

COMITÉ DES USAGERS
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022 – 2023

PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités 2022-2023 du Comité des usagers du CRDI de Québec. À la lecture, vous constaterez l'ampleur du travail accompli.

Membre du comité depuis 2016, en août dernier, j'ai accepté, de relever le défi de la présidence. Avec tous les membres et le soutien de nos personnes-ressources, nous avons réussi encore une fois à accomplir un bon boulot. Je tiens à les remercier pour leur engagement et leur implication.

Plusieurs dossiers ont attiré notre attention notamment : les visites en milieu de vie substitut, l'accueil à la réception du site rue des Santolines, notre participation à la consultation qui a mené à la rédaction du document **Comprendre les enjeux et les réalités des CU/CR**, la refonte des services socio-pro et la dispensation des services pour les usagers hébergés à l'IUSMQ. Nos personnes-ressource ont répondu à de nombreuses demandes d'information et de soutien accomplissant un travail apprécié tant des familles, des proches et des usagers. Une soirée d'information a réuni plus de 88 personnes au Patro-Roc-Amadour pour le lancement des 13 droits illustrés des usagers. Toutefois, à cette occasion, nous avons constaté plusieurs questionnements de la part des proches et l'importance de se voir autrement qu'en virtuel. Plusieurs membres ont également siégé sur différents comités de travail en plus de leur implication au comité, je tenais à le souligner. Ainsi, c'est le cumul de nombreuses heures de travail bénévole qui permet de faire avancer les choses.

Je tiens particulièrement à remercier Lise Turgeon dont le travail a été reconnu par le Regroupement provincial des CU (RPCU). En effet, en octobre dernier Mme Turgeon a reçu le prix **Denis Marceau** qui vise à reconnaître le travail exceptionnel de membre de comité des usagers. Mme Turgeon est un membre actif de notre comité depuis 2009 et elle s'est distinguée à plusieurs égards pour son leadership, à la défense des droits des usagers, pour son efficacité et sa rigueur de même que pour avoir contribué à la réalisation de plusieurs dépliants de référence pour nos usagers, leurs familles et qui sont aussi disponibles pour les intervenants du CIUSSS de la Capitale Nationale. Nous en profitons pour la remercier du travail remarquable qu'elle a accompli pendant toutes ces années. Malgré qu'elle ait quitté le CU, cette dernière a accepté de poursuivre quelques tâches bénévoles au bénéfice du CU

En terminant, bien que le dépôt sera fait dans l'année 2023-24, sachez que nous avons travaillé sur un projet de mémoire (Projet de loi 15) démontrant l'importance des CU dit de mission comme celui en déficience intellectuelle/trouble du spectre de l'autisme qui devaient être abolis.

Nous sommes conscients de l'importance de notre rôle auprès des usagers et de leurs proches, et nous sommes prêts à le défendre bec et ongles tant qu'il faudra.



Marie Boulanger-Lemieux,

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Dossiers prioritaires

- Trouver des mesures plus efficaces pour maintenir un contact avec les usagers et leurs représentants.
- Fournir aux usagers et à leurs proches des renseignements et un accompagnement de qualité en réponse à des demandes individuelles ou collectives.
- Réaliser un projet de rencontre avec les usagers vivant dans quatre milieux de vie substitut.
- Surveiller la situation des usagers hébergés dans trois RAC de l'IUSMQ.
- Nous assurer que la qualité des services et que la prestation de certains services soient maintenues, le socioprofessionnel par exemple.

Réalisations

- Production de la brochure *Les 13 droits des usagers - **Connaître pour mieux se protéger***. Cette brochure a été pensée dans le prolongement des 13 affichettes : mêmes personnages, mêmes couleurs, etc. La brochure présente chacun des 13 droits au moyen 13 mises en situation. Elle a été réalisée par des parents du CU et des usagers membres du COSA. Elle sera distribuée aux usagers en juin 2023.
- Présentation du rôle et des fonctions du comité des usagers à trois équipes de gestionnaires et d'intervenants.
- Soirée d'information au printemps ayant pour thème « Les 13 droits des usagers ». 88 personnes ont participé à la rencontre.
- Participation à une consultation du Comité directeur sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle du CIUSSS de la Capitale-Nationale, en collaboration avec le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique sur un feuillet informatif destiné à tous les usagers et leurs proches qui désirent avoir des renseignements sur l'utilisation des mesures de contrôle.
- Participation à une consultation du BPUE sur les questionnaires d'évaluation des services destinées aux usagers hébergés en RAC-URCI et à leurs proches pour le soutien à domicile et sur le travail des employés.

