

RAPPORTS D'ACTIVITÉS ET FINANCIER 2021-2022

Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (CU du CRDM)



Franca-Bianca Carducci, présidente, au kiosque d'information du CU du CRDM, en décembre 2021

Québec 

1. INFORMATION RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CCSMTL)

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

Comité des usagers

Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (CRDM)

950, rue Louvain Est, Local E-149

Montréal (Québec) H2M 2E8

Téléphone : 514-385-1232, poste 5149

Courriel : cu.crdm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

À tous les usagers

Au cours des deux dernières années, nous avons tous essayé de cheminer sur une route longue et étroite et de rester forts. Quelquefois, nous avons trébuché. La COVID a déposé plusieurs obstacles sur notre parcours. Cela ne nous a pas dissuadés de continuer à progresser dans notre démarche de réhabilitation. Nous sommes forts et pouvons accomplir tout ce que nous voulons réaliser.

In the last two years, all of us have tried to stay on the straight and narrow road and be strong. At times, we failed. COVID has given us a lot of bumps in that road. This should not deter us from continuing our progress in our rehabilitation. We are strong and we can accomplish everything we set out to do.

Chers usagers, chers membres et chers partenaires,

L'année 2021-2022 fut à nouveau remplie de défis. Les vagues successives de contagion liées à la pandémie de COVID 19 nous ont obligés à constamment ajuster le tir afin d'arriver à remplir la mission du Comité des usagers du CRDM. Nous avons contourné de nombreux obstacles et nous sommes fiers du travail réalisé.

De nombreuses interventions ont été faites pour dénoncer les bris de services aux usagers; un article à ce sujet a même été publié dans le journal *Métro*, le 19 septembre dernier. Les points de services ont également été touchés par la pénurie de personnel et cela a constitué un facteur aggravant dans une situation déjà difficile. Le comité a entretenu un contact étroit avec la direction du CRDM afin d'assurer la réouverture des services dans les meilleurs délais.

Nous avons aussi assuré une vigie assidue pour documenter les cas de maltraitance touchant les personnes intoxiquées ou présentant des problèmes de santé mentale, notamment à l'urgence de l'Hôpital Notre-Dame. Nos observations et récriminations ont été acheminées aux directions concernées afin que des interventions soient faites auprès du personnel pour mettre un terme aux gestes inacceptables posés à l'endroit de notre clientèle. Nous participons à un comité de suivi afin de nous assurer que notre voix est entendue dans les instances responsables de corriger la situation.

Les confinements répétés et les mesures sanitaires nous ont forcés à diminuer les occasions de rencontrer les usagers. Nous avons toutefois pu faire quelques visites et de nombreux outils promotionnels ont été produits et distribués dans les différents points de services afin de faire connaître le comité des usagers et son mandat, ainsi que pour rappeler les douze droits des usagers. Cependant, ces contacts limités ne nous ont pas permis d'atteindre notre objectif de recrutement de nouveaux membres pour notre comité. Cela demeure une importante préoccupation pour la prochaine année.

Je tiens à remercier les membres de notre comité et tous les usagers qui ont continué à nous faire confiance, ainsi que tous nos partenaires qui ont été de précieux accompagnateurs et collaborateurs tout

au long de cette année. Merci à Jason Champagne, directeur des programmes Santé mentale et Dépendance et à Martin Camiré, directeur adjoint en dépendance, pour leur écoute de nos préoccupations et leur engagement constant à apporter les solutions requises. Merci à tous nos partenaires des différents points de services du CRDM ainsi qu'à Nancie Brunet et Carole Lauzière de la Direction adjointe Qualité Risques et Éthique de notre CIUSSS. Merci au CUCI qui a maintenu son soutien aux comités d'usagers et de résidents malgré des conditions souvent difficiles.

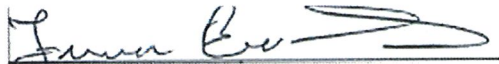
Et bien sûr, un merci tout spécial à Chantal Leclair qui nous a quittés après avoir été personne-ressource pour notre comité pendant les huit dernières années. Je souhaite également la bienvenue à Diane Mockle qui a accepté d'assurer la relève de Chantal.

