

## COMITÉ DES USAGERS – CRDI de Québec



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

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN)

## **PARTIE 2 Mot des membres**

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités 2021-2022 du Comité des usagers du CRDI de Québec.

Cette année fut aussi marquée par les contraintes occasionnées par la pandémie sur les différentes prestations de service. Nous avons pu constater la déception et l'inquiétude que cette situation a créées chez les usagers et leurs proches. Nous nous sommes assurés de les informer, de les soutenir et de les accompagner avec le plus de bienveillance possible durant ces longs mois de confinement.

## **PARTIE 3 PROJETS RÉALISÉS DURANT L'ANNÉE ÉCOULÉE**

### **Dossiers prioritaires**

- Maintenir un contact avec les usagers et leurs représentants.
- Fournir aux usagers et à leurs proches des renseignements et un accompagnement de qualité en réponse à des demandes individuelles ou collectives.
- Présenter à la Direction des programmes en Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DDITSADP) et à la Direction évaluation, qualité, performance et éthique du CIUSSS-CN un projet de rencontres avec les usagers vivant dans quatre milieux de vie de vie substitut.
- Surveiller la situation des usagers hébergés dans trois RAC de l'IUSMQ.
- Nous assurer que la qualité des services et que la prestation de certains services soient maintenues en contexte de pandémie.

### **Réalisations**

- Feuillet « S'assurer oui ou non » afin de renseigner les parents des usagers qui vivent dans une ressource de type familial (RTF), dans une ressource intermédiaire (RI) ou dans une résidence à assistance continue (RAC) sur l'importance de vérifier le besoin en assurances des biens personnels tels que meubles, vêtements, matériel électrique ou électronique (radio, téléviseur, ordinateur, rasoir, etc.), articles de sports ou de loisirs, appareillages (fauteuil roulant, prothèses, etc.). Il y est aussi question de la procédure à suivre en cas de vol, de bris ou de perte totale lors d'un événement survenu à la résidence. Le feuillet a été diffusé par le biais de notre Infolettre.
- En collaboration avec le Comité des services aux adultes (COSA), le CU a conçu 13 affichettes de format 8 1/2 x 14 qui exposent, en texte et en images, une version adaptée des 13 droits des usagers. Ces affichettes ont été conçues dans le cadre du projet de rencontres avec les usagers afin de faciliter la compréhension de leurs droits. Elles sont disponibles sur le site Web du CIUSSS, section Comité des usagers du CRDIQ, et peuvent être fournies sur demande aux proches des usagers ou à des organismes communautaires.
- Révision des règlements du comité des usagers.
- Mise à jour du volet CU CRDIQ sur le site Web du CIUSSS-CN.
- Distribution de pochettes contenant les différentes publications du CU aux nouveaux gestionnaires de la Direction DI-TSA-DP.

### **Collaboration de la Direction DI-TSA-DP aux rencontres régulières du CU**

- M<sup>me</sup> Joanne Drolet, déléguée par la Direction DI-TSA-DP à titre de gestionnaire répondant, a été présente à quatre réunions. Son rôle est d'assurer un suivi aux questionnements des membres. Les sujets suivants ont été abordés :
  - état de situation sur les services ;
  - vaccination de la clientèle et du personnel en RI-RTF-RAC ;
  - réouverture des services socioprofessionnels ;
  - transformation des résidences jeunes et développement d'unités de réadaptation comportementale intensive (URCI) ;

- soutien au deuil ;
- outils servant à l'établissement du plan d'intervention ;
- port du masque pour la clientèle dans les milieux socioprofessionnels et dans certaines RAC ;
- stratégie de recrutement pour les milieux socioprofessionnels ;
- maison des aînés ;
- appel d'offre RI pour 12 usagers/cadre de référence RI-RTF.

- Présentation par M<sup>me</sup> Amélie Duchesne, adjointe à la direction, du dossier Accès et trajectoire du parc résidentiel et du continuum de services (RTF-RI-RAC-URCI et unités à l'IUSMQ).
- M<sup>mes</sup> Martine Ouellet, directrice adjointe et Jenny Huppé, chef de programme socioprofessionnel et programme d'intégration communautaire (PIC), ont présenté un état de situation des services socioprofessionnels et le développement prévu de ces services.

