

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches

Québec 



---

# Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins

---

# TABLE DES MATIÈRES

1. Identification.....	1
2. Composition et portrait des membres .....	2
3. Coordonnées.....	3
4. Mot du président.....	3
5. Priorités et réalisations de l'année écoulée .....	4
6. Sommaire des accompagnements d'usagers réalisés cette année.....	6
7. Bilan des activités .....	6
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.....	6
2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers .....	7
2. b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus .....	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.....	7
4. Accompagner ou assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte .....	7
5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.....	8
8. Actions réalisées en lien avec le guide des valeurs des comités .....	8
9. Collaboration avec les acteurs du régime d'examen des plaintes .....	9
10. Tenue des rencontres .....	9
11. Nombre d'heures de bénévolat.....	9
12. Autoévaluation du comité .....	9
13. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine.....	10
14. Autres informations/commentaires .....	11
15. Rapport financier .....	11
16. Conclusion .....	11
17. Signature.....	11

## 1. IDENTIFICATION

**Nom du comité des usagers :**

Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins

**Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :**

Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches

### Coordonnées

<b>Adresse postale du comité :</b>	9330, boul. du Centre-Hospitalier, Lévis (Québec), G6X 1L6
<b>N° de téléphone du comité :</b>	(418) 380-8994, poste 81439
<b>Courriel du comité :</b>	cuad.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca

### Indiquez le nom des comités de résidents actifs

- Comité de résidents du CHSLD de Charny \*\*
- Comité de résidents du CHSLD de Lévis
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Anselme
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Apollinaire
- Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Claire
- Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Croix \*
- Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Hénédine
- Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Marie
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Flavien \*\*
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Gervais
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Isidore
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Raphaël \*
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Sylvestre \*\*

\* Comités de résidents qui ont été dissous pendant l'année.

\*\* Comités de résidents qui ont été dissous pendant l'année mais qui sont rebâtis en date du 31 mars 2022.

## 2. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Prénom	Nom	Usager ou Autre (précisez)	Fonction
<b>COMITÉ EXÉCUTIF</b>			
Gérard	Turcotte	Usager	Président Représentant multi clientèle (secteur Lévis)
Michelle	Cliche	Usager	Vice-présidente à l'hébergement Représentante du CR de Sainte-Hénédine
Lise	Morin-Tawell	Usager	Secrétaire Représentante multi clientèle (secteur Bellechasse)
Claudette	St-Gelais	Usager	Trésorière Représentante multi clientèle (secteur Lévis)
Réjean	Deblois	Usager	Officier adjoint Représentant multi clientèle (secteur Nouvelle-Beauce)
<b>REPRÉSENTANTS DE L'HÉBERGEMENT</b>			
Lucie	Allen	Usager	Représentante du CR de Saint-Isidore
Diane	Anglehart	Usager	Représentante du CR de Saint-Flavien
Louise	Bisson	Usager	Représentante du CR de Sainte-Marie
Carole	Blais	Usager	Représentante du CR de Saint-Apollinaire
Marielle	Fortier	Usager	Représentante du CR de Sainte-Claire
Micheline	Jomphe	Usager	Représentante du CR de Saint-Gervais
Gertrude	Labonté	Usager	Représentante du CR de St-Sylvestre
Marie-Josée	Poiré	Usager	Représentante du CR de Lévis
Francine	Roy-Laverdière	Usager	Représentante du CR St-Anselme
<b>REPRÉSENTANTS MULTI CLIENTÈLE</b>			
Caroline	Parent	Usager	Représentante multi clientèle (secteur Lévis)
Lucille	Dagnault	Usager	Représentante multi clientèle (secteur Lotbinière)
Daniel	Langlois	Usager	Représentant multi clientèle (secteur Bellechasse)
Édith	Lachance	Usager	Représentante multi clientèle (secteur Lévis)

