

Rapport d'activités du Comité des usagers

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

| |
|--|
| Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue |
|--|

| |
|-------------------------------------|
| Comité des usagers de Rouyn-Noranda |
|-------------------------------------|

| |
|-----------------|
| Année 2024-2025 |
|-----------------|

2. MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2024-2025 a été remplie de défis pour le Comité des usagers de Rouyn-Noranda, notamment avec la création de Santé Québec. Nous ne savons pas encore comment accueillir ce changement, mais nous allons continuer à exercer notre mandat avec passion.

Ce rapport d'activités mérite d'être parcouru car il illustre à quel point une petite poignée de bénévoles, avec peu de moyens, arrive à se mobiliser et veiller à ce que les usagers de la santé de son territoire connaissent leurs droits et soient entendus.

Vous constaterez aussi que notre comité bénéficie d'une grande ouverture des gestionnaires du CISSSAT, avec qui nous avons eu de nombreuses rencontres en cours d'année. Nous avons pu échanger et nous mettre au parfum des nouveaux programmes, plans d'action, politiques et changements dans l'organisation des services. Cette accessibilité qui nous est offerte fait l'envie de comités similaires ailleurs en province. Elle nous permet d'exprimer de vive voix et sans détours des préoccupations liées au respect des droits des usagers et à la qualité des services. Nous pouvons obtenir des rencontres sur des problématiques très spécifiques, comme ce fut le cas en novembre 2024 et février 2025 au sujet de l'amélioration des services offerts au CHSLD de Rouyn-Noranda, un dossier ayant été fortement médiatisé.

Malgré cet accès aux décideurs de haut niveau, les comités d'usagers comme le nôtre demeurent peu connus des nombreux gestionnaires qui composent l'organigramme du CISSSAT. Ils sont donc peu sollicités, peu impliqués lors de changements qui affectent la clientèle et peu considérés dans certains cas où les comités signalent des problèmes concrets. Les suivis sont inexistantes ou ne sont faits qu'après plusieurs relances. Nous avons tout un défi à surmonter : nous faire connaître et reconnaître au sein du réseau en tant que porte-parole des usagers.

L'abolition des contrats avec les agences privées en mai dernier et les compressions budgétaires annoncées et mises en vigueur depuis quelques mois ont eu et auront à nouveau en 2025 des répercussions sur les soins et services offerts en région. La vigilance des comités devra être renforcée. Pour y parvenir nous avons besoin que davantage de citoyens bénévoles se joignent à notre comité. Notre petite équipe est dynamique, diversifiée et accueillante. Mais elle aura besoin de soutien pour recruter des membres, dans le contexte où les organismes qui recrutent sont très nombreux !

En terminant, nous vous encourageons à poursuivre votre lecture afin de découvrir tout le travail qui a été fait durant la dernière année.



Yves Poirier
Président du Comité des usagers de Rouyn-Noranda

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En 2024-2025, les membres ont réalisé plus de 1 800 heures de travail bénévole. Ce nombre est sans doute sous-estimé.

Au cours de l'année, les membres ont suivi les étapes du changement de gouvernance qui ont mené à la création de Santé Québec le 1er décembre. Le CISSSAT est alors devenu Santé Abitibi-Témiscamingue. Graduellement, nous nous adaptons à cette réalité et nous attendons, avec une certaine dose de fébrilité, l'avènement du Comité national des usagers qui nous régira et nous épaulera au printemps 2025.

En 2024, le Comité a vécu le départ de deux membres et l'arrivée de deux nouveaux. L'un de ces départs a été particulièrement déchirant, soit celui de notre trésorière. S'étant vue évincée d'une façon cavalière du Comité d'expression en langue anglaise, cette personne a choisi de démissionner de tous les comités du CISSSAT sur lesquels elle siégeait depuis plusieurs années. Notre comité a fait part de sa grande déception à la présidente du Comité des usagers du centre intégré (CUCI).

