

## COMITÉ DES USAGERS IRDPQ

### RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024 – 2025

## **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 une immense fierté que je vous présente ce rapport d'activités du comité des usagers de l'IRDPQ. Cette année encore, nous avons travaillé avec engagement et détermination afin de défendre les droits des usagers et d'améliorer leur expérience au sein de notre établissement.

Grâce à la collaboration de chacun d'entre vous, nous avons pu mener à bien plusieurs initiatives visant à renforcer la qualité des services et à promouvoir une meilleure communication entre les usagers et les professionnels de la santé.

Notre mission reste plus pertinente que jamais, et votre apport est essentiel pour continuer à améliorer la qualité des services et à défendre vos droits.

Je tiens à remercier chaleureusement tous celles et ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à nos réalisations. Ensemble, nous faisons une réelle différence.

Bonne lecture,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Véronique Vézina'.

Véronique Vézina, présidente

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

Vous trouverez ci-dessous les principales réalisations, les faits saillants ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Durant l'année 2024-2025, le comité des usagers s'est concentré spécifiquement sur les sujets suivants :

- Afin de répondre de manière efficace aux personnes qui se présente à l'aile J sur l'heure du midi, nous avons fait des interventions pour améliorer l'accueil des usagers ;
- Nous avons par nos interventions, fait en sorte que la taille des lettres du menu de la cafétéria soit augmentée pour une meilleure lisibilité par les personnes ayant une basse vision ;
- Durant le temps des fêtes, nous avons fait une tournée dans les chambres des usagers pour promouvoir le comité des usagers et distribuer une carte de bons vœux accompagnée d'un petit cadeau ;
- Nous avons installé des présentoirs pour dépliants sur les droits des usagers et autres documents relatifs au comité près de notre local ;
- Relativement à l'implantation d'écrans à l'IRDPQ, nous avons exprimé nos préoccupations au CIUSSSCN concernant l'emplacement et l'accessibilité des informations;
- 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'IRDPQ;
- Nous avons poursuivi la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;
- Nous avons distribué régulièrement de l'information sur le comité des usagers et les droits des usagers dans les chambres des usagers à l'IRDPQ.

### **PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

**Nombre total de membres : 6**

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Véronique Vézina	Usagère	Déficiência visuelle	Présidente
Véronique Boulet	Usagère	Déficiência du langage	Secrétaire
Martin Tendland	Usager	Déficiência visuelle	Trésorier
Sandra Langlois	Usagère	Déficiência motrice	Vice-présidente
Charline Bossé	Usagère	Déficiência motrice	Membre
Denise Héту	Usagère	Déficiência motrice	Membre

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Président(e)	Véronique Vézina	418 529-9141 poste 46002	<a href="mailto:verovezina@videotron.ca">verovezina@videotron.ca</a>
Personne ressource (s'il y a lieu)	Pierrette Roussy	418 529-9141 poste 46002	<a href="mailto:cu.irdpq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">cu.irdpq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
Responsable du dossier des CU	Luc Dorval  Marie France Allen	418 529-9141 poste 46467  418 663-5000 poste 46987 ou 46505	<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

- Afin de favoriser la transmission des droits et obligations des usagers, nous avons installé des présentoirs muraux près du local du comité des usagers;
- Dans la pochette remise à tous les nouveaux usagers, on retrouve un mot de bienvenue de la part du comité des usagers ainsi que la brochure qui traite des droits et obligations des usagers et d'autres informations sur des sujets d'intérêt. On retrouve également ces informations sur le site Web du comité des usagers de l'IRD PQ;
- Pendant le temps des fêtes, on a réalisé une tournée dans les chambres des usagers pour leur offrir une carte de souhaits accompagnée d'un petit cadeau. Les membres ont apprécié cette activité qui leur a permis de discuter et d'échanger avec les usagers ainsi que de leur présenter le rôle du comité des usagers et leurs droits.

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

- Donner un suivi aux insatisfactions des usagers : la personne-ressource assure la prise des messages téléphoniques et des courriels de façon régulière. Cela donne un suivi régulier aux usagers qui souhaitent contacter le comité. Elle ne manque pas d'informer les membres des messages et informations. De plus, nous partageons les situations préoccupantes avec l'agent de liaison lors de nos rencontres. Celui-ci offre aussi une belle disponibilité et un soutien en tout temps.
- Tout au long de l'année, les membres du comité des usagers ont porté à l'attention de la direction leurs ombreuses préoccupations. Suite à ces préoccupations, plusieurs dossiers ont été répondus favorablement.
- Nous avons collaboré à l'amélioration de l'accès aux usagers en fauteuil roulant à divers services et installations (aide technique, salle de toilettes, etc.)

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

- Boîtes à suggestions installées dans les différents services de nos installations et vérifications chaque semaine;
- Les insatisfactions des usagers sont transmises aux autorités concernées. Un suivi peut ainsi être assuré;
- Les usagers peuvent aussi laisser un message sur notre boîte vocale ou par courriel. Un membre fait le suivi auprès d'eux.

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

- Suivi des insatisfactions exprimées par les usagers, accompagnement de ceux-ci et rencontre avec la direction concernée sont autant d'éléments visant à assurer la défense des droits des usagers.

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

- Les cas qui nous ont été soumis ont tous reçu le support nécessaire et l'accompagnement demandé.

