



RAPPORT ANNUEL 2024-2025

COMITÉ DES USAGERS
DE LA VALLÉE-DE-L'OR

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DE LA VALLÉE-DE-L'OR 2024-2025

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Nom du comité des usagers : Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or

2. MOT DU PRÉSIDENT

À titre d'information, la présidence et la vice-présidence du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or (CU) sont vacantes depuis les démissions du président et de la vice-présidente, en février 2025. C'est pourquoi il nous est impossible de fournir un mot du président dans le présent rapport annuel.

Les membres du Comité des usagers ont réalisé plus de 2 200 heures de bénévolat au cours de l'année 2024-2025.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Recruter une coordonnatrice pour le Comité des usagers

Au printemps 2023, la coordonnatrice, en poste, nous a quittés. À compter de ce moment, ce sont les membres du Comité des usagers (CU) qui se sont répartis les tâches et qui en assuraient les fonctions. Durant cette période, plusieurs appels d'offres et entrevues ont eu lieu pour embaucher une coordonnatrice, mais ces démarches n'ont pas donné les résultats escomptés.

C'est à l'été 2024, que nous avons accueilli Mme Huguette Gamelin à titre de coordonnatrice du CU. Nous ajoutons ainsi une ressource importante à notre équipe.

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations. Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers. Diffuser de l'information sur les droits des usagers

À l'occasion de la Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées, la troupe Parminou a présenté une pièce de théâtre le 10 juin 2024 à Malartic. Des membres du CU ont profité de cette opportunité pour y tenir un kiosque d'information et y distribuer des objets promotionnels.

Puis, lors de la Semaine des droits des usagers (du 10 au 16 novembre 2024), plusieurs activités de promotion des droits et obligations des usagers ont été réalisées. D'abord, une page complète de publicité a été publiée dans le journal Le Citoyen. De nouvelles capsules vidéo ont également été diffusées au Cinéma Capitol au cours de cette période, de même que des capsules audio à la radio. Des informations ont été affichées au tableau BAHO de Malartic (ex : coordonnées du CU). Le 27 novembre en soirée au CHSLD de Val-d'Or, la chorale Le Cœur Aventurier a donné un spectacle.

Un kiosque d'informations a également eu lieu ce soir-là, afin de profiter de l'affluence de gens présents pour le spectacle de la chorale.

Durant la Semaine des Aînés, sur invitation de la Table des aînés de Val-d'Or et du travailleur communautaire, un kiosque d'informations a été organisé par le CU au Carrefour du Nord-Ouest, à Val-d'Or. À la suite des échanges avec les gens, nous réalisons que le CU et les CR ne sont pas si connus de la population en général. Un plan de visibilité devra être mis de l'avant pour améliorer ce point.

En collaboration avec l'Association québécoise pour le droit de mourir dans la dignité (AQDMD), le CU a organisé une rencontre d'information sur l'aide médicale à mourir - Choisir de mourir dans la dignité-, le 10 mars 2025, ayant comme conférencier le Dr Georges L'Espérance, président de l'AQDMD. Les thèmes abordés lors de cette présentation étaient les suivants : directives médicales anticipées, demande contemporaine d'aide médicale à mourir et demande anticipée d'aide médicale à mourir. L'activité a été un succès. Près de 200 personnes y ont participé. De plus, un kiosque d'information a été tenu et des articles promotionnels ont été remis. Plusieurs félicitations ont été formulées par l'assistance, via un sondage. Les répondants demandent que cette activité soit à nouveau planifiée, mais en soirée.

Approche dans le but d'implanter un Comité de résidents pour la Maison des aînés et alternatives (MDAA)

La MDAA de Val-d'Or, après plusieurs retards, a ouvert à la fin d'année 2024 et les premiers résidents y ont été accueillis.

Quant à la création d'un comité de résidents à la MDAA, compte tenu de la situation du comité, ce projet est reporté à plus tard.

S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Soutenir les comités de résidents (CR) afin de favoriser l'implication

Avant l'embauche d'une coordonnatrice, c'était Mme Lorraine Lamontagne qui soutenait le CR de Val-d'Or et de Malartic et Mme Dominique Guillemette, ancien membre du CU, qui supportait le CR de Senneterre dans l'ensemble de leurs tâches, en plus d'assister aux réunions de ces comités. Maintenant, la coordonnatrice assume progressivement le soutien au CR.