#### **PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

**Nombre total de membres : 12**

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager	autre (précisez)	
Marie Boulanger-Lemieux		Parent	Secrétaire du CU, membre du sous-comité RUMVS, représentante du comité au sein du CUCI, au comité processus qualité en RI-RTF, au comité tactique télésanté et au comité de restructuration pour la clientèle desservie ou non.
Pierre Dechêne	X		Membre COSA.
Ginette Drouin		Parent	Représente du comité au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), au conseil d'administration de l'Association québécoise des comités des usagers en DI-TSA et déléguée à leur assemblée annuelle.
Denise Fournier		Parent	Membre du sous-comité RUMVS et représentante à la table de mission DI-TSA du RPCU.
Renald Godin		Parent	
Pokou-Désiré Kanhan		Parent	Trésorier
Dave Lachance	X		Membre COSA, membre du sous-comité RUMVS.
Denise Lafleur		Parent	Représentante au comité gestion des risques de la Direction DI-TSA et DP.
Simon Laliberté	X		Membre COSA
Claude Pelletier		Parent	Responsable du sous-comité RUMVS. Porteur du dossier : Augmentation abusive des frais d'hébergement pour la clientèle DI-TSA-DP et exposition des usagers hébergés à la fumée secondaire au tabac et au cannabis
Lise Turgeon		Parent	Représentante au comité d'évaluation de l'implantation du modèle intégré de partenariat avec l'utilisateur au sein du CIUSSSCN, au comité d'évaluation de l'expérience usager de la clientèle DI-TSA. Porteuse de dossiers : - Information, soutien et accompagnement des usagers ; - Droits des usagers
André Vallerand	X		Membre COSA, membre du sous-comité RUMVS.

## Formation continue

Au cours de l'année, plusieurs membres ont assisté à des formations virtuelles offertes par différents organismes. Voici quelques exemples.

- *Modèle de développement humain, Processus de production du handicap* par l'RIPPH : Lise Turgeon et Denise Juneau
- *Droits des usagers / RPCU* : Lise Turgeon, Denise Juneau, Denise Fournier, Denise Lafleur
- *Soins de longue durée à domicile/ Dr Geneviève Dechêne (Conseil de la protection des malades)* : Marie Boulanger Lemieux
- *Conférence sur la bienveillance et la maltraitance des proches aidants /AQCUDITSA* : Claude Pelletier, Marie Boulanger Lemieux, Denise Lafleur
- *Accompagnement des usagers DI-TSA et de leurs proches /AQCUDITSA* : Claude Pelletier, Denise Lafleur
- *Forum national sur l'hébergement /PHAS, PARDI, Autisme Montréal, CRADI* : Claude Pelletier
- *Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité /RPCU et Curateur public du Québec* : Claude Pelletier, Denise Lafleur
- *Les usagers hébergés en RAC/RI/RTF sont trop médicamenteux : mythe ou réalité ? / PARDI AMDI RIPPH CIUSSS CENTRE SUD MTL* : Claude Pelletier
- *Le déconditionnement chez l'aîné ou pourquoi l'avenir appartient à ceux qui se lèvent tôt ?* CEVQ CIUSSSCN : Claude Pelletier
- *Quels recours en cas de non-accès aux services sociaux et aux services de santé pour les personnes DI-TSA ? / Justice Pro Bono* : Claude Pelletier

## Autres participations

- M<sup>me</sup> Denise Juneau a participé aux rencontres des partenaires concernant les activités de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle.
- M<sup>mes</sup> Lise Turgeon, Denise Lafleur, Ginette Drouin et M. Claude Pelletier ont rencontré l'exécutif du CUCI.