Collaboration de la Direction DI-TSA-DP

- M^{me} Joanne Drolet, déléguée par la Direction DI-TSA-DP à titre de gestionnaire répondant a été présente à une réunion régulière du CU. M^{me} Martine Ouellet, directrice adjointe DI-TSA-DP, qui a pris la relève, a participé à quatre rencontres. Les sujets suivants ont été abordés :
 - situation des RAC à l'IUSMQ;
 - vaccination des usagers;
 - accueil lors d'absence de la réceptionniste au site des Santolines;
 - communication avec les proches et les parents d'utilisateurs;
 - investissement du Ministère dans les services à domicile;
 - attraction et rétention du personnel;
 - projet d'habitations inclusives et soutien clinique du CIUSSSCN;
 - politique sur la vie affective, amoureuse et sexuelle des usagers.

- Présentation de mesdames Martine Ouellet, directrice adjointe à la DDITSADP et Jenny Huppé, cheffe de programme socioprofessionnel et programme d'intégration communautaire, sur l'état de situation des services socioprofessionnels et du développement prévu de ces services.
- Présentation de M^{me} Josée Plamondon, coordonnatrice à l'hébergement jeunesse du projet de soutien à domicile intensif. Il s'agit de réadaptation comportementale intensive selon les besoins des usagers.
- Présentation de M^{me} Annie Plamondon, cheffe de programme sur le projet de valorisation des RAC.
- Présentation de M^{me} Kim Lavoie, conseillère cadre en gestion des risques et de la qualité de la DQÉPÉ et Monsieur David Cantin, coordonnateur RAC et URCI adulte Québec Métro sur l'application exceptionnelle des mesures de contrôle au CIUSSSCN.
- Mesdames Marie Boulanger Lemieux, Élisabeth Cloutier et Denise Juneau ont rencontré via Teams mesdames Lisane Boisvert, directrice DITSADP et Martine Ouellet, directrice adjointe DITSADP. Les principaux points abordés sont le soutien clinique, le suivi du dossier PI, la situation de la clientèle à l'IUSMQ, la lettre de bienvenue pour les usagers et les rapports d'activités du CU.
- Mesdames Marie Boulanger Lemieux, Suzanne Coté, Élisabeth Cloutier et Denise Juneau ont participé à une rencontre avec Mesdames Martine Ouellet, directrice adjointe DITSADP, Marie-France Allen, cheffe de service au BPUE, Marie-Kim Lavoie, conseillère cadre à la DQÉPÉ. L'objectif de la rencontre était d'éclaircir certains points élaborés dans le rapport annuel 2021-2022 qui préoccupaient la direction.
- La personne-ressource au soutien et à l'accompagnement, M^{me} Élisabeth Cloutier, a rencontré à cinq reprises M^{me} Joanne Drolet, directrice adjointe. L'objectif de ces rencontres est d'établir un lien constant avec la Direction DI-TSA-DP afin de s'assurer que les préoccupations du CU sont transmises au fur à mesure.
- Nous avons entrepris cette année des rencontres avec les gestionnaires et les nouveaux employés pour présenter les fonctions du CU et présenter nos outils de communication. Une rencontre avec les gestionnaires du socioprofessionnel, une avec les intervenants de l'enfance et une autre dans le cadre du programme d'accueil des nouveaux employés ont eu lieu.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 11

