

Rapport d'activités 2024-2025

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

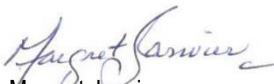
2. MOT DU PRÉSIDENT

Je vous présente le rapport d'activités de l'année 2024-2025 du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer. Les membres, en provenance de Ville-Marie, Gallichan et de Val-d'Or, ont maintenu leur engagement, tout comme lors des dernières années, pour faire la promotion des droits des personnes vivant avec une déficience intellectuelle et faire valoir leurs besoins. En ce sens, le comité des usagers juge que les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ont droit de recevoir, au même titre que tous les usagers, des services respectueux de leur dignité et adaptés à leurs besoins particuliers.

Je remercie les membres pour leur implication malgré la distance qui les éloigne les uns des autres et pour relever le défi de travailler ensemble. Je tiens à souligner leur participation aux rencontres de la dernière année qui nous ont permis de connaître l'évolution et les changements apportés aux services du programme déficience intellectuelle pour les adapter aux besoins des usagers. Plusieurs initiatives de la Direction des programmes déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) ont été prises afin d'améliorer le soutien aux personnes pour leur intégration sociale. Nous avons conservé nos liens de collaboration grâce à nos rencontres avec M. Sébastien Grégoire-Lévesque, de la Direction des programmes DI-TSA-DP, et avons eu des échanges au sujet de nos préoccupations concernant les services offerts à la clientèle. Ces rencontres ont aussi permis de partager notre vécu à titre de proches des personnes desservies par les intervenants du programme de réadaptation déficience intellectuelle. Nous souhaitons que la collaboration se poursuive avec les représentants de la direction du programme déficience intellectuelle pour répondre à nos demandes d'information.

Nous constatons que le personnel et les gestionnaires sont dévoués envers les usagers malgré les enjeux reliés aux changements nécessaires pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins et attentes des usagers. Pour la prochaine année, nous souhaitons que notre comité soit mieux connu; ainsi, nous continuerons nos démarches pour assurer une meilleure visibilité auprès des usagers, de leurs proches et des partenaires de la communauté.

En terminant, je remercie M. Alain Couture, notre personne-ressource, pour son soutien et Mme Carole Bédard, présidente du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux (CUCI), pour le temps consacré à représenter les comités et les usagers auprès de l'établissement. Finalement, je réitère ma reconnaissance envers M. Sébastien Grégoire-Lévesque, adjoint à la Direction des programmes DI-TSA-DP, pour sa disponibilité à nous rencontrer et à assurer les liens nécessaires auprès de la directrice des programmes, Mme Katia Châteauvert, et des équipes des secteurs.



Margrét Janvier
Présidente

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

Priorités

- Identifier et distribuer un article 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.
- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS et les dépenses réalisées lors des rencontres du comité.
- Réaliser des rencontres régulières en présentiel et par visioconférence Teams des membres du comité.
- Être informés des services offerts aux usagers.
- Connaître la situation concernant les usagers en attente de services.
- Finaliser la démarche d'autoévaluation du comité.
- 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 2025

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

5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE, DU RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE LAPERSONNE RESSOURCE

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Margret	Janvier	819 732-6511	mhjanvier355@gmail.com	841, 3 ^e Rue Ouest Amos (Québec) J9T 2T4
Répondant de l'établissement	Yannick	Sévigny	873 998-1993	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-3264 poste, 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