À tous les usagers de tous nos points de service, je tiens à réitérer mon engagement à demeurer sur la ligne de front pour la défense de leurs droits et à veiller à une amélioration continue des soins et services qui leur sont offerts.

Pour la prochaine année, le grand défi demeure le recrutement et l'intégration de nouveaux membres afin d'accroître notre présence dans le milieu pour mieux servir les usagers et améliorer l'écoute de leurs préoccupations. Je vous invite donc à lire notre rapport d'activités qui brosse un tableau de tout ce qui a été fait au cours de l'année qui s'achève.

Bonne lecture,

Franca-Bianca Carducci, présidente



3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Tout au long de cette année, le Comité des usagers a maintenu une étroite collaboration avec la direction du programme Santé mentale et Dépendance – volet continuum en dépendance.

À de nombreuses occasions, que ce soit en raison des mesures sanitaires ou de la pénurie de personnel, des services ont été perturbés ou interrompus : nous sommes restés vigilants et avons multiplié les interventions afin que la situation soit rétablie dans les meilleurs délais. Les journaux ont été informés des bris de services et, découlant de cette action du comité, un article a été publié, en septembre dernier, dans le journal *Métro*¹. Tout au long de l'année, dans nos rencontres avec la direction ou avec nos partenaires, l'importance du maintien des services aux usagers, surtout les plus vulnérables, a été mise au premier plan.

Suite aux changements importants dans la structure du service de la réadaptation, en août 2020, le comité a poursuivi ses rencontres avec les usagers afin de recueillir leurs commentaires et de participer à l'amélioration continue des services offerts.

De nombreux outils promotionnels ont été produits tout au cours de l'année, les coûts de certains d'entre eux ayant été défrayés par le CUCI qui disposait d'un budget pour financer des projets spéciaux. Notre comité a donc payé pour la fabrication de bouteilles à eau, de balles anti-stress et d'affiches sur les droits des usagers. Des sacs à lunch, parapluies, tasses à café, stylos et sacs fourre-tout ont été financés à même le budget spécial du CUCI. Sur chacun de ces outils, on peut lire quelques droits des usagers, les coordonnées pour rejoindre le comité ou les deux. Comme les opportunités de rencontrer les usagers ont été rares, nous remercions les gestionnaires qui ont accepté de distribuer directement nos outils dans les différents points de services. En novembre et décembre, le comité a rencontré des usagers et procédé directement à la distribution aux points de services de Prince-Arthur, de l'Hôpital Notre-Dame et du Service de réadaptation. Nous avons également pu tenir deux kiosques d'information dans le hall de Louvain, l'un à la mi-décembre et l'autre à la fin mars.

Les réunions ordinaires du comité des usagers ont alterné entre les rencontres en personne et les plateformes de vidéoconférence.

Vous trouverez plus d'information sur nos priorités et réalisations dans les prochaines sections.

¹ Voir Annexe 1

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	Identité		Type de membre	RÔLE
	PRÉNOM	NOM	USAGERS ²	
1	Franca-Franca-Bianca	Carducci	X	Présidente du comité des usagers CRDM Membre CUCI
2	Francine	P.	X	Secrétaire
3	Pascale	R.	X	Trésorière
4	Daniel	L.	X	Membre jusqu'au 15 novembre 2021
5	Marie	T.	X	Membre depuis le 15 novembre 2021

5. COORDONNÉES

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente	Franca-Bianca Carducci	950, rue de Louvain Est Local E-149 Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : cu.crdm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de la constituante du CRDM	Jason Champagne Directeur programmes Santé mentale et dépendance	950, rue de Louvain Est Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 1102 C : jason.champagne.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière Conseillère- qualité à la direction-adjointe Qualité, Risques et Éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 T : 514-940-5202, poste 7134 C : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Diane Mockle Personne-ressource	950, rue de Louvain Est Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : diane.mockle.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

