

**COMITÉ DES USAGERS**  
**Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec**  
**(CRDIQ)**

**RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023 – 2024**

## **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'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 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

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

- Maintenir un contact direct avec les usagers et leurs représentants par l'organisation de soirées d'information avec l'envoi d'une lettre de bienvenue, de dépliants du CU et de l'Infolettre aux nouveaux usagers.
- Fournir aux usagers et à leurs proches des renseignements et un accompagnement de qualité en réponse à des demandes individuelles ou collectives.
- S'informer sur le travail fait par la Direction qualité afin d'assurer des services de qualité dans les ressources de type familial et dans les ressources intermédiaires.
- Assurer un suivi concernant la qualité de vie dans les unités de la Direction DI-TSA-DP à l'IUSMQ.
- Poursuivre le projet de rencontre des usagers dans leur milieu de vie.

### Réalisations

- Assurer un suivi concernant la qualité de vie dans les unités de la Direction DI-TSA-DP à l'IUSMQ.
- Présenter la candidature au Prix Jean-Yves Aïal de Dave Lachance dans la catégorie Personne d'abord engagée pour la collectivité et de Lise Turgeon dans la Catégorie Partenaire d'abord. **Les deux personnes ont été récipiendaires du prix.**
- Offrir une séance d'information le 4 avril 2023 ayant pour thème *Les 13 droits des usagers Connaitre pour mieux se protéger*. Les membres du COSA accompagnés de Lise Turgeon, Michelle Robitaille Rousseau, Marie Boulanger-Lemieux et Denise Juneau ont fait la présentation. **88 personnes** y ont participé.
- Déposer au Ministre de la santé un **Mémoire** afin de dénoncer les conséquences du projet de loi 15 initial sur les comités d'usagers dits de mission.
- Transmettre une lettre à Mme Kathleen Busque, Directrice de l'éthique et de la qualité au MSSS, concernant nos demandes dans le cadre du projet de L-15.
- Présenter la brochure et les affiches *Les 13 droits des usagers* au Prix de l'excellence du RPCU, catégorie information.
- Présenter la brochure *Les 13 droits des usagers* lors d'un Jeudi-info du Mouvement personne d'Abord du Québec métropolitain (**20 participants**).
- Offrir une séance d'information le 4 novembre 2023 en collaboration avec Autisme Québec, l'Association pour l'intégration sociale région Québec et le Mouvement personne d'Abord du Québec Métropolitain. Les thèmes abordés étaient le Programme de revenu de base, le REEI et les régimes de protection. **Soixante six personnes** y ont participé.
- Diffuser la lettre de bienvenue par la Direction DI-TSA-DP dans la pochette d'accueil de l'utilisateur.
- Envoyer une lettre de souhaits du Temps des fêtes aux gestionnaires et directeurs avec lesquels nous collaborons.
- Offrir une séance d'information le 20 mars 2024 ayant pour thème *La bientraitance, quand une action simple nous permet d'aller plus loin* avec Mme Audrey Walsh, travailleuse sociale et coordonnatrice régionale en matière de lutte à la maltraitance au Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec au CIUSSS de la Capitale-Nationale. **Trente personnes** y ont participé.
- Participer à la consultation du CUCI concernant une proposition d'organisation pour les CU/CR pour les clientèles non desservies.