3. COORDONNÉES	
<b>Président(e)</b>	<b>Prénom</b> : Gérard <b>Nom</b> : Turcotte
	<b>Adresse postale</b> : 9330, boul. du Centre-Hospitalier, Lévis (Québec), G6X 1L6
	<b>N° de téléphone</b> : (418) 380-8994, poste 81439
	<b>Courriel</b> : cuad.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca
<b>Responsable des comités des usagers et de résidents de l'établissement</b>	<b>Prénom</b> : Geneviève <b>Nom</b> : Gosselin
	<b>Adresse postale</b> : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2
	<b>N° de téléphone</b> : (418) 386-3363, poste 41596
	<b>Courriel</b> : genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca
<b>Personne-ressource</b>	<b>Prénom</b> : Marie-Christine <b>Nom</b> : Bélec
	<b>Adresse postale</b> : 9330, boul. du Centre-Hospitalier, Lévis (Québec), G6X 1L6
	<b>N° de téléphone</b> : (418) 380-8994, poste 81439
	<b>Courriel</b> : marie-christine.belec.cisssca@ssss.gouv.qc.ca

4. MOT DU PRÉSIDENT
<p>Rédigé « à quatre mains », ce rapport annuel conclut de façon harmonieuse un cycle difficile pour le Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins. Il a fallu beaucoup de détermination et d'implication aux bénévoles formant le comité pour le relancer, en pleine pandémie. Les nouvelles bases, qui apparaissent plus solides, favorisent le <b>respect</b> et la <b>confiance</b> qui doivent être tout aussi présents envers l'institution qu'est le CISSS-CA qu'entre les membres d'un comité ayant une mission fondamentale pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.</p> <p>Suivant la réorganisation majeure du CUAD initiée en début de pandémie, nous pouvons être fiers de tout le travail accompli au cours de l'année qui se termine. Souhaitant nous assurer de l'efficacité du plan de relance, et avant même de reprendre nos rencontres régulières, une proposition a été faite aux membres de mettre sur pied un comité de transition chargé d'assurer la gouvernance durant les trois mois qui ont suivi notre dernier AGA jusqu'à l'élection des officiers le 7 octobre 2021.</p> <p>Ce comité, composé de membres représentant nos deux missions, hébergement et multi-clientèle, s'est doté d'un solide plan d'action en fonction des priorités établies, telles que le recrutement des membres, faire connaître le comité des usagers d'Alphonse Desjardins, rendre fonctionnel cinq comités de résidents dans les secteurs de Lotbinière, Bellechasse et Lévis, assurer l'accueil des nouveaux membres ainsi que la formation et le soutien pour tous les membres, atteindre les milieux non représentés, ainsi que combler le poste d'adjointe à la coordination.</p>

Les compétences diversifiées des membres sous la coordination de Mme Marie-Christine Bélec ont permis au comité de transition de poser des actions concrètes menant à des réalisations que ce rapport d'activités vous révélera.

Concernant la mission hébergement, le recrutement des membres demeure toujours un enjeu. Les comités dissous l'an dernier sont en voie d'être rebâtis, ce qui témoigne des efforts de collaboration entre le CUAD et le CISS-CA. La réintégration des comités de résidents dans nos centres s'est faite à petit pas dans les derniers dix-huit mois. L'arrivée de nouveaux variants et de cas d'éclosions dans certains milieux de vie est venue influencer nos habitudes de fonctionnement d'avant la pandémie. Malgré cela, les membres de nos comités ont su continuer à s'adapter à ces nouvelles réalités, être proactifs et créatifs en regard des responsabilités que l'État leur a confiées. **Merci à tous les membres des comités pour leur engagement au bien-être des résidents.**

L'année financière 2021-2022 se termine avec un surplus financier intéressant. Ce montant sera reconduit dans le budget de l'année 2022-2023 et permettra la réalisation de différents projets non récurrents pour faciliter le bon fonctionnement du CUAD et de ses comités de résidents. Le comité devra cependant demeurer prudent et, surtout, ne pas créer de dépenses récurrentes qu'il ne pourrait plus assumer dans le futur.

Le CUAD bénéficie maintenant d'un bureau à l'Hôtel-Dieu de Lévis (RC-189). Il faut remercier le CISS de Chaudière-Appalaches de cet octroi. Le respect mutuel entre les comités d'usagers et l'administration du CISS-CA n'est sans doute pas étranger à ce gain. En assurant une présence terrain dans ce centre hospitalier d'importance majeure dans l'offre de service aux usagers, le contact avec les usagers en sera grandement facilité. Le comité s'assurera d'être en mesure d'assurer une présence notable auprès des usagers afin de bien les informer et les accompagner dans leurs démarches, et ira chercher les ressources nécessaires pour accomplir cet objectif. Également, certains ajouts et précisions aux trajectoires décrites dans le Cadre de fonctionnement du comité seront utiles pour bien appuyer l'atteinte des objectifs visés.