Sous-comité plan d'action

Au printemps 2024, il s'est avéré utile de mettre sur pied un sous-comité pour l'élaboration du plan d'action 2024-2027. Un tableau mural a été créé pour faciliter le suivi des objectifs priorisés et des démarches en cours. Parmi les objectifs réalisés, notons la tournée des unités de soins et services pour inventorier les boîtes à suggestions et les tableaux d'affichage dans le but de réactiver leur utilisation par les usagers. Au cours de cette tournée, nous avons eu l'occasion d'échanger avec des responsables d'unités de soins.

Ici, nous tenons à souligner le dynamisme de notre coordonnatrice, Mme Boucher, qui a créé une bibliothèque virtuelle sur l'application TEAMS où nous pouvons dorénavant travailler directement dans des documents et où sont déposées nos archives.

Déménagement

Attendu depuis quelques années, le déménagement du Comité des usagers dans un nouveau local a été bienvenu. Les membres ont travaillé fort pour rendre l'endroit accueillant et convivial à la fois pour les membres, pour les usagers qui désirent nous rencontrer et pour les collaborateurs qui viennent nous entretenir de plusieurs sujets.

Élection au Conseil de la protection des malades (CPM)

Toujours dans un esprit de collaboration, une membre du Comité des usagers a été nommée au conseil d'administration du CPM pour un mandat de deux ans. Cette opportunité permet de considérer des points de vue diversifiés pour défendre efficacement les droits des usagers dans

le réseau de la santé, et la présence d'une de nos membres y assure une représentation de notre région.

Au cours de l'année, les membres ont pris part à plusieurs activités de formation :

-Journée de formation sur la gouvernance et Table de mission sur les soins à domicile avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);

- Webinaire du RPCU sur la maltraitance financière ;

- Trois formations offertes par le RPCU sur le recrutement et la rétention des bénévoles;

- Activité régionale pour les aînés tenue le 12 juin sous le thème *La bientraitance, ça nous regarde*, organisée par le Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda, Villes et villages en santé, le CISSSAT, la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ), la Ville de Rouyn-Noranda, la Table régionale des aînés et le Comité des usagers de Rouyn-Noranda. Plus de 140 personnes en ont profité. Trois ateliers étaient offerts en avant-midi :

-Planification successorale et successions insolubles;

-Prévention de la fraude et de la maltraitance financière;

-Droits en matière de logement.

En après-midi, une pièce de théâtre "La vie des autres" qui touchait le thème de l'âgisme, jouée par la troupe Parminou de Victoriaville nous a été présentée.

-Ateliers suivants (pour quatre de nos membres) lors du congrès du RPCU qui s'est déroulé à Trois-Rivières du 24 au 26 septembre:

-Les jeunes vulnérables en lien avec la commission Laurent;

-Les services sociaux, une priorité?;

-La lutte contre la maltraitance c'est l'affaire de tous!;

-Maltreatment (atelier en anglais).

- Formation Savoir communiquer pour mieux se comprendre (RPCU), le 14 février;

Activités autres que des formations

-Conférence sur l'aide médicale à mourir avec le Dr Georges Lespérance de l'Association québécoise pour le droit de mourir dans la dignité, le 7 novembre. Les membres ont eu l'occasion de s'exprimer sur différentes situations vécues avec leurs proches;

-Colloque sur la proche aidance organisé par le CUCI, les 19 et 20 mars;

-Colloque Réduire ensemble les attentes en chirurgie pour limiter les conséquences et les impacts sur les patients, organisé par le Conseil pour la protection des malades, en mode virtuel le 20 mars;

-Un membre s'est inscrit comme usager partenaire lors de la consultation citoyenne qui a eu lieu au Point de service local (PSL) de Rouyn-Noranda, le 22 novembre;

-Deux membres ont participé à un groupe de discussion des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue avec le député Vincent Marissal, membre de la Commission de la santé et des services sociaux à l'Assemblée nationale du Québec, le 16 janvier;

-Webinaire du RPCU en partenariat avec la plateforme Clic Santé, le 11 mars;

-Séances d'information données par Mme Carole Bédard, présidente du CUCI, sur l'appel de candidatures pour la création des conseils d'administration d'établissement (CAE) des établissements de Santé Québec, les 21 et 24 mars.