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	---	---	---	---
PERSONNE-RESSOURCE Volet information et administration	Juneau Denise	7843, des Santolines, Québec G1G 0G3	418 683-2511 poste 2850	Denise.juneau.ciusssc@sss.gouv.qc.ca
PERSONNE-RESSOURCE Volet soutien et accompagnement	Élizabeth Cloutier	7843, des Santolines, Québec G1G 0G3	418 931-2734	Elizabeth.cloutier.ciusssc@sss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Michelle Robitaille Rousseau	2101, 1 <sup>re</sup> Avenue Québec G1L 3M6	418 524-2404	
AUTRE	---	---	---	---

Commentaires s'il y a lieu :

À la suite du départ de la présidente en septembre 2020, aucun membre n'a voulu prendre la présidence. Le comité a décidé de nommer des porteurs de dossiers. La répartition des tâches est explicitée à la partie 4 du présent rapport.

## PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

*(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)*

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 ».

### Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Nous avons reçu 46 demandes d'information provenant de parents :
  - 8 demandes concernent les communications;
  - 2 demandes concernent les archives;
  - 7 demandes concernent la fermeture des services socioprofessionnels;
  - 15 demandes concernent l'accès aux services;
  - 2 demandes d'information sur les services de la Direction DI-TSA-DP;
  - 2 demandes concernent les services résidentiels;
  - 2 demandes concernent les services de soins à domicile;
  - 1 demande concerne la vaccination contre la Covid;
  - 1 demande de document publié par le CU;
  - 6 demandes sur les services externes : notaire, REEI, Revenu de base garanti, impôt, CNESST, rôle du Curateur.

- Nous avons reçu 42 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 :

8 demandes concernant le guichet d'accès, la liste d'attente et le transfert de dossiers d'une autre région ;

3 demandes concernant les services socioprofessionnels ;

4 demandes concernant les services résidentiels ;

2 demandes concernant les services techniques ;

11 demandes concernant les services ou les intervenants ;

4 demandes concernant les ressources humaines ;

2 demandes concernant les ressources financières ;

2 partenaires voulaient nos fiches résidentielles ;

6 demandes « Autres » : demande de référence pour un sondage qui aurait été fait auprès de notre clientèle;  
offre pour faire un don de jouets ;  
offre pour être famille d'accueil à Toronto ;  
demande d'infos sur les services pour territoire Chaudière  
Appalaches;  
demande d'adresse courriel d'un gestionnaire ;  
offre de bénévolat.

- Distribution, en collaboration avec la Direction DI-TSA-DP, d'une lettre de bienvenue et de documents d'information du CU destinés aux nouveaux usagers admis dans les services de la Direction.
- Distribution de quatre Infolettres à 263 usagers ou 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 d'une page Facebook pour le CU du CRDI de Québec.
- Dépôt de la mise à jour de notre documentation et du rapport annuel sur le site Web du CIUSSS.

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

- En novembre 2020, nous avons mis en place le sous-comité RUMVS (rencontre des usagers dans leur milieu de vie substitut) qui avait pour mandat de mettre en place un projet pilote visant l'élaboration d'une politique de rencontre avec des usagers vivant dans quatre milieux de vie substitués. 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. Le projet a été présenté à Mesdames Lisane Boisvert, directrice au programme DI-TSA-DP et Marlène Chevanel, directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité. Ces dernières ont refusé le projet et nous ont proposé de rencontrer des usagers dans leur centre d'activités de jour. Les membres

du sous-comité RUMVS et les membres du CU ont été très déçus de cette réponse. Nous prévoyons entreprendre des démarches supplémentaires afin que le droit du comité des usagers de rencontrer les usagers soit respecté par la Direction. Une rencontre avec Mesdames Jenny Huppé et Chantale Du Sablon, chef de programme socioprofessionnel a eu lieu afin d'échanger sur la possibilité de visiter des usagers dans leur centre d'activités de jour.

### **Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- L'évaluation formelle de l'expérience usager est la responsabilité du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE).
- Aucune démarche particulière n'a été entreprise cette année, mais le comité demeure vigilant par l'entremise d'un service téléphonique d'écoute et de soutien.
- Lise Turgeon est la représentante du CU au comité d'évaluation de l'expérience usager de la clientèle DI-TSA-DP du BPUE. Cette démarche sera mise en branle en janvier 2023.

