

## ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Indiquer le nom et type d'établissement :

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Indiquer le nom du comité des usagers :

Comité des usagers Drummond

Adresse postale du comité :

Centre Frederick-George-Hériot, 75 rue St-Georges - Local E10 , Drummondville J2C4G6

Numéro de téléphone : 819-478-6464-poste 66285

Courriel du comité : comiteusagers\_drummond@ssss.gouv.qc.ca

Indiquer le nom des comités de résidents sous votre responsabilité :

1. Centre d'hébergement Frederick-George- Hériot
2. Centre hébergement Marguerite d'Youville
3. Centre hébergement L'Accueil Bon-Conseil
- 4.
- 5.
- 6.

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

Présenter le rapport annuel d'activités, commenter sur les grands enjeux et les principaux résultats atteints au cours de l'année.

L'enjeu le plus important 2020-2021 dont nous avons priorisé, était celui de l'embauche d'une nouvelle personne ressource.

L'année fut bousculée par la pandémie COVID-19.

Nous avons quand même été capable de rester en contact avec nos usagers de diverses manières.

Trois rencontres sur quatre ont été par vidéoconférence (ZOOM) dû à la distanciations sociale.

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

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

Nous avons planifié à l'automne 2020 un aide-mémoire des ressources disponibles dans la MRC Drummond qui fut remis dans toutes les résidences de la MRC Drummond soit 100 000 personnes rejointes. Nous avons posté 48 000 dépliants. Aussi une campagne télévisuelle à Radio Canada pour 3 semaines soit du 15 février au 13 mars 2021. Cette campagne a rejoint aussi toute la population de la MRC Drummond en plus celle d'Arthabaska avec plus de 25 messages de 30 secondes

## ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres qui composent le comité des usagers, selon les informations demandées ci-dessous.  
Inscrire le prénom et nom de chaque membre.  
Cocher la case s'il s'agit d'un usager. Si non, préciser le type de membre dans la case suivante.  
Rôle : Sélectionner à partir de la liste déroulante.

Numéro	Prénom	Nom	Usager	Autres (préciser)	Rôle
1	Carol	Boulanger	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élu	Président
2	Yvon	Jutras	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élu	Vice-président
3	Suzanne	Gervais	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue	Secrétaire-trésorière
4	Jacqueline	Courtois	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue	--
5	Roland	Fleury	<input checked="" type="checkbox"/>	membre d' office CFGH	
6			<input type="checkbox"/>		
7			<input type="checkbox"/>		
8			<input type="checkbox"/>		
9			<input type="checkbox"/>		
10			<input type="checkbox"/>		
11			<input type="checkbox"/>		
12			<input type="checkbox"/>		
13			<input type="checkbox"/>		

### 5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité des usagers:	Prénom : Carol	Nom : Boulanger
	No de téléphone : 819-475-0178	Courriel : : carol.boulanger@cgocable.ca
	Adresse postale :	
Responsable local de l'établissement du dossier du comités des usagers	Prénom : Suzanne	Nom : Gervais
	No de téléphone :819-477-9777	Courriel : : susangervais@sympatico.ca
	Adresse postale :	
Personne-ressource du comité des usagers, si applicable	Prénom : POSTE NON COMBLÉ	Nom : EN ATTENTE DE REMPLACER M ÉRIC GERVAIS,RÉCRÉOLOGUE
	No de téléphone :819-477-0527 poste 66458	Courriel : eric_gervais_csssdrummond@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 75 rue St-Georges - Local E10 , Drummondville J2C4G6	

### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Décrire les actions prises en lien avec les six (6) fonctions.

6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

## ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les 12 droits des usagers étaient inclus dans notre dépliant des ressources remis dans plus de 48 000 résidences de la MRC Drummond, un dépliant avec la mention «à conserver» pour des besoins éventuels.

Un message à la télévision de 30 secondes sur les droits des usagers a été diffusé à Radio-Canada, plus de 25 fois du 15 février au 13 mars 2021 qui expliquaient bien les droits des usagers.

Les calendriers 2021 ont été remis dans les 3 centres d'hébergement en décembre 2020 en plus de la distribution de doudous.