Assister aux rencontres d'information avec l'établissement

Grâce à ces rencontres d'information et de discussion, nous pouvons demeurer informés sur des dossiers touchant directement les services aux résidents et usagers, et ainsi transmettre des informations précises lorsque nous sommes consultés.

Une participation régulière de certains membres du CU a été notée lors de ces rencontres d'information et d'échange, en présentiel ou en mode virtuel :

- Participation à une rencontre d'échange et d'information avec M. André Tessier (DPSAPA) concernant le transport adapté pour les résidents et résidentes des CHSLD (avril 2024).
- Participation à des rencontres virtuelles de suivi et d'information concernant la Politique gouvernementale d'hébergement en CHSLD et soins de longue durée avec Virginie Ferreira et Sarah Charbonneau du Bureau de la PDG du CISSSAT (avril 2024- mars 2025).
- Participation des rencontres d'information sur les services alimentaires au CISSSAT avec M. Serge Larochelle de la Direction des services techniques et logistiques (avril-juin- sept 2024; fév. 2025).
- Participation à une présentation de M. Mathieu Fortier et M. Vincent Béland de la Direction des ressources humaines (DRH) des stratégies de recrutement de la main d'œuvre et du bilan des actions réalisées (mai 2024).
- Participation à une démarche de consultation à titre d' usagers partenaires pour le Centre de dépistage et de vaccination de Val-d'Or(été 2024).
- Participation à l'AGA du CUCI à Rouyn-Noranda : plusieurs membres du CU et du CR de Malartic y ont assisté (juin 2024).
- Participation à l'AGA du CPM en mode virtuel (juin 2024).
- Participation à diverses rencontres avec les gestionnaires du CHSLD de Val-d'Or pour faire un suivi de dossiers.
- Participation à diverses rencontres avec les gestionnaires CHSLD de Malartic pour faire un suivi de dossiers.
- Participation aux rencontres entre les présidentes et présidents et personnes ressources des comités et la présidente du CUCI à deux moments de l'année.
- Participation aux diverses rencontres d'information avec Mme Caroline Roy, PDG, et Mme Maggy Vallières ou Mme Carole Landry, de la DQÉPÉ, tout au long de l'année. Ces réunions sont appréciées. (mai-sept.-oct.-janv.-fév.-mars).
- Participation à une présentation spéciale par la commissaire aux plaintes à l'hiver 2024.
- Participation à une présentation sur l'itinérance et l'organisation des services avec Mme Krystina Sawyer et Mme Christine Francoeur de la Direction des programmes de santé mentale et dépendance (fév.2025)

Participer aux formations offertes

- Participation à une journée de formation organisée par le CUCI en mai 2024 à Rouyn-Noranda qui incluait une formation sur la gouvernance et la Table mission sur les soins à domicile avec le RPCU (mai 2024).
- Participation au Congrès du RPCU à Trois-Rivières en septembre 2024 : 5 membres du CU y ont assisté.
- Organisation et participation à un webinaire avec le Dr. L'Espérance (mars 2025).
- Participation au mini colloque sur la proche aidance organisé par le CUCI (mars 2025).

Recevoir et évaluer les demandes faites par les usagers au comité des usagers ou aux comités de résidents concernant le non-respect de leurs droits. Processus d'information, d'accompagnement et assistance sur demande, de références

Au total, la coordonnatrice ou les membres du CU ont reçu 6 demandes. Elles ont toutes été traitées et les dossiers sont fermés.

Les interventions suivantes ont été appliquées :

- Communiquer de l'information : 2;
- Orienter les personnes vers d'autres ressources : 3;
- Accompagner une personne pour rencontrer les instances concernées: 1.

3 personnes ont été orientées à la Commissaire aux plaintes et qualité des services.

Parfois, les demandes ont nécessité plus d'une intervention et ont demandé un certain délai avant d'être finalisées.