Le CUAD est maintenant sur une belle lancée. Un remerciement bien senti s'impose aux membres bénévoles qui ont travaillé d'arrache-pied, sans compter leurs heures, pour relancer les comités de résidents dissous; à celles et ceux qui ont collaboré avec les instances régionales (table d'hébergement, CUCI, démarche de sondage en CHSLD en collaboration avec CISS-CA, etc.); à ceux qui ont rédigé le fondamental Cadre de fonctionnement du CUAD; et à ceux ont procédé à l'embauche, à la formation et au soutien de nos personnes-ressources. Le respect et la confiance, valeurs mises de l'avant dans le plan d'action 2020-2021, auront été bien utiles pour cette relance, et elles le seront certainement encore pour les prochaines années.

*Gérard Turcotte*, président du CUAD

*Michelle Cliche*, vice-présidente à l'hébergement du CUAD

## 5. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité a mis en place plusieurs moyens pour améliorer son fonctionnement et reprendre ses activités suite au plan de relance établi l'an dernier, en réponse aux recommandations formulées par le comité d'analyse et de remise sur pied (CARP) :

- Mise en application de la vision commune établie par les membres et des valeurs respect, de bienveillance, d'engagement;
- Mise sur pied d'un comité de transition afin d'assurer la gouvernance du comité de juin à octobre 2021, et reconstitution du comité exécutif le 7 octobre 2021;
- Offre de diverses formations aux membres afin d'assurer la maîtrise des rôles et responsabilités ainsi que du cadre réglementaire du comité. Une formation sur le cadre de fonctionnement du comité a été tenue en décembre 2021, et les membres ont pu participer gratuitement à deux formations du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

Le comité a également fait plusieurs démarches pour se faire connaître et pour recruter de nouveaux membres bénévoles :

- Contacts avec de nombreux organismes du secteur Alphonse-Desjardins pour faire connaître le comité. Ces démarches ont mené à la publication de l'article *Apprendre à connaître le Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins* dans le journal le Soleil Levant du Regroupement des proches aidants de Bellechasse, ainsi que sur le site Internet de l'Appui Chaudières-Appalaches;
- Recrutement de membres, tant pour la mission hébergement que pour la mission multi clientèle;
- Remise sur pied de 3 des 5 comités de résidents dissous : St-Flavien, St-Sylvestre et Charny.

Le comité des usagers a répondu à plusieurs demandes d'information, de soutien ou d'accompagnement de la part d'usagers. Sans compter les demandes adressées directement aux comités de résidents, le comité des usagers a répondu à plus de 50 demandes et accompagné de nombreux usagers dans leurs démarches de plainte.

L'une des priorités notables du comité cette année a été le recrutement, la formation et l'intégration de personnes-ressources ainsi que des nouveaux membres bénévoles. Le président du comité et la personne-ressource ont d'ailleurs suivi en avril 2022 une formation sur la gestion des bénévoles. Les connaissances apprises permettront de bonifier la démarche de recrutement et d'accueil de nouvelles personnes au sein du comité.

La collaboration avec le CISSS de Chaudières-Appalaches a également mené à de belles implications des membres dans le cadre de rencontres d'échanges avec la direction générale et la direction SAPA et d'une démarche d'évaluation de la satisfaction en CHSLD. De plus, le comité a ouvert ses horizons en collaborant avec d'autres comités d'usagers de la région de Chaudières-Appalaches et d'ailleurs, puis en devenant membre du Conseil de protection des malades ainsi que de Convergence action bénévole. Les pratiques collaboratives du comité seront d'ailleurs mises de l'avant pour l'année à venir.

