

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

Québec 



---

# Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers du  
Centre de réadaptation en déficience  
physique Chaudière-Appalaches (CRDP-CA)

---

**Sur la piste d'amélioration!**



## TABLE DES MATIÈRES

1. Identification.....	3
2. Mot de la présidente .....	3
3. Priorités et réalisations de l'année écoulée .....	4
4. Composition et portrait des membres .....	5
5. Coordonnées professionnelles .....	5
6. 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 ....	6
2. b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus... 6	
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
7. Actions réalisées en lien avec le guide des valeurs des comités .....	8
8. Tenue des rencontres.....	9
9. Collaboration avec les acteurs du régime d'examen des plaintes.....	9
10. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine .....	9
11. Rapport financier .....	11
12. Autoévaluation du comité .....	11
13. Nombre d'heures de bénévolat.....	11
14. Autres informations/commentaires .....	11
15. Conclusion.....	12
16. Signature .....	12



## 1. IDENTIFICATION

**Nom du comité des usagers :**

Comité des usagers du CRDP-CA

**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>	253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3
<b>N° de téléphone du comité :</b>	(418) 380-2064, poste 66313
<b>Courriel du comité :</b>	cucrdp.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

## 2. MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE

Chers usagers du CRDP-CA,

Une autre année se termine dans ce contexte particulier qui, on va le souhaiter, tire à sa fin. Ce n'est pas sans complexité que tous les membres ont dû s'adapter afin de garder une certaine vigie pour s'assurer du respect des droits de nos usagers et de la qualité des services offerts par nos établissements. C'est la raison pour laquelle nous sommes d'autant plus fiers de vous présenter ce rapport d'activités.



Étant donné les règles sanitaires mises en place et notre manque de présence dans nos installations, nous avons dû trouver d'autres alternatives afin de rester en contact avec nos usagers. C'est ainsi que nous avons créé notre propre page Facebook du Comité des usagers du CRDP-CA afin de tenir notre clientèle informée et mieux nous faire connaître en tant qu'organisation. De plus, des objets promotionnels ont été réalisés afin d'avoir une plus grande visibilité un peu partout dans nos établissements.

Pour l'année à venir, nos plus grands enjeux concerneront principalement le recrutement de nouveaux membres ainsi que la reprise du plan d'action. Plusieurs belles idées ont déjà été évoquées. Avec la collaboration ainsi que la motivation de toute notre équipe, celles-ci pourront éventuellement être réalisées.

Pour terminer, je tiens personnellement à vous remercier, chacun des membres, pour votre contribution et votre soutien. Je tiens aussi à souligner le travail exceptionnel effectué par nos personnes-ressources dont M<sup>me</sup> Caroline Huppé, pour toute la gestion administrative du comité, ainsi que M<sup>me</sup> Annie Bernier, qui offre un soutien pour les accompagnements. Vous êtes les piliers fondamentaux des comités et vous côtoyer est un véritable plaisir!



Les deux dernières années de pandémie auront sûrement laissé leurs lots de séquelles dont nous aurons du mal à oublier. Cependant, elles nous auront aussi permis de réaliser à quel point il est important de s'unir dans la bienveillance pour l'avenir de notre société.



Karine Hamelin, vice-présidente  
Comité des usagers du CRDP-CA

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

- La vice-présidente du comité a participé à quelques conférences virtuelles avec la Direction générale du CISSS qui avaient pour objectif de faire l'état de la situation épidémiologique en Chaudière-Appalaches, transmettre certaines informations et répondre aux préoccupations des participants.
- Afin de favoriser le recrutement de membres au sein du comité, une approche a été faite auprès de certains intervenants et chefs de service du CRDP-CA.
- Réalisation de 500 sacs réutilisables sur lesquels on retrouve les coordonnées du comité et distribution de ceux-ci aux usagers ainsi qu'aux intervenants dans chaque point de service.
- Au cours d'une visite au point de service de Charny, la vice-présidente a fait une tournée des salles d'attente afin de pouvoir rencontrer des usagers. Elle a profité de l'occasion pour discuter avec eux, faire la promotion du comité et leur remettre un sac réutilisable.
- Réalisation d'une banderole rétractable sur laquelle on peut retrouver le logo et les coordonnées du comité.
- Création d'une page Facebook afin de pouvoir diffuser des informations sur le comité des usagers.
- Distribution des dépliants dans chaque point de service du CRDP-CA.