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

- Ne s'applique pas

### 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))*

14 rencontres du comité.

1 rencontre du comité des aides techniques

2 rencontres du comité de suivi de l'évaluation du programme Parcours

## **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;
- Assister et accompagner les usagers à la demande;
- Faire du recrutement de nouveaux membres;
- Offrir de la formation pour les membres du comité afin de les outiller davantage;
- S'adapter à la nouvelle structure qui sera déployée pour notre comité des usagers.

## **PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

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

Aucune

## **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
	2	0	0	5	1
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2	2	0	1	0	

Commentaires s'il y a lieu :

## PARTIE 10 CONCLUSION

L'année écoulée a été marquée par des actions et des accompagnements porteurs pour l'avenir des services offerts aux usagers de l'IRDPQ. Grâce à l'engagement et à la collaboration de toutes les parties prenantes, nous avons pu renforcer l'accès aux services et proposer des pistes d'amélioration adaptées aux besoins réels des usagers. En plus, de faire valoir leurs droits auprès des instances concernées.

Nous souhaitons poursuivre notre travail afin d'assurer une évolution continue de la qualité et de l'accès aux services.

Merci à toutes et à tous pour votre implication et votre précieuse contribution.



Véronique Vézina, présidente

Date de rédaction du rapport	
Date de l'adoption du rapport	

**PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER**  
(Remplir le fichier Excel et le joindre au rapport d'activités)



Comité des usagers de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ)

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE 2025-2026	
SURPLUS AU 31 MARS 2025	0,00 \$
BUDGET ANNUEL RÉGULIER 2025-2026	27 650,00 \$
BUDGET DISPONIBLE POUR 2025-2026	27 650,00 \$

BUDGET ET DÉPENSES	RÉSULTAT FINANCIER ANNÉE 2024-2025	PRÉVISIONS 2025-2026	
		Avec surplus conservé	Sans surplus conservé
<b>DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE :</b>	<b>27 650,00 \$</b>	<b>0,00 \$</b>	<b>27 650,00 \$</b>
Service traiteur - 5405	1 062,82 \$		1 000,00 \$
Services achetés/fournisseur de services - 6030	15 316,00 \$		20 580,00 \$
Colloques / déplacements / séjour et inscription 6200			
Déplacements courants - 6210	70,05 \$		500,00 \$
Cotisations - 6305			
Formation et perfectionnement/Forum - 6505			
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	80,00 \$		500,00 \$
Fournitures / frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	192,40 \$		1 000,00 \$
Poste (timbres / messagerie) - 6730			
Publicité / promotion / informations aux usagers - 6800			1 000,00 \$
Petits équipements, matériel / réparation - 7560			1 000,00 \$
Salaire personne-ressource du CIUSSSCN (s'il y a lieu)			
Autres charges diverses			
<b>TOTAL DES DÉPENSES :</b>	<b>16 721,27 \$</b>	<b>0,00 \$</b>	<b>25 580,00 \$</b>
<b>SURPLUS OU (DÉFICIT) :</b>	<b>10 928,73 \$</b>	<b>0,00 \$</b>	<b>2 070,00 \$</b>

NOTE :

## COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE DE QUÉBEC

## CALCUL DES HONORAIRES POUR LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS DU COMITÉ

## CONFÉIÉS À LA PERSONNE-RESSOURCE

DESCRIPTION DES TRAVAUX REQUIS PAR LA PERSONNE RESSOURCE	TAUX HORAIRE (selon entente)	NOMBRE D'HEURES PAR SEMAINE	COÛT PAR SEMAINE	Taxes si applicables	COÛT TOTAL PAR SEMAINE
				14,975%	
Exécuter les travaux administratifs du comité des usagers de l'IRDPO à raison de 7 heures par jour, 3 jours/semaine, <b>les jours ouvrables seulement.</b>	28,00 \$	21	588,00 \$		588,00 \$

DURÉE ANNUELLE DES SERVICES RETENUS	COÛT PAR SEMAINE	NOMBRE DE SEMAINES PAR ANNÉE	COÛT ANNUEL (prévision)
Périodes des services requis : 1 <sup>er</sup> avril au 30 juin et 1 <sup>er</sup> septembre au 31 mars de chaque année, <b>les jours ouvrables seulement</b> , ce qui représente environ 44 semaines.	588,00 \$	35	20 580,00 \$

**INFORMATION UTILE :**

Un comité des usagers n'est pas une personne morale au sens de la loi et ne peut pas être un employeur. Ainsi, la personne dont les services sont retenus pour accomplir des tâches administratives agit en tant que fournisseur de services, comme travailleur autonome. Cette personne doit produire une facture d'honoraires au comité des usagers selon la fréquence convenue entre les parties.

**La portion du budget applicable au soutien administratif ne devrait pas excéder 70 % du budget annuel régulier du comité.**

**ATTENTION :** Le fournisseur de services pourrait charger les deux taxes (TPS & TVQ) si l'ensemble de ses activités professionnelles génère plus de 30 000 \$ de revenus par année. Il devra à ce moment-là s'inscrire comme "entreprise" aux deux paliers gouvernementaux et remettre les taxes perçues selon la procédure en vigueur.

Signature - Présidente du comité

Date