, rencontre d'information, consultation, etc.).

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Au terme de l'année 2024-2025, il est constaté que les directions de l'établissement répondent avec diligence aux demandes des comités des usagers et de résidents. Le personnel de l'établissement est soucieux d'ajuster, d'améliorer ou de corriger les situations susceptibles d'affecter le respect des droits des usagers et la qualité des services. Les gestionnaires sont disponibles à rencontrer les membres du CUCI, des comités des usagers et de résidents pour identifier des solutions, expliquer l'organisation des services et assurer les suivis aux demandes. C'est grâce au travail de collaboration que les usagers et résidents peuvent compter sur des services et des soins adaptés à leurs besoins. Le CUCI souhaite continuer à prendre part activement à l'amélioration de la qualité des services. Les acquis des dernières années sur le plan de la communication sont plus que jamais nécessaires en cette période de changement, notamment avec la venue de l'agence Santé Québec sur le plan de la gouvernance et de la gestion du réseau des services de santé et services sociaux. Nous souhaitons que les usagers soient gagnants des changements actuellement en cours.

En conclusion des activités de la dernière année, le CUCI identifie des faits marquants qui font suite aux recommandations adressées à l'établissement au cours des dernières années. À ce titre, le CUCI présente l'état de situation qui fait suite aux travaux et activités réalisés :

- La collaboration avec le coordonnateur de la DSTL pour ajuster l'offre des services alimentaires et le maintien des rencontres d'information avec les comités des usagers et de résidents avec la participation de la DSM, la DQÉPÉ et la DPSAPA.
- Le soutien, la disponibilité et la collaboration du Service des communications contribuent significativement au mandat des comités des usagers et de résidents pour la promotion des droits.
- Les informations et les présentations sur les services médicaux transmises par la DSPEUPC sont utiles et permettent aux comités des usagers de connaître l'avancement des travaux de cette direction pour l'amélioration de l'accès aux services.
- La qualité des informations et la disponibilité de la présidente-directrice générale à transmettre les principales informations concernant l'organisation des services, les modifications à l'offre de service des programmes et la mise en œuvre de la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux avec la venue de l'agence Santé Québec font en sorte que les comités des usagers et de résidents se sentent impliqués et considérés pour faire part de leurs préoccupations.

Au terme de la dernière année, le CUCI dégage des **enjeux** qui nécessiteront un suivi en 2025-2026 :

- Le suivi requis à la mise en place de l'agence Santé Québec et les changements à venir en 2025-2026 pour les comités des usagers et de résidents.
- La nécessité de bénéficier de mécanismes de communication et de collaboration cohérents entre les comités des usagers et de résidents de la région, le Comité national des usagers sous l'égide de l'agence Santé Québec, le MSSS et l'établissement.
- Les risques accrus que des usagers soient desservis ou orientés vers des installations à l'extérieur de leur réseau local d'origine en raison des ruptures et les réorganisations de services engendrés par la pénurie de main-d'œuvre, les ressources financières et techniques disponibles.
- La vigilance à accorder aux impacts et conséquences sur la qualité des soins et des services offerts aux usagers et aux résidents lors de la réorganisation des services de l'établissement, notamment en ce qui concerne les CHSLD et les unités de soins des milieux hospitaliers.
- La poursuite des travaux concernant la Politique sur les soins et les services en CHSLD et les ressources d'hébergement et la poursuite d'informations transmises aux comités de résidents sur l'atteinte des objectifs.
- Le maintien de la collaboration établi avec la DSM pour le recrutement de nouveaux bénévoles est un défi important pour les comités des usagers et de résidents, d'où l'importance de maintenir la collaboration actuelle.
- L'accessibilité aux services médicaux de première ligne pour des secteurs de la région est préoccupante et l'amélioration de la situation est reliée aux résultats du recrutement des effectifs médicaux pour prendre le relais des médecins qui ont cessé leur pratique.
- La nécessité de revoir les modalités du financement historique des comités des usagers qui font face à des contraintes budgétaires parce qu'ils ont une vocation régionale ou desservent des secteurs ayant une densité de population plus faible.
- L'importance pour la sécurité des usagers et plus particulièrement pour les résidents des CHSLD et les visiteurs que l'établissement procède avec diligence aux réparations requises aux installations extérieures en plaçant en priorité le CHSLD d'Amos.