²Définition Usager : Individu, personne qui reçoit ou demande un acte administratif, un examen, un traitement ou tout autre soin de santé pour elle-même ou une personne dépendant d'elle. (Source : TAG, 2010). Tiré du Portail Québec, le 1^{er} mai 2018 de <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=12943>

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

6.1 Faire connaître le comité des usagers du CRDM et renseigner les usagers sur leurs droits

Voici les outils promotionnels qui nous ont été produits et distribués aux usagers des différents points de services tout au cours de l'année :

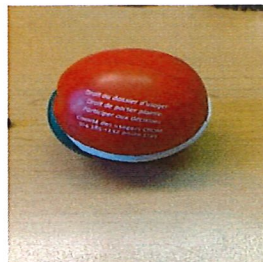
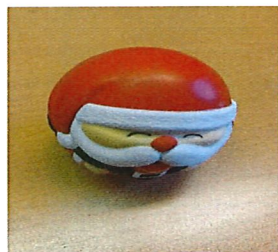
250 bouteilles d'eau. On peut y lire le nom et les coordonnées du comité. Les coûts de cet outil ont été défrayés par le CU du CRDM.



24 affiches : Liste des droits des usagers – En plus des droits des usagers, on peut y lire le nom et les coordonnées du comité. Les coûts de cet outil ont été défrayés par le CU du CRDM; elles ont été distribuées dans tous les points de services pour affichage dans les endroits fréquentés par les usagers.



200 Balles antistress – Père Noel : Cet outil particulièrement apprécié des usagers a été distribué dans tous les points de services en décembre 2021. On peut y lire le nom et les coordonnées du comité ainsi que 3 droits des usagers : droit d'accès à son dossier d'utilisateur, droit de porter plainte et droit de participer aux décisions. Les coûts de cet outil ont été défrayés pas le CU du CRDM.



300 parapluies. On peut y lire le nom et les coordonnées du comité. Les coûts de cet outil ont été financés par le CUCI dans le cadre de budgets attribués pour des projets spéciaux.



205 sacs à lunch. On peut y lire le nom et les coordonnées du comité. Les coûts de cet outil ont été financés par le CUCI dans le cadre de budgets attribués pour des projets spéciaux.



1 000 stylos. On peut y lire le nom et les coordonnées du comité. Les coûts de cet outil ont été défrayés par le CUCI dans le cadre de budgets attribués pour des projets spéciaux.



585 tasses avec couvercle. On peut y lire le nom et les coordonnées du comité ainsi que 3 droits des usagers : droit de porter plainte, droit de recevoir les soins et services que requiert son état et droit de consentir à des soins ou de les refuser. Les coûts de cet outil ont été financés par le CUCI dans le cadre de budgets attribués pour des projets spéciaux.



600 sacs fourre-tout. On peut y lire le nom et les coordonnées du comité ainsi que ses mandats : renseigner, promouvoir, défendre et accompagner. Ces derniers ont aussi été financés par le budget des projets spéciaux du CUCI.



6.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Tout au cours de l'année, le comité des usagers du CRDM s'est trouvé confronté aux nombreux défis imposés par le contexte de la pandémie et l'ensemble des mesures sanitaires qui l'ont accompagné. Guidé par le devoir de s'assurer du respect des droits des usagers en toute circonstance, on a conservé le cap et mené toutes les actions possibles.

Les principaux dossiers qui ont mobilisés nos ressources :