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager	Autre (précisez)	
Marie Boulanger-Lemieux		Parent	Présidente du CU, membre du sous-comité Rencontre avec les usagers vivant en milieu de vie substitué (RUMVS), représentante du comité au sein du CUCI, au comité processus qualité en RI-RTF, au comité de restructuration pour la clientèle desservie ou non, au comité tactique en santé et à la table de mission DI-TSA du RPCU.
Pierre Dechène	X		Membre COSA.- démission en cours d'année.
Ginette Drouin		Parent	Représentante du comité au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), au conseil d'administration de l'Association québécoise des comités des usagers en DI-TSA et déléguée à leur assemblée annuelle. A quitté en juin 2022
Denise Fournier		Parent	Membre du sous-comité RUMVS et représentante à la table de mission DI-TSA du RPCU. A quitté en juin 2022
Renald Godin		Parent	Région de Portneuf
Pokou-Désiré Kanhan		Parent	Trésorier
Dave Lachance	X		Membre COSA, membre du sous-comité RUMVS.
Denise Lafleur		Parent	Représentante au comité gestion des risques de la Direction DI-TSA et DP.
Simon Laliberté	X		Membre COSA
Claude Pelletier		Parent	Responsable du sous-comité RUMVS. Représentant au comité d'évaluation de l'expérience usager de la clientèle DI-TSA Porteur des dossiers : Augmentation abusive des frais d'hébergement pour la clientèle DI-TSA-DP et exposition des usagers hébergés à la fumée secondaire, au tabac et au cannabis
Lise Turgeon		Parent	Représentante au comité d'évaluation de l'implantation du modèle intégré de partenariat avec l'utilisateur au sein du CIUSSSCN, au comité d'évaluation de l'expérience usager de la clientèle DI-TSA, au comité d'éthique du CIUSSSCN. Porteuse des dossiers : - Information, soutien et accompagnement des usagers ; - Droits des usagers A quitté son poste de membre régulier en juin pour devenir membre soutien.
André Vallerand	X		Membre COSA, membre du sous-comité RUMVS.
Suzanne Côté Lépine		Parent	Vice-présidente, Porteuse du dossier : Information, soutien et accompagnement des usagers
Suzanne Walters		Parent	
Sylvie Plante		Parent	Secrétaire
Mylène Labbé		Parent	Démission en cours d'année

Formation continue

Au cours de l'année, les membres ont assisté à une formation offerte par le RPCU sur la maltraitance.

Autres participations

- Denise Juneau a participé aux rencontres de coordination des partenaires concernant les activités de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle.
- Denise Fournier et Marie Boulanger Lemieux ont participé à la table de mission DI du RPCU.
- Claude Pelletier et Denise Juneau ont participé à l'assemblée annuelle de l'AQCUDITSA et aux conférences qui ont suivi : le Plan d'action pour l'hébergement de longue durée, la Politique des proches aidants et rôle des coordonnateurs à la proche aide dans les CIUSSS, l'offre de services d'hébergement dans les maisons alternatives et critères d'admissibilité pour notre clientèle.
- Claude Pelletier a participé à l'assemblée annuelle de la Fédération québécoise de l'autisme et à celle de SOS DI ainsi qu'à une formation sur l'Autodétermination de Martin Caouette.
- Denise Lafleur a participé à la formation Les droits et obligations des usagers du RPCU, celle ayant pour thème « **La stigmatisation et l'auto stigmatisation en santé mentale** » offerte par VITAM –Centre de recherche en santé durable du CIUSSS de la Capitale-Nationale, **Enjeux et repères éthiques en gestion du risque offerte par le CIUSSSCN** et **Savoir communiquer avec ses différents partenaires** offerte par le RPCU.
- Marie Boulanger-Lemieux a participé à une conférence de l'APPUI sur leur rôle auprès des proches aidants et à la formation **Accueillir et soutenir les partenaires** du RPCU.
- Participation à l'évaluation du fonctionnement et des enjeux vécus par les CU/CR initié par le Comité des usagers du CIUSSCN. Cette rencontre démocratique et participative aura mené à la rédaction d'un document servant de base de discussion avec les autorités pour discuter de notre rôle comme CU/CR et des conditions essentielles qui doivent être mises en place pour l'exercer.

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Marie Boulanger-Lemieux	418 843-0949	Marie.boulanger-lemieux.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE Volet information et administration	Denise Juneau	418 683-2511 poste 2850	Denise.juneau.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE Volet soutien et accompagnement	Élizabeth Cloutier	418 931-2734	Elizabeth.cloutier.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Michelle Robitaille Rousseau	418 524-2404	Mrrousseau.mpdaqm@videotron.ca
AUTRE	---	---	---