- Distribution d'un dépliant d'information et d'articles promotionnels : Le comité des usagers a obtenu la précieuse 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. Les intervenants ont distribué plus de 400 calendriers de promotion des droits 2025 à la clientèle. 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.
- Autoévaluation du fonctionnement du comité : La démarche a été amorcée en 2024-2025 et doit se finaliser en 2025-2026.
- 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 s'est toutefois jointe au comité des usagers 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 2024. De plus, le comité a fait la commande de sacs réutilisables en mars 2025 en guise d'article promotionnel. Le financement du projet a été possible grâce à l'autorisation du CUCI d'utiliser une partie du solde budgétaire du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique La Maison. La distribution de 1000 sacs est prévue en avril 2025 avec la collaboration des membres du comité, les gestionnaires et les intervenants des programmes de réadaptation déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique.
- 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 (RPCU) : Le comité a renouvelé son adhésion au RPCU pour l'année 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. Les documents adoptés par le conseil d'administration ont également été transmis aux membres du comité et des informations ont été fournies par la personne-ressource 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. Le comité a bénéficié d'un budget régulier en plus de pouvoir utiliser les surplus réalisés au 31 mars 2024 pour l'année 2024-2025 à la suite de l'autorisation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en septembre 2024.
- Collaboration avec les représentants de l'établissement : Lors des rencontres régulières, le comité a reçu à titre d'invité M. Sébastien Grégoire-Lévesque, adjoint à la Direction des programmes DI-TSA-DP. Ces rencontres ont notamment permis aux membres d'être informés des nouveaux services, 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, des services de maintien à domicile, de l'ouverture des maisons des aînés et alternatives (MDAA) et des projets d'hébergement en cours de développement.
- Rencontres du comité : Les membres ont tenu des rencontres régulières selon un calendrier annuel établi par la présidente du comité. Au cours de la dernière année, le comité a tenu sept rencontres, dont deux en présentiel à Val-d'Or et une à Rouyn-Noranda.
- Présentation du Plan d'action 2024-2025 à l'égard des personnes handicapées : Le comité a bénéficié d'une présentation du plan d'action de la part de Mme Katia Châteauvert, le 12 septembre 2024. Celui-ci a été adopté par le conseil d'administration du CISSS le 31 octobre 2024 et identifie les mesures et objectifs de la Direction des programmes DI-TSA-

DP s'adressant aux usagers à partir des résultats obtenus au plan d'action de l'année 2023-2024. Les membres du comité ont profité de la rencontre avec Mme Châteauevert pour présenter leurs préoccupations concernant la proximité des services offerts aux usagers avec leurs proches. La rencontre a aussi permis de faire valoir l'importance de reconnaître le rôle des proches aidants auprès des usagers. La présentation du plan d'action a également permis de présenter les moyens et les mesures pour adapter les services afin de répondre adéquatement aux demandes de services des usagers qui présentent souvent des profils de vulnérabilité. Les membres du comité ont exprimé l'importance d'intervenir avec la collaboration des intervenants des programmes jeunesse, santé mentale et déficience physique. En suivi à la présentation du plan d'action, M. Sébastien Grégoire-Lévesque a expliqué les changements apportés à l'offre de service du programme déficience intellectuelle lors des rencontres régulières du comité et à recueilli les commentaires des membres du comité. Les principaux ajustements apportés à l'organisation des services ont permis, selon M. Grégoire-Lévesque, de 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.

- Plan d'action du comité : Les membres ont adopté un plan d'action pour les années 2024-2026.
- Les usagers desservis et en attente de services : En début d'année 2024-2025, 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, en centre de réadaptation et en résidences à assistance continue.
- Participation aux rencontres d'information : La présidente a assisté aux rencontres d'information organisées par le CUCI concernant les services alimentaires, le rapport d'activités 2023-2024 sur le Régime d'examen des plaintes, la rencontre sur le bilan de la visite d'Agrément Canada en septembre 2024 et à des rencontres d'information avec la présidente-directrice générale du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Participation à la formation sur la gouvernance et à la Table de réflexion sur les services à domicile avec le RPCU : Mmes Carole Lefort et Margret Janvier ont participé à titre de représentantes du comité des usagers du CRDI Clair Foyer à la formation organisée par le CUCI en collaboration avec le RPCU le 13 mai 2024 à Rouyn-Noranda.
- Participation à l'assemblée générale annuelle du CUCI : Mme Carole Lefort a assisté le 6 juin 2024 à l'assemblée générale annuelle du CUCI à Rouyn-Noranda.
- Rencontres et activités de la présidente du comité : Mme Janvier a assisté le 29 octobre 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 organisées par le CUCI.
- Participation au Colloque sur la proche aidance : Mmes Carole Lefort et Margret Janvier ainsi que M. Daniel Robitaille ont participé au Colloque sur la proche aidance organisé par le CUCI les 19 et 20 mars 2025 à Rouyn-Noranda.
- Carte d'accès pour les proches d'une personne ayant une déficience intellectuelle : Mme Janvier a complété des démarches amorcées en 2023-2024 auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec afin de connaître les critères d'admissibilité pour obtenir une carte pour les proches aidants des personnes ayant une déficience lors de l'utilisation des transports en commun ou adaptés.
- Reconnaissance au statut de bénévole au CISSS : Les membres du comité ont complété les démarches exigées pour leur reconnaissance à titre de bénévole par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- 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 2025 pour souligner la Semaine de la déficience intellectuelle.
- Sondage de satisfaction du MSSS : Mme Mélanie Cloutier, conseillère cadre en amélioration continue à la DQÉPÉ, a présenté aux membres du comité, lors de la rencontre du 27 juin 2024, le sondage du MSSS sur la satisfaction des usagers inscrits à des services de réadaptation en déficience physique et intellectuelle.