Chaque mois, un membre du Comité partage une revue de presse afin de nous tenir informés de l'actualité en santé et services sociaux. Les infolettres du CISSSAT, du Regroupement provincial des comités des usagers et du Conseil pour la protection des malades sont également partagées. Les infolettres et le rapport du Protecteur du citoyen intéressent aussi les membres. Créée récemment, l'infolettre de Santé Québec est utile pour nous familiariser avec notre nouvelle appartenance dans le réseau.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

| Identité | | Type de membre | | Rôle |
|----------|-----------|----------------|--------|--|
| Prénom | Nom | Usager | Autres | |
| Yves | Poirier | X | | Président |
| Marie | Kureluk | X | | Vice-Présidente |
| Lise | Dubé | X | | Secrétaire-trésorière Membre du CA du Conseil pour la protection des malades pour représenter l'Abitibi-Témiscamingue |
| Sharleen | Sullivan | X | | Trésorière et représentante au CUCI jusqu'en juillet 2024 Démission 07-2024 |
| Claire | Firlotte | X | | Représentante au CUCI depuis 09-2024 |
| Nathalie | Chevrier | X | | Membre depuis septembre 2024 |
| Rachel | Beauchamp | X | | Représentante du Comité de résidents jusqu'en septembre 2024 Démission 09-2024 |
| Marthe | Julien | X | | Représentante du Comité de résidents depuis novembre 2024 |

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

| Fonction | Identité | | Coordonnées | | |
|--------------------|----------|----------|-----------------------------|--|---|
| | Prénom | Nom | Numéro de téléphone | Adresse courriel | Adresse postale |
| Président | Yves | Poirier | 819-764-5131 poste 42821 | Comite_usager_csssrn@ssss.gouv.qc.ca | 1,9 ^e rue, Rouyn-Noranda, QC J9X 2A9 |
| Personne-ressource | Annie | Boucher | 764-5131, poste 42821 | annie.boucher.cisssat@ssss.gouv.qc.ca | 1, 9 ^e rue Rouyn-Noranda, J9X 2A9 |
| Répondante | Mélanie | Cloutier | 819 290-9103 | melanie_cloutier@ssss.gouv.qc.ca | 1, 9 ^e rue, |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---------------------------|
| | | | | | Rouyn-Noranda, J9X 2A9 |
|--|--|--|--|--|---------------------------|

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Le Comité a profité de la **Semaine des droits des usagers** du 10 au 16 novembre pour réaliser des activités de sensibilisation auprès de la population :

- Kiosque à l'entrée principale de l'hôpital en collaboration avec Mme Julie Thibault, adjointe de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

- Kiosque à l'entrée du CHSLD de Rouyn-Noranda en collaboration avec des membres du Comité de résidents et avec M. Tommy Bédard, directeur du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT). Discussion avec des usagers, des résidents et leurs proches. Remise d'objets promotionnels.

- Distribution de 1 060 calendriers 2025 bilingues sur la thématique des droits des usagers aux organismes et résidences privées pour personnes âgées suivants : Ressourcerie Bernard-Hamel, Neighbours, Popote roulante du Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda, résidence Bleu Horizon, résidence Les Jardins du patrimoine, Édifice Le Bel-âge, ressource d'hébergement Larouche, Résidence St-Pierre.

- En mars 2025, le Comité s'est joint à celui des résidents du CHSLD afin de tenir un kiosque et distribuer des dépliants à l'entrée de la cafétéria du centre hospitalier.

- Une capsule vidéo, renseignant les usagers sur leurs droits, a été diffusée au Cinéma Paramount pendant quelques semaines de projections réparties en fonction des divers auditoires visés.

Au cours de l'année, le Comité a reçu deux invitations de professeurs de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue pour renseigner leurs étudiants sur les fonctions du comité des usagers et sur les droits et obligations des usagers du réseau.

