



**RAPPORT D'ACTIVITÉS**  
**Comité des usagers**  
**CROM**  
Centre de Réadaptation de  
l'OuestdeMontréal



## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE.....	4
3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE 2020-2021.....	5
4. COMPOSITION ET FONCTIONS DES MEMBRES.....	5
5. COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES.....	6
6. SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....	6
6.1 Informer les usagers de leurs droits et obligations.....	6
6.2a Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers.....	6
6.2b Évaluer la satisfaction des usagers.....	6
6.3 Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers.....	6
6.4 Accompagner un usager dans toute démarche, y compris porter plainte.....	6
7. NOMBRE DE RÉUNIONS DU COMITÉ.....	7
8. COLLABORATION ET PARTENARIAT AVEC LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À QUALITÉ.....	7
9. PLAN D'ACTION POUR 2021-2022.....	7
10. CONCLUSION .....	8
11. RAPPORT FINANCIER.....	8
12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE.....	8
13. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ.....	9
14. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT.....	9
15. AUTRES COMMENTAIRES.....	9
16. SIGNATURE .....	9
17. Annexes.....	10

## 1. IDENTIFICATION

**Nom du Comité:**

Comité des usagers du Centre de Réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM)

**Nom de l'établissement (CIUSSS)**

CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-ODIM)

**COORDONNÉES**

**Adresse postale du comité**

231 Elm, Beaconsfield, Québec H9H 2E2

**Numéro de téléphone du comité**

514-363-3025 local 2422

**Courriel du comité**

dianne.sabourin.comtl@ssss.gouv.qc.ca

## 2. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

Les activités du comité des usagers ont été réduites cette année, en raison de la pandémie COVID-19.

L'année dernière a représenté un réel défi pour nos usagers, leur famille et leurs représentants. Tous les programmes socioprofessionnels et de loisirs ont fait relâche. Les usagers ont été isolés dans leur milieu de vie, que ce soit en RI, RTF ou familles naturelles. Les visiteurs n'étaient pas admis. Les choses se sont améliorées à la fin d'août, mais les restrictions sont revenues avec la deuxième vague. Plusieurs usagers ont développé des troubles de comportement, alors que d'autres pouvaient communiquer via le web pour obtenir du soutien ou des activités. Malheureusement, les médias sociaux, Zoom, etc. n'étaient pas accessibles à tous. Plusieurs de nos usagers ne peuvent pas utiliser seuls ces technologies.

Les règles sanitaires interdisaient tout rassemblement ou session d'information. Le plus décevant fut l'annulation de la journée portes ouvertes sur les transitions de vie, prévue en avril 2020 et organisée par les organismes communautaires, les commissions scolaires, CROM et plusieurs autres. Après plusieurs heures de préparation, nous étions sur le point d'envoyer les invitations.

Le comité est resté en contact étroit avec la direction de l'établissement, de façon à rediriger les familles vers les bonnes personnes pour répondre à leurs questionnements et leurs préoccupations.

Un court sondage sur la satisfaction a été envoyé aux usagers et leur famille. Le feedback était positif. M. Renaud, directeur des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (CIUSSS ODIM), a animé une séance d'information sur l'état de la situation reliée à la pandémie à CROM, pour les usagers. Il a également assisté à notre AGA en novembre 2020, pour répondre aux questions des parents.

Le comité des usagers a repris ses réunions en septembre 2020. Avec l'arrivée du vaccin, nous reprendrons bientôt nos activités. Nous planifions notre Plan d'Action pour 2021-2022 et espérons rencontrer au moins quelques objectifs. Notre Assemblée Générale Annuelle est prévue en septembre 2021 et nous souhaitons pouvoir la tenir en présentielle.

La présidente,  
Dianne Sabourin

### 3. PRIORITIÉS ET RÉALISATIONS DE 2020-2021

Plan d'action 2020-2021

- 1) Informer les usagers sur leurs droits et obligations
- 2a) Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers
- 2b) Évaluer la satisfaction des usagers
- 3) Défendre les droits des usagers et les intérêts collectifs
- 4) Accompagner les usagers sur demande

Les réalisations demeurent restreintes en raison de la pandémie reliée à la COVID.

### 4. COMPOSITION ET FONCTIONS DES MEMBRES

#	PRÉNOM	NOM DE FAMILLE	FONCTION
1	Dianne	Sabourin	Présidente
2	Ricky	Held	Vice-président
3	Carole	Mercier	Secrétaire - trésorière
4	David Steven	Allen	Usager
5	Jay	Waldron	Représentant
6	Diane	Trempe	Représentante
7	Miguel	Coiteux-Valero	Usager
8	Jennifer	Damiani	Représentante

## 5. COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	NOM	TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	Dianne Sabourin	514-363-3025 ext 2422	<a href="mailto:dianne.sabourin.comtl@ssss.gouv.qc.ca">dianne.sabourin.comtl@ssss.gouv.qc.ca</a>	231 Elm Beaconsfield, Québec H9H 2E2
Représentante de l'établissement	Micheline Béland	514-363-3025 Ext 8002	<a href="mailto:micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca">micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca</a>	

## 6. SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

Le comité des usagers avait un plan d'action pour 2020-2021.