## 6. SOMMAIRE DES ACCOMPAGNEMENTS D'USAGERS RÉALISÉS CETTE ANNÉE

Nombre de demandes reçues : 54

Nombre de demandes transférées à un autre comité des usagers (jeunesse, DI-TSA, DP) : 4

Nombre de dossiers ayant été orientés directement vers le CAAP ou le CPQS : 4

Nombre de dossiers pour lesquelles une plainte a été rédigée : 10

Nombre de demandes pour un usager hébergé en CHSLD : 7

Nombre de demandes pour un usager d'un centre hospitalier : 11

Nombre de demandes en soutien à domicile : 3

Nombre de demandes pour un usager hébergé en RPA : 5

Nombre de demandes autres (demande d'infos générales, établissements privés, etc.) : 12

## 7. BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a d'abord mis en place un plan d'action à court terme durant la période transitoire de relance des activités afin d'établir ses priorités d'action. Un rapport des réalisations du comité de transition a été produit et déposé aux membres en octobre 2021.

En février 2022, le comité s'est doté d'un plan d'action à long terme pour la période de 2021-2024 en établissant des objectifs généraux (gouvernance, formation et soutien aux membres), ainsi que des objectifs spécifiques à ses fonctions légales. Le comité a également mis sur pied des comités de travail afin de faciliter la réalisation de ses objectifs et la participation active des membres en fonction de leurs intérêts respectifs. Les membres ont également établi des priorités pour l'année en cours et déterminé les acteurs responsables de la réalisation des objectifs.

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- Production et distribution de calendriers présentant le comité, la trajectoire en cas d'insatisfaction, ainsi que des vrais ou faux sur les droits. Cette année, en plus de distribuer les calendriers dans les CHSLD du secteur, dans les CLSC et dans certains organismes partenaires, le comité a distribué 820 calendriers dans 10 RPA ciblées;
- Distribution de dépliants dans divers points de services et de pochettes d'accueil aux nouveaux arrivants en CHSLD;
- Tenue de rencontres informatives afin de faire connaître le rôle des comités de résidents ainsi que les droits des usagers;
- Organisation d'une conférence sur la bientraitance dans le cadre de la semaine des droits des usagers;
- Réponse aux demandes d'information des usagers en les renseignant sur leurs droits et en les orientant vers les recours et instances appropriées;
- Utilisation de 12 téléviseurs en circuit fermé, installés à des endroits stratégiques des centres hospitaliers, CLSC et l'unité de médecine familiale du secteur Alphonse-Desjardins.

## **2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :**

- Participation de plusieurs membres du comité aux 7 rencontres d'échange avec la direction générale et la direction SAPA. Lors de ces rencontres, les membres ont l'occasion de poser leurs questions à l'établissement et également d'échanger sur les enjeux vécus par les usagers du réseau de la santé en Chaudières-Appalaches;
- Accompagnements d'usagers et interventions auprès du CISSS-CA et du CPQS en recommandant des améliorations aux pratiques en milieu hospitalier, en soutien à domicile, en CHSLD, etc.;
- Dans les CHSLD, cette fonction est remplie par la communication en continu avec les gestionnaires responsables des établissements. Un lien de communication privilégiée est maintenu entre les présidentes des comités de résidents et les gestionnaires. Dans le cas où il n'y a pas de comité de résidents, les gestionnaires ont été sollicités afin d'assurer la continuité de la mission du comité;
- La participation des comités de résidents au comité milieu de vie permet également aux membres de participer à l'amélioration des conditions de vie des usagers hébergés en proposant des améliorations concrètes au milieu de vie.

## **2. b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :**

- Participation des comités de résidents à la reprise de la démarche d'évaluation des soins et services en CHSLD;
- Sollicitation des proches aidants à participer et émettre leurs opinions dans les rencontres des comités de résidents. Les comités incitent les échanges en présentant un droit et un principe milieu de vie et en posant des questions aux participants à l'égard du respect de ce droit;
- Un rapport anonymisé des accompagnements d'usagers réalisés dans l'année a été produit et sera analysé par les membres afin de dégager les zones d'insatisfaction et d'en assurer le suivi auprès de l'établissement.