### **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 deux personnes-ressources : personne-ressource à l'information et à l'administration et personne-ressource au soutien et à l'accompagnement.
- La personne-ressource au soutien et à l'accompagnement a signalé à la Direction quelques situations problématiques survenues dans des résidences à assistance continue (RAC) situées dans les murs de l'IUSMQ.
- Depuis trois ans, le comité travaillait pour savoir si une protection de leurs biens personnels est offerte aux usagers. Plusieurs intervenants du CIUSSS ont été interpellés, dont le BPUE. La situation étant complexe, le CU a mis un terme à ces démarches. Nous avons plutôt opté pour la production d'un feuillet dans lequel on retrouve des recommandations relativement à la protection des biens personnels de l'utilisateur. Le feuillet a été transmis dans l'Infolettre.
- L'augmentation contestable des frais d'hébergement pour les personnes recevant le Revenu de base garanti est une de nos grandes préoccupations. Le dossier ayant été abandonné par la Société québécoise de la déficience intellectuelle, Monsieur Claude Pelletier, membre responsable de ce dossier, a préparé un dossier illustrant l'appauvrissement de notre clientèle hébergée en RI-RTF-RAC au fil des ans. Le dossier a été présenté à M<sup>me</sup> Jennifer Maccarone, députée libérale à l'Assemblée Nationale du Québec qui devait le transmettre au Ministre Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et Services sociaux.
- Afin de documenter l'impact de la pandémie sur la clientèle nous avons tenté d'avoir des informations auprès de la Direction DI-TSA-DP. N'ayant reçu que très peu d'informations, nous avons contacté la Direction des affaires juridiques et institutionnelles pour l'accès à des informations telles que le nombre d'utilisateurs infectés, nombre d'utilisateurs décédés de la Covid, nombre d'écllosion dans les différents milieux de vie. Nous avons donc été très étonnés d'apprendre qu'il n'existe aucune information concernant notre clientèle. Cela nous paraît pour le moins inexplicable. Comment penser améliorer la situation dans une éventuelle réplique de la pandémie ou dans toute situation semblable qui pourrait survenir dans le futur ?

- Afin d'être bien informées de la procédure d'élaboration du plan d'intervention, Mesdames Lise Turgeon, Élisabeth Cloutier et Denise Juneau ont rencontré virtuellement la formatrice de ce dossier, madame Annie Ross. Un plan de déploiement de cette formation est en cours. Nous nous proposons de revenir sur cette question avec M<sup>me</sup> Ross au cours du mois de septembre 2022.
- Dans le cadre du projet « Développer des plateaux d'apprentissages afin d'intégrer et de maintenir en emploi les usagers en DITSADP », les services socioprofessionnels de la Direction DI-TSA-DP ont collaboré avec le BPUE pour recueillir le savoir expérientiel d'usagers dans leur processus d'insertion et d'intégration en emploi. Pour recueillir les propos des participants, des groupes de discussion ont été mis en place. Nous avons constaté que les critères pour le choix d'usagers DI-TSA étaient formulés de manière discriminante et qu'ils ont certainement nui au recrutement des participants. Le CU a informé M<sup>me</sup> Marie-France Allen du BPUE de l'inconfort devant cette situation. Cette démarche a permis de sensibiliser M<sup>me</sup> Allen et M. Michel Desaulniers, responsable de ce projet à la Direction DI-TSA-DP, à l'importance de s'assurer que la documentation transmise aux personnes DI-TSA soit adaptée à leur niveau de compréhension.
- Nous avons appris que les incitatifs financiers offerts au personnel dans le cadre de la pandémie ne s'adressaient pas au personnel de la Direction DI-TSA-DP. Ce qui pouvait avoir pour effet de voir nos effectifs migrer de façon temporaire ou permanente vers d'autres emplois mieux rémunérés. Nous avons collaboré avec d'autres CU et organismes communautaires afin de faire des pressions pour que les incitatifs financiers soient étendus à tous les employés. La situation s'est réglée à la satisfaction de tous.
- Le CU a exprimé ses préoccupations et sa position relativement à « l'institutionnalisation » des usagers hébergés dans les trois unités RAC administrées par la Direction DI-TSA-DP à l'intérieur des murs de l'IUSMQ. La personne-ressource du comité a été interpellée par des parents, et parfois même par des intervenants de l'établissement, afin de signaler des faits concernant l'absence de qualité de vie de certains usagers ainsi que des pratiques d'isolement et des mesures de contrôle allant à l'encontre de leurs droits.

