

## COMITÉ DES USAGERS DE L'IRD PQ

### 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**

Bonjour,

Au nom des membres du comité des usagers, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel. Ce rapport a pour objectifs de rendre publiques les orientations qui ont été discutées et qui ont été prises au cours de l'année 2022-2023.

Voici donc en quelques pages la liste des membres, des activités et des décisions prises au cours de la dernière année.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui nous ont aidés à poursuivre notre mandat tout au long de la dernière année.

Je souhaite à tous une bonne lecture.



Andrée-Anne Thibeault  
présidente du comité des usagers  
de l'IRDPQ

## **PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

### **Priorités et réalisations pour l'année 2022-2023**

Cette année 2022-2023 nous a fait vivre bien des rebondissements et changements de situation, mais nous sommes parvenus à nous adapter et à continuer à faire fonctionner au mieux le comité. Voici quelques réalisations pour vous donner une vue d'ensemble :

- Nous avons fait des représentations concernant le déneigement inadéquat à l'IRD PQ;
- Nous avons fait des représentations quant au suivi des mesures de la part des employés de l'IRD PQ;
- Nous avons fait des représentations concernant l'entretien des fauteuils roulants de courtoisie;
- Nous avons aussi tenté de trouver une solution pour poursuivre la remise des pochettes aux nouveaux usagers admis;
- Nous avons fait des représentations quant aux procédures de désinfections, des déplacements et de l'engorgement à l'entrée de la porte 15;
- Nous avons suivi la situation face à la pandémie quant aux éclosions, la vaccination des employés et des usagers interne;
- Nous avons continué à promouvoir et démystifier le rôle du comité des usagers auprès du personnel et des usagers de tous les points de services de l'IRD PQ;
- Nous avons poursuivi la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;
- Nous avons collaboré à la relance du comité des aides techniques;
- Nous avons collaboré à la révision des documents d'accueil et de la pochette du CU.

## PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 5

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager (X)	Autre (précisez)	
Sandra Langlois	Usager	Déficiance motrice	Présidente
Martin Tendland	Usager	Déficiance visuelle	Secrétaire-trésorier
Véronique Vézina	Usager	Déficiance visuelle	Vice-présidente
Andrée-Anne Thibeault	Usager	Déficiance motrice	Membre
Gilles Nolet	Usager	Déficiance auditive	Membre
Poste vacant		Déficiance auditive	
Poste vacant		Déficiance langagière	
Poste vacant		Déficiance langagière	

## PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

Fonction d	Nom et prénom	Adresse	Numéro de téléphone	Adresse courriel
Présidente	Sandra Langlois	525, boul. Wilfrid-Hamel, local D-106, Québec, Qc G1M 2S8	418 529-9141 poste 6002	<a href="mailto:sandralanglois74@hotmail.com">sandralanglois74@hotmail.com</a>
Personne-ressource	Pierrette Roussy	525, boul. Wilfrid-Hamel, local D-106, Québec, Qc G1M 2S8	418 529-9141 poste 6002	<a href="mailto:cu.irdpq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">cu.irdpq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
Responsables du dossier des comités des usagers	Luc Dorval  Marie France Allen	525, boul. Wilfrid-Hamel, local D-106 Québec, Qc, G1M 2S8	418 529-9141 poste 6467  418 663-5000 poste 6987 ou 6505	<a href="mailto:Luc.dorval.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">Luc.dorval.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>  <a href="mailto:Marie.france.allen.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">Marie.france.allen.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
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

Explications individualisées des droits et obligations des usagers.

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

Explications individualisées des droits et obligations des usagers; Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Le comité collabore avec les intervenants et gestionnaires des différents programmes à l'IRDPQ, dans le but de recueillir davantage de commentaires permettant d'évaluer le degré de satisfaction des usagers;

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

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

Collaboration avec les directeurs, les gestionnaires et les équipes des différents programmes de l'IRDPQ ayant pour but de défendre les droits et intérêts des usagers de façon efficace;

Observation des différents représentants du comité des usagers soulignés lors des réunions du comité, en compagnie de M. Luc Dorval, agent de liaison de l'IRDPQ et directeur adjoint des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, volet service spécialisé adulte, déficience physique;

Accompagnement individuel fait auprès des usagers: 0

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

Quand un usager formule une insatisfaction, la personne-ressource du comité des usagers étudie la situation pour ensuite la référer au coordonnateur ou au gestionnaire de programme approprié afin de trouver une solution concrète.

Si la solution ne fonctionne pas ou si l'utilisateur n'est pas à l'aise, la personne-ressource transmet l'information à un membre du comité qui l'accompagnera dans un processus de plainte. Tous les accompagnements sont personnalisés selon les besoins de chaque usager.

