



8 mai



Salle communautaire
(Centre des arts et des
loisirs Alain Larue)
225, boul. Antonio-Barrette
Notre-Dame-des-Prairies



Accueil: 9h00
Début de l'AGIC: 9h30
Dîner: 12h à 13h
(Apportez votre lunch
idéalement!)



Comités des usagers du CISSSL

Les comités des usagers DI-TSA et DP, c'est aussi l'accompagnement ! Présentation du soutien disponible via les comités d'usagers, qui peuvent accompagner vos membres dans la reconnaissance de leurs droits en matière de santé et de services sociaux.

Mobilisation et communication

Exercice collectif: Mieux se comprendre pour mieux faire ENSEMBLE... LA SUITE!
Prenez le temps de lire le document de préparation en pièce jointe.

TROCL

Exercice constructif et collectif : Les attentes du secteur PH envers la TROCL.
Consultez le document de préparation en pièce jointe. Nous le compléterons ensemble.

Un problème, des solutions!

S'il reste du temps à cette belle journée, vous serez invités à mettre vos papiers dans le pot!

AGIC 8 mai 2024 NOTES

Avant de débiter

Bref SUIVI AGIC 2 MAI : mobilisation TRANSPORT ADAPTÉ

Notes à venir

Suivis des comités : remise d'un document de suivi des comités

En date du 8 mai (voir PJ)

Présentation COMITÉ DES USAGERS – Claudine Landry

Fonctions des comités des usagers

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
5. S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. Nommer un représentant au conseil d'administration de l'établissement

<https://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/comites-des-usagers/>

- Les services d'accompagnement en SSS sont méconnus et génèrent parfois un sentiment de menace alors que ce n'est pas le cas
- Les services sont neutres et confidentiels
- Les actions du comité des usagers se positionnent entre l'insatisfaction nommée par l'utilisateur et la plainte formelle
- Une possibilité de mieux comprendre, de mieux attacher les services AVANT de passer à du plus formel
- Un lieu de questionnements afin de mieux saisir les enjeux et défis des usagers du CISSSL (fermeture de dossier POURQUOI ? Absence aux rdv...)
- Plusieurs comités consultatifs (usagers, proches, intervenants)
- Souhait d'un message efficace : MESSAGES CLÉS = soutien et accompagnement, reconnaître les droits des usagers, relever des enjeux
- Le comité apporte des solutions. Ex. code QR sur chaque lettre de services
- Affiches avec code QR (mais aussi dépliant, calendriers, clé USB...)
- Pour le comité, un usager peut être autant en services qu'en attente de services
- Avec prochaine réforme SSS, les comités seront maintenus (5 comité d'usagers/CISSSL)

Nous visionnons la capsule informative : <https://vimeo.com/734494735>

Les participantes à l'AGIC ont grandement apprécié la présentation et vont transmettre les informations à leurs membres et équipe.

EN COMPLÉMENT

1. Claudine Landry accepte de nous faire, lors d'une prochaine AGIC, une présentation du PDÉ (prise de décision en équipe) Elle validera la disponibilité de Isabelle Sawyer pour l'accompagner dans cette présentation. Cela soulève un VIF intérêt.
2. **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière (CAAP)** Assister et accompagner toute personne dans une démarche en vue de porter plainte auprès des établissements et des organismes du réseau public de la santé et des services sociaux. <https://www.caaplanaudiere.com/>

Suite de l'AGIC du 11 avril 2024

Suivis :

- Envoi des notes de l'AGIC et des compléments d'explications à tous les membres TCRAPHL
- Élaboration d'un tableau des lieux de concertation de la TCRAPHL suite à l'AGIC d'avril – envoi à tous les membres TCRAPHL
- La liste des avantages à devenir membre de la TCRAPHL déjà intégrée au formulaire adhésion TCRAPHL 2024-2025
- Envoi des consignes de préparation pour la présente AGIC afin d'alléger les présentations : mobilisation et communication

SUITE DES ÉCHANGES EN SOUS-GROUPES sur les thématiques mobilisation et communication