En conformité avec sa mission de défendre les droits des usagers, le CUCRDIQ a demandé :

- que des mesures soient prises pour rehausser les pratiques cliniques, ce qui signifie que tous les usagers aient un plan d'intervention à jour et que celui-ci soit révisé selon les modalités établies;
- que le PAM TGC soit élaboré en équipe interdisciplinaire et qu'on suive l'évolution des moyens mis en place;
- qu'on s'assure que les politiques et procédures de même que le code d'éthique soient respectés et qu'une vigie soit effectuée à cet effet.

En second lieu, le CUCRDIQ recommande :

- qu'une réflexion soit amorcée afin de reconsidérer la vocation des unités de vie installées en milieu institutionnel (IUSMQ) dans une optique de solution temporaire de type épisodes de service plutôt que d'hébergement;
- de revoir, selon le profil de chaque usager et en concertation avec les familles,

l'orientation résidentielle en vue d'une réintégration dans la communauté;  
- d'envisager une orientation des usagers présentant des troubles graves du comportement vers les URCI ou vers des RAC adaptées où ils pourront bénéficier d'un programme de réadaptation intensive;  
- qu'une programmation soit élaborée pour tous les usagers avec des activités stimulantes et valorisantes de même que des activités d'intégration pour ceux qui peuvent en bénéficier.

Afin de répondre à nos demandes, M<sup>me</sup> Lisane Boisvert a convoqué le CU à une rencontre qui lui a permis de présenter leur plan de restructuration. Les gestionnaires responsables doivent nous faire un suivi à l'automne.

#### **Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte**

La personne-ressource au soutien et à l'accompagnement, M<sup>me</sup> Élisabeth Cloutier, a reçu 46 demandes au cours de l'année.

Voici les résultats de la compilation.

**Demandeurs :** 10 usagers, 29 parents, 1 partenaire, 4 éducateurs, 2 TS

**Clientèles visées :** 13 enfants, 33 adultes

**Services visés :** 28 résidentiels, 5 socioprofessionnels, 2 communautaires, 11 services éducatifs, 1 AEO

**Milieus de vie :** 14 familles naturelles, 10 RI, 17 RAC, 1 RTF, 4 autres.

**Nature de la demande :** 32 nouvelles demandes  
4 dossiers actifs  
2 accompagnements ponctuels  
2 accompagnements continus  
10 demandes récurrentes  
42 écoute et soutien

**Niveau d'urgence :** 40 interventions dans les deux semaines, 6 suivis réguliers

**Personnel impliqué (CRDI) :** 5 éducateurs, 9 chefs de service, 2 coordonnateurs, 13 gestionnaires, 4 autres (ergothérapeute, TS).

M<sup>me</sup> Cloutier présente chaque année un rapport détaillé des demandes traitées, des interventions mises en place ainsi qu'une analyse approfondie et pertinente qui soulève des questionnements, des pistes de solution, et même des blâmes dans certains cas. On y trouve aussi des remerciements adressés à des gestionnaires particulièrement ouverts, actifs et efficaces.

## **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, le comité de rencontres avec les usagers vivant en milieu de vie substitut (CRUMVS).

Cette année, seul le CRUMVS a été actif. Les rencontres se sont déroulées sur la plateforme Zoom selon le calendrier régulier.

## **Fonction 6 – Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des disponibilités de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux »**

Ne s'applique pas à notre comité.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

*(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))*

1. Le CU a tenu six rencontres régulières. Ces rencontres se sont tenues sur ZOOM.
2. Vu la complexité d'organiser une assemblée annuelle virtuelle, les membres ont décidé de ne pas tenir d'assemblée annuelle.
3. Le sous-comité Rencontre d'usagers vivant en dans un milieu vie substitut (RUVMS) a tenu sept rencontres virtuelles.
4. Le sous-comité d'orientation des usagers adultes (COSA) a tenu une rencontre pour le projet des affiches et de la brochure sur les droits des usagers.
5. Le sous-comité des résidents n'a pas tenu de rencontre.