## Collaboration avec la Direction DI-TSA-DP

- Mme Martine Ouellet, déléguée par la Direction DI-TSA-DP à titre de gestionnaire répondant a été présente à trois réunions. Mme Annie Ross, adjointe à la direction Harmonisation et développement des pratiques de la Direction DI-TSA-DP, qui a pris sa relève, a participé à deux réunions. Les sujets suivants ont été abordés :
  - remise de la lettre de bienvenue aux usagers;
  - remplacement à la réception des Santolines;
  - information transmise lors de la transition à l'âge adulte;
  - portrait de la clientèle en RTF-RI-RAC-URCI;
  - fin des ententes entre le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les chauffeurs pour le remboursement des frais de transport pour les activités thérapeutiques;
  - contact des proches par courriel;
  - l'offre des services socioprofessionnels;
  - fermeture des services socioprofessionnels lors de la grève;
  - téléphonie aux Santolines.
- Mme Mireille Ouellet, Directrice adjointe des programmes DI-TSA-DP volet jeunesse ainsi que Mme Véronique Pageau Chef du Programme Agir tôt ont présenté l'Offre des services 0-5 ans dans le contexte de la mise en place du programme Agir tôt.
- Mme Marie Boulanger-Lemieux et Mme Élisabeth Cloutier ont rencontré le 24 janvier 2024 Mmes Lisane Boisvert et Martine Ouellet suite au dépôt du Rapport annuel d'activités ainsi que du rapport des activités de soutien.
- Participation des membres du CU à une consultation sur la procédure de fermeture des services lors de tempête.
- Mmes Élisabeth Cloutier et Denise Juneau ont participé à une consultation sur la procédure lors de l'accueil d'un nouvel usager au programme de Soutien à domicile (SAD).
- Mesdames Geneviève Pelletier et Charline Drapeau de la Direction évaluation qualité performance et éthique ont présenté le rôle de l'intervenant qualité auprès des responsables de résidence en RTF et RI.
- Mme Sandrine St-Pierre Gagné, agente de planification, de programmation et de recherche au Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'Éthique (BPUE) nous a présenté les résultats du sondage réalisé sur l'expérience des usagers en juin et juillet 2024.
- Mme Jacynthe Bourassa, adjointe à la direction volet qualité, amélioration continue et performance, nous a présenté le plan d'amélioration résultant des recommandations soumises par le BPUE.
- Mmes Marie Boulanger Lemieux et Denise Juneau ont participé à la consultation du BPUE sur le Guide de collaboration avec les comités des usagers et les comités des résidents.
- Mmes Marie Boulanger Lemieux et Denise Juneau ont participé à une consultation pour la validation de trois feuillets d'information à l'intention des usagers soit C-difficile, gastro-entérite et hygiène des mains.
- Présentations du rôle du Comité des usagers aux nouveaux employés du soutien à domicile de la Direction DI-TSA-DP (**5 présentations**), aux gestionnaires RAC (**2 présentations**) et à l'**équipe enfance jeunesse** avec Mmes Denise Juneau, Élisabeth Cloutier et Marie Boulanger-Lemieux.

## 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 (CRU), Représentante du comité au sein du CUCI (6) Représentante à la table de mission DI-TSA du RPCU Membre de l'exécutif du CUCI (6), Participation aux rencontres CU PL15 avec le CUCI (8), Membre du comité ad hoc d'embauche d'une nouvelle personne ressource au volet information et administration, Présentation du rôle du CU aux nouveaux employés.
Renald Godin		Parent	Représentant de la région de Portneuf a quitté en septembre 2024
Pokou-Désiré Kanhan		Parent	Trésorier
Dave Lachance	X		Vice-président, membre COSA, membre du sous-comité CRU. Bénévole aux soirées d'information et à l'AGA
Simon Laliberté	X		Membre COSA Bénévole aux soirées d'information et à l'AGA
Claude Pelletier		Parent	Responsable du sous-comité CRU. Représentant au comité d'évaluation de l'expérience usager de la clientèle DI-TSA Porteur des dossiers : exposition des usagers hébergés à la fumée secondaire, au tabac et au cannabis et augmentation abusive des frais d'hébergement
André Vallerand	X		Membre COSA Bénévole aux soirées d'information et à l'AGA
Suzanne Walters		Parent	
Sylvie Plante		Parent	Secrétaire Bénévole aux soirées d'information et à l'AGA
Martin Landry		Parent	Membre du comité ad hoc d'embauche d'une nouvelle personne ressource au volet information et administration.
Carole Tardif		Parent	Membre du comité ad hoc d'embauche d'une nouvelle personne ressource au volet information et administration. Bénévole aux soirées d'information et à l'AGA
Lise Turgeon		Parent	Membre soutien représentante au comité d'éthique
Denise Lafleur		Parent	Membre soutien représentante au comité gestion des risques de la Direction DI-TSA-DP.

Autres représentations :

- Denise Lafleur et Sylvie Plante ont participé à la formation du RPCU ayant pour thème : *Les droits et obligations des usagers*;
- Claude Pelletier a participé à l'assemblée annuelle de la Fédération de l'Autisme;
- Marie Boulanger-Lemieux a participé à une rencontre d'information et d'échange sur le P-L15 offerte par le Conseil pour la protection des malades; elle a également échangé avec

Maître Céline Dauphinais, qui a le mandat d'échanger sur les principaux dossiers de travail des CU;

