

## 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 programme dépendance (ex-Centre de réadaptation Normand)

### 2. MOT du président

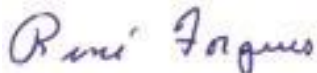
*Le président du **comité des usagers** présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

Nous vous présentons le rapport 2019-2020 qui fait état des activités tenues par les membres du comité des usagers du programme en dépendance (ex-Centre de réadaptation Normand).

Ce comité des usagers n'était plus actif depuis plusieurs années. Les comités des usagers des Centres de réadaptation avec la collaboration du CUCI ont décidé d'embaucher une personne-ressource afin de soutenir les comités. Cette personne est entrée en fonction le 3 février 2020. Depuis, il y a eu une rencontre du comité en dépendance le 12 février 2020 avec quatre bénévoles qui ont démontré un intérêt au comité. À la suite de cette rencontre de sensibilisation et d'information, trois personnes ont signalé un intérêt à redémarrer le comité. Une rencontre a été planifiée le mardi 17 mars 2020, malheureusement elle a dû être annulée en raison de la COVID-19.

Le 14 avril 2020 s'est tenue une rencontre téléphonique avec les membres qui a permis de procéder aux élections pour un comité restreint, tout en se donnant le mandat de réfléchir à un plan d'action afin d'assumer notre mandat.

Pour le moment, les membres doivent s'approprier le cadre de référence relatif aux comités des usagers et, par la suite, se doter d'un plan.



### 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 2020-2021

- S'approprier notre rôle et nos responsabilités;
- Élaborer un plan d'action répondant aux six fonctions du comité des usagers;
- Se faire connaître régionalement auprès des usagers;
- Recruter des membres dans chaque municipalité régionale de comté.

### 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	Autres	
René	Forgues		X	Président
Chantal	Pelletier		X	Vice-présidente
Louise	Bélanger		X	Secrétaire

## 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	819 797-2534	reneforgues819@gmail.com	C.P. 782 Rouyn-Noranda (QC) J9X 5C7
Personne-ressource	Marc	Girard	819 622-2773 Poste 4454	Marc.girard.cisssat@ssss.gouv.qc.ca	21, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (QC) 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.

Aucune activité concernant les usagers a eu lieu étant donné que nous sommes à l'étape de la mise sur pied du comité. On s'attardera dans la prochaine année à réaliser des actions en lien avec nos six fonctions.

## 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 rencontre d'information
Assemblée générale	Annulée

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

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

La mise sur pied récente du comité des usagers (14 avril 2020) fait en sorte que des actions futures sont à mettre en place.

## 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)

Le président 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 du dernier mois 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 l'objectif de remettre sur pied le comité. Toutefois, avec la situation de la crise en lien avec la COVID- 19, cela a ralenti les activités. Des moyens sont actuellement en place pour maintenir l'accompagnement des membres.

## 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.