

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

Québec 

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

Comité des usagers du Témiscamingue

2025-05-07

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement :	Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSSAT)
Nom du comité des usagers :	<i>Comité des usagers du Témiscamingue</i>

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Après deux (2) années à la tête du Comité des usagers du Témiscamingue, je peux confirmer la qualité des personnes avec lesquelles je travaille. Elles font preuve d'une grande implication et mettent tout en œuvre pour défendre les droits et les intérêts des usagers de notre milieu.

Grâce à leur travail, qui représente près de 1 000 heures de bénévolat, et à leur assiduité aux réunions, nous avons pu accomplir de belles choses au cours de l'année. Vous serez en mesure de le constater dans les lignes qui suivent.

Nous avons également l'opportunité de compter sur Mme Céline Sirard, notre secrétaire et personne-ressource, qui a offert environ soixante (60) heures de bénévolat en plus des heures qui lui ont été rémunérées cette année.

Au niveau de nos membres, tous les secteurs de notre grand territoire sont représentés. Mme Irène Caza-Duguay a dû nous quitter après plus de quatorze ans de participation au comité. Nous la remercions grandement. Un nouveau membre s'est joint à nous, Mme Louise Gagnon, une ressource de qualité.

De nombreux partenaires ont aussi contribué à améliorer nos actions, à approfondir notre compréhension de notre mandat et de notre mission.

Mme Josée Miron, agente administrative au soutien à domicile (SAD) est venue nous remettre des documents dont deux (2) formulaires, un concernant les antécédents judiciaires, à lui retourner, à l'accueil de l'hôpital. D'autres documents pour lecture, dont quatre quizz.

Mme Ève Chaumont-Morrisette, agente du développement du *Transport adapté et collectif du Témiscamingue (TACT)* est venue nous expliquer le fonctionnement de cet organisme et nous remettre des dépliants, que nous avons distribués lors de la semaine de promotion des droits.

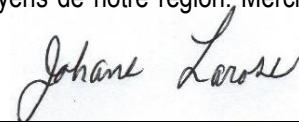
De chaleureux remerciements à Mme Julie Germain, adjointe à la direction de la proximité et de la fluidité qui est venue nous entretenir de ses nombreux dossiers.

Grand merci également à Mme Dominique Brisson, commissaire adjointe aux plaintes et M. Tommy Bédard du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT) pour leur disponibilité à répondre à nos questions et à nous informer de l'avancement concernant les plaintes.

Un autre merci à Mme Carole Bédard, présidente du CUCI (Comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux) ainsi qu'à M. Alain Couture, coordonnateur du CUCI de nous soutenir, nous encourager et nous motiver à poursuivre notre mission.

Enfin, merci à notre répondante Mme Mélanie Cloutier, conseillère cadre en amélioration continue, pour son écoute attentive et son soutien constant ainsi qu'à Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSSAT et son équipe qui nous offrent de nombreuses occasions de suivre l'évolution des dossiers du CISSSAT par visioconférence.

Ensemble, nous pouvons faire la différence et contribuer à améliorer la vie des citoyens de notre région. Merci à tous et continuons à avancer ensemble pour l'amélioration des services offerts aux usagers.



3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les membres du comité des usagers et de résidents sont fiers du travail réalisé cette année. En voici les grandes lignes.

- Élaboration et mise en marche de notre plan d'action
- Réalisation de notre plan de communication avec la collaboration de quelques membres
- Assurer une plus grande visibilité du comité lors de la semaine de promotion et en cours d'année
- Révision des articles de promotion
- Participation aux rencontres d'information avec l'établissement (PDG, DQÉPÉ, CAAPAT...)
- Amélioration de la communication et de la collaboration entre les membres du comité et les répondants des directions de l'établissement
- Participation aux rencontres régionales
- Prévision budgétaire et suivi