- En octobre, deux membres ont présenté le Projet sensibilisation* à une cohorte de 13 étudiants.es de 3e année en Travail social.

- En novembre, deux membres ont animé une table ronde avec quatre étudiantes de 1re année en psychoéducation et leur professeure. Ces échanges ont été très instructifs.

* Projet élaboré en 2021 par notre comité, qui vise à renseigner des étudiants en santé et services sociaux sur l'histoire, les fonctions des comités d'usagers et de résidents ainsi que sur les droits et obligations des usagers. Ce projet s'est vu attribuer une mention spéciale par le Regroupement provincial des comités d'usagers en 2023.

2a Promouvoir l'amélioration de la qualité des services

Un membre participe au Comité stratégique régional de la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée. Cette politique vise essentiellement à améliorer la qualité des services.

2b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Le Comité a participé à un exercice de révision et de bonification du questionnaire utilisé par le CISSSAT afin de sonder la clientèle des CHSLD sur son degré de satisfaction face aux soins et services reçus.

Le Comité a également été consulté avant la diffusion des outils suivants :

- Guide Comités Milieu de vie du CISSSAT : révision;
- Guide d'accueil en CHSLD du CISSSAT : nouveau document;
- Questionnaires Histoire et habitudes de vie destinés aux résidents des CHSLD : révision;
- Affiche Retour à domicile après un séjour en hospitalisation : nouveau produit;
- Powerpoint Soins post aigus;
- Questionnaire lié à l'implantation de la téléconsultation en orthopédie pour les usagers hospitalisés en unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF) : projet conjoint de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) et du CISSSAT;
- Politique révisée concernant l'hygiène des mains.

Note : Dans tous les cas nous veillons à ce que les outils destinés aux usagers soient conviviaux et que les droits des usagers et l'existence des comités (usagers et de résidents) y soit mentionnés lorsque pertinent.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs.

Le Comité des usagers tient un registre des demandes et des commentaires des usagers. En 2024-2025, 14 personnes ont communiqué avec la coordonnatrice ou avec des membres du comité pour signaler une situation problématique ou une insatisfaction, ou encore pour obtenir un renseignement. Deux personnes ont été référées au coordonnateur du CUCI qui s'occupe du volet jeunesse. Les droits le plus souvent brimés sont : Être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir (7 cas) et Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires (9 cas), certains cas touchant ces deux droits à la fois.

Parmi ces personnes, sept avaient l'intention de porter plainte soit en contactant la commissaire aux plaintes du CISSSAT ou le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT).

Pour l'un de ces cas, une visioconférence a été organisée par notre répondante avec le responsable du centre de prélèvements de l'hôpital de Rouyn-Noranda. Un usager nous avait signalé un problème en lien avec les renseignements apparaissant sur les requêtes de laboratoire ainsi qu'un problème avec le système téléphonique pour rejoindre les services du centre. Notre comité a testé les coordonnées proposées sur le formulaire désuet mais toujours distribué, et a confirmé les problèmes rapportés et l'impossibilité de prendre rendez-vous par téléphone. Plusieurs mois ont passé et la situation semble avoir été partiellement réglée. Toutefois, le responsable ne retourne pas nos appels.

Une 15e situation concerne les services du CLSC en milieu rural. Cinq points de services sont desservis à temps partiel par une infirmière selon un horaire défini à intervalle de deux mois. Depuis un an, l'affichage avait été signalé comme étant inadéquat par une travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables. L'affichage a été modifié mais aucun numéro de téléphone n'y apparaît encore pour prendre rendez-vous.

Des suivis devront à nouveau être effectués dans ces dossiers. Les membres du Comité doivent être persévérants pour que certaines situations se règlent.