### 6.2.1. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Par le biais de notre dépliant «à conserver» nous avons suggéré plus de 30 organisations et/ou ressources disponibles dans la région afin de répondre à leurs besoins durant la pandémie. Ce fut un succès, beaucoup d'appels des institutions tel que la ville de Drummondville, CLSC, bibliothèque et autres nous sont parvenus et des demandes d'ajout d'organisations et/ou ressources dans une prochaine parution si celle-ci est faite tout cela dans le but d'améliorer leurs conditions de vie.

### 6.2.2. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Aucune évaluation en raison de la pandémie n'a été faite.

### 6.3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Nous avons appuyé quelques résolutions au CUCI afin d'améliorer des problématiques touchant plusieurs usagers

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

Le comité a répondu à plus de 48 appels téléphoniques soit pour des informations, mécontentements, plaintes diverses. Sur le site Web, sept plaintes ont été formulées par l'usager lui-même et nous les avons supportés pour remplir le document à la Commissaires aux plaintes.

6.5. 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.

Malheureusement 2020-2021 a été catastrophique pour les comités des résidents, les locaux ont été réquisitionnés et les restrictions sévères, il nous a été impossible d'aller dans les Centres d'hébergement de longue durée sauf si nous étions un proche aidant. Ces restrictions sont encore en vigueur dans les trois centres.

6.6. 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 sur les services de santé et les services sociaux ».

Aucune demande reçue en 2020-2021 à cet effet

Voir définition ci-bas article 209.0.1

Un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de 10 usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation.

L'établissement doit alors, après avoir consulté le comité des usagers, confier l'exercice des fonctions prévues à l'article 212.1 au comité des usagers ou, aux fins de la constitution du comité de résidents, regrouper une telle installation avec une ou plusieurs autres installations maintenues par cet établissement. Lorsqu'il procède à un tel regroupement, l'établissement doit mettre sur pied un comité de résidents pour l'ensemble de ces installations comme si elles n'en constituaient qu'une..

## ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

### 7. TENUE DES RENCONTRES

Indiquer le nombre total de réunions que le comité des usagers a tenu durant l'année

Réunion régulière : 1 en personne et 3 par Zoom

Réunion extraordinaire : 0

Assemblée générale : 0

Assemblée générale extraordinaire : 0

Réunion conjointe avec les CR : 0

TOTAL : 4 réunions par année

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

Décrire les projets futurs que le comité des usagers compte déployer :

Le dossier reste entier, soit celui de remplacer notre personne-ressource, monsieur M Eric Gervais qui, depuis janvier 2020 à quitter son poste pour une promotion. NOUS SOMMES TOUJOUR EN ATTENTE DEPUIS UN AN DE LA DQPE POUR COMBLER LE POSTE. Dès l'arrivée de la nouvelle ressource, celle-ci aura à rebâtir les comités de résidents à Marguerite d'Youville et à L'Accueil-Bon-Conseil.

Recruter de nouveaux membres au comité des usagers Drummond sera aussi une priorité pour nous.

Continuer de promouvoir les droits des usagers, les informer et les supporter lorsque requis.

### 9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (C.A.A.P.) de la région Mauricie-et-Centre-du-Québec. plaintes touchant des professionnels de la santé

### 10. CONCLUSION

Le président du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

L'année 2020-2021 a apporté son lot d'imprévus. Nous avons su être capable, malgré la pandémie, de rejoindre nos usagers de diverses manières et répondre à leurs questionnements.

Nous avons participé à toutes les réunions du CUCI par ZOOM.

Nous terminerons l'année 2020-2021 avec un léger surplus.

### 11. RAPPORT FINANCIER

Utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier du comité des usagers » et la joindre à cette annexe 2 « Rapport d'activités ».

Autres informations :

## ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Notre personne-ressource pour les comités des Résidents, monsieur Eric Gervais, a terminé son mandat en janvier 2020 ayant eu une promotion au CIUSSS MCQ. Nous sommes actuellement , avec madame Nancy Frapier, à regarder, à l'interne, pour combler ce poste laissé vacant, le plus tôt possible.

Rapport d'activités complété par : Carol Boulanger,Président

Signature du président du comité des usagers : \_\_\_\_\_ Date : 31 Mars 2021