



Faits saillants

Rapport annuel 2023-2024

Mot de la présidente

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activité 2023-2024 du Comité des usagers du CRDI de Québec. À sa lecture, vous constaterez l'ampleur du travail accompli.

Avec les membres et le support essentiel de nos personnes-ressource, nous avons réussi encore une fois à accomplir un bon boulot. Ensemble nous comptons 548 heures de bénévolat. Je tiens à vous remercier pour votre engagement et votre implication.

Maintenir un contact avec les usagers et leurs représentants demeure notre priorité. C'est pourquoi nous avons organisé trois rencontres d'information cette année réunissant plus de 284 personnes en plus de diffuser notre Infolettre. Nous sommes très heureux que la Direction DI-TSA-DP ait accepté de diffuser à nouveau notre lettre de bienvenue aux nouveaux usagers.

Rejoindre tous les usagers : la visite des usagers dans leurs milieux de vie est une réalisation dont nous sommes très fiers après plusieurs mois de travail, d'ajustements et le développement de nouvelles collaborations. Merci à M. Claude Pelletier pour sa persévérance à la réalisation de ce projet. D'autre part, les personnes ressources du CU-CRDIQ ont répondu à de nombreuses demandes d'information et de soutien accomplissant un travail apprécié tant des familles, des proches que des usagers. Merci de votre engagement!

Le Projet de loi 15 nous occupe et en tant que représentante du CU-CRDIQ au sein du CUCI et membre de l'exécutif, nous travaillons sur des scénarios d'organisation des CU/CR que nous présenterons aux nouvelles instances lorsqu'elles seront nommées. Bien que la nouvelle organisation (Santé Québec de la Capitale-Nationale) doive adopter sa propre réglementation nous n'avons pas lieu de croire que des changements majeurs viendront bouleverser le fonctionnement du Comité suite aux nombreuses représentations pour la conservation des CU, dits de mission, comme le nôtre. C'est un dossier important qui devrait évoluer au courant de la prochaine année.

Nous sommes conscients de l'importance du rôle du Comité des usagers pour les usagers et leurs représentants. C'est pourquoi nous nous engageons à poursuivre le travail.

Marie Boulanger-Lemieux, présidente



REALISATIONS DU COMITÉ DES USAGERS (CU)

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Au cours de l'année le comité des usagers a reçu 40 demandes d'information provenant d'usagers ou de parents. Ces demandes concernaient l'ouverture ou la fermeture de dossier, l'offre de services, les liste d'attente, etc.
- En collaboration avec la Direction DI-TSA-DP, envoi aux nouveaux usagers d'une lettre de bienvenue et des documents d'information concernant le plan d'intervention.
- Diffusion de sept Infolettres à 329 usagers et leurs proches. L'objectif : faire connaître les fonctions et activités du CU, de même que les services offerts par l'établissement et les partenaires.
- Gestion de la 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.
- Dépôt d'un mémoire sur le PL15 à l'Assemblée Nationale portant sur l'importance de conserver les comités d'usagers dits de mission.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Le sous-comité rencontre des usagers (CRU) mis en place en 2020 a organisé des rencontres afin d'échanger avec les usagers, de les informer sur leurs droits et de faire connaître le rôle du comité des usagers. Cette année le CRU a visité quatre ressources intermédiaires affiliées à l'ARIHQ et a rencontré 21 usagers hébergés dans leur ressource intermédiaire. Le CU est très satisfait de l'acceptation du projet pilote de la part des ressources, de l'ARIHQ, de la Direction du CIUSSSCN et de la Direction DI-TSA-DP. Le CRU poursuivra donc ses rencontres avec les usagers hébergés dans les ressources à assistance continue (RAC). Un rapport détaillé de ce projet a été déposé au CU.

Rappelons que le mandat du CRU vise l'élaboration d'une politique de rencontre avec des usagers vivant dans leur milieu de vie substitut afin de pouvoir rejoindre tous les usagers desservis. La qualité de vie des usagers vivant dans les unités de vie à l'IUSMQ demeure une préoccupation. Notre personne ressource au volet soutien et accompagnement assure un suivi transmis régulièrement au CU.

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. Il a assuré un suivi des résultats du sondage sur l'expérience des usagers.

Dans trois situations, les parents ont été référés au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Dans deux situations, cela a nécessité l'implication de la personne ressource pour rédiger le formulaire de plainte.

- Motifs de ces plaintes :
 - Insuffisance de services;
 - Préjudices subis dans la ressource résidentielle;
 - Situation inacceptable nécessitant des correctifs immédiats dans la ressource résidentielle

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Le service d'information, de soutien et d'accompagnement est très bien structuré (fiches individuelles de soutien et tableau de compilation des demandes) et est assuré par deux personnes-ressources : personne-ressource à l'information et à l'administration et personne-ressource au soutien et à l'accompagnement. Leur travail permet de colliger des données probantes pour étoffer les demandes et/ou dossiers du CU.