- ✓ Les bris de services dus à la pandémie, bien sûr, mais également à la pénurie de main-d'œuvre à laquelle le CRDM a été confronté. Des efforts soutenus ont été consentis par le comité, en collaboration constante avec la direction, afin que la situation soit rétablie dans les meilleurs délais. Une lettre a été envoyée aux journaux et un article sur la situation a fait l'objet d'un article dans le journal *Métro* du 9 septembre 2021 (voir annexe1). L'arrivée du variant Omicron, à la fin 2021 – début 2022, a créé une situation grave vu le nombre d'intervenants infectés en isolement.
- ✓ Les dénonciations de situations de maltraitance envers notre clientèle qui ont été observées aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame (HND). Ce dossier a constitué une préoccupation majeure tout au long de l'année. La présidente du comité, Franca-Bianca Carducci, a animé un atelier sur le traitement qui doit être réservé à la clientèle présentant des problèmes de dépendance et a participé à des rencontres en vue de corriger les façons de faire dans les différents contextes d'intervention. Le comité des usagers est proactif sur cette question et une vigie régulière continue d'être assurée afin de documenter le dossier et d'exposer aux directions et gestionnaires concernés les problèmes constatés.

Il est important de souligner l'engagement indéfectible de la présidente de notre comité, Franca-Bianca Carducci, qui a assuré une présence constante et une vigilance de tous les instants pour l'amélioration continue des soins et services offerts aux usagers aux prises avec des problèmes de dépendance.

Certaines activités ont également été maintenues à la fréquence que nous permettaient l'état de la pandémie et les mesures sanitaires associées. Ainsi, le comité a pu faire des visites dans les points de services de Prince-Arthur et de l'Hôpital Notre-Dame à deux reprises, en août et en novembre, ce qui a été l'occasion de rencontrer quelques usagers, de faire connaître l'existence du comité et de distribuer du matériel promotionnel. Les usagers du service de réadaptation ont été rencontrés en décembre.

Deux kiosques de sensibilisation ont pu être organisés en décembre et en mars, au point de service Louvain, et ont constitué une autre occasion de faire connaître le comité et d'informer les usagers rencontrés sur son rôle.

6.3 Évaluer le degré de satisfaction des services

Des rencontres avec des usagers ont eu lieu tout au cours de l'année afin de sonder leur degré de satisfaction quant aux soins et services reçus du CRDM. De nombreux commentaires positifs ont été entendus, certains faisant référence à des recommandations déjà faites par le comité, et ont été communiqués aux gestionnaires afin que le travail des intervenants soit salué. Les appréciations négatives ont aussi eu écho auprès des instances concernées afin que des correctifs soient apportés. Encore une fois, l'étroit travail de collaboration avec les gestionnaires a permis l'amélioration des pratiques en cause.

Le comité a aussi participé à une rencontre en vue de l'élaboration d'un *Code de vie* pour les hôpitaux Notre-Dame et Verdun; les travaux ne sont pas encore complétés. Il était également présent à une présentation portant sur la trajectoire des usagers à l'urgence de HND.

6.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des usagers auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Le comité a accompagné les usagers qui ont déposés des plaintes et s'est assuré que toutes celles qui ont été enregistrées pendant l'année (près de 20) reçoivent le traitement requis.

Lorsqu'un usager désire porter plainte ou exprimer une insatisfaction, nous lui expliquons la procédure. On peut également l'aider, s'il le désire, à rédiger la plainte. Le comité favorise le dialogue autant que possible.

Une personne mandatée par le comité prend le temps de bien écouter l'usager puis l'informe de la démarche à entreprendre pour déposer une plainte. Il est d'abord dirigé vers le chef du service, puis vers le coordonnateur s'il n'a pas obtenu satisfaction. On lui explique également qu'il peut s'adresser en tout temps au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et que, pour ce faire, qu'il peut aussi s'adresser au centre d'aide et d'assistance aux plaintes. L'usager est informé du fait que nous demeurons disponibles pour l'accompagner dans sa démarche, au besoin. Ce travail a été entièrement réalisé par la présidente du comité. Le recrutement de nouveaux membres au comité devrait permettre un partage de cette responsabilité et un allègement de cette charge de travail entièrement assumée bénévolement par madame Carducci.