Dans un autre ordre d'idées, une situation préoccupante a émergé au CHSLD au début de l'été 2024. La rareté du personnel a fait en sorte de menacer les soins et les services donnés aux résidents. De plus, un roulement important de gestionnaires a contribué à accentuer le problème. Deux droits des résidents ont été mis à mal, soit le droit d'être informés et celui de recevoir des services adéquats et pour lesquels ils paient. Dès l'automne, les Comités des usagers et de résidents se sont concertés et ont dénoncé la situation à la présidente du CUCI, lui demandant d'intervenir. Depuis novembre 2024, deux directeurs du CISSSAT prennent le temps de s'asseoir périodiquement avec les présidents des 3 comités (CUCI, CURN et CR du CHSLD) afin de faire le point sur la situation qui prévaut au CHSLD de Rouyn-Noranda et sur les améliorations en cours ou projetées.

4. Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Nous avons offert un accompagnement aux usagers qui nous ont contacté. Par la suite, toutes les personnes concernées ont dit se sentir à l'aise pour effectuer seules leurs démarches de plainte.

5. Assurer le bon fonctionnement du Comité de résidents.

À chaque réunion, la représentante du Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda nous résume les activités passées ou à venir offertes aux résidents en lien avec leur mandat. Elle nous rapporte également les problématiques sur lesquelles les membres agissent.

En décembre 2024, le président et la trésorière du Comité des usagers ont été invités à présenter leur Guide de gestion budgétaire au Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda. Le document a été bien accueilli et les membres ont posé des questions permettant de leur faciliter la tâche pour suivre leur budget, si minime soit-il.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le Comité a tenu :

-Neuf réunions régulières en mode présentiel;

-Trois réunions spéciales virtuelles des Comités d'usagers et de résidents du CHSLD portant sur :

--La proposition d'une lettre adressée à la présidente du CUCI au sujet de situations; problématiques ayant cours depuis plusieurs mois au CHSLD de Rouyn-Noranda;

--Le suivi de la situation au CHSLD;

--L'identification des questions à poser aux directeurs du CISSSAT pour connaître les améliorations réalisées aux CHSLD.

-Son Assemblée générale annuelle (AGA) le 25 avril 2024 en mode présentiel au CHSLD de Rouyn-Noranda. Seize personnes étaient présentes.

Les membres du comité exécutif se consultent régulièrement.

Les membres du Comité des usagers ont assisté à :

- L'AGA du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) à Rouyn-Noranda le 6 juin. À cette occasion, le Comité des usagers de Rouyn-Noranda était l'hôte de l'événement et il a invité la présidente de la Fondation Santé, Mme Stéphanie Thuot, à présenter la future maison d'hébergement régionale en oncologie. À la suite, une musicothérapeute a dépeint son travail auprès d'usagers ayant divers problèmes de santé, suivi d'un exercice de musicothérapie fort agréable offert aux participants.

- Sept rencontres régulières du CUCI, auxquelles chaque comité local délègue un représentant.

-L'AGA du Conseil pour la protection des malades (CPM) tenue en visioconférence le 13 juin. Notamment à l'ordre du jour, on abordait la présentation du rapport d'activités 2023-2024, le rapport de la tournée téléphonique des comités d'usagers et de résidents effectuée en 2023-2024 et le plan d'action 2024-2025.

-L'AGA du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) tenue à Trois-Rivières le 27 septembre.

-La présentation par Mme Julie Lahaie, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du rapport annuel d'activités et du nouveau régime d'examen des plaintes incluant le volet sur la maltraitance, le 2 décembre.

-La journée des présidents et des personnes-ressource des comités organisée par le CUCI au Centre de congrès de Rouyn-Noranda (29 octobre et 18 février);

-Une rencontre de responsables du service des communications avec les présidents du CUCI, des comités d'usagers et de résidents et les personnes ressources, le 26 novembre.

Note : Le 27 septembre, la coordonnatrice du Comité des usagers avait été désignée pour assister à la présentation des résultats de la semaine de la visite d'Agrément Canada mais malheureusement, le lien TEAMS ne lui a pas été transmis. Le rapport écrit est toujours attendu.