## **PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE**

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

### **En 2022-2023, le comité entend :**

- poursuivre les démarches afin de réaliser notre projet pilote (rencontrer les usagers dans quatre milieux de vie substitués) ;
- mettre en place une politique de rencontres des usagers dans leur centre d'activités de jour ;
- poursuivre les démarches concernant l'augmentation contestable des frais d'hébergement ;
- sensibiliser les gestionnaires aux besoins qui nous sont transmis par les usagers ou les proches ainsi qu'au rôle et à la philosophie du comité des usagers à cet égard ;
- élaborer une brochure présentant des mises en situation illustrant les 13 droits des usagers.

## **PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ** *(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)*

Voir fonction 4

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services :  
Aucune plainte déposée au cours de l'année en lien avec nos dossiers.

## **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
46	9	1	11		1
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
18		2		0	

Commentaires s'il y a lieu

## **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)*

Le comité des usagers est satisfait du travail effectué au cours de l'année en dépit des contraintes imposées par les nombreuses mesures associées à la pandémie, dont celle de tenir toutes nos rencontres de manière virtuelle.

Ce contexte particulier nous amène toutefois à un constat inquiétant. La clientèle DI-TSA demeure une fraction de la population tellement silencieuse qu'elle échappe souvent à l'attention des instances détenant le pouvoir. Elle se fond dans des terminologies telles que « personnes vulnérables », ce qui a pour conséquences de l'assimiler sans autre forme de procès à la situation des personnes âgées. Or les besoins, selon l'âge des usagers, sont fort différents : intégration sociale, travail, milieu de vie intégré à la communauté, stimulation, réadaptation, contacts sociaux etc., pour lesquels ils sont souvent dépendants des personnes qui les soutiennent.

Notre clientèle a souffert au cours des deux dernières années. Ceux qui avaient un travail, une occupation de jour, des contacts avec leur famille et des amis, ont été sacrifiés pour ceux dont les besoins drainaient un grand nombre de ressources humaines et matérielles. On a pu observer de nombreux cas d'anxiété, de pertes cognitives et d'autonomie allant parfois

jusqu'au déconditionnement dû à l'isolement imposé par les mesures instaurées dans les milieux d'hébergement et aux familles.

Et cette situation devrait, selon nous, perdurer... De grosses sommes ont été accordées pour développer des milieux de vie et des services ultraspécialisés destinés à une clientèle dont nous reconnaissons les grands besoins. Normal, compréhensible, temporaire, a-t-on envie de dire. D'accord, mais qu'en est-il des besoins des autres, de tous les autres ? La vie régulière reprend doucement son cours et nombre de nos usagers privés de service au cours des deux dernières années resteront à la maison ou dans un milieu de plus en plus ré institutionnalisé. Une menace plane : l'usager, ou son répondant, devra-t-il bientôt payer de sa poche pour s'offrir les services dont il a besoin ?

Nous considérons que notre clientèle est en danger, tant sur le plan des services que sur celui des ressources monétaires et/ou humaines attribuées pour les desservir. Notre comité, gardien de leurs droits et veilleur attentionné, se sent de plus en plus démuné et manque de moyens.

Malgré cela, nous poursuivrons nos travaux avec la même ardeur et la même ténacité. Je ne saurais trop remercier chacun des membres œuvrant bénévolement au CU, au CR et au COSA pour leur engagement exceptionnel à faire rayonner les droits des usagers ainsi que nos deux permanentes et notre personne au soutien qui se sont acquittées de leurs tâches avec diligence. En terminant, les membres du comité des usagers tiennent à remercier M<sup>me</sup> Joanne Drolet, directrice adjointe, pour sa présence régulière aux réunions du CU. Son écoute, sa diligence pour la transmission des informations sollicitées sont fort appréciées.

Nous remercions également Mme Lisane Boisvert, de la Direction DI-TSA-DP pour l'attention qu'elle accorde à nos demandes et revendications. Les retours de correspondance, les rencontres prévues pour approfondir une problématique correspondent à nos attentes. Les résultats souhaités ne sont pas toujours au rendez-vous, mais nous savons que nous aurons la possibilité de revenir à la charge et nous le ferons chaque fois que nous le jugerons nécessaire.