#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou autre</i>	<i>Rôle</i>
Hélène	Gilbert	Usager	Présidente
Karine	Hamelin	Usager	Vice-présidente
Isabelle	Bujold	Usager	Secrétaire-trésorière
Yves	Nadeau	Usager	Membre régulier
Vincent	Rodrigue	Usager	Membre régulier
Léo	Boucher	Usager	Membre régulier
Yvon	Landry	Usager	Membre régulier
Francine	Villeneuve	Personne intéressée	Membre régulier

#### Membre(s) ayant démissionné au cours de l'année

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou autre</i>	<i>Rôle</i>
Richard	Bélanger	Usager	Membre régulier

#### 5. COORDONNÉES PROFESSIONNELLES

<b>Président(e)</b>	<b>Prénom :</b> Hélène	<b>Nom :</b> Gilbert
	<b>Adresse postale :</b> 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	<b>N° de téléphone :</b> (418) 380-2064, poste 66313	
	<b>Courriel :</b> cucrdp.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> geneviève_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Personne-ressource</b>	<b>Prénom :</b> Caroline	<b>Nom :</b> Huppé
	<b>Adresse postale :</b> 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	<b>N° de téléphone :</b> (418) 380-2064, poste 66313	
	<b>Courriel :</b> caroline.huppe.cissc@ssss.gouv.qc.ca	



## 6. BILAN DES ACTIVITÉS

*Le comité a un plan d'action* : Oui, le comité a un plan d'action.

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

- Lors d'une visite au point de service de Charny, la vice-présidente a fait une tournée des salles d'attente afin de pouvoir rencontrer des usagers et discuter avec eux. Elle a profité de l'occasion pour faire la promotion du comité et leur remettre des objets promotionnels. Cette visite fut très intéressante et a permis de rencontrer une dizaine de personnes.
- Des téléviseurs sont installés dans chaque points de service du CRDP-CA, afin de diffuser les témoignages des membres, que l'on retrouve sur le DVD enregistré en décembre 2016, ainsi que certaines informations à propos du comité des usagers. Ces téléviseurs sont placés à différents endroits tels que les entrées ou les salles d'attente.

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

Dans le but de donner de l'espoir aux usagers dont l'état de santé s'est détérioré suite à leur maladie ou leur traumatisme, le comité a mis à leur disposition le DVD de témoignages des membres réalisé en 2016.

Les clients intéressés à le visionner peuvent le demander auprès de leur intervenant(e) dans les différents points de service du CRDP et quelques DVD sont aussi disponibles, pour consultation sur place seulement, à la BiblioTech du CISSS de Chaudière-Appalaches située à l'Hôtel-Dieu de Lévis.

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

Un sondage ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services obtenus était remis aux usagers des deux unités de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI), soit aux points de service de Beauceville et de Charny, juste avant leur départ. Toutefois, en raison de la pandémie et des consignes sanitaires à respecter dans ces milieux de vie et les milieux de soins, la distribution du sondage a cessée depuis les deux dernières années. Cette démarche pourrait être relancée ultérieurement.



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

- Le Comité des usagers du CRDP-CA a appuyé les initiatives du Comité des usagers du programme DI-TSA qui a travaillé sur un dossier important concernant les allocations de soutien à la famille (SAF).

Durant la pandémie, il a été plus difficile pour les familles d'utiliser les sommes allouées pour le répit et le gardiennage. Les démarches qui ont été effectuées dans ce dossier ont fait en sorte que le Ministère a permis une importante flexibilité dans l'utilisation de ces montants, permettant ainsi aux familles de les utiliser sur une période de 2 ans.

- Participation, à titre consultatif, de la présidente et de la coordonnatrice du Comité des usagers du programme DI-TSA à un comité de travail de la Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation. La clientèle en déficience physique a également été représentée grâce à la collaboration de M<sup>me</sup> Julie Gosselin, ancienne membre du Comité des usagers du CRDP-CA, en tant qu'utilisateur partenaire.

Ce comité a également veillé au respect des droits et des intérêts des usagers et de leur famille en émettant des commentaires constructifs et par le travail effectué pour la rédaction du nouveau *Guide de gestion de la mesure de soutien aux familles*.