-Au cours de l'année, le président du Conseil pour la protection des malades (CPM), Me Paul Brunet, a convié les présidents des comités d'usagers affiliés à participer à quatre rencontres virtuelles portant sur des sujets préoccupants tels que la qualité de la nourriture servie en CHSLD, les coupures en santé et le projet de Loi 15. Notre président a assisté à ces quatre rencontres. La coordonnatrice a également pris part à une rencontre des personnes-ressource avec le président du CPM.

Le Comité a assisté à différentes rencontres régionales virtuelles avec ses partenaires du CISSSAT dans le but de mieux connaître les services offerts aux usagers :

-Neuf rencontres avec Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSSAT et avec Mme Maggie Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ). Au cours de l'année, Mme Carole Landry a aussi assuré une présence pour la DQÉPÉ;

- Une rencontre au sujet du transport adapté pour les résidents du CHSLD;
- Cinq rencontres d'information avec M. Serge Larochelle de la Direction des services techniques et logistiques et avec les responsables du service alimentaire;
- Cinq rencontres d'information et de suivi concernant la nouvelle politique d'hébergement en CHSLD et autres ressources d'hébergement. L'une de ces rencontres traitait de l'hébergement pour les personnes âgées de culture autochtone;
- Deux présentations de la Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique (DSPEUPC), l'une portant sur les services médicaux et la seconde sur les services médicaux spécialisés et de 1re ligne;
- Une rencontre au sujet des normes en matière d'affichage et de publication en langue anglaise;
- Une rencontre avec la Direction des ressources humaines portant sur les stratégies de recrutement de la main-œuvre et sur le bilan des actions réalisées;
- Une rencontre avec la Direction de santé publique portant sur les activités de vaccination et les services offerts au nouveau point de service local (PSL);
- Une présentation sur la prévention et le contrôle des infections;
- Une rencontre d'information et d'échanges sur la politique de maltraitance du CISSSAT;
- Une rencontre avec M. André Tessier, directeur du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) sur les indicateurs de performance en CHSLD;
- Une rencontre avec la conseillère cadre en amélioration de la qualité portant sur les définitions et le rapport annuel 2023-2024 en gestion des risques;
- Une rencontre avec Mme Sarah Charbonneau, directrice générale adjointe du CISSSAT, sur la mise à jour des services en langue anglaise, sur les communications et sur le programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC);
- Une rencontre au sujet de l'itinérance et du projet en santé mentale et dépendances;
- Une présentation de la Direction des programmes en santé mentale et dépendance au sujet de l'itinérance et l'organisation des services.

Ces rencontres ont été rendues possibles grâce au CUCI et à la DQÉPÉ. Les membres du CURN y reçoivent beaucoup d'information sur les programmes, les services et le fonctionnement du CISSSAT. Ils y soulèvent régulièrement des enjeux, préoccupations et problématiques recueillis auprès des usagers et ont la possibilité d'y proposer des améliorations.

Aucun membre n'a pu assister régulièrement aux séances du Conseil d'administration du CISSSAT. Cependant, il leur était loisible de parcourir les résumés sur le site web.

Le président du Comité des usagers a été invité à l'inauguration de la Maison des aînés et alternative (MDAA) de Rouyn-Noranda, le 22 novembre. Le 4 février, les membres ont assisté à la présentation virtuelle des MDAA de Rouyn-Noranda et Val-d'Or, offerte par Mme Marie-Ève Pouliot, gestionnaire. Certains membres ont pu visiter physiquement la nouvelle installation en décembre.

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

En plus de rester en contact avec le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les membres invitent chaque année M. Tommy Bédard, directeur général du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT) à faire une présentation lors d'une de leurs réunions. Il peut alors répondre à plusieurs questions touchant les droits des usagers. Par ailleurs, le président du Comité des usagers a répondu présent à l'invitation pour assister à l'assemblée générale annuelle du CAAP-AT qui s'est déroulée dans leurs nouveaux locaux, le 11 juin.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Nous sommes fiers d'avoir réalisé la plupart des objectifs que nous nous étions fixés l'an dernier. Notre plan d'action est à jour et nous le suivons régulièrement. Un plan de communication est en cogitation : un sous-comité est formé et prêt à travailler pour rendre nos actions plus efficaces.

