

Attention : Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

**PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

Protection : cucion

**CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX - CAPITALE-NATIONALE**

**PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Bonjour,

Je me nomme Andrée-Anne Thibeault. J'occupe le poste de présidente du Comité des usagers depuis mon élection au mois de septembre 2019.

J'ai l'immense plaisir de vous présenter, notre rapport annuel d'activités 2019-2020.

Au cours de l'année 2019-2020, nous avons travaillé à élaborer une activité d'information dans le cadre d'un projet spécial. Cependant, la pandémie nous a empêché de tenir cette activité au mois de mars comme nous l'avions prévu. Qu'à cela ne tienne! Ce n'est que partie remise pour l'année 2020-2021.

Nous sommes fiers du travail accompli cette année et nous comptons travailler aussi fort pour vous.

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

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

NOM DU COMITÉ	Comité des usagers de l'IRDPO	ANNÉE	2019-2020
<b>PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b>			
<p>Au cours de l'année 2019-2020, le comité des usagers s'est donné comme responsabilité de veiller à:</p> <p>Offrir du soutien aux usagers dans leurs démarches auprès des différentes instances de l'établissements et auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;</p> <p>Mettre à jour et faire imprimer les documents pour la pochette d'informations;</p> <p>Continuer à promouvoir et démystifier le rôle du comité des usagers auprès du personnel et des usagers de tous les points de services de l'IRDPO;</p> <p>Poursuivre la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;</p> <p>Bonnifier la liste diffusion et diffuser plus d'informations;</p> <p>Mettre à jour la liste des organismes et la liste de diffusion auprès des usagers;</p> <p>Faire des représentations quant à la difficulté à trouver l'outil Nid à commentaires et la réception de ceux-ci;</p> <p>Participer à l'amélioration de la satisfaction du service alimentaire;</p> <p>Poursuivre la participation à l'étude sur les feux sonores de la ville de Québec;</p> <p>- Plainte à la commissaire aux plaintes et à la Coordinatrice par intérim Service prévention et protection des maladies infectieuses, Direction de santé publique du CIUSSS Capitale-Nationale.</p>			

<b>NOM DU COMITÉ</b>	<b>Comité des usagers de l'IRD PQ</b>	<b>ANNÉE</b>	<b>2019-2020</b>
<b>PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</b>			
<b>NOMBRE TOTAL DE MEMBRES</b>	<b>8</b>		

<b>NOM ET PRÉNOM</b>	<b>TYPE DE MEMBRE</b>		<b>RÔLE AU SEIN DU COMITÉ</b>
	<b>usager (X)</b>	<b>autre (précisez)</b>	
Sandra Langlois	usager (X)	Déficiance motrice	Vice-présidente
Gilles Nolet	usager (X)	Déficiance auditive	Secrétaire-Trésorier
Andrée-Anne Thibeault	usager (X)	Déficiance motrice	Présidente
Julie Busque	usager (X)	Membre coopté	Membre
Martin Girard	usager (X)	Déficiance auditive	Membre/démission Fev.2019
Martin Tendland	usager (X)	Déficiance visuelle	Membre
Violette Verville	Parent	Déficiance du langage	Membre
Véronique Vézina	usager (X)	Déficiance visuelle	Membre
Poste vacant		Déficiance du langage	

<b>PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS</b>				
<b>FONCTION AU COMITÉ</b>	<b>NOM ET PRÉNOM</b>	<b>ADRESSE COMPLÈTE</b>	<b>NUMÉRO TÉLÉPHONE</b>	<b>ADRESSE COURRIEL</b>
PRÉSIDENT	Thibeault, Andrée-Anne	525, boul. Wilfrid-Hamel, local D-106, Québec, Qc, G1M 2S8	418 529-9141 poste 6002	madamepapiers@hotmail.com
PERSONNE-RESSOURCE	Patricia Samson	525, boul. Wilfrid-Hamel, local D-106, Québec, Qc, G1M 2S8	418 529-9141 poste 6002	cu.irdpq.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE 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	luc.dorval.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca marie-france.allen.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
AUTRE				

**COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU :**

--

<b>NOM DU COMITÉ</b>	<b>Comité des usagers de l'IRDPO</b>	<b>ANNÉE</b>	<b>2019-2020</b>
<b>PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS</b> (Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)			

<b>FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS</b>
<p>Explications individualisées des droits et obligations des usagers;</p> <p>Tenue des kiosques d'informations par le comité des usagers aux points de services Hamel et St-Louis. Cette année en raison de diverses difficultés hors de notre contrôle, un seul kiosque d'information a pu avoir lieu au point de service Hamel;</p> <p>Rencontre individuelle avec les usagers à l'interne nouvellement admis et remise de la pochette d'informations, à raison d'une fois par semaine, au point de service Hamel.</p>