Nous remercions également ceux des gestionnaires qui ont collaboré de manière formidable avec notre personne-ressource au soutien et à l'accompagnement (ce point sera traité plus en détail dans le rapport annuel de cette personne).

Chers usagers, soyez assurés que nous poursuivrons nos actions en gardant avec cœur le cap sur vos besoins, vos droits et votre bien-être ainsi que sur ceux de votre famille. Comptez sur nous !

En terminant, sachez que nous avons à cœur de demeurer actifs et présents auprès des usagers et de leurs proches et nous espérons fortement avoir les moyens de réaliser nos objectifs dans les années à venir.



Marie Boulanger-Lemieux

Secrétaire

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER



COMITÉ DES USAGERS

Comité des Usagers du CRDIQ

RAPPORT FINANCIER

ANNÉE : 2021-2022

EN DATE DU : 2022-06-14

2022-05-30

### PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

#### DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Solde au 31 mars 2021 : (conservé exceptionnellement pour 2021-2022)	5 819,27 \$
Budget de fonctionnement pour 2021-2022 :	27 954,00 \$
Budget pour personne-ressource (s'il y a lieu) :	
Revenus provenant d'autres sources :	<b>27 954,00 \$</b>
<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>33 773,27 \$</b>

#### DÉPENSES

Service traiteur	
Service acheté à l'externe	19 162,65 \$
Colloque / frais déplacement, de séjour et d'inscription	500,00 \$
Déplacements courants	505,02 \$
Cotisations	750,00 \$
Formation et perfectionnement / forum	
Honoraires professionnels / interprètes / autres	840,00 \$
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne	128,19 \$
Poste / timbres / messagerie	
Publicité / promotions / informations aux usagers	210,02 \$
Petits équipements / matériel et réparations	
Autres charges (dépenses qui ne peuvent être associées à une catégorie)	150,00 \$
	<b>0,00 \$</b>
<b>TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT :</b>	<b>22 245,88 \$</b>
Salaire de la personne-ressource du CIUSSS (s'il y a lieu) :	
<b>GRAND TOTAL DES DÉPENSES :</b>	<b>22 245,88 \$</b>
<b>SURPLUS OU DÉFICIT ( ) AU 31 MARS 2022 :</b>	<b>11 527,39 \$</b>

Pokou-Désiré Kanhan, trésorier

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 - (FORMULAIRE ADAPTÉ)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022**

**IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS**

**Nom de l'Établissement :** CIUSSS - CAPITALE-NATIONALE

**Nom du comité des usagers :** Comité des Usagers du CRDIQ

**Nombre de comités de résidents (s'il y a lieu) :** \* Inscrire montant exact

**PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES** **MONTANT\***

Solde budgétaire du comité des usagers enregistré à la fin de la période précédente, le 31 mars 2021 (si négatif inscrire 0) **5 819,27 \$**

Budget alloué au comité des usagers pour 2021-2022 incluant le salaire de la personne-ressource et autres revenus (s'il y a lieu) : **27 954,00 \$**

Disponibilité budgétaire pour l'exercice financier 2021-2022 : **33 773,27 \$**

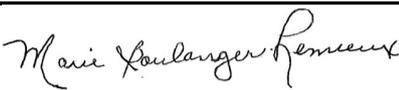
Dépenses de fonctionnement pour l'exercice 2021-2022 **22 245,88 \$**

Salaire de la personne-ressource pour l'exercice 2021-2022 (s'il y a lieu) **0,00 \$**

**Surplus ou déficit ( ) en date du :** **2022-03-31** **11 527,39 \$**

**Note :** Pour l'exercice 2021-2022, les comités des usagers furent autorisés à conserver le surplus dégagé au 31 mars 2021.

*Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données ont été validées.*

<b>Nom du secrétaire du Comité des usagers :</b>		<b>Marie-Boulanger Lemieux</b>
		14 juin 2022
 <b>Pokou-Désiré Kanhan, trésorier</b>		14 juin 2022