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

a) Demandes d'informations

- Nous avons reçu 27 demandes d'information provenant d'usagers ou de parents :
 - 2 demandes concernant les communications;
 - 4 demandes concernant la fermeture des services socioprofessionnels;
 - 11 demandes concernant l'accès aux services (changement intervenant);
 - 5 demandes concernant les services résidentiels;
 - 1 demande de document publié par le CU;
 - 4 demandes « autres » : tutelle, titre d'un intervenant, dénonciation d'un tuteur légal négligent, insatisfaction du travail d'un intervenant.
- Nous avons reçu 33 demandes d'information de personnes qui travaillent dans le réseau de la santé ou de l'éducation, d'organismes communautaires ou d'entrepreneurs sur les sujets suivants :
 - 8 demandes concernant le guichet d'accès, la liste d'attente, les archives ;
 - 4 demandes concernent les services socioprofessionnels ;
 - 4 demandes concernent les services résidentiels ;
 - 5 demandes concernent les services ou les intervenants ;
 - 1 demandes concernent les ressources humaines ;
 - 3 demandes concernent les ressources financières ;
 - 2 partenaires voulaient la fiche *Guide adapté de l'utilisateur*;
 - 6 demandes « autres » : procureur cherche usager, trois organismes veulent diffuser leurs activités, deux veulent de l'information sur la déficience intellectuelle.

b) Publications et correspondance

- La brochure **Les 13 droits des usagers — Connaître pour mieux se protéger** a été conçue et réalisée par le comité des usagers en collaboration avec des usagers membres du COSA.

Dans la brochure, chacun des 13 droits est expliqué par une mise en situation (courte histoire) divisée en trois parties : exposé de la problématique, consultation de la personne-ressource du comité des usagers, résolution de la problématique. L'objectif de ces outils est de vulgariser les informations afin que les usagers et leurs proches comprennent leurs droits le mieux possible. Les affichettes, produites l'an dernier, et la brochure ont été placées sur le site Web du CIUSSS. Les brochures seront distribuées aux usagers par courrier postal en juin 2023.

- Distribution aux nouveaux usagers admis en RAC ou URCI, en collaboration avec la Direction DI-TSA-DP, d'une lettre de bienvenue et de documents d'information du CU.

- Distribution de cinq Info-lettre à 275 usagers ou proches. L'objectif est de fournir différentes informations concernant les fonctions et les activités du comité, les services de l'établissement et des partenaires.
- Gestion d'une page Facebook pour le CU du CRDI de Québec
- Mise à jour de notre documentation et dépôt du rapport annuel sur le site Web du CIUSSS.

Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- En novembre 2020, nous avons mis en place le sous-comité RUMVS (rencontre des usagers dans leur milieu de vie substitut) qui avait pour mandat de mettre en place un projet pilote visant l'élaboration d'une politique de rencontre avec des usagers vivant dans leur milieu de vie substitut. Le but des rencontres est d'échanger avec les usagers, de les informer sur leurs droits et de faire connaître le rôle du comité des usagers. Suite au refus basé principalement sur le caractère privé des milieux de vie, la direction a plutôt proposé de rencontrer des usagers dans quatre plateaux ou centres d'activités de jour, ce que nous avons accepté et réalisé.

Par la suite, une lettre a été adressée à Monsieur Guy Thibodeau, président directeur général lui demandant de pouvoir discuter de notre projet de rencontrer les usagers dans leur milieu de vie. La rencontre a été positive et le projet pilote a été accepté. Présentement nous sommes en contact avec Mme Claudie Belleau, Conseillère cadre à la coordination des mécanismes d'assurance qualité en RI-RTF de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique qui nous assiste dans le processus. Avec son support, nous avons présenté notre projet-pilote à l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) dont les membres se sont montrés ouverts à collaborer. Nous devrions rencontrer des usagers dans quatre milieux de vie d'ici l'automne 2023. Dossier à suivre.

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- M. Claude Pelletier est le représentant du CU au comité d'évaluation de l'expérience usager de la clientèle DI-TSA-DP du BPUE.
- Les membres du CU et du COSA ont été consultés sur la grille d'évaluation de l'expérience des usagers hébergés en RAC ou en URCI à l'égard de leurs soins et services et sur la grille d'évaluation des soins et des services offerts par les intervenants du soutien à domicile du CIUSSS.

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
Aucune situation n'a été référée au CPQS.

Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Le comité des usagers offre un service d'information, de soutien et d'accompagnement très bien structuré (fiches individuelles de soutien et tableau de compilation des demandes) assuré par deux personnes-ressources : personne-ressource à l'information et à l'administration et personne-ressource au soutien et à l'accompagnement nous

permettant de colliger des données probantes pour étoffer nos demandes et/ou dossiers.

