



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## 2023-2024

Comité des usagers continué Haut-Richelieu–Rouville  
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre

# TABLE DES MATIÈRES

• Mot du président	3
• Priorités et réalisations de l'année écoulée	4
• Composition et portrait des membres	5
• Bilan des activités du comité des usagers	8
<b>FONCTION 1</b>	
- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	8
<b>FONCTION 2</b>	
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	13
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	13
<b>FONCTION 3</b>	
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	13
<b>FONCTION 4</b>	
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend	14
<b>FONCTION 5</b>	
- Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents	15
• Tenue des rencontres	15
• Réalisations et projets prévus pour la prochaine année	15
• Constats et recommandations	16
• Conclusion	17
<b>ANNEXE 1</b> – Rapport financier du comité des usagers	
<b>ANNEXE 2</b> – Rapport des heures de bénévolat	

## MOT DU PRÉSIDENT



Au nom du comité des usagers, je vous invite à prendre connaissance de notre rapport annuel 2023-2024. Vous remarquerez que la prémisses fût une approche sur le droit à l'information.

Un accompagnement soutenu auprès des comités de résidents dans les 6 CHSLD, de multiples activités durant la Semaine des droits et l'utilisation de nombreux outils de communication afin d'informer le maximum d'usagers de leurs droits en matière de santé et de services sociaux.

Poursuivons avec quelques statistiques : Avec les publi-reportages et les publicités, dans le cadre de la Semaine des droits, dans les hebdomadaires régionaux, c'est plus de 450 000 usagers qui ont reçu nos informations. Avec les Infolettres dans les 6 CHSLD, nous avons rejoint 4500 résidents et membres de familles. Les cinq conférences organisées dans les RPA et dans les FADOQ de la région, ont permis de rejoindre 450 usagers sous forme de rencontres. Et enfin, notre participation au Salon d'Été et au Salon Vitalité 50+ ont rendu possible d'échanger directement avec plus de 1000 usagers afin de leur faire connaître leurs droits.

Pour ce faire, les membres des comités se sont également investis dans la formation et ont assisté à des rencontres d'information sur des sujets en relation avec leurs responsabilités afin de bien répondre aux attentes de leur rôle de gardien des droits.

Votre comité s'est permis humblement de déposer un mémoire à l'Assemblée nationale du Québec dans le cadre de l'étude de la Loi 15, en regard du fonctionnement et du rôle des comités de résidents et d'usagers.

Nous tenons à remercier une personne qui s'est montrée très dévouée pour le comité des usagers au cours des deux dernières années et qui nous a quittés pour une vraie retraite ! Mme Noëlla Jean, merci pour ton travail professionnel qui a permis au comité de mettre en place un plan d'action axé sur les résidents et les usagers.

Un merci à l'ensemble des intervenants des établissements et du CISSS de la Montérégie-Centre pour leur accompagnement au cours de la dernière année et celle à venir. Avec votre coopération et votre support, plusieurs dossiers ont permis des avancements pour le mieux-être des résidents et l'amélioration dans les services de santé et sociaux des usagers.

Évidemment, une infinie reconnaissance envers les membres de tous les comités pour votre implication bénévole et la transmission de vos compétences au service de vos comités respectifs.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Cayer', written in a cursive style.

**François Cayer**

Président

Comité des usagers RLS Haut-Richelieu-Rouville

# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2023-2024

## NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS AU COURS DE L'ANNÉE

- Dépôt d'un mémoire sur la Loi 15 auprès des autorités gouvernementales.
- Diffusion des outils de communication produits en 2022-2023.
- Rédaction de 7 Infolettres, au nom des comités de résidents, envoyées aux résidents et/ou leurs familles.
- Tenue de plusieurs activités d'information pour souligner la Semaine des droits des usagers.
- Dans le cadre de la Semaine des droits, des collaborations avec les RPA et les FADOQ du territoire ont permis d'organiser des rencontres d'information.
- Participation aux Tables de mission du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU).
- Reconnaissance de la ville de Richelieu. Des contacts avec les autres municipalités en vue d'être reconnu comme organisme partenaire seront à développer.
- Soutien aux six comités de résidents du territoire.
- Participation aux 3 rencontres de familles organisées par le SAPA dans chacun des CHSLD.
- Participation aux réunions du Comité des usagers des centres intégrés (CUCI) et aux réunions du comité « Communications » du CUCI.
- Formation :
  - Participation de membres au congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU);
  - Formations offertes, en virtuel, par le RPCU.
- Participation aux réunions du comité « Personnes proches aidantes ». Les suggestions des membres participants ont permis de créer des outils pertinents pour les proches-aidants, notamment un guide.
- Participation au colloque « Le Point en santé et services sociaux » qui se tenait à Saint-Hyacinthe le 24 mai, sous le thème « Pour le mieux-être des aînés ».
- Participation au Salon d'été et au Salon Vitalité 50 +.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES  
COMITE DES USAGERS HAUT-RICHELIEU-ROUVILLE

TYPE DE MEMBRE			
IDENTITÉ DU MEMBRE	USAGER	REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ	RÔLE
François Cayer	•		Président
Jocelyn Gagné	•		Vice-président aux finances
Annie Le Blanc	•		Vice-présidente aux communications
Réal St-Denis		Comité de résidents Val-Joli	Secrétaire
Yves Lamarre	•		Membre régulier
Hélène Tremblay	•		Membre régulier
Gislaine Paquette	•		Membre régulier
Carmen Bertrand		Comité de résidents Georges- Phaneuf	Membre déléguée
Marie-Andrée Dion		Comité de résidents Gertrude-Lafrance	Membre déléguée
Siège vacant		Comité de résidents Sainte-Croix	Membre délégué
Siège vacant		Comité de résident Saint-Joseph	Membre délégué
Siège vacant		Comité de résidents Champagnat	Membre délégué