- Martin Landry a participé à la formation du RPCU *Le rôle et l'engagement des membres des comités d'usagers*;
- Suzanne Walters, Carole Tardif, Marie Boulanger-Lemieux et Denise Juneau ont participé au forum du CUCI;
- Marie Boulanger-Lemieux, Dave Lachance, André Vallerand et Denise Juneau ont offert une présentation au Jeudi-info du MPDA de la brochure *Les 13 droits des usagers*;
- Marie Boulanger-Lemieux a participé à une consultation sur la *Modernisation du système d'information et de gestion des plaintes* utilisés par le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Plusieurs membres ont visité la Maison de aînées et alternatives de Ste-Foy;
- Martin Landry a participé au Salon des partenaires de la TÉVA organisé par le Centre des services scolaire des Premières-Seigneuries;
- Marie Boulanger-Lemieux, Dave Lachance et André Vallerand ont participé à la soirée 40<sup>e</sup> anniversaire du Mouvement personne d'Abord du Québec Métropolitain;
- Marie Boulanger-Lemieux a participé à la table de mission DI-TSA du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
- Lise Turgeon a participé à **sept réunions** du Comité d'éthique du CIUSSS ainsi qu'aux formations offertes et aux consultations éthiques;
- Denise Lafleur a participé à **quatre réunions** du Comité gestion des risques du CIUSSS;
- Claude Pelletier a participé au Comité d'évaluation de la satisfaction de la clientèle du CIUSSS;
- Marie Boulanger-Lemieux rédige et révisé l'**Info-CUCI (6)**;
- Lise Turgeon révisé l'**infolettre (7)** du CU CRDIQ;
- Claude Pelletier a participé à la formation Droits des usagers du RPCU
- Claude Pelletier a participé à la formation Langage clair et simple de la Fédération des Mouvements personnes d'abord.
- 

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Marie Boulanger-Lemieux	418 683-2511 poste 18266	Marie.boulanger-lemieux.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE Volet information et administration	Denise Juneau	418 683-2511 poste 18266	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
Personne ressource volet soutien aux usagers membres du CU	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 **40 demandes d'information** provenant d'usagers (9) ou de parents (31) :
  - 15 concernant l'ouverture/fermeture de dossier;
  - 8 concernant l'offre de services;
  - 6 concernant la liste d'attente;
  - 3 concernant le changement du fonctionnement pour le remboursement des frais de transport adapté pour les usagers bénéficiant de la Solidarité sociale;
  - 1 concernant le courrier remis en retard au parent pour un usager vivant en RAC;
  - 1 concernant la procédure pour avoir une copie de son dossier;
  - 1 concernant l'usager qui voulait connaître le nom de son intervenant;
  - 1 concernant la complexité pour demander un changement d'adresse d'un usager vivant en RAC;
  - 1 concernant l'offre de service socioprofessionnel;
  - 1 concernant un père qui n'a pas eu les coordonnées téléphoniques pour rejoindre sa fille qui vient d'intégrer une RAC;
  - 1 concernant la procédure pour un changement de résidence;
  - 1 concernant le transport scolaire.
- Nous avons reçu 14 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 :
  - 5 concernant les services, l'accès, les archives;
  - 3 concernant les ressources humaines;
  - 3 concernant la diffusion d'activités de l'organisme;
  - 1 concernant le besoin d'information pour mieux accompagner un usager;
  - 1 concernant la difficulté à rejoindre un intervenant;
  - 1 concernant le bruit dans une résidence.

#### b) Publications et correspondance

- Distribution aux nouveaux usagers en collaboration avec la Direction DI-TSA-DP d'une lettre de bienvenue et de documents d'information du CU (**230** lettres de bienvenue avec dépliants, **100 dépliants** *Le plan d'intervention*, et **10** *Mon plan d'intervention*).
- Distribution de sept Infolettres à **329 usagers et 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 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.

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

- En novembre 2020, nous avons créé le sous-comité rencontre des usagers (CRU) 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. Cette année nous avons visité quatre ressources intermédiaires affiliées à l'ARIHQ et nous avons 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. Nous prévoyons poursuivre nos rencontres des usagers hébergés dans les ressources à assistance continue (RAC). Un rapport détaillé de ce projet a été déposé au CU.
- 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 qui est transmis régulièrement au CU.

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

#### **CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

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

- les motifs de ces plaintes concernaient :
  - l'insuffisance de services;
  - les préjudices subis dans la ressource résidentielle;
  - une situation inacceptable dans la ressource résidentielle qui demande des correctifs immédiats.

Deux autres situations ont été discutées avec les parents impliqués mais la référence ne s'est pas réalisée pour les raisons suivantes :

- le parent ne veut pas porter plainte de peur que cela ait un impact négatif sur les services rendus à l'utilisateur;
- un parent ne veut pas porter plainte car il l'a déjà fait antérieurement et la situation n'avait pas changé.



### 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 les 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, entre autres, dans les murs de l'IUSMQ. Bien que beaucoup de travail reste à faire, nous avons pu constater une volonté et des efforts pour l'amélioration de la qualité des services et un encadrement clinique soutenu.
- 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 et que la lettre adressée à un usager vivant en RTF, RI, RAC ou URCl 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. Nous avons demandé à la Direction leur orientation afin que la Direction recueille les adresses courriels des usagers ou des proches. On nous a informé que la Direction des communications se penche sur ce dossier.

Fonction 4 – 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.

Elles se déclinent de la manière suivante.