- La personne-ressource au soutien et à l'accompagnement a suivi de près les situations problématiques dénoncées l'an dernier dans des résidences à assistance continue (RAC) situées dans les murs de l'IUSMQ. Nous avons pu constater un effort pour l'amélioration de la qualité des services et un encadrement clinique serré.
- L'absence de l'agente administrative à la réception des Santolines a permis de déceler des lacunes quant au message enregistré et à la facilité de joindre les intervenants en cas d'urgences pour les usagers. Notre intervention auprès de la Direction a permis une révision du fonctionnement pour une plus grande satisfaction des usagers. Le message téléphonique a été modifié et l'agente administrative est remplacée lors d'absence prolongée.
- La communication avec les proches des usagers demeure un immense enjeu. Nous ne disposons présentement que de l'accès aux adresses postales des usagers. Cette situation a pour conséquence que de nombreux parents et proches ne reçoivent pas notre correspondance ou la reçoivent en retard (invitations aux soirées d'information ou à l'assemblée annuelle, sondages, distributions de nos outils, etc.) soit parce que l'enfant ou l'adulte ne vit plus avec eux, soit que la lettre adressée à un usager vivant en RTF ou RI ne leur est pas remise par le responsable du milieu. Nous ne cessons de mettre en place des moyens pour recueillir le plus d'adresses courriels possibles, mais ces mesures ne donnent pas de résultats significatifs.

Une autre de nos initiatives visant à faciliter la communication avec les proches est l'entente qui nous permettait de joindre une lettre de bienvenue et quelques documents d'information sur le rôle du CU à la lettre d'accueil d'un usager dans les services de la Direction DI-TSA-DP. Or cette lettre et les documents annexés ne sont plus joints à l'envoi. La Direction, informée de cette difficulté, est à la recherche de solution.

- L'augmentation contestable des frais d'hébergement pour les personnes recevant le Revenu de base garanti est demeurée un sujet de discussion mais qui n'a pas donné les résultats attendus. Après consultation de la Firme Ménard, Martin Avocats, nous avons appris que le règlement qui suit la loi n'est pas adopté. Étant en période pré-électorale nous avons tenté de faire porter ce dossier jugé de portée provinciale par l'organisme SOS DI Services publics. Cependant l'organisme n'a pas retenu ce dossier comme prioritaire dans leurs revendications.

Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu’il entreprend, y compris lorsqu’il désire porter plainte

Cette année, 33 demandes ont été traitées par la personne-ressource au soutien et à l’accompagnement.

Elles se déclinent de la manière suivante.

Demandeurs Usagers 6 Parents et proches 25 Autres 2	Clientèles visées Enfance 13 Adultes 20
Services visés Accueil, évaluation, orientation 4 Résidentiel 16 Socioprofessionnel 1 Service éducatif 10 Première ligne 1 Autres 1	Milieus de vie Famille naturelle 17 Résidence intermédiaire 4 Résidence à assistance continue 8 Autres 4
Nature de la demande Nouvelle demande 23 Demande récurrente 5 Dossier actif 5	Type de soutien Écoute et soutien 26 Accompagnement ponctuel 2 Accompagnement continu 5
Intervenants du CIUSSS Éducateur 2 Coordonnateur 6 Autres (travailleur social, organisme communautaire, etc.) 5	
	Gestionnaire 3 Chef de service 10

Commentaire

Les demandes qui sont adressées à la personne-ressource témoignent du désarroi vécu par de nombreuses familles.

La situation en milieu familial particulièrement (17 demandes sur 33) fait ressortir le besoin criant de soutien auprès des enfants. L’importance est capitale pour les familles de recevoir toutes les informations concernant l’intensité de service pour leur enfant car les enjeux sont grands si on pense, entre autres, à l’intégration à l’école. Le programme « Agir tôt » qui a été implanté en service de première ligne (CLSC) a apporté une certaine confusion puisqu’on ne parle plus maintenant du programme ICI.

Pour le résidentiel, l’enjeu du déplacement des usagers engendre de grandes inquiétudes pour les familles et les motifs qui justifient les déplacements ne sont pas toujours compris et justifiés au plan clinique. Il importe de revoir les pratiques pour préparer, accompagner et soutenir les usagers et leur famille dans ce processus.

Plusieurs parents s’adressent au comité pour signaler des insatisfactions relatives aux services qu’ils reçoivent ou qu’ils ne reçoivent pas :

- manque de continuité ;

- services inappropriés ou jugés insuffisants ;
- difficultés relationnelles avec l'intervenant-pivot ou avec un responsable de résidence ;
- manque d'information et de plan d'action dans une situation de déplacement d'un milieu résidentiel à un autre ;
- parents qui ne se sentent pas écoutés par les équipes d'intervention ;
- etc.