6.5 Suivi des recommandations contenues dans le rapport annuel 2020-2021

Le principal enjeu était le recrutement de membres et la capacité de bien les accompagner dans leurs nouvelles fonctions. Les recommandations déposées étaient donc les suivantes :

1. « *Le comité des usagers du CRDM recommande que la direction des programmes santé mentale et dépendance favorise une plus grande participation des usagers, et ce, tant au niveau des activités qu'au sein même du comité des usagers :*

Avec le déploiement des nouveaux points de services partout sur le territoire, le comité des usagers croit que chacune des équipes a la capacité d'impliquer au moins 1 usager en soutien aux activités cliniques (ex. un pair-aidant ou un bénévole);

Le comité des usagers souhaite que chaque point de service ait au moins un représentant au sein du comité des usagers ».

Suivi effectué, tel que présenté par le CIUSSS à l'assemblée d'information du 26 octobre 2021

- ♣ Implication des usagers au sein des différents services du CRD : document déposé et présenté aux équipes sur l'implication des usagers;
- ♣ Identification d'un intervenant, à l'intérieur de chacun des points de service, ayant pour tâche d'assurer le suivi et l'intégration des usagers dans les activités cliniques (minimum de 10 usagers impliqués dans nos activités);
- ♣ Déploiement d'une activité de sensibilisation pour le personnel sur les rôles et les activités du comité des usagers en collaboration avec le comité des usagers;
- ♣ Recrutement de 5 nouveaux membres au comité des usagers afin de représenter les différents points de services.

2. « *Informez le personnel du CRDM sur le droit des usagers d'accéder à leur dossier et d'être accompagné par un professionnel pour le comprendre. Leur indiquer également la procédure à cet effet, par exemple avec l'aide d'une page sur le web du CIUSSS*

Suivi effectué, tel que présenté par le CIUSSS à l'assemblée d'information du 26 octobre 2021

- ♣ Présentation aux équipes de la procédure entourant l'accès au dossier de l'utilisateur;
- ♣ Élaboration d'un document d'accueil explicatif qui inclut les droits et les procédures pour accéder à son dossier et l'accompagnement possible;
- ♣ Déploiement d'une activité de sensibilisation pour le personnel sur les droits des usagers et les responsabilités du personnel coanimée avec un membre du comité des usagers.

7. TENUE DES RENCONTRES

Réunions ordinaires. Vu les contraintes rencontrées cette année, le comité a tenu trois réunions ordinaires. Ci-après, les dates des réunions ainsi que quelques points de discussion.

21 octobre 2021 : Reportée faute de quorum

15 novembre 2021

31 janvier 2022

28 mars 2022

Assemblée annuelle d'information du CUCI. Le 26 octobre 2021, le comité des usagers du CRDM a assisté à la rencontre. À cette occasion, le comité a souligné une préoccupation en lien avec l'élaboration d'un plan de contingence dans le cas d'une nouvelle vague de la pandémie. La réponse reçue ayant été insatisfaisante, des représentations ultérieures ont été faites auprès de la direction du CIUSSS.

Rencontres régulières et autres du CUCI : La présidente a participé aux réunions ordinaires du CUCI et aux autres rencontres d'informations relatives à des problématiques vécues par les usagers représentés par le CU du CRDM.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour 2022-2023, nous souhaitons poursuivre notre mission et accorder une attention particulière au recrutement de nouveaux membres.

- Travailler avec l'établissement pour la mise en œuvre d'un processus de recrutement de nouveaux membres;
- Faire le suivi des plaintes et insatisfactions des usagers;
- Élaborer et produire une trousse de bienvenue pour les bénévoles et les nouveaux membres.

9. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Afin de continuer à améliorer les soins et services offerts aux usagers du CRDM et de consolider le Comité des usagers, les recommandations pour la prochaine année sont les suivantes :

RECOMMANDATION 1

Attendu le grand nombre d'usagers du Sud-ouest/Verdun qui doivent faire appel aux services dispensés à l'installation Prince-Arthur;

Attendu que la distance pour accéder à ces services constitue souvent un frein pour bon nombre d'usagers;

Attendu que le CRDM ne compte aucun point de services dans le Sud-ouest/Verdun

Il est recommandé au CIUSSS

Qu'un nouveau point de services du CRDM soit ouvert à Verdun afin d'améliorer l'accès aux services et de mieux soutenir les usagers de ce territoire.

