

## Rapport d'activités annuel 2024-2025 du comité des usagers

### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

**Nom de l'établissement :** Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue

**Nom du comité des usagers :** Comité des usagers du centre jeunesse

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

C'est en ma qualité de présidente du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) que je présente le rapport d'activités 2024-2025. Malgré le souhait exprimé au cours des dernières années pour que des personnes soient intéressées à former un comité des usagers, le CUCI s'est assuré de répondre aux demandes d'information de la clientèle desservie par la Direction du programme jeunesse, incluant la Protection de la jeunesse et les programmes de réadaptation. C'est dans ce contexte que je vous adresse ce rapport d'activités, d'une part parce que le CUCI est soucieux d'accorder un suivi aux demandes d'information et d'accompagnement présentées par les familles et les usagers et, d'autre part, parce que le CUCI tient compte des besoins des enfants, des jeunes et des familles au même titre que les autres usagers desservis par l'établissement. Au cours de la dernière année, il se trouve tout de même des jeunes des centres de réadaptation qui ont manifesté de l'intérêt envers les droits des usagers et la promotion de la qualité des services. C'est avec un immense plaisir que j'ai eu l'occasion de rencontrer des jeunes accompagnés de leurs intervenantes pour présenter le rôle d'un comité de résidents et échanger à propos de leurs préoccupations. J'ai aussi eu l'occasion et le privilège de les conseiller pour identifier des solutions tout en les encourageant à échanger avec les chefs d'unité.

Les premières rencontres sont prometteuses pour la prochaine année et je suis confiante que les jeunes en centre de réadaptation des sites de l'Étape et de La Maison poursuivront leur engagement qui, je le souhaite, permettra la formation d'un comité de résidents.

Le défi de former un comité des usagers demeure un objectif et il faut continuer de travailler à faire la promotion du rôle d'un comité des usagers et de recruter des personnes intéressées à investir du temps. Entretemps, le CUCI continue de répondre aux usagers, à les orienter vers les ressources appropriées, à faire connaître leurs droits et à s'assurer de la qualité des services.

Je profite de l'occasion pour remercier Mmes Marie-Pierre Laverdière, Sabrina Brunet et Sabina Cousineau, intervenantes en réadaptation des sites l'Étape et La Maison, pour l'accompagnement accordé aux jeunes et que j'ai eu la chance de rencontrer.

En terminant, je suis d'avis qu'il faut continuer d'avoir confiance pour qu'un comité des usagers soit mis en place et que les démarches en cours puissent permettre la formation d'un comité de résidents pour le centre de réadaptation.



Carole Bédard  
Présidente du CUCI

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2024-2025

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

Étant donné qu'il n'y a pas de comité des usagers pour le secteur de la jeunesse, le CUCI assure le suivi aux principales priorités concernant la promotion des droits et la promotion de la qualité des services :

- Distribuer les calendriers 2025 aux usagers des points de service du programme jeunesse et des centres de réadaptation.
- Informer les personnes intéressées sur le rôle et le mandat d'un comité des usagers.
- Poursuivre la diffusion d'une capsule de promotion des droits au site internet de l'établissement.
- Faire le suivi requis aux demandes adressées par les usagers du programme jeunesse et en protection de la jeunesse.
- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS.
- Informer les jeunes intéressés au sujet du mandat et les étapes de mise en place d'un comité de résidents.

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DU COMITÉ AU 31 MARS 2025

Le comité est inactif en raison de l'absence de membres.

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	

### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES ET REPRÉSENTANTS

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Représentant	Vacant	Vacant			
Répondant de l'établissement	Yannick	Sévigny	873 998-1993	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	21, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W
Personne-ressource (intérim)	Alain	Couture	819 764-3264, poste 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 <sup>e</sup> Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

- Distribution du matériel de promotion : Le comité a obtenu la collaboration de la Direction du programme jeunesse pour distribuer dans les points de service le calendrier 2025 de promotion des droits en vue de le remettre aux usagers et à leurs proches. Ce sont 400 calendriers qui ont été distribués aux points de service du programme jeunesse en décembre 2024 au cours des premiers mois de l'année 2025.
- Rencontre avec des jeunes des sites l'Étape et La Maison : La présidente du CUCI a rencontré des jeunes des sites l'Étape et La Maison du centre de réadaptation le 10 décembre 2024 et le 10 mars 2025. Lors de ces rencontres, les jeunes étaient accompagnés d'intervenantes. Pour le site de l'Étape à Val-d'Or, les principaux sujets présentés par les résidents et résidentes ont été :

- L'entretien des salles de toilette lors de défectuosité et l'information transmise aux personnes concernées;
- L'installation des miroirs dans les chambres et les questions de sécurité reliées qui doivent être évaluées;
- L'alimentation pour que des produits laitiers soient plus disponibles, pour recevoir de plus grosses portions et plus de collations tandis, que les autres besoins plus particuliers qui doivent être adressés à leur chef d'unité;
- La présence d'animaux pour les jeunes afin de répondre à des besoins reliés à l'anxiété et à la concentration;
- Les besoins des jeunes en lien avec l'hygiène, dont ceux des résidentes pour les achats des articles d'hygiène selon les modalités convenues pour chaque unité;
- Le rangement dans les chambres est un sujet qui est en attente d'un suivi.

