

Rapport d'activités 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 de l'Abitibi-Témiscamingue

Nom du comité des usagers : Comité des usagers du Centre de réadaptation La Maison

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

*La présidente 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.*

Le présent rapport fait état des activités tenues par les membres du comité des usagers en déficience physique et en trouble du spectre de l'autisme de l'ex-Centre de réadaptation La Maison pour l'année 2019-2020.

Le comité des usagers a été moins actif au cours de la dernière année. À la suite des difficultés vécues l'année précédente, le comité des usagers du Centre intégré (CUCI) a décidé d'engager une personne-ressource pour nous soutenir. Cette personne est entrée en fonction le 3 février 2020. Depuis, une relance a été faite auprès des membres actifs et il y a eu recrutement de deux nouveaux membres.

Cela a permis de planifier une première rencontre du comité, le 21 février 2020. La présidente a maintenu sa participation au CUCI. La Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) a participé à cette rencontre pour faire un état de situation et a tenu à souligner sa satisfaction de revoir le comité actif. D'ailleurs, le comité remercie la Direction pour son soutien dans le recrutement de nouveaux membres.

Le 18 novembre 2019, à Val-d'Or, lors de la tournée du CUCI de Mme Carignan, Mmes Caroline Blanchard et Nancy Marleau, de la Direction des programmes DI-TSA-DP, y assistaient également. Mmes Chrétien et Gunthers représentaient le comité des usagers alors que M. Lafontaine y était à titre d'observateur. Mme Chrétien siège au CUCI en tant que représentante du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) et occupe le poste de trésorière en plus d'être membre du comité de promotion. Nous tenons à souligner le soutien administratif de Mme Nancy Marleau.

La priorité donnée est de refaire des outils de promotion des droits, car depuis deux ans rien n'a été fait. Un achat regroupé avec les comités des usagers des autres centres de réadaptation (déficience intellectuelle et dépendance) a été fait au 31 mars 2020.

Un plan d'action est en cours d'élaboration pour l'année 2020.

En raison du confinement depuis le 12 mars 2020, le comité a dû annuler son assemblée générale annuelle prévue le 23 avril 2020.

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.*

Priorités pour l'année 2019-2020

- Acheter des outils de promotion ; Il y a eu un achat regroupé avec les CU CRDI et Dépendance
- Recruter de nouveaux membres ; Il y a 2 nouveaux membres secteur Val D'Or
- Finaliser le plan d'action ;
- Renouveler notre visibilité dans les salles d'attente ; seulement celui du CRDP de La Sarre
- Accompagner et informer nos membres (pandémie).

Le mot de la présidente fait état des réalisations au cours de l'année.

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	
Gisèle	Chrétien		X	Présidente/représentante CUCI
Lydia	Gunther	X		Membre
Dominic	Piché	X		Membre
Léandre	Lafontaine	X		Membre

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
Présidente	Gisèle	Chrétien	819 333-0171	Giselecg55@hotmail.com	506, Rangs 4 et 5 Mancebourg (Québec) J0Z 2T0
Personne-ressource	Marc	Girard	819 622-2773, poste 4454	Marc.girard.ciSSsat@SSSS.gouv.qc.ca	21, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W8

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.

- En raison de la COVID-19 et du redémarrage du comité en février, il y a eu une activité sur l'achat d'articles de promotion et remise de documents des droits des usagers au point de service de la Sarre en CRDP et centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI).
- Le comité a participé au recrutement de porte-parole pour le projet des affiches promotionnelles.
- Mme Gunthers a assisté à une formation du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) sur le rôle d'un comité des usagers et l'élaboration d'un plan d'action, le 21 novembre 2019.

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	1
Assemblée générale	Annulée

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

La situation précaire actuelle due à la pandémie rend difficiles les relances et les promotions.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le **comité des usagers** 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.

N/A

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

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

Ce rapport présente brièvement les activités réalisées au cours de la dernière année par les membres du comité des usagers. Le but du comité demeure toujours de représenter les usagers et de les accompagner dans leurs démarches, mais aussi de faire connaître les droits aux usagers desservis.

À la lecture du présent rapport, vous pouvez constater que nous avons atteint certains de nos objectifs. Toutefois, la situation pandémique que vit la province a ralenti l'élan du comité depuis le 12 mars 2020. Nous sommes cependant à valider des moyens pour répondre adéquatement à notre mandat de comité.

11. RAPPORT FINANCIER

Veillez 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.