Ces demandes proviennent d'un CH (1), de CHSLD (2) RPA (2) et du Centre Jeunesse (1). Parfois, une demande est en lien avec plus d'un droit brimé.

Voici les sujets des droits brimés :

- Être informé sur les droits et services existants et sur la façon de les obtenir : 1 demande.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires : 3 demandes.
- Porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il croit être en droit d'obtenir, et ce, sans représailles : 3 demandes.
- Bénéficier d'un hébergement sécuritaire, selon l'état de l'usager et les services requis : 1 demande.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marc	Audet	X		Président (jusqu'en février 2025)
Lorraine	Lamontagne	X	Soutien au CR du CHSLD Malartic. Soutien au CR V-O (avril à juin 2024).	Vice-présidente, secrétaire et trésorière (jusqu'en sept. 2024).
Annie	Carrier	X	Soutien au CR VO de juin 2024 à fév. 2025. Membre du CA du RPCU (sept. 2024)	Secrétaire (sept. à décembre 2024). Vice-présidente (déc. 2024 à fév. 2025).
Lauraine	Gingras	X		Trésorière (depuis septembre 2024)
Monic	Ferron	X	Représentante au CUCI	Membre
Léo	Fontaine	X		Membre
René	Jacob	X		Membre
Lynn	Turgeon	X		Membre
Brassard	Ginette	X		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président du comité</i>	<i>Poste vacant</i>				
<i>Répondant de l'établissement</i>	<i>Yannick</i>	<i>Sévigny</i>	<i>819-622-2773 #4445</i>	<i>yannsevi@ssss.gouv qc.ca</i>	<i>22, rue Notre-Dame Nord, Ville-Marie (QC) J9V 1W8</i>
<i>Personne-ressource</i>	<i>Huguette</i>	<i>Gamelin</i>	<i>819-825-5858 #4567</i>	<i>08_CSSSVO_comite_des_usagers@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>1212, avenue Brébeuf Val-d'Or (QC) J9P 2C9</i>

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Faire connaître les droits et obligations des usagers

Afin de promouvoir les droits et obligations des usagers, divers supports de communication et articles promotionnels ont été conçus et mis à la disposition du public :

- Des dépliants du CU et des CR ainsi que des objets promotionnels sont distribués, à chaque activité, avec des groupes et avec la population.
- Des dépliants des CR ont été placés dans les pochettes d'accueil qui serviront aux nouvelles admissions de résidents dans les CHSLD.
- Une publicité a été produite pour annoncer l'AGA 2024 du CU. Elle a été affichée sur le tableau BAHO à Malartic.
- En 2024, une présentation des droits des usagers ainsi que des mandats des comités a été faite par un membre du CU lors de l'AGA locale du Mouvement - Albatros. Une dizaine de personnes y ont assisté.
- De nouvelles capsules vidéo axées sur les rôles et responsabilités des CR et du CU, ont été tournées, avec la participation des membres du CU, à l'été 2024. Ces capsules visent aussi le recrutement de nouveaux membres. Ces capsules vidéo ont été diffusées au Cinéma Capitol à cinq moments de l'année, notamment durant la Semaine des droits des usagers.
- De nouvelles capsules audio ont également été conçues et diffusées à la radio.
- 1 500 calendriers muraux ont été distribués à Malartic, Senneterre et Val-d'Or par le CU à l'automne 2024. Ce calendrier, produit annuellement par le CUCI, a pour objectif de sensibiliser aux droits des usagers. Il comprend aussi les coordonnées de divers comités de la région.
- Tel que mentionné à la section 3, plusieurs activités se sont déroulées pendant l'année lors de moments stratégiques (ex : la Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées, la Semaine des droits des usagers, la Semaine des aînés...), dont des kiosques d'information dans lesquels des objets promotionnels ont été distribués.

Dénoncer, aux instances concernées les situations problématiques et suggérer des corrections à apporter

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, il y a eu 6 demandes ou plaintes. Tous ces dossiers ont été traités et fermés.

Le dossier des objets perdus demeure une préoccupation importante pour les membres du CU. Malgré plusieurs rencontres, discussions et échanges, au cours des trois dernières années, ce dossier est toujours en cheminement.