- 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, entre autres, dans les murs de l'IUSMQ. Bien que beaucoup de travail reste à faire, on remarque une volonté de faire des efforts pour améliorer la qualité des services et un encadrement clinique soutenu.
- La communication avec les proches des usagers demeure un immense enjeu. En effet, le CU n'a accès qu'aux adresses postales des usagers pour communiquer l'information. De plus, les communications adressées par la poste aux usagers vivant en RTF, RI, RAC ou URCI ne sont pas toujours remises par les responsables du milieu. Ainsi, de nombreux parents et proches reçoivent l'information bien souvent en retard, et même pas du tout. Malgré la volonté du CU de recueillir les adresses courriels des usagers et de leurs proches, les résultats ne sont pas significatifs. Le CU a informé la Direction de ce problème et la Direction des communications évalue les différentes options permettant de recueillir les adresses courriel des usagers ou de leurs proches.

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

Cette année, 32 demandes ont été traitées par la personne-ressource au soutien et à l'accompagnement. Les demandes qui sont adressées à la personne-ressource témoignent de la nécessité de poursuivre notre travail.

La situation dans les services résidentiels particulièrement (14 demandes sur 32) fait ressortir la difficulté d'offrir des milieux de vie et des services adaptés aux besoins de l'utilisateur. L'offre en hébergement est très limitée et la stabilité du personnel dans les ressources existantes est un enjeu majeur. Des parents dénoncent la manière de faire lors des changements de résidence qui se font parfois trop rapidement. Le plan de transition n'est malheureusement pas ou peu utilisé. Ces situations créent bien des inquiétudes à l'utilisateur et à ses représentants.

Plusieurs usagers ou parents s'adressent au comité pour signaler des insatisfactions relatives aux services qu'ils reçoivent ou qu'ils ne reçoivent pas, voici quelques exemples :

- Demande de changement d'intervenant en lien avec l'insatisfaction du travail réalisé ou du soutien offert
- Services jugés insuffisants en fonction du besoin exprimé
- Demandes refusées pour ajout de fréquentation pour les services socioprofessionnels;
- Usagers ayant des problèmes de comportement qui sont préjudiciables pour la personne et qui représente une menace pour les autres usagers;
- Impossibilité pour un usager d'avoir accès à une cour extérieure en hiver à l'unité de l'IUSMQ.

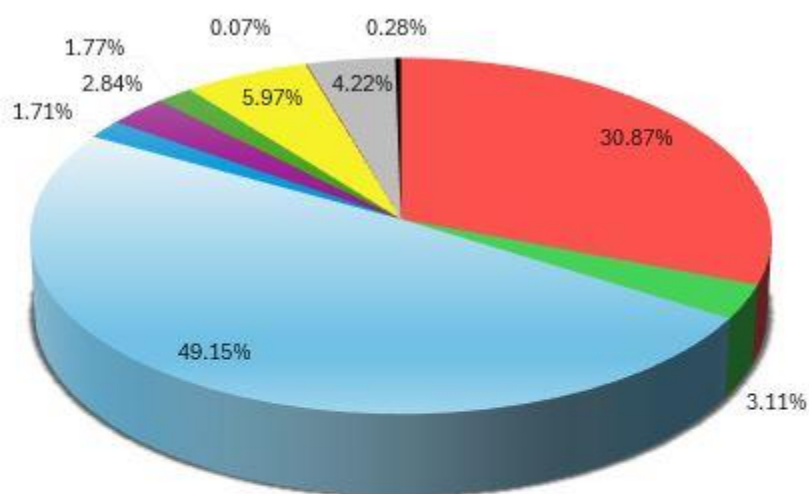
En cours d'année, nous avons reçu une lettre signée par un groupe d'intervenants et de professionnels de l'unité de soins à l'IUSMQ qui dénonçaient le temps d'attente pour les usagers dont le traitement était terminé et qui étaient prêts à intégrer une résidence dans les services résidentiels de la Direction DI-TSA-DP. Une correspondance a été envoyée à la Direction pour connaître les actions qui seraient mises en place pour résoudre cette problématique.

La personne-ressource nous a transmis ses préoccupations concernant les usagers qui sont judiciairisés suite à des gestes agressifs commis sur des membres du personnel. Les conséquences pour ces usagers sont importantes et il faudra se préoccuper de cette question. Le comité prévoit travailler sur ce dossier au cours de la prochaine année.

Un rapport détaillé concernant les demandes de soutien et d'accompagnement, rédigé par Élisabeth Cloutier, personne-ressource au soutien et à l'accompagnement du CU, sera déposé au comité à l'automne et il est possible que d'autres priorités soient ajoutées au plan d'action.