<b>FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS</b>
<p>Lors des nombreux bris des machines distributrices, le comité a travaillé en étroite collaboration avec le service alimentaire afin de permettre une action rapide pour qu'elle soient réparées. Jusqu'à ce qu'une mesure soit mise en place par le service alimentaire pour l'argent perdue par les usagers;</p> <p>Le comité des usagers a travaillé pour trouver une solution pour rendre plus facile d'accès l'outil Nid à commentaire sur le site internet du CIUSSS. Le dossier a été repris par le CUCI;</p> <p>Intervention au niveau du déneigement du stationnement de l'établissement;</p> <p>Intervention au niveau des guichets ATM quant à la synthèse vocale;</p> <p>Intervention concernant une benne à ordures (pour les travaux de construction) qui nuisait aux stationnements pour les personnes à mobilité réduite près de la porte 15.</p>

<b>FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS</b>
<p>Le comité collabore avec les intervenants et gestionnaires des différents programmes à l'IRDPO, dans le but de recueillir davantage de commentaires permettant d'évaluer le degré de satisfaction des usagers;</p> <p>Kiosques d'information effectués aux deux semaines aux points de service Hamel et St-Louis dans lesquels des commentaires à l'égard de la satisfaction des services reçus sont traités. Pour des raisons hors de contrôle dont la COVID-19, cette année les kiosques n'ont pas pu être tenu à cette fréquence;</p> <p>Participation au comité sur la satisfaction de l'expérience vécue par les usagers;</p> <p>Commentaires reçus par les boîtes à suggestions et l'outil Nid à commentaires (à noter qu'en raison de la pandémie, il est plus difficile de recueillir les commentaires reçus par les boîtes à suggestions): 14</p>

<b>NOM DU COMITÉ</b>	<b>Comité des usagers de l'IRD PQ</b>	<b>ANNÉE</b>	<b>2019-2020</b>
----------------------	---------------------------------------	--------------	------------------

**FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS**

Lors de kiosque d'information, le Comité informe les usagers entre autres, sur leurs droits et l'accompagnements dont ils peuvent bénéficier de même que pour les nouveaux usagers à l'interne lorsque deux représentants du comité leur remet la pochette d'information;

Collaboration avec les directeurs, les gestionnaires et les équipes des différents programmes de l'IRD PQ 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'IRD PQ et directeur adjoint des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, volet service spécialisé adultes déficience physique;

Accompagnement individuel fait auprès des usagers: 3

**FONCTION - 4 ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTÉ**

Quand un usager formule une insatisfaction, la personne ressource du comité des usagers étudie la situation pour ensuite référer au coordonnateur ou au gestionnaire de programme approprié afin de trouver une solution concrète. Si la solution ne fonctionne pas ou si l'usager 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 2019-2020: 14

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 Capitale-Nationale (CUCI) travaille à faire corriger la situation. Que depuis le mois de mars 2020, il est devenu difficile de recueillir les commentaires reçu par 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**

N/A

<b>NOM DU COMITÉ</b>	<b>Comité des usagers de l'IRD PQ</b>	<b>ANNÉE</b>	<b>2019-2020</b>
<b>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)</b>			
N/A			

<b>PARTIE - 7</b>	<b>TENUE DES RENCONTRES (indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale)</b>
Séances ordinaire du comité des usagers: 11 Comité des aides techniques: 0 Réunions du CUCI: 6 Rencontre avec l'agent de liaison de l'IRD PQ: 6 Rencontre du comité de travail sur les mesures d'évaluation de l'expérience vécue par les usagers: 2 Rencontre sur le projet de recherche sur les feux sonores: 2	

<b>PARTIE - 8</b>	<b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)</b>
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;  Bonnifier la liste de diffusion du Comité des usagers et diffuser plus d'informations;  Suivre l'évolution du dossier Nid à commentaires sur le site web du CIUSSS-CN;  Assister et accompagner les usagers à la demande;  Poursuivre les tables d'informations.	

<b>NOM DU COMITÉ</b>	<b>Comité des usagers de l'IRDPO</b>	<b>ANNÉE</b>	<b>2019-2020</b>
----------------------	--------------------------------------	--------------	------------------

**PARTIE - 9 A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**  
**(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)**

Nombre d'accompagnement : 3

Motifs des accompagnements :

Référence d'aide pour une situation de mésentente entre une usagère et son intervenante;

Référence d'aide dans le processus de plainte d'une usagère qui éprouve des difficultés à joindre sa travailleuse sociale;

Recherche d'informations expliquant les frais de transport appliqués dorénavant pour les enfants utilisant le service de transport de l'IRDPO pour se rendre à leurs rendez-vous.