**François CAYER**  
Président



**Annie LE BLANC**  
Vice-Présidente, Communications



**Jocelyn GAGNÉ**  
Vice-Président, Finances



**Réal ST-DENIS**  
Secrétaire, Membre délégué CR Val-Joli



**Carmen BERTRAND**  
Membre déléguée  
CR Georges-Phaneuf



**Marie-Andrée DION**  
Membre déléguée  
CR Gertrude-Lafrance



**Yves LAMARRE**  
Membre élu



**Gislaine PAQUETTE**  
Membre élue



**Hélène TREMBLAY**  
Membre élue

FONCTION	COORDONNÉES
<p><b>Président</b></p>	<p><b>FRANÇOIS CAYER</b>            978, boul. du Séminaire Nord, bureau 636            Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5            450 358-2578, poste 8958            info@comitedesusagers-hrr.com</p>
<p><b>Responsables du dossier des comités des usagers du CISSS de la Montérégie-Centre</b></p>	<p><b>ISABELLE PARADIS</b>  <i>Directrice de la Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean du CISSS de la Montérégie-Centre.</i></p> <p><b>ME MARIE-CLAUDE BOUTIN</b>  <i>Directrice des Affaires corporatives et partenariats du CISSS de la Montérégie-Centre.</i></p> <p>Me Boutin est en fonction depuis le 18 mars 2024.  <b>Elle fera le lien avec le comité des usagers et le CISSS-MC dès le début de l'année 2024-2025.</b></p> <p><i>Cette nouvelle direction regroupe les services suivants : Les affaires juridiques, la protection des renseignements personnels, le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), l'accompagnement des comités des usagers, la gestion documentaire ainsi que les liens avec les fondations de l'établissement, les acteurs sociopolitiques du territoire, etc. Elle sera le lien avec le comité des usagers pour l'année 2024-2025.</i></p>
<p><b>Personne-Ressource</b></p>	<p><b>CLAIRE STE-MARIE</b>            978, boul. du Séminaire Nord, bureau 636            Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5            450 358-2578, poste 8958            claire.ste-marie.ciSSSMC16@SSSS.gouv.qc.ca</p>

# BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

## FONCTION 1

### RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.

Au début de l'année 2022-2023, le comité a tenu une réunion avec des représentants(es) des six comités de résidents pour discuter de leur intérêt à remplacer les outils de communication qu'ils utilisaient jusqu'à maintenant par des outils harmonisés avec ceux du comité des usagers.

Ainsi, fort de l'appui des comités de résidents et grâce à la contribution exceptionnelle de sa vice-présidente aux communications, le comité des usagers a produit une panoplie d'outils de communication de grande qualité qui permettent à l'ensemble des comités d'être identifiés facilement comme organismes voués à l'information et à la défense des droits des usagers. Tous ces outils promotionnels sont fort utilisés en 2023-2024 et le seront encore en 2024-2025.

## DIFFUSION

### Les outils promotionnels qui ont servi tout au long de l'année 2023-2024 :

- Diffusion de la vidéo de 30 secondes sur les droits des usagers dans les salles du cinéma Capitol de Saint-Jean-sur-Richelieu.
- Diffusion de la bande sonore du comité des usagers à la radio régionale BOOM-FM, 104-1.
- Bande vidéo à la télévision communautaire du Haut-Richelieu lors d'heures de « grande écoute ».
- Kiosque 10 X 10 avec le logo du comité des usagers avec le fond de scène.
- Nappe avec le logo du comité.
- Trois bannières (une sur les droits des usagers et deux sur le rôle du comité).
- Stylos (avec drapeau intégré rappelant les 12 droits des usagers).
- Signets du comité des usagers distribués lors des kiosques de représentation ou encore, envoyés à différents services du CLSC tels les Soins à domicile qui les insèrent dans la pochette remise aux usagers.
- Signets personnalisés pour chacun des comités de résidents.
- Affiches sur « plexiglass »
- Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des usagers. Les sujets traités étaient les suivants :
  - Invitation à l'assemblée générale du Comité des usagers – *Mai 2023*
  - Proches-aidants – *Juillet 2023*
  - Réussir vos visites avec une personne aînée – *Septembre 2023*
  - La bienveillance et la bientraitance – *Septembre 2023*
  - Semaine des droits des usagers – *Novembre 2023*
  - La bienveillance et la bientraitance – *Janvier 2024*
  - La maltraitance : Suis-je maltraité ? – *Mars 2024*
- Sacs fourre-tout.
- Affiche « en Coroplast » pour le panneau publicitaire de la Fondation Santé, devant l'HHR (Semaine des droits)
- Chronique commanditée, publiée mensuellement dans l'hebdo régional, le Richelieu. Hebdo qui rejoint plus de 34 000 personnes à chaque publication imprimée ou électronique.

## REALISATIONS

### SEMAINE DES DROITS : 12 AU 18 NOVEMBRE 2023

À l'occasion de la Semaine des droits, le comité a été particulièrement actif. Plusieurs activités de sensibilisation et de promotion des droits des usagers ont été présentées à la population.

## CONFERENCES

### LE 7 NOVEMBRE À RICHELIEU

#### Dr Patrick Vinay :

*« Des choix à faire en fin de vie. Pourquoi et comment? »*

Chercheur et médecin de renom, le Dr Patrick Vinay a été président du Fonds de la recherche en santé du Québec et doyen de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal. Il s'est consacré à la médecine palliative durant les dix dernières années de sa carrière médicale. Il contribue aujourd'hui au conseil d'administration du Mouvement Albatros, en Montérégie.



#### Des invitations ont été envoyées aux :

- Membres FADOQ de Richelieu et de Chambly
- Résidents des RPA : Les jardins, Bleu et or, Rivière Richelieu
- Membres du comité de résidents Val-Joli et familles du CHSLD
- Église de Richelieu
- Relayers du CLSC de Richelieu
- Municipalité de Richelieu
- Autres contacts.

Conférence organisée en collaboration avec la FADOQ de Richelieu. **56 participants**. Des membres des comités de résidents de Val-Joli et de Sainte-Croix ont participé à cette activité.

### LE 21 NOVEMBRE À SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

C'est à la RPA Le Quartier que le Dr Patrick Vinay a présenté à nouveau sa conférence, **105 personnes** y ont assisté. Ce fût un vif succès !

#### Des invitations avaient été envoyées aux :

- Résidents de la RPA
- Membres du comité de résidents Gertrude-Lafrance
- Familles des résidents.

Une quinzaine de personnes n'ayant pu assister à la conférence présentée à Richelieu s'étaient inscrites. Le Dr Vinay a été très apprécié des participants. Des membres des comités de résidents de Gertrude-Lafrance, de Georges-Phaneuf et de Saint-Joseph étaient également présents.

## DÉJEUNERS-CONFÉRENCES

### LE 14 NOVEMBRE À CHAMBLY

**Mesdames Chantale Tremblay et Karine Cloutier**,  
conseillères en développement régional pour la Montérégie de l'organisme  
**l'Appui pour les proches aidants** ont présenté aux **65 participants**  
« *Savoir se reconnaître pour mieux s'entourer* ».

Cette activité était organisée en collaboration avec la FADOQ de Chambly. En plus des membres de la FADOQ de Chambly, l'invitation a été envoyée à la Résidence « Les Bâtisseurs » et aux membres du comité de résidents de Saint-Joseph. Trois membres de comités de résidents ont participé à cette activité, dont deux de Saint-Joseph et un de Georges-Phaneuf.



