

Rapport d'activités 2024-2025 des COMITÉS DES USAGERS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Veillez indiquer le nom de votre comité d'utilisateur

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

Nom du comité des usagers : Comité des usagers du centre de réadaptation en dépendance – Centre Normand

2. MOT DU PRÉSIDENT

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

Je vous présente le rapport annuel 2024-2025.

Notre plan d'action a été mis à jour et force est de constater que plusieurs activités (voir point 6) ont répondu aux premières fonctions d'un comité des usagers, à savoir :

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

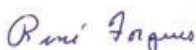
Le comité n'a pas eu à gérer les autres fonctions.

L'arrivée de Santé Québec a quelque peu mis un frein à des initiatives étant donné que nous sommes en attente de ses décisions par rapport aux comités des usagers. Nous espérons avoir les orientations le plus tôt possible en 2025. Ainsi, des représentants de deux municipalités régionales de comté (MRC), soit Abitibi-Est et Témiscamingue, n'ont pas été sollicités pour faire partie du comité; j'ai donc assumé ces secteurs.

Malgré ces réalités, les membres peuvent être fiers de leur implication auprès du comité des usagers et de la réalisation de la majorité des projets en 2024-2025 (voir point 3). Ainsi, c'est plus de 100 heures de bénévolat qui ont été déployées afin d'assumer notre rôle.

La collaboration des intervenants des différents points de service en dépendance est essentielle étant donné qu'ils sont nos intermédiaires auprès de la clientèle, et ce, afin de se faire connaître, d'évaluer la satisfaction et ainsi assumer notre rôle de gardien des droits.

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



René Forgues
Président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

Activités réalisées par le président

- Participation à certaines rencontres du CISSS.
- Représentant du comité pour le programme dépendance au comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI).

- Membre du comité harmonisation du CUCI.
- Membre du comité exécutif du CUCI.
- Suivi des affaires courantes du CUCI (infolettre, nominations, contingences, etc.).
- Visite des points de service du centre de réadaptation en dépendance - Centre Normand d'Abitibi-Est et du Témiscamingue en l'absence de représentant.

Activités réalisées par les membres, dans le respect du plan d'action 2024-2025

- Visite des points de service du centre de réadaptation en dépendance – Centre Normand d'Abitibi-Ouest et de la Vallée-de-l'Or.
- Remise des dépliants, des outils de promotion et du calendrier 2025.
- Contacts téléphoniques ou par courriel de façon régulière avec les chefs de secteur du centre de réadaptation en dépendance – Centre Normand pour un suivi de la remise du matériel promotionnel du comité.
- Installation d'une affiche décrivant les droits des usagers et comment nous rejoindre dans les salles d'attente du centre de réadaptation en dépendance – Centre Normand.
- Intégration de notre formulaire de satisfaction à l'externe à celui du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- Remise d'un formulaire de satisfaction spécifique à l'interne, compilation des données et transmission des commentaires à la Direction des programmes DI-TSA-DP.
- Visite des lieux d'hébergement.
- Présentation d'une capsule vidéo aux arénas de Val-d'Or et de Rouyn-Noranda.
- Suivi budgétaire régulier.
- Complétion par les membres des outils d'évaluation des actions du comité.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

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

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
René	Forgues		Bénévole Rouyn-Noranda	Président
Nathalie	Mercier		Bénévole Abitibi-Ouest	Membre
Denis	Giguère		Bénévole Vallée-de-l'Or	Trésorier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

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

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	René	Forgues	819 764-5131, poste 49227	reneforgues819@gmail.com	C.P. 782 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C7
Répondant	Yannick	Sévigny	819 622-2773, poste 4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-5131, poste 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

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

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :
 - Lors de la tournée des points de service du centre de réadaptation en dépendance, remise aux intervenants d'un dépliant décrivant les droits et obligations des usagers afin qu'il soit remis aux usagers;
 - Renouvellement du matériel de promotion pour remettre aux usagers;
 - Présentation d'une capsule vidéo aux arénas de Val-d'Or et de Rouyn-Noranda;
 - Remise d'un calendrier énonçant les droits aux usagers du service en dépendance;
 - Disposition d'affiches décrivant les droits des usagers dans la salle d'attente des points de service du centre de réadaptation en dépendance;
 - Rencontre des chefs de secteur du centre de réadaptation en dépendance pour souligner la Semaine des droits des usagers.
- 2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :
 - Visite des lieux d'hébergement des usagers;
 - Remise d'un formulaire de satisfaction sur les conditions de vie, spécifiquement dédié à l'interne du centre de réadaptation en dépendance.
- 2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers :
 - Collaboration avec la Direction des programmes santé mentale et dépendance, itinérance et services sociaux généraux afin d'intégrer notre formulaire de satisfaction pour la clientèle externe à celui élaboré par le MSSS;
 - Formulaires de satisfaction pour la clientèle interne du centre de réadaptation en dépendance : 82 formulaires reçus en 2024-2025 avec plus de 90 % des usagers ayant coté *satisfait* et *très satisfait*. Les commentaires ont été remis à la direction. Excellente collaboration du personnel pour mener à bien cette démarche d'évaluation. Le comité des usagers félicite les intervenants pour leur professionnalisme.
- 3.-4. Aucune demande d'assistance d'un usager ou de défense des droits collectifs n'a été formulée.
5. Un comité de résidents n'a pas à être instauré étant donné le court séjour des usagers.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

Nombre de réunions tenues en cours d'années	- 3 rencontres formelles par visioconférence étant donné la représentation régionale. - Plusieurs contacts téléphoniques.
Assemblée générale	17 avril 2024

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

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

Aucune situation n'a nécessité cette collaboration.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

- Poursuivre la tournée des secteurs.
- Augmenter les endroits pour visualiser notre vidéoclip.
- Être plus présent à l'interne du centre de réadaptation en dépendance - Centre Normand.
- Relancer à intervalles fixes les chefs de secteur afin qu'ils remettent notre dépliant à la clientèle.
- Recruter des membres pour représenter le comité dans chaque MRC.
- Souligner la Semaine des droits des usagers.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

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

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

Nous espérons avoir rapidement les orientations de Santé Québec par rapport à notre comité des usagers régional.

11. RAPPORT FINANCIER

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