RECOMMANDATION 2

Attendu les réticences des usagers à porter plainte formellement par crainte de représailles à leur endroit;

Attendu que des observations peuvent amener le comité à constater que des situations préjudiciables sont vécues par bon nombre d'usagers.

Il est recommandé au CIUSSS

D'autoriser un Comité d'usagers à déposer une plainte au nom d'un groupe d'usagers qui subissent un même préjudice auprès du CLPQS, permettant ainsi de dénoncer une situation sans avoir à nommer les victimes qui refuseraient de porter plainte par crainte de représailles.

RECOMMANDATION 3 (Reprise du rapport annuel 2020-2021)

Attendu que le contexte pandémique n'a pas permis de réaliser l'objectif d'accroître la participation d'usagers au comité. Le CU du CRDM souhaite que les actions prévues pour recruter de nouveaux membres soient reprises au cours de la prochaine année.

Il est recommandé au CIUSSS

Que la Direction des programmes santé mentale et dépendance favorise une plus grande participation des usagers, et ce, tant au niveau des activités qu'au sein même du comité des usagers :

Avec le déploiement des nouveaux points de services partout sur le territoire, le comité des usagers croit que chacune des équipes a la capacité d'impliquer au moins 1 usager en soutien aux activités cliniques (ex. un pair-aidant ou un bénévole);

Le comité des usagers souhaite que chaque point de service ait au moins un représentant au sein du comité des usagers.

ANNEXE 1

Dépendance : bris de service et sevrages mortels à Montréal



Naomie Gelper - Métro

9 septembre 2021

Depuis plusieurs mois, la pénurie de main-d'œuvre dans le système de la santé et des services sociaux, exacerbée par la pandémie de COVID-19, entraîne de graves bris de services dans la gestion du sevrage des personnes atteintes de dépendances à Montréal.

Actuellement, 34 des 75 lits et civières dédiés aux personnes dépendantes sont fermés à l'hôpital Notre-Dame ainsi qu'aux centres de réadaptation en dépendance Louvain et Prince-Arthur. La situation a été dénoncée par la présidente du [comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal](#), Franca-Bianca Carducci, dans une lettre ouverte publiée mardi.

Articles recommandés par l'auteur

- [Opioïdes: les Québécois de plus en plus conscients de la problématique](#)
- [Le carfentanil inquiète la santé publique à Montréal](#)
- [Surdoses à Montréal: «Tous nos indicateurs sont au rouge»](#)
- [Crise des opioïdes: une nouvelle approche réclamée](#)

Le directeur des programmes santé mentale et dépendances du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Jason Champagne, explique que ces fermetures sont dues au manque criant de personnel infirmier et d'éducateurs pour intervenir adéquatement auprès des personnes atteintes de dépendances.

En ce moment, 36 personnes vivant avec des problèmes de dépendance attendent d'avoir un lit, indique Franca-Bianca Carducci par téléphone. « Les patients en période de sevrage ont absolument besoin d'un soutien médical constant. La rupture de services entraîne des [rechutes risquant d'être mortelles](#) », explique-t-elle.

Jason Champagne souligne toutefois que ce problème dû à la pénurie de personnel dépasse Montréal. « Comme CIUSSS, on prend parfois des décisions difficiles comme ça, de fermer des lits, en regardant toutes les options qui sont possibles et en pensant aussi à nos employés », précise-t-il.

Une pénurie qui dure depuis des mois

Les bris de services dans le traitement des dépendances perdurent depuis maintenant des mois dans les trois points de service montréalais. Au service des toxicomanies et de médecine urbaine de l'hôpital Notre-Dame, le nombre de lits en dépendance disponible est passé de 10 à cinq depuis le 26 avril dernier, en raison d'un manque de personnel infirmier de nuit. « Si, demain matin, on embauche une infirmière de

nuit, on peut réouvrir nos 10 lits », souligne Jason Champagne. Une seule embauche peut faire la différence, insiste-t-il.