Notre souhait d'être davantage présents dans les installations du CISSSAT n'a pu se réaliser au cours de l'année. Toutefois, pour 2025-2026, nous projetons d'établir un calendrier qui permettra aux membres d'effectuer des visites sur les unités de soins et dans les différents services afin de rencontrer les usagers et leur famille. La réactivation des boîtes à suggestions devrait aussi nous permettre de recueillir leurs commentaires. Nous devons réaliser une campagne de promotion de cet outil auprès des citoyens et développer une mécanique permettant de communiquer les suggestions formulées et assurer le suivi auprès des instances concernées du CISSSAT.

Le Comité entend poursuivre ses collaborations ponctuelles avec les organisateurs communautaires du CISSSAT, notamment pour l'organisation d'activités lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Afin d'assurer la continuité de notre *Projet sensibilisation*, des démarches sont déjà amorcées auprès des établissements d'enseignement post-secondaire du secteur de Rouyn-Noranda qui offrent des formations en sciences sociales et en soins infirmiers. Nous leur offrons une présentation qui vise à faire connaître aux étudiants les fonctions du Comité et les droits des usagers. Ces étudiants sont notre relève.

La Maison des aînés et alternative de Rouyn-Noranda a ouvert ses portes en novembre 2024 et héberge déjà 24 résidents. Notre comité a la responsabilité d'y soutenir la création et le fonctionnement d'un comité de résidents, ce que nous devrions entamer dès le printemps 2025.

En janvier 2025, chacun des membres a procédé à une autoévaluation selon un formulaire proposé par le CUCI. Quelques points sont à améliorer :

- L'harmonisation des règles de fonctionnement des comités doit être faite;
- La longueur des réunions et certains suivis entre les rencontres sont problématiques;
- Le Comité doit se faire connaître davantage auprès des usagers (visibilité);
- Le Comité doit développer davantage de moyens et de partenariats pour évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus;

-Le Comité gagnerait en efficacité s'il parvenait à recruter quelques membres de plus et une personne ressource à temps plein.

À la lumière des résultats de cette évaluation, le Comité des usagers amendera son plan d'action afin d'améliorer son fonctionnement.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le Comité de résidents de la Maison des aînés et alternative de Rouyn-Noranda, bientôt mis sur pied, apportera une nouvelle dynamique de collaboration. En effet, un de ses membres sera accueilli au Comité des usagers. Notre coordonnatrice verra sa tâche augmentée puisqu'elle s'occupera aussi de ce nouveau comité. Par conséquent, le budget alloué à notre comité par Santé Québec devra être pensé et réparti différemment.

Notre comité nourrit beaucoup d'espoir vis-à-vis du Comité national des usagers (CNU) qui devait entrer en fonction en mars 2025. Nous sommes confiants que ce Comité qui s'insérera dans la nouvelle structure de Santé Québec tiendra compte des besoins grandissants des comités des usagers et de résidents. Notamment, nos membres doivent pouvoir se concentrer sur la détection de situations problématiques afin de se porter rapidement à la défense des droits individuels et collectifs des personnes qu'ils représentent.

Le Comité des usagers compte sur la Direction des services multidisciplinaires (DSM), qui est responsable des bénévoles dans notre organisation, pour l'aider à recruter des membres. Ceci demeure un enjeu crucial pour la survie des comités et le bouche à oreille n'est pas suffisant. En début d'année, la DSM faisait miroiter la création d'une affiche comme outil de recrutement. Toutefois, l'information qui apparaît encore aujourd'hui sur le site web du CISSSAT, en lien avec les bénévoles, ne mentionne nullement les comités d'usagers. Et le projet d'affiche ne semble pas être revenu au menu, bien que des affiches sur le recrutement, destinées à d'autres types de comités, aient vu le jour. De plus, sur la page des comités d'usagers et de résidents du site web du CISSSAT, il n'y a pas de messages incitant la population à s'impliquer au sein des comités et indiquant que tout citoyen y est le bienvenu. Nous souhaitons donc que la DSM offre un soutien accru au recrutement de bénévoles au sein des comités d'usagers et améliore les outils existants.