De façon générale

- La priorisation doit se faire en fonction des priorités au PA de notre organisme et calculer si cela vaut la peine d'y investir du temps dans l'intérêt de NOS MEMBRES
- Ne pas être là (mobilisation et concertation) ne signifie pas un manque d'intérêt pour le dossier, ce qui soulève l'importance de faire des suivis, des rétroactions.
- Comme CA TCRAPHL il faut s'assurer de faciliter la participation du plus grand nombre mais pour les CA des organismes membres, il faut de l'engagement et de la solidarité avec l'ensemble du secteur PH. Il faut prévoir du temps pour la mobilisation et la concertation car c'est cela qui fait avancer les dossiers.
- La concertation permet d'apporter de l'aide ou d'en recevoir, de se sentir moins seuls avec nos problématiques de partager nos bonnes pratiques et nos succès
- La prémisses de base à l'engagement et la solidarité est une relative stabilité dans une équipe de travail, sinon c'est l'URGENCE qui passe toujours en premier!
- Besoin de trouver l'équilibre entre la concertation-mobilisation et les tâches quotidiennes
- Importance de pouvoir partager des enjeux de l'ensemble des clientèles pour avoir une vision plus large des réalités (pas les mêmes réalités mais mêmes combats !)

1. DISPONIBILITÉ RÉELLE

- Trop de demandes et de sollicitations = obligation de priorisation. Pire depuis la pandémie car très facile en zoom !!!!!
- Multiplication des dérangements ce qui génère plus de fatigue
- Multiplication du nombre de rencontres (ex 2-3 zoom dans un pm)
- Pas évident de prévoir notre disponibilité car souvent en fonction de l'actualité ou des urgences (ex. manque de personnel)
- Avoir un calendrier à l'avance permet de mieux planifier et sélectionner en fonction de la saison (ou faire des ½ journées aux 2 mois)
- Importance d'avoir un plan de travail d'avance... de faire des projets ou plan d'action qui respectent les disponibilités
- Si nous ne sommes pas au bureau, la charge de travail s'accumule et ce n'est pas toujours évident ou possible de déléguer quelqu'un pour faire notre travail ou pour représenter notre organisme dans d'autres lieux de concertation, etc. BONNE PERSONNE au BON ENDROIT.

2. MOBILISATION

- Il faut que ce soit pertinent pour nos membres et notre organisme
- Soulève l'importance de la solidarité (parfois pas dans ma mission mais n'empêche pas la solidarité)
- Il faut connaître les étapes le plus longtemps d'avance et avoir les outils pour mobiliser nos membres (éducation populaire) On veut que les gens sachent POURQUOI ils se mobilisent.
- Contribuer activement à l'organisation de la mobilisation...OUI si les tâches sont partagées
- Disponible en fonction du sujet qui touche ou non directement nos membres.
- Max 1 ou 2 fois par année
- Il faut voir plus largement que notre mission
- Importance de prendre en considération la fatigabilité des PH et l'épuisement des proches dans le COMMENT ON MOBILISE
- Pas évident de mobiliser nos participantEs qui sont en famille d'accueil et les familles d'accueil elles-mêmes
- Il faut voir d'autres façons de manifester... les pancartes c'est dépassé ! Il faut innover dans les moyens pour obtenir des résultats différents.
- ACTION – réflexion – résultat
- IMPORTANCE d'évaluer le comment et les résultats atteints ou pas : transmettre l'information à tous.

3. COMMUNICATION

- Importance de bien préciser les objectifs et résultats attendus afin de permettre aux organismes de prendre des décisions plus éclairées.
- Besoin d'explications plus claires sur la pertinence d'y être et ce que ça va « rapporter ».
- Restreindre les communications (QUI QUOI COMMENT) pas de flafle ! Épurer le contenu au maximum !
- 4 AGICS minimum par an et des rencontres thématiques
- Que les plans d'actions des comités soient plus clairs et précis (avec résultats attendus et échéanciers) RAPPEL : ce sont les comités qui déterminent leur PA !!!
- Avoir un visuel pour convaincre les équipes à convaincre les membres !
- Un message qui touche les gens
- Importance d'une mise à niveau de l'information dans un dossier afin de mieux saisir les enjeux et les faire connaître. Le modèle : transmettre documents préparatoires, présentation courte et échanges est à retenir
- Trouver des moyens plus novateurs, plus technologiques pour passer de l'information
- Mettre en place un mentorat plus formel afin de faciliter le développement des connaissances dans certains dossiers
- Messages plus percutants avec les résultats attendus
- S'assurer d'une information « clef en main » : outils éducation populaire ou de consultation...
- Intérêt pour infolettre avec titre plus précis (brève description du contenu) Il y a de l'intérêt pour les PJ !
- Spécifier à qui s'adresse l'information ou à quelle clientèle
- Moins d'envois courriels
- Importance d'un équilibre dans le transfert d'informations : courriels, téléphone, rencontre comité, AGIC, site web
- Demander aux membres de la TCRAHPL de quoi ils souhaitent parler. Nathalie indique que lors d'appel de sujets...peu ou pas de réponse de la part des membres !!!!