## **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :**

- Des démarches collectives ont été réalisées dans certains CHSLD;
- La défense des droits individuels des usagers a été assurée auprès du CPQS lors de l'accompagnement d'usagers dans leurs démarches de plaintes;
- Création et impression d'un encart pour détailler la trajectoire en cas d'insatisfaction. Cette trajectoire permet aux usagers de connaître leurs recours, ainsi que leur droit d'être accompagné dans leurs démarches.
- Les membres se sont également tenus informés par rapport aux enjeux vécus par les usagers dans leur milieu de vie ou de soins afin de mieux défendre leurs droits et intérêts. Par exemple, les membres se sont intéressés à la garde infirmière mobile, au projet de téléconsultation en CHSLD, à la pénurie de main-d'œuvre, aux implications de travaux de rénovation en CHSLD, etc.

## **4. Accompagner ou assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte :**

Un registre des accompagnements est complété afin d'assurer le suivi et le traitement des demandes reçues. Selon la situation, une référence est faite aux instances concernées (gestionnaires, CPQS, CAAP, etc.).

**5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :**

- Soutien aux présidentes et membres de comités de résidents par l'entremise des personnes-ressources et de la table hébergement locale;
- Utilisation de formulaires de mouvement de clientèle afin de faciliter la prise de contact avec les résidents et leurs proches pour les informer de leurs droits, lorsque ceux-ci ont donné leur accord;
- Allocation d'un budget de fonctionnement aux comités de résidents et appui de la trésorière du comité quant à l'utilisation du budget;
- Approvisionnement en outil promotionnel pour les comités de résident (encarts pour le recrutement, affiches pour la semaine des droits, calendriers, etc.);
- Soutien à la rédaction des rapports annuels et financiers et dans l'organisation et la tenue des AGA;
- Transmission d'informations d'intérêt général provenant du CISSS et des partenaires (résumé de conférences, information de la conseillère-cadre, etc.)
- Un comité a été mis sur pied pour analyser les besoins de communication des familles des résidents en CHSLD, plus particulièrement dans le cadre d'un projet pilote avec la plateforme Familéo au CHSLD de St-Apollinaire.

**8. ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LE GUIDE DES VALEURS DES COMITÉS \***

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<p><b>BIENVEILLANCE</b></p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une conférence sur la bientraitance des aînés a été organisée dans le cadre de la semaine des droits 2021.</li> <li>- La promotion du guide des valeurs et des principes établis dans le cadre de fonctionnement a été mis de l'avant.</li> <li>- Les membres font preuve d'une attitude bienveillante entre eux, auprès des usagers et de leurs collaborateurs.</li> </ul>
<p><b>ENGAGEMENT</b></p> <p>Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhésion des membres aux objectifs prioritaires du comité de transition.</li> <li>- Participation active des membres à plusieurs activités.</li> <li>- Engagement envers la mission malgré les difficultés engendrées par la pandémie.</li> </ul>
<p><b>RESPECT</b></p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La valeur de respect a été priorisée dans les échanges entre les membres et avec leurs collaborateurs.</li> <li>- Les membres font preuve de respect face aux divergences d'opinion.</li> </ul>

## 9. COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- Participation des membres délégués au CUCI et à la THR, ainsi que des personnes-ressources, à la plénière maltraitance organisée par le CUCI;
- Organisation d'une conférence du CPQS dans le cadre de l'AGA 2022;
- Collaboration lors d'accompagnements et de plaintes.

## 10. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 5 rencontres régulières ainsi qu'une assemblée générale annuelle.

- L'assemblée générale annuelle de l'année 2020-2021 a été tenue le 9 juin 2021.
- Rencontres régulières : 18 mai 2021, 26 mai 2021, 5 octobre 2021, 27 janvier 2022, 13 avril 2022
- Comité de transition : 7 juillet 2021, 14 juillet 2021, 12 août 2021, 7 septembre 2021, 27 septembre 2021
- Rencontres exécutives : 18 octobre 2021, 17 novembre 2021, 12 janvier 2022, 8 février 2022, (*rencontre spéciale le 8 mars 2022*), 5 avril 2022, 3 mai 2022
- Rencontres spéciales : 9 février 2022 (rencontre de travail sur le plan d'action), 16 mars 2022 (adoption d'un cadre de priorisation)
- Comités de travail : le comité Familéo et le comité des ressources humaines ont débuté leurs activités. Les comités des communications et de représentation et recrutement n'ont pas encore débuté leurs activités.
- Table hébergement locale : 8 décembre 2021 et 22 février 2022
- Table multi clientèle : 29 mars 2022

## 11. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Tel que mentionné dans le mot du président, les généreux bénévoles du CUAD et des comités de résidents ont pour la plupart donné sans compter leur temps. De manière approximative, on peut toutefois affirmer :

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers :	3000 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	2800 heures
<b>Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>5800 heures</b>

## 12. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ

Le comité a procédé à son autoévaluation : Non, mais elle est prévue au cours de la prochaine année.