Un retour sur les souhaits du CUCI formulés au Rapport annuel d'activités est de mise et se résume comme suit :

- 1) L'offre de service de la Direction de la proximité et de la fluidité : Le CUCI constate que le rôle et les responsabilités de cette direction est mieux connue et contribue au respect du droit des usagers de recevoir des services continus et de recevoir des services adaptés à leur condition, notamment à la suite d'un épisode de soins en milieu hospitalier. Le CUCI et les comités des usagers demeurent disponibles à collaborer avec les gestionnaires présents dans chaque réseau local de services.
- 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 sont des plus significatifs pour informer la population et les usagers. Bien que la collaboration souhaitée soit bien instaurée, le travail doit se poursuivre afin de mieux faire connaître le mandat des comités des usagers et de résidents. Le partenariat actuel facilite grandement l'atteinte de l'objectif du CUCI pour que le rôle des comités des usagers et de résidents soit reconnu à sa juste valeur.
- 3) L'accès au réseau Wi-Fi en CHSLD et en centre multiservices : L'accès à un réseau de communication Wi-Fi fait l'objet de représentations depuis quelques années et demeure un besoin essentiel à plusieurs égards, notamment pour les résidents des CHSLD et les usagers des centres multiservices de Senneterre et Témiscaming-Kipawa. À ce titre, le CUCI réitère sa demande afin que se poursuivent les démarches d'installation du système Wi-Fi amorcées en 2023-2024 et de le rendre disponible gratuitement en 2025-2026.

- 4) La reconnaissance du mandat des comités des usagers et de résidents : Le CUCI est toujours préoccupé par les limites imposées à des comités des usagers en raison du manque de budget pour réaliser leur mandat. Les dernières années ont démontré que des comités n'ont pas les ressources budgétaires nécessaires pour réaliser pleinement leurs projets. Les comités des usagers ont tous le même mandat et les mêmes obligations envers les usagers et le CUCI juge nécessaire que les budgets alloués aux comités soient revus selon des principes d'équité. Le CUCI est toujours disposé à collaborer avec la DQÉPÉ pour identifier des pistes de solution et à faire des représentations, s'il y a lieu, auprès du MSSS ou de l'agence Santé Québec.
- 5) Les proches aidants : Le CUCI constate des avancées importantes au sein de l'établissement au sujet de la reconnaissance du rôle des proches aidants. La DQÉPÉ a réalisé plusieurs activités d'information selon le plan d'action auquel le CUCI est associé. Les comités des usagers et de résidents reconnaissent que les proches aidants sont de plus en plus reconnus à leur juste valeur. Il est par ailleurs souhaité que l'implication des comités des usagers et de résidents soit maintenue dans l'actualisation du plan d'action de la DQÉPÉ.
- 6) Les sondages de satisfaction : La volonté de l'établissement à connaître la satisfaction des usagers face aux services qui leur sont offerts est partagée par le CUCI. Des travaux ont eu lieu en 2024-2025 avec la DPSAPA impliquant le CUCI ainsi que les comités des usagers et de résidents. Il est souhaité de continuer à collaborer et à être associés avec les directions lors de la mise en place de sondages, que ce soit pour préparer les questionnaires, accompagner les usagers ou résidents ou accorder un suivi aux résultats des sondages dans une perspective d'amélioration des services.
- 7) La lutte à la maltraitance : Le plan d'action de la DQÉPÉ a permis au CUCI d'être impliqué, consulté et informé au sujet des mesures prises pour informer la population, définir les rôles des intervenants lors des situations de maltraitance et pour prévenir les situations d'abus envers les personnes les plus vulnérables. Les constats faits au cours de la dernière année confirment que l'établissement a fait une priorité à la lutte à la maltraitance avec la mise en place d'un plan d'action qui mobilise tout le personnel de l'établissement. Le CUCI demeure disposé à collaborer pour toutes les initiatives qui permettront d'assurer le respect des droits de tous les usagers.
- 8) Le Guide d'accueil à l'intention des résidents des CHSLD : La DPSAPA a complété les travaux de rédaction du Guide d'accueil, ce qui permet aux résidents des CHSLD et leurs proches de connaître l'offre de service et d'être informés sur le fonctionnement des installations. Le Guide d'accueil attendu depuis plusieurs années permet le respect du droit d'être informé des services disponibles et de la façon de les obtenir.