Au service de gestion du sevrage avec hébergement du centre Prince-Arthur, 10 des 28 lits sont fermés depuis le 18 mai dernier en raison d'un manque de personnel éducateur et infirmier. Toutes les civières du service d'urgence dépendance au centre Prince-Arthur sont également fermées depuis le 19 juillet dernier en raison d'une pénurie de personnel éducateur et infirmier. En temps normal, ce service est ouvert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, soutient M. Champagne.

Finalement, au centre Louvain, seulement 18 des 27 lits du service de réadaptation interne ont été rouverts en août 2020 après la fermeture complète des deux unités de réadaptation interne lors de la première vague de COVID-19. Depuis ce temps, l'offre de service a été réduite à 18 lits en raison du manque de personnel éducateur.

Sans en préciser le nombre, M. Champagne indique que des embauches ont été faites dans les dernières semaines, ce qui devrait permettre de rouvrir à court terme un certain nombre de lits.

Une situation « critique » et « historique »

Jason Champagne reconnaît que la situation est « critique ». « On n'a jamais vécu ça historiquement, une telle fermeture de services par manque de personnel », dit-il. Or, le nerf de la guerre est le recrutement. Il indique qu'une « cellule de crise » entourant le bris de services en dépendance a été créée au printemps dernier au niveau de la haute direction.

De son côté, Franca-Bianca Carducci estime que l'urgence d'agir est tellement « extrême » que le gouvernement devrait intervenir au même titre qu'il l'a fait pour le recrutement des préposés aux bénéficiaires dès la première vague de la pandémie. « Dans notre système de santé, les personnes atteintes de dépendances souffrent d'une réelle stigmatisation. Il s'agit d'une clientèle laissée pour compte à qui on ne consacre pas les ressources humaines et financières adéquates », déclare-t-elle dans une lettre ouverte.

Par ailleurs, Mme Carducci suggère de trouver des moyens pour sensibiliser les jeunes à l'intérêt de travailler dans ce domaine.

Mardi, le premier ministre François Legault a dit vouloir trouver des solutions à la [pénurie d'infirmières](#). Une pénurie qui fait en sorte qu'il « ne dort pas la nuit », dit-il.

Jason Champagne rappelle que neuf points de services externes spécialisés en dépendance décentralisés ont été ouverts au cours de la dernière année. « Autrement dit, avant, on offrait des services exclusivement à Louvain et à Prince-Arthur. Maintenant, on est partout sur l'île de Montréal. Le numéro à retenir pour les trouver est le 385-1232 », ajoute-t-il.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CUC CRDM	NUMÉRO DE PERMIS :	
-----------------------------	----------	-----------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	545 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	15 850 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	16 395 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		5 442 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		306 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		1 312 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		5 128 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : Frais de réunions ordinaires		733 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 : Bouteilles promotionnelles

1 440 \$

Précisez : Affiches Droits des usagers

784 \$

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 : Balles anti-stress

872 \$

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) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	16 342 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
(d)-(f)=(h)		
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	54 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement		

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 

ANNEXE 1

Dépendance : bris de service et sevrages mortels à Montréal



Naomie Gelper - Métro

9 septembre 2021

Depuis plusieurs mois, la pénurie de main-d'œuvre dans le système de la santé et des services sociaux, exacerbée par la pandémie de COVID-19, entraîne de graves bris de services dans la gestion du sevrage des personnes atteintes de dépendances à Montréal.

Actuellement, 34 des 75 lits et civières dédiés aux personnes dépendantes sont fermés à l'hôpital Notre-Dame ainsi qu'aux centres de réadaptation en dépendance Louvain et Prince-Arthur. La situation a été dénoncée par la présidente du comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal, Franca-Bianca Carducci, dans une lettre ouverte publiée mardi.