### LE 15 NOVEMBRE À SAINT-CÉSAIRE



**Michael Cardinal**,

docteur en pharmacie, est engagé dans l'amélioration des soins prodigués à la population et le renouvellement des pratiques. À cet égard, il a reçu des prix et distinctions de l'Association des pharmaciens du Canada (APhC) et de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal (UdeM). La Faculté l'a également récemment nommé parmi ses 100 ambassadeurs du Centenaire. M. Cardinal a entretenu les **78 participants** sur  
« *Le rôle du pharmacien dans le système de santé.* »

Cet événement était organisé en collaboration avec la FADOQ de Saint-Césaire. Envois d'invitations aux membres du comité de résidents et aux familles des résidents du CHSLD de Val-Joli. Un membre du comité de résidents (CR) de Val-Joli a participé à l'activité.

### LE 21 NOVEMBRE À MARIEVILLE

**Madame Claudel Cyr**,

pharmacienne, qui lors d'un déjeuner-conférence, organisé en collaboration avec la FADOQ de Marieville, a entretenu **99 participants** dont des membres des comités de résidents de Sainte-Croix sur  
« *Le rôle du pharmacien dans le système de santé.* »

Envois d'invitations aux membres de la FADOQ, du comité de résidents et des familles de Sainte-Croix et de la RPA « Les Jardins du couvent ».

Des démarches ont été faites auprès de la FADOQ d'Henryville pour un déjeuner-conférence, mais il a été impossible d'obtenir une réponse formelle d'un conférencier à la date qui convenait au président de la FADOQ. Celui-ci s'est alors désisté et a choisi de s'associer avec une autre FADOQ de l'Estrie. Il demeure cependant ouvert à une collaboration éventuelle avec le CUC du Haut-Richelieu-Rouville, mais demande d'être informé tôt au début de l'année 2024 pour inscrire l'activité dans sa programmation.



## MÉDIAS

- Communiqué de presse envoyé aux hebdomadaires régionaux (Canada Français, Journal de Chambly, Le Richelieu et le Coup d'œil) et à la Télévision communautaire du Haut-Richelieu (TVHR).
- Entrevue du président, François Cayer, avec Éric Latour, animateur de la TVHR.
- Communiqué de presse publié sur le site Intranet du CISSS de la Montérégie Centre.
- Publicité dans les quatre hebdomadaires du territoire.
- Affiche grand format installée sur le terrain en avant de l'hôpital du Haut-Richelieu.
- Diffusion sur panneau publicitaire électronique à Saint-Césaire.

## KIOSQUE

### LE 16 NOVEMBRE

Tenue d'un kiosque à l'hôpital du Haut-Richelieu. Cet événement permet d'expliquer le rôle du comité et les droits des usagers. Environ 200 sacs promotionnels, préparés par nos membres, ont été remis aux visiteurs. Ils contenaient : un signet, un bloc-notes et un stylo.

## SIGNETS

### LE 16 NOVEMBRE

Distribution de 300 signets dans les cabarets du repas du dîner aux patients de l'hôpital, ce qui a engendré plusieurs appels. Cette activité s'est avérée si nécessaire qu'elle a été reconduite.

## INFOLETTRES

Envois d'infolettres invitant les résidents des CHSLD et leurs familles à participer aux conférences et aux déjeuners-conférences.

### FIN NOVEMBRE 2023

Envoi d'une infolettre spéciale aux résidents et à leurs familles pour un rappel des droits des usagers. Cette Infolettre comprenait notamment une bande dessinée sur les 12 droits, une production du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes, qui nous a été fournie gratuitement.

## ÉVÉNEMENTS DE REPRÉSENTATION (KIOSQUES)

### SALON D'ÉTÉ LES 6 ET 7 MAI 2023

Les membres du comité ont tenu un kiosque d'information au **Salon d'été** qui se déroulait au Stade Dupont-Ford, situé au 335, avenue du Parc, à Saint-Jean-sur-Richelieu. Plus de 2500 personnes ont visité le salon au cours du week-end.

Ces rencontres avec les visiteurs permettent d'expliquer le rôle du comité et les droits des usagers. Des sacs promotionnels, préparés par nos membres, ont été remis aux visiteurs. Ils contenaient : un signet, un bloc-notes et un stylo.



## SALON VITALITÉ 50 + LES 4 ET 5 NOVEMBRE

Les membres du comité ont tenu un kiosque d'information au **Salon Vitalité 50 +** qui se déroulait au Quality Hotel Inn-Centre de congrès, situé au 725, boul. du Séminaire Nord, à Saint-Jean-sur-Richelieu où environ 1500 personnes ont visité le Salon. Des sacs promotionnels étaient également remis aux visiteurs.



## AUTRES ACTIVITES DE COMMUNICATION

- **Publication de 12 chroniques** (chronique commanditée) dans le journal « Le Richelieu »
  1. Suis-je maltraité ?
  2. Quelques conseils pour réussir vos rendez-vous médicaux
  3. Bienveillance et bienveillance
  4. Comment se comporter avec une personne qui a un problème de mémoire ?
  5. Bénévolons à l'unisson. Être bénévole dans un CHSLD, c'est faire une différence dans le quotidien des résidents
  6. Le droit à l'information
  7. Êtes-vous une personne proche-aidante ?
  8. À l'hôpital, j'ai le droit d'accès à mon dossier d'usager
  9. Réussir vos visites avec une personne âgée
  10. À l'hôpital, j'ai le droit à la confidentialité de mon dossier d'usager
  11. Au Centre jeunesse, j'ai le droit d'être informé sur la Loi de la protection de la jeunesse
  12. En tant qu'usager, j'ai des droits... et des responsabilités
  
- **Envois postaux des signets** aux familles des nouveaux résidents. Au total plus de 250 signets ont été postés aux familles.
  