- Radio, télé, médias sociaux, panneaux numériques, kiosques, carte postale ...
- Matériel promotionnel site web TCRAPHL Note Nathalie : il y a un signet qui a été mis à jour et distribué à ce jour lors des AGIC
- Partager avec d'autres secteurs, d'autres partenaires, de bonnes pratiques
- Faire des RAPPELS sélectifs au lieu À TOUS. Note Nathalie : Par expérience, les rappels sont malheureusement requis mais il y a parfois des rappels sélectifs. La TCRAPHL va tenter de le faire davantage
- RESPONSABILITÉ et ENGAGEMENT de l'organisme de prendre connaissance des courriels, de s'approprier l'information, de parfaire ses connaissances, etc.
- Lors de communiqués, etc. mettre le nom de tous les organismes membres (avec logo) – exemple lors de présentations. Note Nathalie : Peut-être un code QR ?! Importance de définir quand on doit avoir l'aval de tous le secteur PH.
- Travailler en comité les arguments / dossier
- SQPH 2025 : campagne mobilisation PAS UN LOGO mais un MESSAGE
- ISO secteur PH ? ATTENTION cela impose de valider la qualité des services selon des critères (la TCRAPHL ne va pas s'y engager car ingérence +++). Cela dit, on peut se donner une image comme REGROUPEMENT : « JE FAIS PARTIE DE... » les critères de l'ACA étant une garantie en soit.
- Trouver un porte-parole
- Avoir un message percutant aussi pour la population
- Cibler les communications : aux intervenants, à la directions, aux membres...

Exercice constructif et collectif : Les attentes du secteur PH envers la TROCL

La petite histoire de la démarche

- À l'AGIC du 8 novembre 2023, les membres présents ont nommé, en toute transparence, des inconforts et insatisfactions par rapport à la TROCL. Certains membres remettaient d'ailleurs en question leur membership.
- De ces échanges est venue l'idée de formuler, de façon constructive et collective, nos attentes de secteur PH par rapport à la TROCL
- Historiquement, le secteur PH est toujours très impliqué à la TROCL : conseil d'administration, comités, rencontres, formations, etc.
- De plus, malgré des insatisfactions nommées au fil des ans à la TROCL par le CA de la TCRAPHL, la collaboration a toujours été bonne.
- La prémisse de base étant l'importance et la volonté d'une TROCL forte et répondant aux attentes de ses membres.

Après 1 heure d'échanges sur la question des attentes envers la TROCL, la TCRAPHL a retenu les principaux éléments et a procédé à la rédaction d'une lettre. Par la suite, le CA de la TCRAPHL en a pris connaissance et a adressé cette correspondance conjointement à la Direction et la Présidence du CA TROCL. La lettre se veut le résumé des échanges et invite la TROCL à venir nous présenter la nouvelle équipe et échanger de façon constructive sur les attentes de notre secteur à leur égard.

LA LETTRE ;



Joliette, le 13 mai 2024

Objet : Démarche du secteur des personnes handicapées de Lanaudière : nos attentes envers la TROCL

Madame Mélissa Marcil, présidente
Monsieur Hugo Valiquette, directeur
Bonjour,

Lors de notre dernière assemblée d'information et de consultation tenue le 8 mai dernier, nos membres ont souhaité aborder la question de nos attentes envers la TROCL. Nous tenions, d'une part, à vous les transmettre mais surtout à vous inviter à venir présenter la nouvelle équipe TROCL et échanger avec nous lors d'une prochaine AGIC ou à une date qui vous conviendra.