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Denis	Beauvais	X		Membre et représentant du CUCI
Gisèle	Falardeau	X		Membre
Louise	Gagnon	X		Membre
Raymond	Gagnon	X		Membre
Guylaine	Gaudet	X		Membre
Johane	Larose	X		Présidente du CU (comité des usagers)
Bernadin	Létourneau	X		Membre
Hélène	Riendeau	X		Représentante du CUCI
Carmen	Rivard	X		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Johane	Larose	819 629-5970	johane.larose@hotmail.com	352, Route 101 Sud Duhamel-Ouest J9V 2 E5
Secrétaire et personne ressource	Céline	Sirard	819 629-5752	celine.sirard@ssss.gouv.qc.ca	15, rue Boivin, Ville-Marie J9V 1B4

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Voici maintenant les activités réalisées en lien avec les fonctions du comité.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

- Des articles portant sur les droits des usagers ont été publiés dans le journal Le Reflet
- Lors de la semaine de promotion des droits, des capsules ont été diffusées au cinéma. Une entrevue a été réalisée à la radio ainsi que plusieurs capsules portant sur les droits ont été diffusées. Un kiosque d'information a été installé à l'accueil des centres hospitaliers de Témiscaming et de Ville-Marie pour y distribuer des articles promotionnels. De plus, des calendriers du CUCI et d'autres articles portant sur les droits sont distribués dans plus d'une vingtaine d'organismes communautaires et autres (HLM, RPA, CHSLD, pharmacies, cliniques médicales, Clubs de l'Âge d'Or, etc.)
- Des feuillets d'information sur les droits des usagers sont distribués de façon régulière aux usagers qui bénéficient de soins de courte durée à l'hôpital. Nous pouvons compter sur une belle collaboration du personnel de l'accueil.

2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Plusieurs boîtes à suggestions sont disposées stratégiquement au centre de santé, où les usagers peuvent exprimer leur appréciation quant aux services reçus. Une nouvelle boîte a été ajoutée à la sortie des salles A et B du service de l'urgence, ceci permettant aux usagers en attente du médecin de pouvoir remplir nos fiches d'appréciation. Une autre boîte a également été ajoutée dans le secteur de l'hémodialyse. Tous les commentaires sont enregistrés mensuellement dans un tableau qui est ensuite transmis à :

- M. Alain Couture, coordonnateur du CUCI
- Mme Pascale Huard, directrice adjointe des soins infirmiers et des affaires médicales
- Mme Dominique Brisson, commissaire adjointe aux plaintes
- Mme Julie Germain, adjointe à la direction de la proximité et de la fluidité
- Mme Sonia Beaugard, chef de l'urgence
- Mme Audrey Lambert, chef des soins de courte durée par intérim
- M. Yannick Sévigny, conseiller cadre en amélioration continue, répondant des comités des usagers

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

- Des membres du comité, identifiés par des dossards à l'effigie des comités, visitent les usagers au département des soins de courte durée quelquefois par année afin d'échanger avec eux sur leur degré de satisfaction.

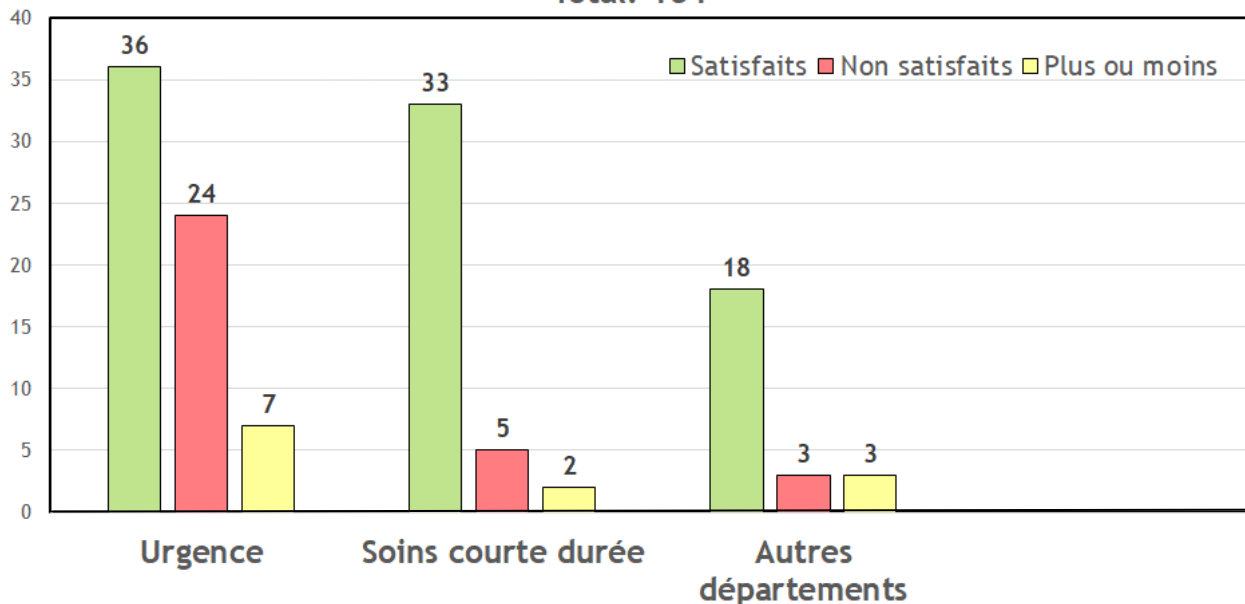
De plus, les usagers ont la possibilité de compléter des fiches d'appréciation leur permettant de s'exprimer. Nous avons recueilli **131 fiches d'appréciation** pour l'année 2024-2025.