- **Production et diffusion d'Infolettres personnalisées** à chacun des comités de résidents. Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des usagers. Les sujets traités étaient les suivants :
  - Invitation à l'assemblée générale du Comité des usagers – Mai 2023
  - Proches-aidants – Juillet 2023
  - Réussir vos visites avec une personne âgée – Septembre 2023
  - La bienveillance et la bienveillance – Septembre 2023
  - Semaine des droits des usagers – Novembre 2023
  - La bienveillance et la bienveillance – Janvier 2024
  - La maltraitance : Suis-je maltraité ? – Mars 2024

## FONCTION 2

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

Aux réunions régulières du comité, c'est Mme Isabelle Paradis, directrice de la **Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean du CISSS de la Montérégie-Centre** qui agissait à titre d'agente de liaison. De nombreux échanges d'information, affectant la qualité des conditions de vie des usagers, ont été transmis de part et d'autre, notamment :

- Le Projet de loi 15.
- Les fermetures de lits durant la période estivale.
- Les éclosions et les vigies de la Direction de la Santé publique.
- Les services offerts par la clinique mobile.
- L'arrivée des nouvelles maisons des aînés.
- La retraite du PDG, M. Richard Deschamps et l'arrivée de la nouvelle PDG, Madame Maryse Poupart.
- La visite d'Agrément Canada.
- Les visites ministérielles dans quatre (4) CHSLD.
- Les visites du Protecteur du citoyen (Évaluation 360) non annoncées dans les CHSLD dont celui de Sainte-Croix sur notre territoire.
- Les changements à l'organigramme du CISSS de la Montérégie-Centre : L'arrivée d'une nouvelle direction : Affaires corporatives et partenariats dont l'accompagnement aux comités des usagers fera partie.

#### EVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

Des évaluations de la satisfaction de la clientèle ont été présentées aux résidents et aux familles. Le comité des usagers a reçu les résultats et a posé les questions aux instances concernées lorsque requises.

## FONCTION 3

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.

En incluant celles qui ont été exprimées par les comités de résidents lors de leurs réunions ou des rencontres de familles, le comité a relevé quelque 156 insatisfactions du 1er avril 2023 au 31 mars 2024. Les insatisfactions des comités de résidents concernent pour la plupart le droit aux services, qui n'est pas respecté, notamment en raison du manque de personnel.

Le comité des usagers est conscient du bien-fondé des remarques des résidents et les soutient dans leurs démarches auprès des gestionnaires. Il le fait cependant en tenant compte du mandat des comités de résidents qui ne leur donne pas d'autorité sur le personnel du CHSLD. Toutefois, le comité constate une écoute active et participative de la part des gestionnaires.

## FONCTION 4

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND.

Le comité des usagers a répondu à toutes les demandes qui lui ont été adressées.

En 2023, à la demande du Commissariat aux plaintes, le comité a établi un nouveau mode de communication. Il a produit un formulaire qui sert à inscrire sommairement les insatisfactions ou les plaintes exprimées par des usagers. Ce résumé est d'abord approuvé par l'utilisateur avant d'être acheminé au commissaire aux plaintes, autorisé légalement à y donner suite. Occasionnellement, certains dossiers nécessitant un accompagnement plus soutenu, sont référés au CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes).

#### RAPPORT DES PLAINTES ET INSATISFACTIONS 2023-2024

Codes	Type de plaintes / Insatisfactions	Nombre
1	Droit à l'information (art. 4);	27
2	Droit aux services (art. 5 et 13);	48
3	Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13);	2
4	Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);	30
5	Droit de consentir à des soins (art. 8 et 9);	1
6	Droit de participer aux décisions (art. 10);	2
7	Droit d'être accompagné, assisté et représenté (art. 11 et 12);	1
8	Droit à l'hébergement (art. 14);	5
9	Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);	0
10	Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art. 17, 18, 20, 25, 26 et 27);	1
11	Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art. 19 à 19.2, 21 à 24 et 27.1 à 27.3);	0
12	Droit de porter plainte (art. 34, 44, 45, 53, 60 et 73).	1
20	Information	20
21	Âgisme	0
22	Maltraitance	13
23	Objets / Vêtements perdus	5
<b>Total</b>		<b>156</b>

## FONCTION 5

### ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS.

Le comité des usagers a offert un soutien administratif et présentiel continu aux six (6) comités de résidents de son territoire, qui se manifeste notamment par les activités suivantes :

- Préparation des réunions et rédaction des comptes rendus. (44 réunions)
- Préparation des assemblées générales annuelles.
- Rédaction des rapports annuels.
- Préparation et envoi d'Infolettres aux familles des résidents.
- Production d'outils de communication (ex. : signets et calendriers des droits).
- Envois postaux des signets aux familles des nouveaux résidents.
- Disponibilité pour demandes/questions des comités ou des membres.

## TENUE DES RENCONTRES

**Pendant la dernière année, les membres du comité des usagers ont tenu :**

- Neuf (9) réunions régulières.
- Trois (3) rencontres pour la rédaction du mémoire.
- Le 20 décembre 2023, un représentant du *Protecteur du citoyen* a rencontré les membres des comités de résidents et des usagers.
- Une assemblée générale annuelle : le 21 juin 2023 (25 participants).

**De plus, les membres du comité ont participé aux rencontres suivantes :**

- Une rencontre du sous-comité « Communications » (4 membres).
- Cinq rencontres régulières du comité du CUCI (Comité des usagers des centres intégrés) où 5 membres du Comité des usagers continué (CUC) et des comités de résidents (CR) participent.
- Congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) (9 membres des comités ainsi que la personne-ressource ont participé).
- Participation de deux membres au colloque « Le point en santé et services sociaux », sous le thème : *Pour le mieux-être des aînés* qui s'est tenu à St-Hyacinthe.
- Deux rencontres de la Table des missions du RPCU (un membre).
- Une rencontre du comité du CISSS-MC sur la politique **EDIA** (Égalité, Diversité, Inclusion, Accessibilité).

## RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité des usagers prévoit réaliser les principaux projets suivants au cours de la prochaine année :

- Poursuivre la réalisation du plan de communication, notamment en ajoutant les médias électroniques (Site WEB, page Facebook, Intranet du CISSS de la Montérégie-Centre).
- Assurer une formation adéquate aux nouveaux membres des comités sur leur rôle.
- Souligner la Semaine des droits.
- Participer au congrès du RPCU et au colloque de l'organisme « Le Point en santé ».
- Maintenir la production d'Infolettres.
- Consolider les liens initiés avec quelques FADOQ du territoire et contacter les autres FADOQ existantes.
- Établir des liens avec les RI, les RTF et les comités « Milieux de vie » des RPA du territoire.
- Faire des démarches auprès des municipalités afin d'être reconnu comme partenaire.
- Poursuivre les chroniques mensuelles dans l'hebdo régional « Le Richelieu ».
- Prendre contact avec les organismes communautaires du milieu pour faire connaître le comité et instaurer des collaborations au profit des usagers.
- Collaborer étroitement avec le Commissariat aux plaintes du CISSS-MC afin que les insatisfactions exprimées par les usagers soient traitées adéquatement.
- Maintenir des relations positives avec l'ensemble des intervenants du CISSS-MC et la personne désignée comme répondante du comité dans le but de favoriser un suivi adéquat des dossiers portés à leur attention.
- Effectuer les approches afin de maintenir l'ensemble des comités de résidents.
- Participer au développement des comités de déconditionnement et de milieux de vie.
- Encourager les comités de résidents à se doter d'un plan d'action et les soutenir dans sa réalisation.
- S'assurer de leur participation aux comités de milieu de vie.
- Continuer l'envoi de signets par la poste aux familles des nouveaux résidents des CHSLD.
- Participer au Salon d'été, à Saint-Jean-sur-Richelieu.
- Participer au Salon Vitalité 50+, à Saint-Jean-sur-Richelieu.

## CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

### CONSTATS

- Le dossier de l'entretien des vêtements en CHSLD qui a suscité encore plusieurs insatisfactions en 2023-2024. Le comité des usagers assure une surveillance continue.
- Les comités de résidents sont satisfaits de la mise en place du système de gestion quotidienne dans les CHSLD et espèrent que grâce à une connaissance accrue de la réalité de chacun des résidents et une meilleure communication entre les différentes catégories de personnel, celui-ci offrira des soins adéquats à chacun des résidents.
- Les comités sont ravis de l'implantation du concept « milieu de vie » dans les CHSLD, mais sont sceptiques sur le rythme et les résultats de son implantation.

### RECOMMANDATIONS

- Prévoir que les comités de résidents soient informés des politiques qui concernent les résidents et le CHSLD (ex. : politique des soins dentaires, transport adapté).
- Organiser deux (2) rencontres de familles par année plutôt que trois (3) (SAPA).



## CONCLUSION

L'année 2023-2024 a été très active pour notre comité. Satisfait de nos accomplissements et de nos réalisations, ce fût tout de même, une année de changements et d'incertitudes avec lesquels nous avons dû avancer. S'adapter aux départs et aux nouvelles arrivées.

Quoique que de nouveaux membres aient joint les comités de résidents, ceux-ci demeurent fragiles. Le recrutement devient impératif afin de permettre aux comités de poursuivre leur mission. Les résidents des CHSLD ont besoin des comités de résidents pour faire valoir leurs droits. Le comité des usagers maintiendra son soutien.

Un immense merci à Madame Noëlla Jean pour son support et sa très grande collaboration au cours des deux dernières années. Vos efforts continus et votre détermination ont grandement contribué à passer au travers de cette année d'incertitudes.

Finalement, les défis seront grands au cours de l'année 2024-2025.

Les membres du comité des usagers continué Haut-Richelieu-Rouville

# ANNEXE 1

## RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS RLS Haut-Richelieu–Rouville

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

<b>FINANCEMENT</b>	
Surplus au 31 mars 2023	47 192,09 \$
Transfert au CUCI (note 1)	- \$
Budget exercice courant	86 000,00 \$
	<b>133 192,09 \$</b>
<b>DÉPENSES 1ER AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024</b>	
Service traiteur externe	2 034,05 \$
Fournitures de bureau	155,77 \$
Frais déplacements	3 847,71 \$
Frais déplac. inscrip. formation - employés	82,95 \$
Honoraires Personne-Ressource - Comité des usagers	40 751,20 \$
Honoraires Personne-Ressource - <b>Comités de résidents</b>	15 000,00 \$
Location de salle	238,43 \$
Relations publiques, publicités et communication	40 387,51 \$
Événements spéciaux	1 059,72 \$
Messagerie - Colis et autres- <b>Comités de résidents</b>	804,52 \$
<b>Comités de résidents</b> – Frais de déplacements, formation, calendriers, matériel promotionnel	6 420,90 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>110 782,76 \$</b>
<b>SOLDE DISPONIBLE AU 31 MARS 2023</b>	<b>22 409,33 \$</b>
<b>Note 1 : Le surplus de l'exercice sera transféré au régional.</b>	

## ANNEXE 2

### RAPPORT DES HEURES DE BÉNÉVOLAT

Chaque année les membres du comité des usagers et des comités de résidents s'impliquent bénévolement pour remplir le mandat qui leur est confié par le législateur.

Pour ce faire, ils assistent à plusieurs réunions et organisent différentes activités pour renseigner leurs usagers respectifs. Le tableau ci-dessous représente l'investissement en heures que chaque comité a donné au cours de l'année 2023-2024 :

	HEURES
<b>Comité des usagers Haut-Richelieu–Rouville</b>	<b>2 800</b>
<b>Comité de résidents du CHSLD Champagnat</b>	<b>100</b>
<b>Comité de résidents du CHSLD Georges-Phaneuf</b>	<b>250</b>
<b>Comité de résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance</b>	<b>425</b>
<b>Comité de résidents du CHSLD Sainte-Croix</b>	<b>220</b>
<b>Comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph</b>	<b>200</b>
<b>Comité de résidents du CHSLD Val-Joli</b>	<b>150</b>
<b>TOTAL DES HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES</b>	<b>4145 HEURES</b>

Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Pour en savoir davantage sur vos droits comme usager du réseau de la santé et des services sociaux, n'hésitez pas à nous contacter en toute confidentialité. **450 358-2578, poste 8958 • [info@comitedesusagers-hrr.com](mailto:info@comitedesusagers-hrr.com)**

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 2023 AU 31 MARS 2024

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 :	CISS - MC / RLS Haut-Richelieu-Rouville	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5291
--------------------------	---	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	47 192 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	86 000 \$
<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>	(c)	
<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).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>133 192 \$</b>

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		-
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		156 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		-
Frais de recrutement		-
Formations des membres du comité		83 \$
Colloques, congrès, conférences		-
Frais de déplacement, hébergement		3 848 \$
Frais postaux		805 \$
Allocation personne-ressource		55 751 \$
Abonnements revues et journaux		-
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Service traiteur externe	2 034 \$
Autres (précisez) :	Comité de résidents	6 421 \$
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		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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		1 060 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Publicité journaux, cinéma, radio	40 388 \$
Précisez :	Location de salle	238 \$
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 :		
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) :		

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

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

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

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>110 783 \$</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>22 409 \$</b>

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024.**

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 du comité : Comité des usagers continué – RLS Haut-Richelieu-Rouville	
<input type="checkbox"/> Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/> <b>X Comité des usagers continué</b>
<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré	
N° de permis de l'établissement : 1104-5291	Nombre total de comités de résidents : 6
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.	<b>86 000,00</b>
Indiquez le solde ( <b>surplus</b> / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.	<b>22 409,33</b>
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.	