Articles recommandés par l'auteur

- Opioïdes: les Québécois de plus en plus conscients de la problématique
- Le carfentanil inquiète la santé publique à Montréal
- Surdoses à Montréal: «Tous nos indicateurs sont au rouge»
- Crise des opioïdes: une nouvelle approche réclamée

Le directeur des programmes santé mentale et dépendances du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Jason Champagne, explique que ces fermetures sont dues au manque criant de personnel infirmier et d'éducateurs pour intervenir adéquatement auprès des personnes atteintes de dépendances.

En ce moment, 36 personnes vivant avec des problèmes de dépendance attendent d'avoir un lit, indique Franca-Bianca Carducci par téléphone. « Les patients en période de sevrage ont absolument besoin d'un soutien médical constant. La rupture de services entraîne des rechutes risquant d'être mortelles », explique-t-elle.

Jason Champagne souligne toutefois que ce problème dû à la pénurie de personnel dépasse Montréal. « Comme CIUSSS, on prend parfois des décisions difficiles comme ça, de fermer des lits, en regardant toutes les options qui sont possibles et en pensant aussi à nos employés », précise-t-il.

Une pénurie qui dure depuis des mois

Les bris de services dans le traitement des dépendances perdurent depuis maintenant des mois dans les trois points de service montréalais. Au service des toxicomanies et de médecine urbaine de l'hôpital Notre-Dame, le nombre de lits en dépendance disponible est passé de 10 à cinq depuis le 26 avril

dernier, en raison d'un manque de personnel infirmier de nuit. « Si, demain matin, on embauche une infirmière de nuit, on peut réouvrir nos 10 lits », souligne Jason Champagne. Une seule embauche peut faire la différence, insiste-t-il.

Au service de gestion du sevrage avec hébergement du centre Prince-Arthur, 10 des 28 lits sont fermés depuis le 18 mai dernier en raison d'un manque de personnel éducateur et infirmier. Toutes les civières du service d'urgence dépendance au centre Prince-Arthur sont également fermées depuis le 19 juillet dernier en raison d'une pénurie de personnel éducateur et infirmier. En temps normal, ce service est ouvert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, soutient M. Champagne.

Finalement, au centre Louvain, seulement 18 des 27 lits du service de réadaptation interne ont été rouverts en août 2020 après la fermeture complète des deux unités de réadaptation interne lors de la première vague de COVID-19. Depuis ce temps, l'offre de service a été réduite à 18 lits en raison du manque de personnel éducateur.

Sans en préciser le nombre, M. Champagne indique que des embauches ont été faites dans les dernières semaines, ce qui devrait permettre de rouvrir à court terme un certain nombre de lits.

Une situation « critique » et « historique »

Jason Champagne reconnaît que la situation est « critique ». « On n'a jamais vécu ça historiquement, une telle fermeture de services par manque de personnel », dit-il. Or, le nerf de la guerre est le recrutement. Il indique qu'une « cellule de crise » entourant le bris de services en dépendance a été créée au printemps dernier au niveau de la haute direction.

De son côté, Franca-Bianca Carducci estime que l'urgence d'agir est tellement « extrême » que le gouvernement devrait intervenir au même titre qu'il l'a fait pour le recrutement des préposés aux bénéficiaires dès la première vague de la pandémie. « Dans notre système de santé, les personnes atteintes de dépendances souffrent d'une réelle stigmatisation. Il s'agit d'une clientèle laissée pour compte à qui on ne consacre pas les ressources humaines et financières adéquates », déclare-t-elle dans une lettre ouverte.

Par ailleurs, Mme Carducci suggère de trouver des moyens pour sensibiliser les jeunes à l'intérêt de travailler dans ce domaine.

Mardi, le premier ministre François Legault a dit vouloir trouver des solutions à la pénurie d'infirmières. Une pénurie qui fait en sorte qu'il « ne dort pas la nuit », dit-il.

Jason Champagne rappelle que neuf points de services externes spécialisés en dépendance décentralisés ont été ouverts au cours de la dernière année. « Autrement dit, avant, on offrait des services exclusivement à Louvain et à Prince-Arthur. Maintenant, on est partout sur l'île de Montréal. Le numéro à retenir pour les trouver est le 385-1232 », ajoute-t-il.