Toute la question du service-client et de la communication destinée aux usagers constitue un enjeu majeur. Les modifications aux offres de services et aux programmes doivent être annoncées et expliquées à la population. Les changements technologiques nous inquiètent puisqu'ils ont souvent le défaut de créer des laissés pour comptes chez les citoyens plus vulnérables. Par exemple, le fait de privilégier l'utilisation de liens web ou de codes QR sur une affiche et de bannir les numéros de téléphone pour rejoindre un service. Nous souhaitons pouvoir veiller à ce qu'aucune clientèle ne soit pénalisée lorsque le CISSSAT modifie ses messages ou ses moyens de communiquer. Une autre préoccupation est la téléphonie IP qui s'en vient dans le réseau et qui comporterait plusieurs problèmes dans les ministères et entreprises où elle a remplacé la téléphonie conventionnelle. Notre comité aimerait suivre de près son implantation au CISSSAT.

Tel que mentionné l'an dernier, nous pensons que les différents acteurs de la défense des droits des usagers, tels les Comités des usagers et de résidents, le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue, auraient avantage à former une table de concertation régionale. Cette instance servirait à soutenir des discussions au sujet de situations récurrentes répertoriées de part et

d'autre et permettrait de coordonner les actions pour le bénéfice de l'ensemble des usagers et des résidents du réseau.

Puisque notre mandat comprend aussi l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services, le CISSSAT gagnerait assurément à nous impliquer davantage lors de la préparation des sondages locaux et régionaux qu'il veut mener auprès des usagers dans ses divers services. Notre comité souhaite contribuer de manière tangible à améliorer la pertinence, la convivialité et la participation aux sondages. Il espère aussi être davantage informé au sujet des sondages ministériels en ligne, tant sur leur diffusion que sur les données et commentaires qu'ils permettent au CISSSAT de recueillir.

Également, nous voudrions en apprendre plus au sujet des diverses démarches du CISSSAT impliquant des « usagers partenaires » ou des « patients-partenaires » dans l'optique d'harmoniser le travail entre les directions du CISSS et les comités représentant les résidents et les usagers.

Du côté de la communication avec les usagers et des outils développés à cet effet par le CISSSAT, nous souhaitons être mis à contribution de façon plus systématique et en amont. Pour ce faire, un défi reste à relever : faire connaître notre comité aux équipes et aux gestionnaires du réseau, de même que l'intérêt que peut présenter notre contribution afin de bonifier les outils et rendre les messages moins hermétiques, donc plus clairs et plus efficaces.

Dans un avenir prochain, lorsque le Centre d'hébergement pour les usagers qui reçoivent des traitements de radio-oncologie au CISSSAT entrera en opération, le Comité souhaite être impliqué activement dans l'évaluation de la satisfaction des usagers qui y séjourneront.

Enfin, l'accès aux services du CLSC en milieu rural demeure très préoccupant et notre comité continuera d'y veiller. Nous serons également attentifs à tous les enjeux relatifs aux déplacements intrarégionaux et hors région qui sont imposés aux usagers requérant des examens spécialisés, traitements et chirurgies, notamment en ce qui a trait au transport, au remboursement des frais et au développement de services de télésanté. Nous déplorons d'ailleurs la disparition de l'aide financière bonifiée spécifique à notre région avec la venue de Santé Québec.

Une chose est certaine, le Comité des usagers de Rouyn-Noranda ne manque pas de défis. Reste à souhaiter que le cœur et l'énergie resteront bien présents pour assurer le maintien d'un engagement fort au sein de l'équipe.

Yves Poirier,

Président du Comité des usagers de Rouyn-Noranda

11. RAPPORT FINANCIER

Voir Annexe 3