- 1) **Informers les usagers sur leurs droits et obligations** – Kiosque d'information pendant la semaine des droits des usagers en septembre 2020 – Annulé en raison de la COVID
- 2a) **Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers** – Entreprendre les visites des milieux socioprofessionnels. Travailler avec l'établissement sur les protocoles d'évaluation. – Progression limitée en raison de la COVID
- 2b) **Évaluer la satisfaction des usagers** – Progression limitée par la COVID
- 3) **Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers** – Limité par COVID
- 4) **Accompagner les usagers sur demande** – Contact limité avec les usagers

La plupart des items de notre plan d'action n'ont pas été rencontrés en raison de la COVID. Nous avons aider les usagers et leur famille à trouver l'information requise, le mieux possible.

## **7. NOMBRE DE RÉUNIONS DU COMITÉ**

Nous avons tenu neuf réunions via la plateforme Zoom, incluant l'AGA du 10 novembre 2020.

Les réunions prévues en mars, avril, mai et juin ont été annulées à cause de la COVID.

Il n'y a pas eu de réunion en décembre 2020.

## **8. COLLABORATION ET PARTENARIAT AVEC LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ**

Aucune en raison de la pandémie COVID.

## **9. PLAN D'ACTION POUR 2021-2022**

Nous avons un ambitieux Plan d'Action pour 2021-2022. Nous prévoyons :

1. Développer un système de communication pour atteindre :
  - a. Les usagers
  - b. Les familles des usagers et leurs représentants
2. Planifier des activités d'information pour promouvoir :
  - a. Le rôle du comité des usagers
  - b. Les droits et responsabilités des usagers
3. Adapter l'information pour nos usagers.
4. Développer un partenariat avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de même que tout autre partenariat permettant d'améliorer la qualité de vie de nos usagers.

Évidemment, nous devons nous adapter aux directives de la Santé Publique concernant la COVID.

## 10. CONCLUSION

La communication entre les familles et l'établissement (CROM) demeure un problème récurrent. Les parents ne reçoivent pas assez d'information. Ils veulent des réponses à leurs préoccupations et aux problèmes rencontrés en lien avec la personne usagère. Même si plusieurs familles communiquent fréquemment avec leur intervenant pivot, d'autres ne savent pas à qui s'adresser. De plus, l'information est souvent différente d'un intervenant à l'autre, ce qui cause de la confusion. Quoique l'information sur la COVID eu été présentée adéquatement, nous recommandons une communication rehaussée avec les usagers/familles pour éviter les inquiétudes et favoriser des réponses claires à leurs questionnements. Ceci particulièrement pour les usagers en famille naturelle, qui ne savent pas nécessairement à qui s'adresser chez CROM. Nous souhaitons travailler de concert avec CROM au développement d'un meilleur système de communication avec les usagers.

## 11. RAPPORT FINANCIER

Le rapport financier est inclus.

## 12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

Ce point est une responsabilité du CUCI.



### **13. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ**

Les membres du comité ont fait une autoévaluation et une évaluation de groupe. Cet exercice nous a donné une bonne idée des objectifs que nous voulons atteindre et nous a permis de nous fixer des priorités. Le groupe s'est divisé en sous-comités pour nous permettre de travailler sur des éléments spécifiques de notre Plan d'Action.

### **14. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT**

Nous ne tenons aucun registre du nombre d'heures travaillées par les membres de notre comité.

### **15. AUTRES INFORMATIONS**

L'accès à nos usagers et leur famille et les restrictions liées aux communications sont un problème qui demeure persistant. Nous espérons travailler en partenariat avec l'établissement pour résoudre cette question.

### **16. SIGNATURE**

Signature de la présidente,

Dianne Sabourin

Date: 1er avril 2021

## 17. ANNEXES

- Rapport financier
- Formulaire de validation des paramètres budgétaires

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 20\_\_ AU 31 MARS 21**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CIUSSS de l'Ouest-de- l'île-de- Montréal : CROM</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5168
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	16 291 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>16 291 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2 210 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		920 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		575 \$
Autres (précisez) :	Frais Bancaire	120 \$
Autres (précisez) :	Frais d'accompagnement	18 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		<b>(f)</b>

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

## 2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

### RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Déplacement, hébergement  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)  
     Précisez :  
     Précisez :  
     Précisez :  
     Précisez :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)  
     Précisez :  
     Précisez :  
     Précisez :  
     Précisez :  
     Précisez :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers  
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>3 843 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>12 448 \$</b>

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1<sup>ER</sup> AVRIL 2020\_AU 31 MARS 20 21**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CIUSSS de l'Ouest-de- l'Île-de- Montréal - Comité des usagers du CROM			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5168		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé.			16 291.00
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			12 448.00

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

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

Nom du président du comité des usagers :

*M. Bitard*

Signature :

*14 sept 21*

Date

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

*R. Gendron*

Signature :

France Gendron, MBA, CPA

2021.08.26 18:18:36 -04'00' Date