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

Voici quelques exemples de situations pour lesquelles une démarche d'accompagnement a été effectuée :

- Accompagnement d'un couple qui habite dans une RPA dont la dame est handicapée depuis plusieurs années. Les démarches effectuées dans ce dossier ont permis d'augmenter considérablement le nombre d'heures de services au niveau des activités de la vie quotidienne (AVQ) et des activités de la vie domestique (AVD) par la modalité du programme chèque emploi-service.
- Suite à la fermeture d'une résidence qui offrait de l'hébergement et des services spécialisés à des personnes présentant des incapacités physiques ou intellectuelles, dans la région de Chaudière-Appalaches, une quinzaine d'utilisateurs ont été relocalisés pour des raisons de sécurité et de manque de main-d'œuvre pour donner les soins et services. Étant donné que la relocalisation a été plus difficile pour certains, un groupe de travail a été



mis sur pied et la collaboration de différents partenaires a été sollicitée afin d'identifier les enjeux et trouver des pistes de solution.

De plus, de l'accompagnement a été fait auprès des membres de deux familles d'utilisateurs qui avaient été relocalisés et dont le milieu choisi ne répondait pas à l'ensemble des besoins. La collaboration du bureau du commissaire aux plaintes a été nécessaire dans ces dossiers.

- Un signalement de maltraitance a été fait pour une usagère qui avait été transférée dans un lieu d'hébergement provisoire. Une intervention a été faite rapidement par le commissaire aux plaintes et la situation a pu se résoudre de façon temporaire car il y avait également d'autres enjeux.
- Accompagnement d'un couple, dont l'homme est handicapé suite à un accident, car la dame avait besoin de plus de soutien. Une intervention a été faite auprès de l'ergothérapeute de l'homme pour demander une réévaluation et une offre de services à la hauteur des besoins.
- Accompagnement dans quatre dossiers d'utilisateurs en DI-TSA-DP à propos des plans d'aide du programme chèque emploi-service car il y avait une grande incohérence dans l'application de la modalité.
- Accompagnement d'une mère dont le fils est suivi au CRDP et qui était insatisfaite du fait que certains services offerts ont été coupés.

## 7. ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LE GUIDE DES VALEURS DES COMITÉS

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<p style="text-align: center;"><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>▸ La participation de la vice-présidente du comité à quelques conférences virtuelles de la Direction générale du CISSS a permis de s'assurer du bien-être des usagers en étant informée sur l'état de la situation épidémiologique.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><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>▸ La participation de la vice-présidente aux rencontres du CUCI, son engagement face à l'ensemble des enjeux discutés entre les membres concernant toutes les clientèles et particulièrement son implication dans la recherche de solutions.</li> </ul>



<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<p style="text-align: center;"><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>▸ Lors des rencontres du CU, les membres sont quelquefois invités, à tour de rôle, à exprimer leur point de vue et les autres membres sont attentifs et respectueux envers la personne qui parle.</li> </ul>

## 8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 3 rencontres régulières :

- Le 23 septembre 2021
- Le 8 décembre 2021
- Le 16 mars 2022

Une assemblée générale annuelle a eu lieu le 12 octobre 2021.

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

Durant la dernière année, certains dossiers d'accompagnement ont nécessité la collaboration très appréciée des intervenants au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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

- Représentation de la clientèle en déficience physique auprès des différents organismes communautaires, lors des rencontres de parents organisées par le Comité des usagers du programme DI-TSA, qui ont pour objectif de mieux se faire connaître par les usagers et leurs familles, de transmettre certaines informations et de favoriser le recrutement de nouveaux membres.
- Favoriser la collaboration avec les différents organismes qui ont des mandats de défense des droits et de soutien aux familles concernées par la déficience physique.