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.*

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers : <b>François Cayer</b>	
Signature 	Date : <b>2024-06-26</b>
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Signature	Date :



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

## **2023-2024**

**370, 5<sup>e</sup> Avenue  
Saint-Jean-sur-Richelieu**

## 1. LE CHSLD CHAMPAGNAT

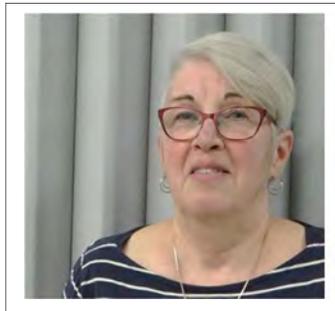


Situé au 370, 5<sup>e</sup> Avenue à Saint-Jean-sur-Richelieu (secteur Iberville), le CHSLD Champagnat est un centre d'hébergement de soins longue durée qui fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il accueille des personnes âgées non autonomes qui nécessitent plusieurs soins. Le CHSLD Champagnat accueille 107 résidents.

## 2. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS



Thérèse Benoit,  
membre



Hélène Iler,  
membre

En septembre 2023, 4 membres du comité ont démissionné, 3 pour des raisons de santé et un est déménagé à l'extérieur de la région. Le comité de résidents tient à les remercier chaleureusement pour leur implication et leur dévouement à la défense des droits des usagers.

- Lise Marcoux
- Louise Zawadski
- Léonard Bernier
- Suzanne Morneau

### 3. LE RÔLE ET LES FONCTIONS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS :

Les comités de résidents sont les **gardiens des droits des usagers**. Leurs rôles et leurs fonctions sont définies selon le cadre de référence du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

#### **Le comité de résidents doit :**

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- Être le porte-parole des résidents auprès des instances de l'établissement;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ainsi, les **fonctions du comité de résidents** consistent à :

- 4.1 **Renseigner** les résidents et leurs familles sur les droits et obligations des résidents.
- 4.2 **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD comme usager du réseau de la Santé et des Services sociaux.
- 4.3 **Défendre** les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- 4.4 **Évaluer** la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

### 4. LOCAL DU COMITÉ

Le comité de résidents ne dispose pas d'un local lui étant spécifiquement réservé. Toutefois, la salle de conférences est partagée entre le comité et les rencontres de gestion, selon le besoin. L'armoire verrouillée contenant le matériel du comité y a été installée.

Il est possible de joindre le comité en composant le : 450-347-3769 poste 4753

### 5. ACTIVITÉS DU COMITÉ

Dans le cadre de ses fonctions, le comité de résidents du CHSLD Champagnat a réalisé les activités suivantes :

#### **Fonction no 1 : Renseigner les résidents et leurs familles sur les droits des résidents**

## **A. Signets aux nouveaux résidents**

Tous les mois, des signets sont remis aux nouveaux résidents ou à leur famille. Ce signet rappelle les droits des usagers ainsi que le rôle du comité. La partie détachable du signet se présente en format carte d'affaires et les coordonnées du comité de résidents peuvent ainsi être conservées dans le porte-monnaie.

## **B. Infolettres**

Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des usagers. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale du Comité des usagers – Mai 2023
- Proches-aidants – Juillet 2023
- Réussir vos visites avec une personne aînée – Septembre 2023
- La bienveillance et la bientraitance – Septembre 2023
- Semaine des droits des usagers – Novembre 2023
- La bienveillance et la bientraitance – Janvier 2024
- La maltraitance : Suis-je maltraité ? – Mars 2024

## **C. Distribution de calendrier 2024 dans les chambres des résidents par les membres du comité.**

Ce calendrier permet de rappeler, quotidiennement, la présence du comité de résidents pour la défense des droits.

## **D. Tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA)**

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2022-2023 s'est tenue le 6 juin 2023 en présence de 11 personnes dont un seul membre de famille. Les membres des familles avaient pourtant tous été invités par Infolettre.

Les assemblées générales annuelles se déroulant simultanément avec les rencontres de familles SAPA, il serait intéressant que plus de familles y participent afin d'en apprendre un peu plus sur le milieu de vie de leurs proches et le rôle du comité de résidents.

## **E. Rencontre des familles par le SAPA**

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Trois rencontres SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année : 6 juin 2023, 17 octobre 2023 et 12 février 2024, où les membres du comité de résidents étaient invités à se présenter et à définir leur rôle aux familles présentes. Des signets et des stylos sur lesquels on retrouve les droits des usagers, étaient remis aux participants.

## **Activités de formation des membres afin de mieux renseigner les résidents et leurs familles**

### **Formations de base du RPCU**

Plusieurs formations sont offertes par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). Les membres du comité de résidents ont suivi les formations suivantes :

1. Fonctions des comités
2. Rôle et engagement du membre
3. Droits et obligations des usagers

### **Fonction no 2 : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD.**

Quelques insatisfactions avaient été relevées par les membres du comité au cours de la dernière année. Notons notamment l'heure de services des repas. Des retards surviennent au niveau de la courroie de transmission et ceux-ci se répercutent sur l'heure des repas servis aux résidents. Rappelons que le Ministère de la Santé et des Services sociaux souhaite que les résidents soient servis entre midi et midi quarante-cinq le midi. La gestionnaire a mis en place des audits afin de valider quotidiennement le respect des heures.

### **Fonction no 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.**

Les 12 droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) sont :

1. Le droit à l'information
2. Le droit aux services
3. Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Le droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Le droit de participer aux décisions
7. Le droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté
8. Le droit à l'hébergement
9. Le droit de recevoir des services en anglais
10. Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur
11. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
12. Le droit de porter plainte