Avant d'énumérer nos attentes, nous souhaitons réitérer que ;

- La démarche se fait dans un esprit positif et constructif
- Le secteur des personnes handicapées lanaudois ne remet absolument pas en question la pertinence de la TROCL
- La mission et les valeurs de la TROCL nous tiennent à cœur
- Notre affiliation à la TROCL demeure intacte et n'est pas remise en question
- Tout le travail accompli au fil des ans est apprécié
- Le leadership de la TROCL, régionalement et nationalement, est une plus-value dans le sentiment que nous avons d'être bien représentés
- La TROCL est notre vigie en ce qui concerne plus spécifiquement l'ACA, le CISSSL et le MSSS
- Nous avons toujours grandement apprécié le travail de collaboration que le secteur PH a avec la TROCL et nous souhaitons que ce sentiment soit réciproque et maintenu
- Nous sommes conscient.e.s des défis auxquels fait face la TROCL et que, comme tout organisme vivant, la TROCL évolue.

Cela dit, dans cette évolution, des organismes du secteur se sont sentis parfois démobilisés, parfois perdus, parfois déçus, parfois enclins aux questionnements. À certains moments, le secteur PH s'est ennuyé de « notre TROCL d'avant pandémie » ! Certes, il y a eu de la mouvance, une pandémie, des projets, des changements mais ce qui ressort le plus est un manque de compréhension de la part des membres et un sentiment d'éloignement alors que nous étions habitués à une grande proximité. Comme si la TROCL qui jusque-là portait à bras le corps ses organismes membres, avait soudainement ouvert les bras. Certains ont eu le sentiment d'être tombés dans le vide, d'être un peu abandonnés.

À l'instar de ce qui définit notre secteur, nous souhaitons une TROCL FORTE DE SES MEMBRES et c'est dans ce sens que nous avons identifié collectivement quelques attentes ;

- Avoir accès à des informations sur une base plus régulière « en direct » et « en différé » (ex L'Entracte, micro ouvert) puisque cela permet de mieux saisir les enjeux, de constater de l'évolution d'un dossier et de le partager aux équipes, aux membres, au conseil d'administration. Bref, on reconnaît tout le travail qui est fait mais nous avons le sentiment d'être moins au courant ces derniers temps.
- En respect de la politique mise en place à cet effet, avoir un suivi plus rapide aux courriels et appels téléphoniques. À cet effet, il serait bien de tomber plus souvent sur des humains que sur des boîtes vocales !
- Ramener le caractère incontournable de la TROCL « au goût du jour ». Pour l'expliquer plus clairement, faire en sorte que les gens soient engagés et ne questionnent pas la pertinence de participer ou pas aux rencontres. Que la TROCL revienne dans la liste des priorités pour les OCA.
- Mettre davantage en lumière la richesse du multisectoriel par un partage de pratiques, de bons coups, de collaborations.
- Revoir la pertinence ou possibilité des tournées de MRC.
- Permettre aux membres de s'impliquer davantage dans du concret. Ex. des comités.
- S'il y avait 2 valeurs à mettre davantage de l'avant, ce serait la transparence et la démocratie. Nous sentons que la TROCL doit mieux transmettre ces valeurs, les incarner de façon plus évidente. En parler !

En conclusion, au-delà du souhait de pouvoir échanger ensemble sur le sujet, nous espérons que cette correspondance aura un écho positif puisque c'est l'esprit qui nous a animé durant cet échange.

Au grand plaisir de REDÉCOUVRIR NOTRE TROCL !

Pour les membres de la TCRAPHL,



Emmanuelle Richard, présidente du CA



Nathalie Marcotte, coordonnatrice TCRAPHL

LA RÉPONSE très rapide de la TROCL

De : Hugo | TROCL [mailto:hugo@trocl.org]

Envoyé : 14 mai 2024 08:14

Objet : Re: TCRAPHL

Bonjour Nathalie et Emmanuelle,

Tout d'abord, je tiens à vous remercier sincèrement pour votre démarche. La lettre que vous nous avez fait parvenir corrobore le bilan que l'équipe et le CA a effectué en prévision de notre assemblée générale annuelle. Je crois que les organismes du secteur PH retrouveront leurs préoccupations identifiées dans les orientations 2024-2025 qui seront soumises à l'AGA.

Nous souhaitons toutes et tous que notre TROCL soit rassembleuse, forte de ses membres, enracinée et motivante pour les OCA.

Au plaisir de nous retrouver à l'AGA,

Hugo Valiquette (il), c.lmh

Directeur

450.839.6085 | 1.866.839.6085 | Cellulaire : 514.802.4846