Pour le site La Maison à Rouyn-Noranda, les principaux sujets présentés par les résidents et résidentes sont les suivants :

- Les jeunes ont été invités à discuter avec leur chef d'unité du code vestimentaire en vigueur;
- Les échanges avec les jeunes sont en cours afin de mettre en place une salle de sport et ils ont été invités à présenter leurs demandes à leur chef d'unité;
- Le manque d'intervenants causé par la pénurie de personnel;
- La gestion des heures de coucher les fins de semaine qui doivent être adaptées aux résidents et résidentes de chaque unité;
- L'information transmise aux personnes concernées de l'établissement concernant le manque de chauffage;
- Les rénovations de certaines chambres qui sont terminées et d'autres travaux qui sont en cours.

Les jeunes rencontrés ont exprimé avoir de la difficulté à rencontrer leur chef d'unité pour présenter leurs attentes. Il a été convenu que chaque unité se nomme un représentant pour rencontrer leur chef d'unité afin de passer en revue leurs attentes et les demandes en suggérant des solutions et des propositions. Au terme des deux rencontres tenues en 2024-2025, il a été convenu de tenir quatre rencontres par année à compter de 2025-2026.

- **Promotion des droits** : Une capsule vidéo sur le rôle du comité des usagers, la promotion des droits et la qualité des services aux jeunes et leurs familles, le CUCI, est disponible au site Web de l'établissement et à la plateforme Facebook afin d'informer le public du rôle d'un comité des usagers ainsi que des droits reconnus à la clientèle du programme jeunesse.
- **Suivi du budget du comité** : Les rapports financiers de chaque période en provenance de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ont été transmis à la présidente et au coordonnateur du CUCI qui ont assuré la mise à jour des dépenses. Le comité a bénéficié d'un budget régulier, comme par les années antérieures, en plus de pouvoir utiliser les surplus réalisés au 31 mars 2024 tel qu'autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). À la suite des représentations du CUCI, la DQÉPÉ a autorisé l'utilisation des surplus budgétaires pour financer la conception des calendriers de promotion des droits 2025.

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

<b>Nombre de réunions tenues en cours d'années</b>	0
<b>Rencontres du CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSSAT</b>	0
<b>Assemblée générale et d'information</b>	30 avril 2024

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

Les réalisations ont été décrites à la section des activités. Les projets pour la prochaine année sont sensiblement les mêmes qu'en 2024-2025 et seront assumés sur une base intérimaire par le CUCI avec la contribution du coordonnateur :

- Distribuer le calendrier promotionnel 2026 (sous réserve de la disponibilité) à propos des droits des usagers avec la collaboration de la Direction du programme jeunesse.

- Produire un dépliant d'information sur le mandat du comité ainsi que les droits et les responsabilités des usagers, en respect avec les normes de publication de l'établissement et du Programme d'identification visuelle du gouvernement qui sera en vigueur avec la venue de Santé Québec.
- Planifier, avec la collaboration de la Direction du programme jeunesse, des rencontres avec les équipes d'intervenants pour faire la promotion des droits et faire connaître le mandat du comité.
- Continuer le recrutement de membres.
- Poursuivre la diffusion de la capsule vidéo de promotion produite par les Productions 3 Tiers et en assurer la diffusion en collaboration avec le Service des communications organisationnelles du CISSS.
- Assurer le suivi requis aux demandes des usagers en collaboration avec les comités des usagers des réseaux locaux de services.
- Poursuivre les rencontres de collaboration avec la Direction du programme jeunesse, notamment en ce qui concerne les sites l'Étape et La Maison du centre de réadaptation.
- Assurer le suivi aux demandes d'accompagnement et d'information des usagers.
- Rencontrer les usagers en centre de réadaptation des sites de Rouyn-Noranda et de Val-d'Or afin de former un comité de résidents.
- Identifier un article de promotion utile et pertinent pour les jeunes.
- Produire un plan d'action adapté pour le recrutement de bénévoles.

## 9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

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

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Bien que ce rapport soit succinct, il faut retenir que le CUCI est soucieux de tenir compte de la situation des enfants, des jeunes et des familles au même titre que tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Comme nous le savons, le rôle d'un comité des usagers doit être mieux connu et facilite le recrutement de bénévoles. Nous devons être créatifs et aller à la rencontre des usagers avec la collaboration des intervenants. Pour y parvenir, nous devons faire équipe avec les représentants de l'établissement et les intervenants pour continuer à informer les usagers de leurs droits et de la qualité des services. Le travail amorcé auprès des jeunes en centre de réadaptation à Rouyn-Noranda et Val-d'Or est l'exemple parfait qui démontre que la collaboration entre les comités des usagers et le personnel de l'établissement est possible, permettant ainsi de placer les jeunes au centre de nos préoccupations.

## 11. RAPPORT FINANCIER

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