Nombres de commentaires reçus au comité des usagers via l'outil Nid à commentaires version électronique et la boîte à suggestions 2022-2023:

À noter que l'outil Nid à commentaires est devenu difficile à trouver sur le site internet du CIUSSS et que le Comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale (CUCI) travaille à faire corriger la situation. Depuis le mois de septembre 2020, plus aucun commentaire n'a été déposé dans les boîtes à suggestions en raison de la pandémie.

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

s.o.

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)

s.o.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

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

- Séances ordinaires du comité des usagers: 5
- Comité des aides techniques: 0
- Réunions du CUCI:
- Rencontre avec l'agent de liaison de l'IRD PQ: 5
- Rencontre du comité de travail sur les mesures d'évaluation de l'expérience vécue par les usagers: 0

## **PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

- Continuer à promouvoir et démystifier le rôle du Comité des usages auprès du personnel et des usagers de tous les points de services de l'IRD PQ;
- Poursuivre la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;
- Bonifier la liste de diffusion du Comité des usagers et diffuser plus d'informations;

- Assister et accompagner les usagers à la demande;
- Poursuivre les tables d'informations, si la situation sanitaire le permet;
- Embaucher une personne-ressource dédiée à l'élaboration de projets spéciaux;
- Organiser une journée d'information et d'échange entre les organismes communautaires en DP et les différents programmes de l'IRDPQ.

**PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ** *(mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)*

Nombre d'accompagnement : 0

Motifs des accompagnements :

**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
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	

Commentaires s'il y a lieu :

**PARTIE 10 CONCLUSION**

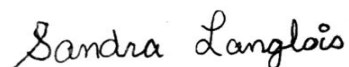
*(La nouvelle présidence du comité des usagers, Mme Sandra Langlois, effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)*

Bonjour,

En conclusion, soyez assurés que nous continuerons de suivre la situation de près quant à la pandémie et ainsi qu'à un possible retour de nos activités.

Nous sommes et nous serons toujours présents auprès des usagers pour les soutenir et nous demeurons disponibles pour recevoir vos commentaires afin d'assurer la qualité des services.

Vos commentaires et suggestions sont importants. Sans eux, nous ne serions pas en mesure de nous assurer de la continuité et l'amélioration de services. Pour terminer, je tiens sincèrement à remercier tous les membres du comité des usagers ainsi que le personnel de l'institut pour leur collaboration.



Sandra Langlois, présidente

## **PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER**

*(Remplir le fichier Excel)*

Date de rédaction du rapport	5 juin 2023
Date de l'adoption du rapport	20 juin 2023



Signature de la présidente



Signature du secrétaire-trésorier



COMITÉ DES USAGERS  
RAPPORT FINANCIER  
D'UN COMITÉ DES USAGERS

IRDPQ

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	27 650.00 \$
Revenus provenant d'autres sources :		
Excédent budgétaire conservé de l'année précédente (s'il y a lieu)		26 077.85 \$
<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>		<b>53 727.85 \$</b>

**DÉPENSES**

Service traiteur - 5405	-----	
Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030	-----	
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription - 6200	-----	
Déplacements courants - 6210	-----	
Cotisations - 6305	-----	
Formation et perfectionnement / forum - 6505	-----	
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	-----	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	-----	29.75 \$
Poste / timbres / messagerie - 6750	-----	
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	-----	
Petits équipements / matériel et réparations - 7560	-----	
Salaire de la personne-ressource du CIUSSS (s'il y a lieu) :	-----	

<b>Autres charges - 7530</b> (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)		
Inscrire une brève description des dépenses effectuées	Montant	Total
		0.00 \$

**TOTAL DES DÉPENSES :** 29.75 \$

2023-03-31 **EXCÉDENT OU (DÉFICIT) BUDGÉTAIRE :** 53 698.10 \$

*Sandra Langlois*

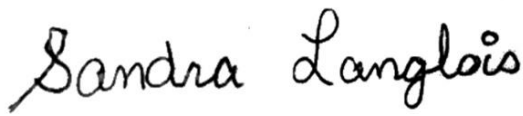
2023-06-21


Président(e) du comité des usagers

Date

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 :	IRD PQ		
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 :			26 077.85 \$
Budget alloué au comité des usagers pour l'année : 2022-2023 incluant le salaire de la personne-ressource du CIUSSSCN et autres revenus (s'il y a lieu) :			27 650.00 \$
Disponibilité budgétaire de l'exercice financier : 2022-2023			53 727.85 \$
Total des dépenses pour l'exercice financier : 2022-2023 incluant le salaire et autres charges de la personne-ressource du CIUSSSCN (s'il y a lieu) :			29.75 \$
Excédent ou (déficit) en date du :		2023-03-31	53 698.10 \$
Note :			

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

Nom du président(e) du comité des usagers :	→	Sandra Langlois
		2023-06-21
Signature du président(e) (signature manuscrite ou électronique)		Date

Nom du directeur des finances (ou autorité) :	→	
		
Signature du directeur des finances du CIUSSSCN (ou autorité équivalente)		Date