Pour l'année 2025-2026 et en considérant les activités de l'année 2024-2025, le CUCI adresse à l'établissement les souhaits et recommandations suivants :

- 1) Considérant que le CUCI est informé des contraintes occasionnées par la pénurie de personnel et les restrictions budgétaires, il est souhaité que l'établissement mette en œuvre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer aux usagers l'accès à des soins et des services de proximité et ainsi éviter des références ou le recours à des ressources à l'extérieur de leur réseau local de services d'origine.
- 2) Afin de pallier aux possibles conséquences sur l'accessibilité aux services médicaux de première ligne, le CUCI encourage l'établissement à poursuivre les activités de recrutement des effectifs médicaux requis en région et recommande la mise en place de moyens palliatifs pour assurer la continuité des soins aux personnes qui n'ont pas de médecin de famille.
- 3) La CUCI souhaite poursuivre la collaboration établie avec la Direction du programme jeunesse pour compléter la mise en place des comités de résidents pour les jeunes des centres de réadaptation jeunesse de La Maison à Rouyn-Noranda et de l'Étape de Val-d'Or.

- 4) La contribution significative des proches aidants auprès des usagers et de résidents en milieu d'hébergement étant de plus en plus jugée nécessaire et reconnue, le CUCI considère que les travaux de la DQÉPÉ doivent être maintenus au sein de l'établissement afin de sensibiliser le personnel auprès des équipes de soins, notamment en milieu hospitalier et en soins à domicile.
- 5) Les bénévoles des comités des usagers et de résidents ont le souci de bien informer les usagers sur la façon dont les services sont offerts à la population. La disponibilité et l'ouverture des directions à offrir leur disponibilité pour rencontrer les bénévoles des comités sont nécessaires et doivent être maintenues afin de consolider la collaboration établie au cours des dernières années. La qualité et la pertinence des présentations offrent des informations à jour, des sujets bien documentés et démontrent un souci de bien informer les bénévoles des comités. Les usagers sont les premières personnes à bénéficier de cette collaboration.

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 2024-2025 au 31 mars 2025

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 \$	27 276 \$
CU Les Eskers de l'Abitibi	25 327 \$	5 120 \$
CU de Rouyn-Noranda	33 167 \$	17 012 \$
CU de la Vallée-de-l'Or	47 109 \$	33 371 \$
CU du centre jeunesse	11 461 \$	29 629\$
CU du Témiscamingue	16 536 \$	(68 \$)
CU du CRDP La Maison	10 171 \$	27 186\$
CU du CRDI Clair Foyer	9 893 \$	558 \$
CU du Centre Normand	6 000 \$	1 297 \$
CU du Centre intégré (CUCI)	90 000 \$	19 352 \$
Total	271 964 \$	160 733 \$ \$

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 19 juin 2025



Carole Bédard, présidente

LISTE DES ACRONYMES

AQDMD :	Association québécoise pour le droit de mourir dans la dignité
CAAP-AT :	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
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
DPDI-TSA-DP :	Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
DPSAPA :	Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées
DQÉPÉ :	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
DRH :	Direction des ressources humaines
DSI :	Direction des soins infirmiers
DSM :	Direction des services multidisciplinaires
DSPEUPC :	Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique
DSPu :	Direction de santé publique
DSTL :	Direction des services techniques et logistique
MDAA :	Maison des aînés et alternative
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDG :	Présidente-directrice générale
PDGA :	Présidente-directrice générale adjointe
RPCU :	Regroupement provincial des comités des usagers