- Poursuivre la participation aux tables de concertation en DI-TSA-DP afin de se tenir informé, de partager des informations, de rapporter les préoccupations, d'identifier des pistes de solution avec les partenaires et de s'assurer que la politique de lutte contre la maltraitance soit bien appliquée pour la clientèle en déficience physique.
- Poursuivre les présentations sur le mandat des comités des usagers en DI-TSA et en DP lors des rencontres d'équipes à l'intérieur du programme afin de se faire connaître davantage auprès des intervenants et permettre une meilleure collaboration avec eux par la suite.
- S'assurer que les informations relatives aux différents services offerts et au niveau du fonctionnement en général du programme DI-TSA et DP soient bien connues et transmises aux usagers par les divers intervenants.
- Favoriser les échanges avec la Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation afin que le comité puisse être consulté davantage lorsque des projets concernent les usagers en déficience physique.
- Collaborer avec la Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation dans la transformation des services qui s'actualisera au cours des deux prochaines années en participant, sur demande, à des rencontres ou à des présentations.
- Collaborer à la démarche d'Agrément Canada au niveau des services offerts à la clientèle en déficience physique lorsque celle-ci sera reprise.
- Transmettre des informations pertinentes aux usagers à propos du comité (dépliants, envois postaux, réseaux sociaux, etc.).
- Effectuer des présences terrain (semaine des droits des usagers, activités organisées par le comité, visites dans les différents points de service, etc.).
- Élaboration des nouvelles règles de fonctionnement du comité ainsi que des règles budgétaires.
- Élaboration d'un cartable d'accueil pour les nouveaux membres contenant plusieurs informations sur le comité et leur permettant de mieux comprendre et exercer leur rôle.
- Déployer de nouvelles stratégies pour se faire connaître auprès des usagers et les informer davantage sur le rôle et les fonctions du comité.
- Envisager des démarches de recrutement de nouveaux membres.



## 11. 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 2020-2021.

↳ Rapport financier joint

## 12. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ

*Le comité a procédé à son autoévaluation :*

Non, le comité n'a pas fait d'autoévaluation.

## 13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

*Nombre d'heures de bénévolat effectuées par le CU :* 184,25 heures

## 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES

- ↳ Le comité a renouvelé son adhésion au RPCU pour l'année 2022-2023.
- ↳ M<sup>me</sup> Annie Bernier, personne-ressource du Comité des usagers du programme DI-TSA, s'occupe d'effectuer le soutien au niveau des accompagnements.
- ↳ La vice-présidente, M<sup>me</sup> Karine Hamelin, s'implique dans quelques comités :
  - **CUCI** : En octobre 2020, elle a été désignée en tant que représentante au CUCI afin de représenter le Comité des usagers du CRDP-CA. Au cours des rencontres, sa participation lui permet d'exprimer son point de vue et recueillir différentes informations.
  - **Table régionale des enjeux du CUCI (TRE)** : Ce comité a pour mandat de faire un suivi au niveau des enjeux régionaux, à l'exception de ceux pris en considération par la Table hébergement régionale (THR). Son implication lui permet d'exprimer son point de vue sur les enjeux, de les analyser et proposer des solutions aux différentes parties concernées.



- **Comité de travail « Recrutement » du CUCI** : L'objectif de ce comité est de mettre en place des stratégies permettant de promouvoir le recrutement de membres dans les différents comités des usagers et de résidents en donnant une accessibilité plus fluide ainsi qu'une visibilité plus diversifiée.
- **Projet d'intégration de l'utilisateur partenaire au sein de l'ensemble de la structure de management de la gestion intégrée des risques et à la prestation sécuritaire des soins et services au CISSS-CA** : Sa participation en tant qu'utilisateur partenaire lui permet d'apporter son savoir expérientiel afin de s'assurer que les besoins réels des usagers soient au cœur de l'établissement. (Note : Les travaux de ce comité ont été interrompus en raison de la pandémie.)
- Participation à la démarche du **Plan d'action interministériel en santé mentale**. (Note : Les travaux de ce comité ont été interrompus en raison de la pandémie.)

## 15. CONCLUSION

Bien que la situation actuelle entourant la pandémie ait, une fois de plus, ralenti nos activités au cours de la dernière année, les membres du comité sont satisfaits de leurs réalisations. Ils espèrent à nouveau pouvoir organiser quelques événements au cours de la prochaine année, toujours dans le but de se faire connaître davantage auprès des usagers mais également pour leur faire connaître notre rôle et nos fonctions.

Le comité continuera de veiller au respect des droits des usagers, d'être à l'écoute de leurs préoccupations et d'être un bon représentant de la clientèle en déficience physique.

## 16. SIGNATURE

**Signature de la présidente :**

Hélène Gilbert, présidente  
Comité des usagers du CRDP-CA

Date : Le 19 mai 2022