Il est arrivé en cours d'année que des intervenant (2) communiquent avec le comité pour signaler de pratiques discutables, particulièrement dans les RAC.

La personne-ressource au soutien et à l'accompagnement souligne que certains dossiers nécessitent des interventions qui s'étendent sur plusieurs semaines, voire quelques mois.

Aucune situation n'a nécessité le recours au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité demeure préoccupé par la situation des usagers hébergés dans les milieux de vie de l'IUSMQ. Les communications sur cet aspect sont bien en place et un suivi régulier est convenu entre les gestionnaires de ce milieu et la personne-ressource au soutien et à l'accompagnement.

Atteinte des droits des usagers et de leur représentant (parents ou proches)

Notre analyse permet d'affirmer que parmi les 12 droits reconnus aux usagers et à leur représentant, quatre sont particulièrement malmenés, soit le droit à l'information, le droit aux services, le droit de participer aux décisions, le droit d'être représenté ou accompagné.

Un rapport détaillé concernant les demandes de soutien et d'accompagnement, rédigé par madame Élisabeth Cloutier, personne-ressource au soutien et à l'accompagnement du CU/CRDIQ, sera déposé au comité à l'automne.

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Le CU gère trois sous-comités : le Comité d'orientation et de services aux adultes (COSA), le comité des résidents (CR) et le comité de rencontres avec les usagers vivant en milieu de vie substitut (CRUMVS).

- Le COSA a tenu trois rencontres.
- Le comité des résidents n'a pas été actif cette année.
- Le CRUMVS a été actif. Les rencontres se sont déroulées sur la plate forme Zoom selon les besoins.

Nous avons des préoccupations pour l'an prochain, le projet de rencontre des usagers nécessitera une implication bénévole plus importante donc un recrutement de personne à faire ainsi qu'une augmentation des frais de déplacement.

Fonction 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 LOI (LSSSS)

Ne s'applique pas.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))

- Le CU a tenu huit rencontres régulières. Ces rencontres se sont tenues sur un mode combinant le présentiel et le virtuel.
- Le sous-comité Rencontre d'usagers vivant en dans un milieu vie substitut (RUVMS) a tenu six rencontres virtuelles.
- Le sous-comité d'orientation des usagers adultes (COSA) a tenu trois rencontres pour le projet de la brochure sur les droits des usagers et a répondu à la consultation sur les grilles d'évaluation de la clientèle
- Le sous-comité des résidents n'a pas tenu de rencontre.
- L'Assemblée annuelle a eu lieu le 14 juin 2022, 61 personnes y ont participé. À la suite de la présentation du rapport annuel, Mesdames Martine Ouellet, directrice adjointe et Jenny Huppé, Cheffe de programme socioprofessionnel, ont présenté la refonte des activités socioprofessionnelles. Ce sujet a suscité beaucoup de questions et des commentaires d'insatisfaction.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

- Poursuivre les démarches afin de réaliser notre projet pilote de rencontrer des usagers en milieu de vie substitut.
- Rejoindre les parents et les proches est une grande préoccupation. Nous allons poursuivre nos démarches afin que la lettre de bienvenue/présentation du CU soit remise à tous les usagers et proches.
- Réaliser le remplacement de Denise Juneau au poste de la personne ressource, volet information et administration.
- Dépôt d'un mémoire sur le projet de loi 15 expliquant l'importance des Comités des usagers mission et des conséquences pouvant découler de leur abolition.
- Entérinement du mémoire sur le projet de loi 15 déposé par le CUCI de la Capitale Nationale.
- Suivre les développements en lien avec le projet de loi 15 qui pourrait mener à l'abolition des Comités des usagers Mission dont nous faisons partie.
- Suivre l'application des nouvelles mesures en lien avec la modification de la Curatelle publique.

PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

Voir Fonction 4

Aucune situation n'a nécessité le recours au CPQS.

PARTIE 9B STATISTIQUES

(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités des résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
10	13		5		3
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
12					

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 10 CONCLUSION

(La présidence du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

Ce fut une année forte en rebondissements qui nous a permis de faire des avancées dans quelques dossiers dont les visites du CU en MVS. Le retour en présentiel nous a permis de tenir des rencontres à dimension plus humaine et de favoriser un meilleur climat de travail. Des honneurs mérités ont été attribués et rejaillissent sur nos membres qui s'impliquent sans relâche pour le mieux-être des usagers. Un nouvel outil portant sur les droits des usagers avec mises en situation et illustrations a été lancé et vous sera envoyé sous peu. D'autre part, il reste quelques postes vacants au Comité des Usagers et nous serions heureux de vous accueillir pour travailler avec nous.