Les membres ne se sont pas autoévalués formellement, mais le feront au courant de la prochaine année. Toutefois, des sondages de satisfaction remplis suite à plusieurs rencontres du comité ont permis de mettre en lumière des bons coups et pistes d'amélioration quant au déroulement des rencontres. Lors de ces sondages, la grande majorité des membres ont dit être satisfaits de la rencontre, de la dynamique entre les membres et de l'information obtenue.

Afin d'améliorer la tenue de rencontre en mode hybride, le comité a fait l'achat de système de visioconférence en mars 2022.

### 13. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

**Globalement, mettre l'usager au centre des activités du comité sera la priorité. Également, le développement de la table multi clientèle sera essentiel afin de rejoindre la population et de les informer sur leurs droits et recours en cas d'insatisfaction.**

- Assurer une présence régulière au nouveau bureau du comité à l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Reprise des activités de la table multi clientèle : réalisations d'actions concrètes afin d'assurer la représentation des 250 000 usagers du secteur Alphonse-Desjardins;
- Recrutement d'une 2<sup>e</sup> personne-ressource afin de répondre aux besoins fonctionnels et administratifs du comité;
- Revoir et optimiser les stratégies de communication du comité, entre autre dans le but de rejoindre les usagers résidant dans les RPA, RI-RTF et utilisant les divers points de service du secteur Alphonse-Desjardins.
- Améliorer les pratiques de communication aux familles des résidents en CHSLD. Un projet pilote, financé par le CUAD, sera réalisé au CHSLD de St-Apollinaire : le recours à une plateforme interactive pour faciliter la communication entre le résident, sa famille et l'établissement. Le comité de travail Familéo aura pour mandat de présenter les résultats au comité et d'évaluer les diverses modalités possibles pour obtenir du financement récurrent;
- Mettre l'accent sur le recrutement de membres bénévoles en améliorant les pratiques de recrutement, d'accueil, de formation et de reconnaissance aux membres;
- Analyser les insatisfactions reçues en 2021-2022 et consignées dans un rapport des accompagnements transmis aux membres en fin d'année, et assurer le suivi auprès des instances concernées;
- Poursuivre les démarches de remise sur pied des CR;
- Harmonisation des pratiques et mise en place d'outils pour faciliter le fonctionnement des CR;
- Bonifier le cadre de fonctionnement du comité : cadre de priorisation, trajectoire de communication, amélioration de la trajectoire en cas de différends.
- Mise en application de la trajectoire de communication pour les CR dissous ou sans président.

## 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES

Plusieurs membres du comité siègent aussi au CUCI et à la table hébergement régionale, ce qui permet au comité de participer activement aux discussions portant sur les enjeux régionaux.

## 15. RAPPORT FINANCIER

L'annexe 3 intitulée **Rapport financier des comités des usagers et des comités de résidents** a été complétée et accompagne le rapport d'activités 2021-2022.

Rapport financier joint

En résumé, le budget du comité a été principalement utilisé pour :

- Rémunérer les personnes-ressources offrant du soutien administratif au comité
- Acheter un système de visioconférence pour faciliter la tenue de rencontres en mode hybride
- Renouveler le matériel promotionnel du comité (dépliants, etc.)
- Acheter un ordinateur portable pour la réalisation des tâches de trésorerie
- Payer le déplacement des membres lors des activités du comité

## 16. CONCLUSION

Dans les conditions difficiles, nous estimons que le comité des usagers a réussi à remplir ses fonctions et réaliser sa mission. Le comité a une vision d'avenir qui lui permet de maintenir un engagement soutenu dans la réalisation de sa mission.

## 17. SIGNATURE

**Signature du président/de la présidente :**

*Gérard Turcotte*

---

Gérard Turcotte, président  
Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins

Date : Le 10 mai 2022