**Le comité de résidents est le gardien des droits des usagers.**

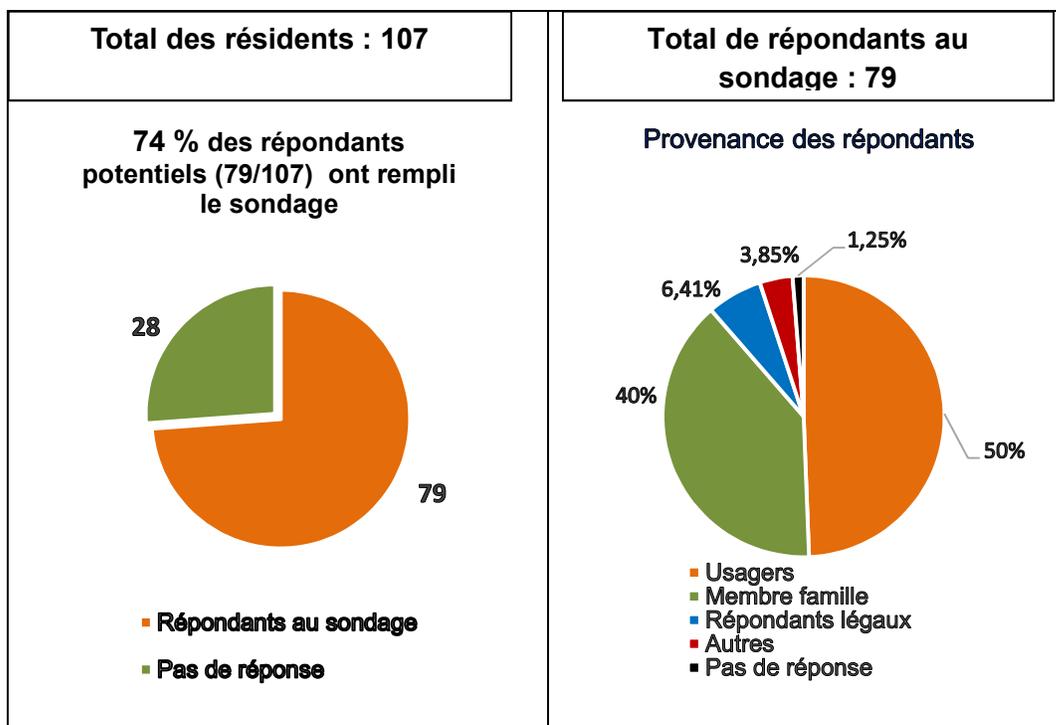
Le comité de résidents veille à ce que les 12 droits des usagers soient respectés. Toutes les insatisfactions et les plaintes relevées sont répertoriées dans un registre par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

Généralement, les insatisfactions des résidents sont exprimées au gestionnaire et à l'équipe de gestion. Lorsqu'une plainte ne peut être gérée ou n'a pas été gérée auprès du gestionnaire du CHSLD, celle-ci peut être transmise au Commissaire aux plaintes.

Il arrive également que l'auteur de la plainte soit redirigé vers un autre organisme, selon la nature de la plainte.

#### **Fonction no 4 : Évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.**

À l'automne dernier, un sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD a été présenté aux résidents et à leurs familles par l'équipe de gestion. Le comité des résidents a obtenu copie des résultats.



#### **Le comité a pu observer les situations suivantes :**

**Généralement appréciées :**

- Le sentiment d'être en sécurité dans le CHSLD et avec les autres résidents;
- Le personnel est respectueux envers les résidents.

- Le nombre de répondants au questionnaire.

#### **Susceptibles d'amélioration :**

- Hygiène personnelle et quantité de bains/douche par semaine;
- Rotation des menus;
- Propreté du CHSLD;
- Qualité de l'air;
- Qualité des soins prodigués;
- Personnel fait un effort pour aider le résident à garder contact avec famille et proches.

#### **Situations à améliorer :**

- Mouvement de personnel;
- Rapidité de réponse aux clochettes d'appel;
- Activités offertes;
- Goût et présentation des aliments
- La possibilité de participer aux décisions concernant les soins ou d'être accompagné lors de décisions;
- **Le rôle du comité des usagers;**
- **Et finalement, savoir comment porter plainte.**

## **6. TENUE DES RENCONTRES**

**Réunions régulières** : Seulement 4 réunions régulières ont été tenues par le comité au cours de la dernière année : 3 mai 2023, 21 juin 2023, 29 septembre 2023 et 2 février 2024.

**Assemblée générale annuelle (AGA)** : L'AGA s'est tenue le 6 juin 2023.

#### **Réunions du comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville (CUC)**

Madame Lise Marcoux, alors présidente du comité de résidents Champagnat, avait été déléguée au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville. Ainsi, au cours de l'année 2023-2024, elle a participé à deux réunions régulières du comité des usagers ainsi qu'à son assemblée générale annuelle tenue le 21 juin 2023.

## **7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Production d'infolettres afin de maintenir les résidents informés
- Envoi mensuel du signet du comité de résidents, par la poste, aux familles ou aux nouveaux résidents.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- Participation au congrès du RPCU.
- Organisation d'une activité dans le cadre de la Semaine des droits.

- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA.
- Lors de l'application de la Loi 15, le comité devra s'ajuster aux nouvelles orientations.
- Recrutement de nouveaux membres.

## 8. EN CONCLUSION

Pour poursuivre ses activités, le comité de résidents doit être composé d'au moins 3 membres. Vous êtes proche aidant ? Vous avez un proche hébergé au Champagnat ? Vous avez 5 heures disponibles par mois, les résidents ont besoin de vous !



*«Quoi de plus précieux que nos aînés! Il faut d'autant plus protéger leurs droits et pour ce faire, les informer. Je suis également bénévole au centre et en étant sur le terrain pour voir et entendre, il m'est d'autant plus facile d'aider et de sécuriser nos héros. Je garde l'oeil et le coeur ouverts.» – Thérèse Benoit, membre du CR Champagnat.*

Soyez les yeux et les oreilles des résidents. Devenez le gardien de leurs droits. Vous contribuerez ainsi concrètement et activement à l'amélioration de leur qualité de vie. Joignez le comité de résidents du CHSLD Champagnat.

N'hésitez pas à nous contacter : 450 347-3769 poste 4753.

## 9. FINANCES

Les dépenses effectuées par le comité de résidents Champagnat, en 2023-2024, ont été entièrement assumées par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

- Calendriers 2024
- Infolettres
- Signets
- Frais de déplacements des membres du comité
- Formations
- Soutien de la personne-ressource du comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

## 10. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Être membre d'un comité de résidents implique plus ou moins 5 heures de bénévolat par mois.

Plus si vous le désirez ! Outre les réunions, il y a possibilités de créer de nouvelles activités d'information et de participer aux différents ateliers de formation.

Malgré tout, le comité de résidents Champagnat a cumulé environ **100 heures bénévoles** dans l'exercice de leurs fonctions de gardien des droits. »

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 2023 AU 31 MARS 2024

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 :	Comité de résidents du CHSLD Champagnat	NUMÉRO DE PERMIS :	5121-9723
--------------------------	---	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
<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>	(c)	- \$
<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).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		- \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		- \$
Publication de documents du comité		- \$
Communications interurbaines		- \$
Frais de recrutement		- \$
Formations des membres du comité		- \$
Colloques, congrès, conférences		- \$
Frais de déplacement, hébergement		- \$
Frais postaux		- \$
Allocation personne-ressource		- \$
Abonnements revues et journaux		- \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		- \$
Autres (précisez) :	Toutes les dépenses 23-24 du CR ont été assumées par le CUC HRR.	- \$
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) - \$

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		- \$
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		- \$
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	Toutes les dépenses du CR pour 2023-2024 ont été assumées par le CUC HRR	-	\$
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) :			

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

Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</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>1 000</b>	<b>\$</b>



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

## **2023-2024**

**230, rue Jacques-Cartier Nord,  
Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec J3B 6T4**

## 1. LE CHSLD GEORGES-PHANEUF



Situé au 230, rue Jacques-Cartier Nord à Saint-Jean-sur-Richelieu (secteur Saint-Jean), le CHSLD Georges-Phaneuf est un centre d'hébergement de soins longue durée qui fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il accueille 125 personnes âgées, non autonomes, qui nécessitent plusieurs soins.