Département	TOTAL	Satisfait	Insatisfait	Plus ou moins
Urgence	67	36	24	7
Soins de courte durée	40	33	5	2
Clinique externe	6	4	1	1
CLSC (Services de Première Ligne)	5	4	1	-
Oncologie	3	3	-	-
Hémodialyse	2	2	-	-
Physiothérapie	2	2	-	-
Radiologie	2	1	-	1
Mammographie	1	1	-	-
Soins à domicile	1	1	-	-
Obstétrique	1	-	-	1
Entrée face au lac	1	-	1	-
TOTAL :	131	87	32	12

Près de 66 % des répondants se disent satisfaits des services reçus tandis que 34 % expriment leur insatisfaction. Ce sont encore majoritairement les services de l'urgence qui sont pointés du doigt. Les usagers ont du mal à comprendre pourquoi le temps d'attente est si long à l'urgence. De plus, selon les usagers, il ne semble pas y avoir de révision du niveau de priorité de l'utilisateur selon l'évolution de sa condition clinique. Un téléviseur a été ajouté afin de faire connaître aux usagers le temps d'attente selon l'évolution des priorités au triage.

Fiches d'appréciation recueillies pendant l'année 2024-2025

Total: 131



Un total de 87 usagers satisfaits – 32 usagers non satisfaits – 12 usagers plus ou moins satisfaits

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Mme Dominique Brisson et M. Tommy Bédard sont venus rencontrer les membres du comité afin de répondre à leurs questions et leur partager des informations pertinentes. La présidente a également tenu une rencontre virtuelle avec Mme Brisson pour échanger sur une situation.

La présidente du comité et les président(e)s des comités de résidents des CHSLD ont eu des entretiens, par Teams avec Mme Mélanie Cloutier.

Les membres du comité doivent être tenus au courant, participer à des formations variées et saisir toutes les occasions de soutenir les droits et intérêts des usagers. Voici les mesures prises à cet égard :

- Au mois de mai, les président(e)s des comités ont participé à une journée de formation sur la gouvernance et les *Tables de missions sur les soins à domicile*, offerte par le RPCU.
- Le vice-président et la présidente par intérim du Comité de résidents du CHSLD de Témiscaming-Kipawa ainsi que notre personne ressource ont participé à une rencontre en octobre à Rouyn-Noranda.
- La présidente du Comité des usagers, le président du Comité de résidents du CHSLD de Ville-Marie ainsi que notre personne ressource ont participé à une rencontre en février à Rouyn-Noranda.
- Six (6) membres ont assisté à un mini-colloque en mars, organisé par le CUCI, portant sur la proche aide.