Vous constaterez que nous avons fait un déficit financier. Ce déficit est dû au fait que nous avons acheté les timbres pour l'envoi postal de la brochure **Les 13 droits des usagers** en mars au lieu de le faire en juin 2023. Cette dépense aurait dû apparaître dans l'exercice financier 2023-2024. Soyez assuré que les membres ont le souci de maintenir un équilibre budgétaire.

Il va sans dire que le projet de loi 15 va venir chambouler le visage des institutions qui nous desservent en termes de santé et de services sociaux. C'est pourquoi notre mandat d'information auprès des usagers, de leur famille et/ou leur proche aura plus d'importance que jamais. Tous les canaux de communication devront être utilisés pour vous tenir informés et à jour, n'hésitez pas à vous abonner à notre Info lettre en nous faisant parvenir votre adresse courriel et à vous abonner à notre page Facebook!



Marie Boulanger-Lemieux, présidente
Le 30 mai 2023

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER
(Remplir le fichier Excel)

COMITÉ DES USAGERS

**RAPPORT FINANCIER
D'UN COMITÉ DES USAGERS**

ANNÉE : 2022-2023

EN DATE DU : 2023-03-31

PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Protection : cuci

Attention : certaines cellules sont verrouillées pour protéger les formules - ne pas ajouter le signe \$ dans les colonnes.

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget année :

2022-2023

Incluant salaire personne-ressource (s'il y a lieu)

27 954,00 \$

Revenus provenant d'autres sources :

Excédent budgétaire conservé de l'année précédente (s'il y a lieu)

11 527,39 \$

BUDGET DISPONIBLE :

39 481,39 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405 1 374,00 \$

Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030 26 881,00 \$

Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200 774,00 \$

Déplacements courants - 6210 1 501,00 \$

Cotisations - 6305 1 411,00 \$

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710 1 469,00 \$

Poste / timbres / messagerie - 6750 11 400,00 \$

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800 804,00 \$

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

Salaire de la personne-ressource du CIUSSS (s'il y a lieu) :

Autres charges - 7530 (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)

Inscrire une brève description des dépenses effectuées

Montant

Total

Brochures publicitaires-Droits imagés (pour les usagers)

4 452,00 \$

4 452,00 \$

TOTAL DES DÉPENSES :

50 066,00 \$

2023-03-31

EXCÉDENT OU (DÉFICIT) BUDGÉTAIRE :

(10 584,61 \$)

Marie Houlihan

Le 30 mai 2023

Président(e) du comité des usagers

Date



PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES

(REDDITION DE COMPTES)

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 - (FORMULAIRE ADAPTÉ)**

EXERCICE FINANCIER :	2022-2023	Les données s'inscrivent automatiquement	Protection : cuci
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'Établissement :	CIUSSS - CAPITALE-NATIONALE		
Nom du comité des usagers :	0		
Nombre de comités de résidents (s'il y a lieu) :		* Inscrire montant exact	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANT*
Solde budgétaire du comité des usagers enregistré à la fin de l'exercice financier de l'année précédente :			11 527,39 \$
Budget alloué au comité des usagers pour l'année :	2022-2023	incluant	27 954,00 \$
le salaire de la personne-ressource du CIUSSSCN et autres revenus (s'il y a lieu) :			
Disponibilité budgétaire de l'exercice financier :	2022-2023		39 481,39 \$
Total des dépenses pour l'exercice financier :	2022-2023	incluant	50 066,00 \$
le salaire et autres charges de la personne-ressource du CIUSSSCN (s'il y a lieu) :			
Excédent ou (déficit) en date du :		2023-03-31	(10 584,61 \$)
Notes	Le déficit est dû à l'achat de timbres pour l'envoi aux usagers de la Brochure Les 13 droits des usagers. Cette dépense aurait dû être faite en 2023-2024.		

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données ont été validées.

Nom du président(e) du comité des usagers :	Marie Boulanger Lemieux	
		30 mai 2023
Signature du président(e) (signature manuscrite ou électronique)		Date

Date de rédaction du rapport	26 mai 2023
Date de l'adoption du rapport	29 mai 2023

