

**ANNEXE 2 -**  
**RAPPORT D'ACTIVITÉS**  
**DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ**  
**DES PROGRAMMES DI-TSA-DP**  
**DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT 2023-2024**

**1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**

L'Établissement du Centre Intégré de Santé et des Services Sociaux du Bas-Saint-Laurent (CISSS BSL) offre aux usagers, ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme, une déficience physique (DI-TSA-DP) ainsi qu'à leurs familles ou leurs proches, des services qui tiennent compte de leurs besoins par des programmes adaptés à leur condition.

**2. MOT DU COMITÉ**

Madame Manon Pedneault, qui a occupé le poste de présidente pendant six ans, a remis sa démission en septembre 2023 pour des raisons personnelles. Nous tenons à souligner son excellent travail, son assiduité et sa grande implication pour la défense des droits des personnes en situation de handicap. Le poste de présidente est encore vacant à ce jour. Aussi, nous mentionnons le départ vers une retraite bien méritée de madame Renée Michaud, conseillère à la personne, aux familles et aux proches. Pendant plusieurs années madame Michaud fut d'un grand soutien pour le comité, les parents, les proches et les usagers.

Depuis ce temps, les membres du Comité ont assuré son bon fonctionnement en poursuivant les tâches reliées à leurs fonctions et en assurant le suivi dans différents dossiers avec la collaboration de madame Mélina Watters, agente d'information du CISSS du Bas-St-Laurent.

En décembre dernier, un nouveau directeur des Programmes DI-TSA-DP au CISSS du Bas-Saint-Laurent est entré en fonction. Il s'agit de monsieur Didier Kaba. Jusqu'à maintenant, nous obtenons une bonne collaboration de sa part et nous souhaitons compter sur son appui pour les années à venir.

Soyez assurés que nous continuerons à défendre le maintien et la qualité des services offerts à notre clientèle.

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

L'amélioration des moyens de communication reste toujours au cœur de nos préoccupations. Le bulletin d'information Pas à pas a été publié et envoyé aux usagers deux fois au courant de l'année. Un sondage sur la satisfaction a également été envoyé à un groupe spécifique d'usagers.

Comme le poste de présidente est devenu vacant en cours d'année, le Comité s'est restructuré afin de continuer à fonctionner. Les membres du Comité se sont distribués les tâches inhérentes à leurs fonctions.

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS

Numéro	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autres	
1	Guy	Bellavance	x		
2	Line	Lavoie		Parent	
3	Georgette	Lefrançois		Parent	
4	Noëlyne	Lepage		Parent	
5	Lise	Métivier	x		
6	Isabelle	Ruest	x		
7	Diane	Ouellet		Parent	
8	Benoit	Ouellet (membre depuis novembre 2023)	X		
9	Manon	Pedneault (démission en cours d'année)		Parent	Présidente

## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel	Adresse postale
PRÉSIDENTE	Poste vacant				
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS DE L'ETABLISSEMENT	Didier	Kaba	418-724-5231 poste 401	<a href="mailto:didier.kaba.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca">didier.kaba.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca</a>	288, rue Pierre-Saindon Rimouski G5L 9A8

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS CONTINUÉS

### 1- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le bulletin d'information Pas à Pas a été publié sur le site WEB du CISSS du Bas-Saint-Laurent et un exemplaire de ce journal en format papier a été transmis par la poste, aux trois clientèles d'usagers ou à leur répondant. Le Pas à Pas est un moyen essentiel de rejoindre les usagers; il constitue la meilleure référence pour nous contacter. Ce bulletin renseigne également sur les fonctions du comité.

### 2- (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Les situations problématiques ou celles qui soulèvent des insatisfactions importantes sont transmises aux collaborateurs concernés. Ces situations permettent de travailler en amont à l'amélioration des services ou des conditions qui peuvent affecter les usagers.

La présence sur le CUCI (Comité des Usagers du Centre Intégré) d'un membre délégué du Comité vise à promouvoir régionalement une vision d'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

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

Le Comité des usagers a envoyé un sondage s'adressant aux adultes de 21 ans et plus, vivant en milieu naturel, et recevant des services socioprofessionnels. Le sondage, envoyé à l'automne 2023, nous a permis de connaître le niveau de satisfaction de ces usagers ciblés et de

soumettre des recommandations spécifiques à la direction des programmes.

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

Entretiens avec la direction et rencontres avec les membres du Comité des usagers:

#### **❖ Rencontres – monsieur Didier Kaba, Directeur DPDI-TSA-DP**

Des rencontres statutaires ont eu lieu avec monsieur Kaba. Ces rencontres permettent de garder le contact et de discuter des problèmes existants dès qu'ils se présentent.

#### **❖ Participation du directeur des programmes DI-TSA-DP et des gestionnaires aux rencontres du Comité**

Monsieur Didier Kaba, participe aux rencontres du Comité et nous tient informés des nouveautés, des difficultés ou des changements apportés. Plusieurs collaborateurs, notamment des gestionnaires et intervenants ont également participé aux rencontres du Comité pour des échanges éclairants sur les programmes et les innovations qui peuvent améliorer les conditions de vie de la clientèle desservie par le CRDI-TSA-DP. Ces échanges ont permis aux membres du Comité de recevoir des informations et d'obtenir des réponses à leurs questionnements.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Le Comité des usagers a tenu cinq rencontres régulières en format hybride. Les rencontres ont permis aux membres de rester informés à propos des différents dossiers concernant les usagers. Les rencontres étaient animées et très productives.

Plusieurs gestionnaires et intervenants de divers secteurs ont été invités aux réunions et leur collaboration a été très bénéfique pour les membres du Comité.

