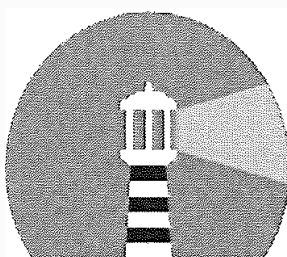


# Rapport d'activités 2023-2024

*Comité des usagers et des résidents Des Sources*



---

## 🌀 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 🌀

---

### 1. Identification

<b>Comité des usagers et des résidents des Sources</b>	
Comité des usagers et des résidents des Sources	
<b>Nom de l'établissement</b>	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>	
Adresse postale :	475, 3 <sup>ième</sup> avenue, Val-des-Sources QC J1T 1X6
Numéro de téléphone :	819-879-7158 poste 39324
Adresse courriel :	Comiteusagers.dessourcessss.gouv.qc.ca

### 2. Mot de la présidence

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2023-24 du comité des usagers et des résidents à Des Sources.

Nous avons vécu une année de transition au sein du comité pour les raisons suivantes :

- Identification des rôles au sein même du comité;
- Ajout d'un nouveau membre;
- Arrivée d'une nouvelle personne ressource;
- Reprise des rencontres régulières et en présentiel des membres du comité des usagers et des résidents.

Suite à la perte de nos données informatiques, comprenant tout l'historique du comité, nous devons encore à ce jour rebâtir notre système d'information et récupérer nos outils de travail.

Durant cette dernière année, le comité est fier d'avoir tissé des liens entre eux et d'avoir développé une perspective plus juste des actions et des représentations du comité. A cet égard, nous sommes particulièrement satisfaits du réseautage que nous construisons avec nos partenaires de la communauté. Nous débutons notre nouvelle année avec une vision plus précise de notre plan de travail pour l'année 2024-25.

Nous tenons à souligner l'excellent travail du RPCU en matière de formation. Plusieurs membres du comité ont bénéficié de plusieurs formations offertes durant l'année 2023-24.

Recevez mes salutations

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Claude	Daigle	x		Président
Luc	Brouillard	x		Vice-Président
Réal	Ouellette	x		Trésorier
Pauline	Arès Beaudoin	x		Secrétaire
Aline	Fréchette	x		Administrateur
Sophie	Ouellette	x		Administrateur

### 4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

<b>Présidence :</b>	Nom : Claude Daigle
	Courriel : dnc9101mail.com
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Luc Langlois
	Courriel : comiteusagers.dessourcessss.gouv.qc.ca
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

### 5. Bilan des activités

#### ➤ Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Distribution de matériel de promotion des droits, annonce faite dans le journal local et à la radio. Promotion des droits aux municipalités. Des dépliants d'information sur les droits et le rôle du comité des usagers et des résidents remis à chacune des admissions en hébergement.

#### ➤ Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Rencontre avec les gestionnaires de l'hébergement. Participation à la visite ministérielle et un membre du comité siège au comité milieu de vie. De plus, des rencontres régulières ont lieu entre la gestionnaire de zone et la personne ressource du comité des usagers pour effectuer le suivi de différents dossiers en lien avec la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents.

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

Nous avons cinq (5) boîtes de commentaires/plaintes dans l'établissement et deux (2) présentoirs de dépliants à l'hébergement. Nous recevons des commentaires des usagers que nous traitons par la suite au niveau local avec les gestionnaires. Nous en avons reçu huit (8) cette année, particulièrement en lien avec le service d'urgence.

➤ **Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Rencontre mensuelle avec chacun des gestionnaires de l'établissement à tour de rôle;
- Contact de plus en plus fréquent avec les organisatrices communautaires;
- Des liens se concrétisent avec le comité « vigie santé » de la MRC;
- Nous avons débuté le dossier des représentations concernant le service des transports collectifs dans la MRC.

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

- Dossier du transport, approche collective;
- Deux (2) dossiers ont nécessité un accompagnement pour rédiger une plainte auprès du commissaire.

➤ **Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

Fait mensuellement lors des rencontres du comité des usagers et des résidents et par notre participation lors des rencontres milieu de vie.

## 6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Non requis cette année

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Représentation au transport collectif de la MRC;
- Créer des liens avec le comité vigie santé de la MRC;
- Assurer la présence du comité dans la communauté à deux (2) occasions;
- Rencontrer les familles de l'hébergement une (1) fois;
- Offrir une (1) conférence sur les droits des usagers durant l'année;
- Participer à deux (2) comités locaux d'amélioration de soins et services auprès des usagers.

## 8. Tenues des rencontres

- Huit (8) rencontres régulières;
- Un (1) AGA

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Entre 225-250 Heures.

## 10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

Rapport financier joint

## 11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

- Cohésion des fonctions des comités des usagers et des résidents;
- Amélioration du fonctionnement du CUCI en termes de priorité local, d'écoute et de communication;
- Améliorer les communications avec les personnes ressources du CIUSSSE-CHUS;
- Mise en place de rencontres régulières entre les gestionnaires du CIUSSSE responsable des comités d'usagers et de résidents et les président des CA des comités des usagers et de résidents et personnes ressources;
- Support requis pour améliorer la visibilité du comité des usagers et des résidents à l'interne et auprès de nos partenaires communautaires;
- Améliorer le financement des comités d'usagers et de résidents;
- Volet formation : très bon plan du RPCU.

\_\_\_\_\_  
Signature du président-e

\_\_\_\_\_  
Date



## **ANNEXE - XX**