- **Plan d'action du CISSS à l'égard des proches aidants** : Mme Nadia Ouellet, agente de planification, de programmation et de recherche à la DQÉPÉ, et Mme Isabelle Legault, conseillère en développement régional à l'Appui, ont offert une présentation au sujet du plan d'action et des mesures de soutien aux proches aidants lors de la rencontre du comité le 27 juin 2024. Mme Legault a alors présenté et expliqué la mission de l'organisme l'Appui ainsi que les ressources mises à la disposition des proches aidants pour les renseigner, les accompagner et les soutenir dans leurs démarches vers les ressources disponibles en région et au Québec.

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2024-2025

Nombre de réunions tenues en cours d'années	7
Rencontre du représentant du comité au CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSS	8
Assemblée générale annuelle d'information	28 avril 2024

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Les principales réalisations se résument comme suit :

- Distribution des calendriers de promotion 2025 des droits des usagers aux points de service de la Direction des programmes DI-TSA-DP.
- Finalisation de la démarche d'autoévaluation du fonctionnement du comité.
- 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 2024.
- 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 2025-2026 se présentent 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.
- Planifier des visites des MDAA de Rouyn-Noranda et de Val-d'Or.
- 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 représentation du comité 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 de 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.
- Faire la distribution d'un sac réutilisable à titre d'article promotionnel à la clientèle.
- Faire le bilan du plan d'action 2024-2026.
- 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 2026 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 des 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 2023-2024 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 décembre 2024.

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

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le comité souhaite être mieux connu auprès des usagers et surtout de leurs proches. Pour ce faire, la collaboration des gestionnaires de la Direction des programmes DI-TSA-DP est souhaitée pour recruter de nouveaux bénévoles. Tout comme par les années antérieures, les membres du comité veulent être davantage sollicités afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches ou lorsqu'ils ont des préoccupations en lien avec leurs droits. Le défi demeure toujours de continuer à être mieux connu et accessible aux personnes. Dans ce cadre, les membres des comités envisagent d'organiser des rencontres d'information sur les droits des usagers auprès des utilisateurs de services des organismes communautaires. Les démarches doivent se poursuivre pour solliciter la collaboration des organismes communautaires qui desservent les personnes handicapées de la région.

Les priorités identifiées pour l'année 2024-2025 n'ont pu être réalisées en majorité malgré le fait que les membres du comité ont consacré plus de 250 heures de bénévolat pour réaliser leur mandat. Au terme de l'année 2024-2025, le comité formule sept priorités :

1. Assurer un suivi auprès de la Direction des programmes DI-TSA-DP concernant les améliorations apportées aux installations des unités d'hébergement à Amos et Robinson de Rouyn-Noranda.
2. Faire les représentations nécessaires pour une meilleure reconnaissance du rôle des proches aidants des personnes ayant une déficience intellectuelle.
3. Assurer un suivi aux mesures identifiées au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la Direction des programmes DI-TSA-DP.
4. Assurer la distribution d'un article promotionnel auprès de la clientèle.
5. Mettre à jour le plan d'action du comité et les mesures de communication.
6. Planifier des rencontres d'information sur les droits des usagers en collaboration avec des organismes communautaires.
7. Planifier une visite des MDAA de Val-d'Or et de Rouyn-Noranda.

Le comité des usagers a réalisé son mandat dans l'intérêt des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les activités de l'année 2024-2025 ont permis aux membres d'échanger avec les représentants de l'établissement sur leurs préoccupations et d'exprimer leurs attentes aux 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.