## **8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

Le Comité des usagers a reçu des demandes d'information et de soutien. Certains usagers nous ont aussi fait part de leurs insatisfactions.

L'étude des insatisfactions reçues demande parfois plusieurs interventions et nécessite beaucoup de temps. Nous avons donc été conseillés par différents collaborateurs pour ces quelques insatisfactions.

La bienveillance des usagers, soutenue par la direction DI-TSA-DP, permet de régler les problèmes à la source. Cette façon de faire permet à l'utilisateur d'être compris et appuyé dans ses demandes sans avoir à porter plainte, ce que les usagers ne font qu'en dernier recours. Le Comité contribue à améliorer la réponse aux insatisfactions, et cette fonction du Comité devrait être davantage connue par les usagers.

## **9. RÉALISATIONS - PARTICIPATIONS 2023 - 2024**

- Prise de plusieurs appels téléphoniques, de courriels et du courrier;
- Soutien, aide et assistance envers les usagers et leurs proches, selon la demande.

Le Comité des usagers fonctionne parfois en sous-comités, ce qui permet de travailler simultanément sur différents dossiers :

- Compilation et analyse des résultats du sondage de satisfaction envoyé par le Comité et visant les usagers DI-TSA et DP de 21 ans et plus, demeurant en famille naturelle;
- Publication sur le site internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent et envoi, en version papier de deux (2) bulletins d'informations Pas à pas.

D'autres participations à des rencontres ont permis, au cours de l'année, d'échanger sur des problématiques communes et de contribuer à des pistes de réflexion et d'action :

- Participation au CUCI (Comité des Usagers du Centre Intégré) d'un membre délégué du Comité.

## **10. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Les membres du Comité continueront de renseigner les usagers et de défendre leurs droits;
- Les membres du Comité accompagneront les usagers ou leurs proches qui en font la demande, afin de les soutenir, les écouter et les guider;
- Le Comité continuera à informer les usagers par le biais de la publication du bulletin Pas à pas.

## **11. CONCLUSION**

Les usagers demeurent le centre de nos préoccupations et nous nous efforçons de bien connaître les différents services qui leur sont offerts. Nous questionnons la direction lorsque cela s'avère nécessaire. L'approche d'ouverture et de collaboration avec la direction des programmes DI-TSA-DP fait en sorte que les insatisfactions sont entendues dans les meilleurs délais.

La qualité des conditions de vie des usagers demeure un objectif de grande importance. Néanmoins, des enjeux pour nos usagers demeurent et nous avons émis des recommandations pour chacun de ceux-ci :

### **ENJEUX ET RECOMMANDATIONS**

#### **I. Qualité et stabilité des services offerts**

La qualité des services passe par le soutien régulier des intervenants auprès des usagers. Or, le roulement du personnel fait que souvent l'utilisateur se retrouve avec un nouvel intervenant qui ne connaît pas le dossier. On a constaté un délai entre l'affichage de poste et la désignation du nouvel intervenant; l'utilisateur ne reçoit pas de services pendant cette période.

##### Recommandations :

Assurer un perfectionnement par la formation continue des intervenants qui travaillent auprès des usagers afin de répondre aux besoins exprimés.

Minimiser autant que possible le bris de services qui pourrait survenir pour un usager à cause des délais administratifs.

Afin d'éviter des ruptures de services, il serait bon d'améliorer le recrutement et la rétention du personnel.

#### **II. Répit et Hébergement**

Les besoins en répit sont différents d'une famille à l'autre et les services offerts ne répondent pas toujours aux besoins spécifiques de chaque famille et de chaque usager. Les familles se questionnent également sur la qualité des services dans les ressources offrant de l'hébergement. Il est connu que le soutien aux familles, le répit et l'hébergement, s'ils répondent bien aux besoins particuliers, permettent aux familles de garder l'utilisateur le plus longtemps possible dans son milieu naturel. Le vieillissement de la population ajoute un défi à cet enjeu.

##### Recommandations :

Nous recommandons l'amélioration de l'offre de répit pour répondre adéquatement aux différents besoins des familles dont l'utilisateur vit en milieu

naturel ainsi que le soutien aux parents lors du déménagement de l'utilisateur afin de vivre sereinement cette étape cruciale.

Nous recommandons de développer de nouvelles ressources d'hébergement dans un esprit d'innovation afin de répondre aux besoins spécifiques de l'utilisateur et de sa famille. De même, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, nous croyons qu'il serait pertinent de valoriser la profession des intervenants qui s'occupent de cette clientèle vulnérable afin de la rendre plus attirante.

### **III. Activités offertes à l'externe et en centres de jour**

Les résultats du sondage, réalisé au courant de l'année par le Comité, nous amènent à nous questionner sur la qualité des services adaptés offerts par le CISSS du Bas-Saint-Laurent dans les centres de jour destinés aux 21 ans et plus. Nous travaillons en collaboration avec la direction des programmes DI-TSA-DP afin de trouver des voies d'amélioration.

#### Recommandations :

Nous recommandons au CISSS du Bas-Saint-Laurent de s'inspirer des meilleures pratiques au Québec et de poursuivre la collaboration avec le Comité. La clientèle en déficience physique devrait aussi bénéficier d'activités de loisirs et socioprofessionnelles.

### **Remerciements**

Nous tenons à remercier monsieur Didier Kaba, directeur des programmes, pour sa coopération avec le Comité. L'ouverture offerte et les échanges d'informations permettent l'amélioration des services.

Nous remercions également tous les collaborateurs qui se sont joints aux réunions du Comité, en particulier madame Mélina Watters, agente d'information, madame Dominique D'Astous, agente de liaison du Comité et madame Caroline Gadoury, ancienne directrice des programmes.