- Deux de nos membres participent aux rencontres du *Comité citoyen pour des soins durables au Témiscamingue*.
- La présidente et le vice-président ont rencontré Mme Julie Germain pour échanger sur les différents enjeux liés aux services offerts aux usagers.
- La présidente a participé à un atelier sur le transport adapté et collectif au Témiscamingue.
- Un membre participe à un comité sur la bienveillance.
- De plus, nous avons participé à la plupart des rencontres proposées par le CISSSAT.
- Une rencontre a été tenue avec la préfète de comté du Témiscamingue, Mme Claire Bolduc afin de discuter des départs imminents de cinq (5) médecins qui entraîneront près de quatre mille (4 000) patients orphelins au Témiscamingue.

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

Nous avons répondu à sept (7) appels téléphoniques d'usagers. Plusieurs ont été dirigés vers la commissaire adjointe aux plaintes, d'autres vers des responsables de départements au CISSSAT. Une personne a demandé de l'aide pour compléter un formulaire de plainte. Tous se sont dit satisfaits de notre accompagnement.

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

Sous la direction de M. Raymond Gagnon, président du Comité de résidents de Ville-Marie par intérim, des rencontres régulières sont tenues et il informe le comité des usagers des activités réalisées au CHSLD.

Quant au Comité de résidents de Témiscaming, Mme Hélène Riendeau, présidente par intérim, nous informe également des rencontres et des visites qu'elle effectue au CH et au CHSLD.

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'année	7
Nombre de réunions de sous-comité	3
Assemblée générale	1

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

La collaboration de Mme Dominique Brisson est toujours appréciée. Sa passion pour son travail et son engagement envers les droits des usagers transparaissent à travers chacune de ses actions. Elle est une alliée précieuse dans notre travail quotidien et nous sommes reconnaissants de pouvoir compter sur elle.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Actualiser notre plan d'action et de communication
- Poursuivre la formation pour tous les membres afin d'être mieux outillés pour informer et accompagner les usagers
- Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers (cibler des organismes communautaires et les proches aidants)
- Continuer à être actifs lors de la semaine de promotion des droits des usagers
- Continuer d'assurer une présence au centre de santé afin d'être les représentants attentifs et engagés des usagers en étant leurs yeux, leurs oreilles et leur voix
- Encourager les usagers à faire connaître leur niveau de satisfaction à l'égard des services reçus
- Assurer une présence aux différents comités et aux rencontres du CISSSAT
- Se doter d'un cahier d'information regroupant les informations pertinentes pour défendre un usager (procédure)
- Améliorer l'accessibilité à l'information et aux ressources pour offrir un meilleur accompagnement
- Continuer à assurer une collaboration entre le comité des usagers et les comités de résidents

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Nous devons relever un défi considérable avec la perte de cinq (5) médecins, ce qui entraînera près de quatre mille (4 000) patients orphelins. La collaboration avec le CUCI et le CISSSAT pour exercer une pression en vue de trouver des solutions efficaces est souhaitée.

Nous souhaitons l'installation de tableaux d'affichage à la salle d'attente de l'urgence ainsi qu'à d'autres endroits sur chaque étage aux différentes installations du centre de santé pour mieux informer les usagers sur leurs droits et afficher nos coordonnées et/ou messages afin d'obtenir une meilleure visibilité.

À nouveau, cette année, nous sollicitons l'appui du CUCI pour l'augmentation de notre budget de fonctionnement. Une augmentation d'au moins 80 heures en secrétariat, permettrait de couvrir les dépenses réelles et garantir un bon fonctionnement de nos activités et de rémunérer équitablement notre personne ressource.

Nous sommes extrêmement fiers du chemin que nous avons parcouru ainsi que de l'engagement et du dévouement exemplaires de notre équipe exceptionnelle. Nous avons désormais franchi une étape importante en mettant à jour notre plan d'action et de communication. Chaque membre de l'équipe se sent impliqué et motivé par les actions nécessaires pour atteindre nos objectifs.

J'ai la chance de travailler avec des personnes attentives aux besoins des usagers, proactives et faisant preuve d'une bienveillance remarquable à leur égard.

En unissant nos forces et en collaborant de manière coordonnée et organisée, nous réussissons à atteindre nos objectifs. Cela nous permet d'avancer dans la défense des droits des usagers et d'améliorer la qualité des services de santé.

11. RAPPORT FINANCIER

Annexes 3 à joindre (rapports financiers suivront plus tard).