S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité de services et sur les conditions de vie des usagers

Au fil de l'année, les membres du CU ont assisté aux rencontres présentielles et virtuelles organisées par le CUCI, portant sur différents dossiers déjà mentionnés. Ces échanges ont permis de répondre à leurs questions et de prendre en compte leurs préoccupations.

Veiller au maintien des comités de résidents

En l'absence d'une coordonnatrice, ce sont deux membres du CU qui ont offert leur soutien aux CR. Leur support s'est manifesté de plusieurs façons, soit en assistant aux différentes rencontres, en s'occupant de la rédaction des comptes-rendus de ces réunions, en assurant le suivi des divers projets, en gérant l'acheminement des problématiques aux instances concernées et en planifiant la tenue d'activités de promotion des droits des usagers, pour ne nommer que ces tâches.

Cette année une représentante des CR de la Vallée-de-l'Or, membre des CR de Malartic, s'est jointe au CUCI. Ce siège était vacant depuis quelques années.

Suivi budgétaire

En juin 2024, la trésorière a présenté au CU le bilan financier de la dernière année. Un surplus de 23 089 \$ est observé, ce qui équivaut approximativement au salaire de la coordonnatrice, si ce poste avait été comblé.

Implications diverses des membres du CU

Depuis l'automne 2024, il y a eu beaucoup de mouvance au sein du CU. D'abord, Mme Lorraine Lamontagne a quitté les fonctions de vice-présidente, de trésorière et de secrétaire en septembre 2024, mais elle demeure au sein du CU. Mme Lauraine Gingras est devenue trésorière. Mme Annie Carrier a été élue secrétaire de septembre à décembre 2024, pour ensuite quitter ce poste et devenir vice-présidente. Le poste de vice-présidente est maintenant vacant, à la suite de la démission de Mme Carrier en février 2025. Le poste de président est également vacant depuis la démission de M. Marc Audet. en février 2025.

Une nouvelle membre s'est joint au CU en octobre 2024. Elle est également membre du CR du CHSLD de Malartic.

Un lac-à-l'épaule a eu lieu en novembre 2024. Tous les membres du CU et la coordonnatrice étaient présents. Cette journée a permis des réflexions plus approfondies.

Voici également les dossiers dans lesquels les membres du CU se sont impliqués :

- Démarches pour le recrutement d'une coordonnatrice (publicité, communication avec l'agence et entrevues).
- Préparation et participation aux réunions du CU et des CR.
- Supervision et démarches concernant les rapports annuels d'activités ainsi que les rapports financiers.
- Présentation du mandat, fonctions et droits des usagers auprès de certains organismes et installations du CISSSAT, de notre MRC.
- Participation au tournage des capsules vidéo d'information.
- Diffusion de publicités et de capsules vidéo et audio dans le journal Le Citoyen, au Cinéma Capitol et à la radio.
- Distribution d'objets promotionnels lors des activités de promotion et de sensibilisation et des calendriers du CUCI auprès de plusieurs organismes communautaires et services du CISSSAT.
- Participation du président du CU aux réunions convoquées par la présidente du CUCI.
- Participation aux différentes consultations du CUCI.
- Participation aux rencontres du Comité de lecture du CUCI.
- Participation à une consultation d'utilisateur-partenaires.
- Publication d'un texte dans l'Express du CISSSAT concernant la séance d'information du Dr l'Espérance.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'année</i>	7
<i>Nombre de réunions extraordinaires tenues en cours d'année</i>	1
<i>Assemblée générale</i>	1

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

À chaque début d'année, le CU fait appel à la Commissaire aux plaintes afin qu'elle nous partage son rapport, en mettant en lumière les éléments spécifiques à notre territoire, soit la Vallée-de-l'Or. Malheureusement en 2024-2025, cet échange n'a pu avoir lieu.