Budget 2023-2024

Budget alloué pour l'année 2023-2024		27 954,00
Excédent année 2022-2023		<u>-10 584,61</u>
Budget disponible		17 369,39
Dépenses		
Service traiteur	1 065,00	
Service acheté à l'externe (personne ressource, designer, etc.	16 851,00	
Déplacements courants	587,00	
Cotisations	975,00	
Formation et perfectionnement	607,00	
Fourniture de bureau / Impressions	2 046	
Poste / Timbres		
Publicités / Promotions / Informations aux usagers	25,00	
Petits équipements / Matériel et réparations	1 448,00	
Autres charges (Petite caisse / Frais réunion en virtuel	<u>94,78</u>	
Total des dépenses	23 698,78	
Excédent ou (déficit) budgétaire		-6 329,39



CONCLUSION

Au risque de me répéter, lorsqu'on fait le bilan de l'année on devient vite conscient de l'ampleur des tâches effectuées par tous les membres du CU-CRDIQ, du COSA et des personnes-ressources au bénéfice des usagers de la direction DI-TSA-DP. Chacun, chacune apporte de l'eau au moulin et je les en remercie sincèrement. Il importe énormément que les usagers, parents et proches puissent continuer à s'exprimer auprès de nous en sachant qu'ils seront **entendus, informés, compris et conseillés**.

D'autre part, les changements à venir par l'adoption du projet de loi 15, ont demandé un surplus d'investissement pour essayer de bien définir les besoins des CU/CR du CUCI de la Capitale-Nationale incluant évidemment le CU-CRDIQ. Nous avons pu donner notre opinion sur les clientèles non desservies et notre capacité à les intégrer aux nombreuses tâches qui nous incombent déjà. D'importants efforts de concertation avec le RPCU et le Conseil de protection des malades ont également porté notre voix auprès des instances gouvernementales et modifié les représentations importantes de membres des CU qui siégeront au sein de ces dernières et l'assurance de maintenir des comités des usagers dits de mission au sein de l'organigramme.

Nous désirons également souligner la collaboration nécessaire des différentes directions CIUSSSCN et de l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (DQEPE et DDI-TSA-DP et ARIHQ) pour la visite d'usagers en milieu de vie et qui nous a permis d'utiliser les outils visuels développés spécialement pour expliquer les droits à nos usagers. Nous espérons bonifier et poursuivre notre projet l'an prochain afin de rejoindre des usagers dans d'autres milieux de vie.

Malgré un suivi serré et notre bonne volonté, nous présentons encore cette année un déficit de 6 329\$. Les sommes attribuées aux comités des usagers n'ont pas été ajustées depuis plus de 20 ans. Nous espérons qu'en suites au projet de loi 15 les budgets des comités seront ajustés.

Je ne pourrais terminer sans souhaiter à **Mme Denise Juneau, personne-ressource volet information et administration** une bonne retraite!

Implication, disponibilité, efficience, calme légendaire : Mme Juneau tant par sa capacité à saisir les enjeux que par la durée et la qualité de son travail nous manquera beaucoup.



Merci au nom de tous et toutes!

Bonne continuité à Mmes Élisabeth Cloutier et Michelle R. Rousseau qui poursuivent leur travail avec nous! L'importance de votre rôle au sein du comité ne se dément pas.

Marie Boulanger-Lemieux, présidente

Notre comité en action



Sur la photo, les membres et personnes ressources du comité des usagers du CRDI de Québec.

De gauche à droite :

Dave Lachance, André Vallerand, Denise Juneau, Suzanne Walters, Claude Pelleter, Pokou Désiré Kanhan, Marie Boulanger Lemieux, Michelle Robitaille Rousseau, Simon Laliberté et Sylvie Plante.

Absents sur la photo : Carole Tardif, Martin Landry, Lise Turgeon et Denise Lafleur

Séance d'information

Novembre 2023

Organisée par l' AISQ en collaboration avec le Comité des usagers du CRDI de Québec, le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain et Autisme Québec.

À retenir de cette journée :

✓ Pour le Régime d'épargne enregistré d'invalidité (REEI) : Pas assez de personnes en bénéficiant. Finandicap peut les informer dans leurs démarches.

✓ Pour le Programme de revenu de base (PRB) : Ce nouveau programme est très avantageux pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi

✓ Dans la nouvelle loi réformant la Curatelle publique : les curatelles n'existent plus, ce sont plutôt des tutelles modulées aux besoins et habiletés de la personne, beaucoup plus respectueux de l'autodétermination des personnes.

Merci à tous les participants, conférencières et partenaires pour cette activité d'information importante!