<b>Demandeurs</b>		<b>Clientèles visées</b>	
Usagers	7	Enfance	6
Parents et proches	20	Adultes	26
Autres	5		
<b>Services visés</b>		<b>Milieus de vie</b>	
Accueil, évaluation, orientation	0	Famille naturelle	11
Résidentiel	14	Ressource de type familiale	1
Socioprofessionnel	6	Résidence intermédiaire	7
Communautaire	0	Résidence à assistance continue	4
Service éducatif	3	Unité de réadaptation comportementale	
Première ligne	3	Intensif	1
Autres	6	Autres	8
<b>Nature de la demande</b>		<b>Type de soutien</b>	
Nouvelle demande	25	Écoute et soutien	9
Demande récurrente	4	Accompagnement ponctuel	19
Dossier actif	3	Accompagnement continu	4
<b>Intervenants du CIUSSS</b>			
Éducateur	2	Directeur	3
Coordonnateur	4	Chef de service	18
Autres (travailleur social, organisme communautaire, etc.)			5

**Commentaires :**

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'usager. 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 dans ces situations. Des situations qui créent bien des inquiétudes à l'usager 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.

### **Les droits des usagers et de leur représentant (parents ou proches)**

Les demandes reçues en lien avec les droits :

À l'information	5
À des services	9
De choisir un professionnel ou son établissement	4
De recevoir des soins en situation d'urgence	1
D'accepter ou refuser des soins ou des services	5
D'être accompagné, assisté et représenté	10
À l'hébergement	3

### **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 (CRU)

### **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.
- Le CU a tenu une rencontre de socialisation à l'occasion du Temps des Fêtes.
- L'assemblée annuelle a eu lieu le 5 juin 2023, 60 personnes ont participé. À la suite de la présentation du rapport annuel Mesdames Martine Ouellet, directrice adjointe, Jenny Huppé, cheffe de programme socioprofessionnel et Annie Ross, cheffe de programme à la Direction DI-TSA-DP ont présenté les résultats préliminaires de la démarche d'Agrément Canada, les projets socioprofessionnels et communautaires, le projet de révision et organisation des services de proximité soutien à domicile (SAD) en DI-TSA, les projets structurants et innovants en milieu de vie.
- Le Comité des résidents n'a pas été actif cette année.
- Le Comité rencontre avec les usagers (CRU) a tenu deux rencontres qui se sont déroulées sur la plateforme TEAMS et une présentation à l'Association des ressources d'hébergement du Québec (ARIHQ).
- Le COSA a tenu deux rencontres afin de préparer leur participation à la soirée d'information du 20 mars ayant pour thème *La bientraitance*.
- Le comité ad hoc formé pour le remplacement de la personne ressource volet information s'est réuni à 4 reprises pour se concerter et prendre action dans ce dossier.

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

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

- Poursuivre nos rencontres avec les usagers dans leur milieu de vie.
- Demander une présentation sur la procédure lors de la transition résidentielle.
- Demander de l'information sur la procédure d'accompagnement lors du transfert d'un usager vivant en hébergement vers l'urgence d'un hôpital.
- Explorer la situation des usagers qui sont judiciairisés suite à l'agression sur un intervenant.
- Réaliser le remplacement de la personne au poste de personne ressource, volet information et administration.
- Suivre les développements en lien avec le projet de loi 15.
- Faire des représentations auprès du MSSS et de Santé Québec pour obtenir une hausse des budgets impartis aux CU (budgets sans hausse depuis 2015).

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

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

Trois situations ont été référées au Commissaire aux plaintes et le Comité des usagers a supporté la démarche de deux usagers en les aidant à rédiger leurs plaintes

Voir P.8 Fonction 2B

## **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
44	10	2			5
Soins et Services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	TOTAL :
5	1	2		4	73

Commentaires s'il y a lieu :

Une demande peut être placée dans plus d'une catégorie.

## **PARTIE 10 CONCLUSION**

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

Chers usagers, parents et proches, personnes-ressources, collaborateurs et intervenants en DI-TSA.

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 usager, 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 d'autres usagers dans des milieux de vie différents.

Malgré un suivi serré et notre bonne volonté, nous présentons encore cette année un déficit de 6329\$. 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 de 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 Mme Élisabeth Cloutier et à Mme Michelle R. Rousseau qui poursuivent leur travail avec nous et bienvenue à Mme Chantal Desroches qui joint notre Comité! L'importance de votre rôle au sein du comité ne se dément pas.





Marie Boulanger-Lemieux, présidente

**PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER**  
(Remplir le fichier Excel)

Fichier joint.

Date de rédaction du rapport	15 mai 2024
Date de l'adoption du rapport	25 mai 2024

	
Signature – Présidente du CU	Signature – Trésorier du CU