Parmi les dossiers traités, trois plaintes ou demandes ont requis l'intervention de la Commissaire aux plaintes : un résident qui refusait le vaccin contre la COVID mais qui a tout de même été vacciné, un usager insatisfait des services reçus du CH de Val-d'Or et un résident qui s'est plaint que les repas reçus dans sa RPA étaient sans protéine (seulement des pâtes, nouilles et crêpes). Nous pouvons compter sur la disponibilité de l'équipe de la Commissaire aux plaintes afin de discuter des droits des usagers.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Nous désirons recruter de nouveaux membres au sein du CU. Les postes de présidence et de vice-présidence devront être comblés rapidement, car ces fonctions sont essentielles pour le bon fonctionnement du comité.

Le CU de la Vallée-de-l'Or sera l'hôte de la prochaine AGA du CUCI, le 19 juin 2025. Une cinquantaine de personnes de la région sont attendues. Un sous-comité travaille à sa réalisation.

Un autre sous-comité a été créé dans le but de mettre à jour le plan d'action du CU. Cette mise à jour est prévue au cours de la prochaine année.

Maintenant que la Maison des aînés et alternative (MDAA) de Val-d'Or a vu le jour, le CU devra créer ce nouveau comité,

Concernant les calendriers muraux conçus par le CUCI, la population autochtone de notre territoire sera ajoutée à la liste de distribution.

Des projets non récurrents, pour faire connaître les CR et le CU, prévus en 2024-2025 (affiches auto collantes présentant des informations sur le CU, parapost, conférences, grands panneaux à des endroits stratégiques) ont dû être reportés en 2025-2026, afin d'y mettre le logo de Santé Québec. Quant à l'acquisition des prochains objets promotionnels, on privilégiera les entreprises régionales.

Au cours de la prochaine année, nous souhaitons soumettre des textes concernant nos activités, pour l'Express (le bulletin d'information du CISSSA).

Afin de faire connaître davantage le CU et les CR au sein de la population générale, un plan de visibilité sera développé pour améliorer cet aspect.

De plus, les membres du CU désirent participer aux formations offertes, notamment celles du RPCU et du CUCI. Nous continuerons aussi à promouvoir les droits des usagers ainsi qu'à réaliser les

mandats du CU et des CR à travers différentes actions, dont les présentations des comités auprès des organismes communautaires, des RI, des RPA et du grand public. Nous entendons également poursuivre notre collaboration avec des organisations diverses, lorsque les occasions se présentent.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le CU s'engage à promouvoir et défendre les droits des usagers, à les informer et les sensibiliser, tout en veillant à améliorer leur qualité de vie. Il nous incombe également de porter une attention constante à la qualité et à la sécurité des soins et services offerts. Nous continuerons d'agir dans ce sens avec dévouement. De plus, nous souhaitons être informés et impliqués dans les situations problématiques liées aux droits des usagers au sein de nos installations.

L'embauche d'une coordonnatrice, lors de la dernière année, permettra de libérer graduellement certains membres du CU d'une grande charge de travail et de renforcer le soutien offert au CU et aux CR.

Le dossier des objets perdus continuera de faire l'objet d'une attention particulière par le CU, et nous souhaitons que des actions soient posées pour améliorer cette problématique qui persiste.

Concernant la Politique de frais de déplacement pour les usagers, nous souhaitons que les personnes concernées reçoivent une information détaillée du remboursement des frais (répartition de la somme allouée pour chaque item) afin de faciliter le suivi des demandes.

Nous continuerons de suivre l'évolution de Santé-Québec et des changements et impacts que cette nouvelle structure peut entraîner sur les CR et le CU. Notre collaboration sera maintenue dans ce dossier.

Globalement, nous nous réjouissons de l'implication des membres et des résultats accomplis dans les différents dossiers au cours de l'année, malgré la perte de certains membres du CU.

Nous remercions M. Yannick Sévigny, représentant de l'établissement, Mme Carole Bédard, présidente du CUCI et M. Alain Couture, coordonnateur du CUCI, pour leur travail et leur support dans l'ensemble des dossiers travaillés avec eux. Ceci a permis de valoriser la présence et l'apport des membres des CU et CR dans les réflexions entourant les décisions touchant les soins et les services offerts aux usagers. Merci aussi à Mme Carole Landry, de la DQÉPÉ pour son implication depuis février.

Nous désirons également reconnaître l'implication bénévole de notre ancien président, M. Marc Audet, durant près de 15 ans au sein du CU.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir en annexe 3