**PARTIE - 9 B STATISTIQUES : Inscrire le nombre de demandes d'information et/ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités de résidents**

<b>Demandes d'information</b>	<b>Accessibilité et continuité</b>	<b>Aspect financier</b>	<b>Droits particuliers</b>	<b>Organisation du milieu</b>	<b>Relations inter-personnelles</b>	<b>Soins et services</b>	<b>Service alimentaire</b>
<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>5</b>
<b>Maltraitance</b>	<b>Autres</b>	<b>Transfert au Commissariat aux plaintes</b>	<b>Commentaires s'il y a lieu :</b>				
<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	-----				
			-----				

<b>NOM DU COMITÉ</b>	<b>Comité des usagers de l'IRD PQ</b>	<b>ANNÉE</b>	<b>2019-2020</b>
----------------------	---------------------------------------	--------------	------------------

**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)**

Soyez assurés que dans la prochaine année, nous continuerons d'être aussi actifs auprès des usagers, ainsi nous poursuivrons notre travail acharné pour vous offrir le meilleur soutien possible entre autre dans le processus de plaintes. Nous continuerons la promotion du comité des usagers, ainsi que de leurs droits.

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.

Je ne peux terminer sans remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de nous rencontrer afin de nous partager leurs expériences vécues dans la dispensation de leurs services.

**PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)**

**DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT**  
**DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Signature - président(e) du CU

\_\_\_\_\_  
 Signature - secrétaire du CU



RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS			
NOM DU COMITÉ	Comité des usagers de l'IRDPQ		ANNÉE
		2019-2020	
		Protection : cucin	
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX CAPITALE-NATIONALE		

LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus/Déficit ( ), au début de l'exercice visé)	(A)	6 346,73 \$
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT	27 655,05 \$	Moins solde exercice précédent (A)
	(B)	21 308,32 \$
DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)	(C)	
TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)	(D)	27 655,05 \$

A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE (EXCLUANT LES DÉPENSES RELIÉES AUX DONS)			MONTANT
NO. CIUSSS	COMPTES DE DÉPENSES		MONTANT
5405	Service traiteur		295,44 \$
6030	Services achetés à l'externe / prise de notes, PV et autres		21 989,50 \$
6200	Colloques / frais de déplacements, de séjour et d'inscription		
6210	Déplacemenets courants		1 205,37 \$
6305	Cotisations		
6505	Formation et perfectionnement / forum d'information, location de salle, etc.		
6630	Honoraires professionnels / interprètes, autres		525,00 \$
6710	Fournitures et frais de bureau / impression de documents à l'interne, etc.		812,62 \$
6750	Poste / timbres, messagerie		
6800	Publicité / dépenses promotionnelles, impressions publicitaires		693,20 \$
7560	Petit équipements / matériel et réparation		194,95 \$
Autres charges diverses (Dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)			
7530	autres charges diverses	198,04 \$	198,04 \$
TOTAL DES DÉPENSES			(E) 25 914,12 \$
DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS	(F)	SOLDE DES DONS (C-F)	(G) 0,00 \$
MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE : SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G)			(H) 1 740,93 \$

REMARQUES OU DESCRIPTION DES DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS REÇUS

Signature - trésorier(ière) du CU

Date

**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS**

<b>NOM DU COMITÉ</b>	<b>Comité des usagers de l'IRD PQ</b>	<b>ANNÉE</b>	<b>2019-2020</b>
----------------------	---------------------------------------	--------------	------------------

**B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS**

<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>	<b>MONTANTS</b>	
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	1 515,86	
Activités d'information auprès des usagers et des proches	1 143,50	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
<input type="text"/>		
Autres (précisez ci-dessous)		
Personne-ressource administration	8 453,00	<b>11 112,36 \$</b>
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches	1 114,93	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
<input type="text"/>		
Autres (précisez ci-dessous)		
Personne-ressource, administration	8 344,60	<b>9 459,53 \$</b>
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez ci-dessous)		
<input type="text"/>		<b>0,00 \$</b>
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>		
Activités de promotion sur la défense des droits	1 213,23	
Honoraires professionnels		
Autres (précisez ci-dessous)		
Personne-ressource, administration	3 215,00	<b>4 428,23 \$</b>
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE D'UNE PLAINTÉ</b>		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels	914,00	
Autres (précisez ci-dessous)		
<input type="text"/>		<b>914,00 \$</b>
<b>TOTAL DES DÉPENSES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ</b>	<b>25 914,12 \$</b>	