Ce bâtiment construit en 1931 en fait un des plus vieux CHSLD.

Un projet de reconstruction et d'agrandissement est en cours de planification par le Service des Infrastructures publiques du Conseil du Trésor. (*Projet no 815*). Le nouveau CHSLD sera reconstruit selon le modèle des Maisons des aînés.



## 2. MOT du président, Jacques Caron



Bonjour,

Le CHSLD Georges-Phaneuf fait partie des installations du CISSS de la Montérégie-Centre, à Saint-Jean-sur-Richelieu et compte 125 lits.

Selon les exigences de la LSSS (Loi sur la Santé et les Services sociaux), il faut prévoir un comité de résidents avec des membres disponibles autant en participant aux réunions que pour son intérêt à régler les problèmes soulevés ou pour féliciter la gestion pour les bons coups de l'organisation.

Le comité de résidents est composé d'un minimum de 3 personnes : Madame Carmen Bertrand, vice-présidente, madame Manon D'Astous, secrétaire-trésorière et moi-même, le président, Jacques Caron.

Le comité de résidents renseigne les usagers sur leurs droits et obligations. Il s'informe du degré de satisfaction des résidents pour les services obtenus. Il représente le résident auprès de la direction de l'établissement au niveau de la qualité et des conditions de vie.

Durant l'année, nous participons aux rencontres de familles organisées par le SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées), aux activités offertes au centre d'hébergement et aux formations proposées par le comité des usagers. Nous continuons toujours la distribution des calendriers dans chaque chambre des résidents.

Durant l'année, nous participons également aux activités de la Semaine des droits, aux formations virtuelles du RPCU (Regroupement provincial des comités d'usagers) sur les rôles des comités d'usagers et de résidents. Au congrès annuel du RPCU. Aux sondages de satisfaction du CISSS de la Montérégie Centre.

Nous avons délégué un membre qui siège sur le comité des usagers et un autre au CUCI (Comité des usagers des centres intégrés). Nos membres participent également aux activités de représentation telles le Salon d'été ou le Salon Vitalité 50 +.

Nous avons tenu 6 réunions régulières et une assemblée générale annuelle en 2023-2024.

Plus de détails à la lecture du Rapport des activités 2023-2024.

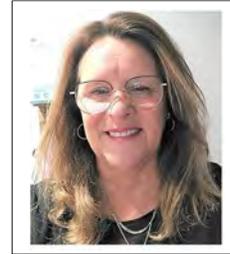
### 3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS



Jacques Caron,  
président



Carmen Bertrand,  
vice-présidente



Manon D'Astous,  
secrétaire-trésorière

En cours d'année, 2 membres ont quitté le comité pour des raisons de santé : Mesdames Diane Paré et Nicole Gauthier. Le comité les remercie chaleureusement de leur implication.

### 4. LE RÔLE ET LES FONCTIONS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS :

Les comités de résidents sont les **gardiens des droits des usagers**. Leurs rôles et leurs fonctions sont définis selon le cadre de référence du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

#### LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DOIT :

- **Veiller** à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- **Être le porte-parole des résidents** auprès des instances de l'établissement;
- **Promouvoir** l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ainsi, les **fonctions du comité de résidents** consistent à :

**4.1 Renseigner** les résidents et leurs familles sur les droits et obligations des résidents.

**4.2 Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD comme usager du réseau de la Santé et des Services sociaux.

**4.3 Défendre** les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

**4.4 Évaluer** la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

## 5. LOCAL DU COMITÉ



Le comité partage la salle de conférences avec les employés au CHSLD Georges-Phaneuf.

Il est possible de joindre le comité en composant le :

450 346-1133 poste 8641

## 6. ACTIVITÉS DU COMITÉ

Dans le cadre de ses fonctions, le comité de résidents du CHSLD Georges-Phaneuf a réalisé les activités suivantes :

### **Fonction no 1 : Renseigner les résidents et leurs familles sur les droits des résidents**

#### **A. Signets aux nouveaux résidents**

Tous les mois, des signets sont remis aux nouveaux résidents ou à leur famille. Ce signet rappelle les droits des usagers ainsi que le rôle du comité. La partie détachable du signet se présente en format carte d'affaires et les coordonnées du comité de résidents peuvent ainsi être conservées dans le porte-monnaie.

#### **B. Infolettres**

Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des résidents. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers – *Mai 2023*
- Proches aidants – *Juillet 2023*

- Réussir vos visites avec une personne aînée – *Septembre 2023*
- La bienveillance et la bientraitance – *Septembre 2023*
- Semaine des droits des usagers – *Novembre 2023*
- La bienveillance et la bientraitance – *Janvier 2024*
- La maltraitance : Suis-je maltraité ? – *Mars 2024*

**C. Distribution de calendriers 2024 dans les chambres des résidents par les membres du comité.**

Ce calendrier permet de rappeler quotidiennement, à l'usager et à ses proches, la présence du comité de résidents pour la défense de ses droits. Ce n'est toutefois qu'au cours de l'été 2023 que les membres du comité ont pu les installer dans les chambres. Un dégât d'eau survenu en début d'année en a retardé l'affichage.

**D. Tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA)**

L'assemblée générale annuelle 2022-2023 s'est tenue le 7 juin 2023. Les membres des familles avaient été invités par Infolettre.

**E. Rencontre des familles par le SAPA**

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Trois rencontres SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année : 7 juin 2023, 12 octobre et 7 février 2024, où les membres du comité de résidents étaient invités à se présenter et à définir leurs rôles aux familles présentes. Des signets étaient remis aux participants.

**F. Salon d'été**

Le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville a tenu un kiosque d'information au Salon d'été qui se déroulait les 6 et 7 mai 2023 au Stade Dupont-Ford. Mesdames Carmen Bertrand et Diane Paré ont représenté le comité des usagers.

**G. Salon Vitalié 50+**

Mesdames Carmen Bertrand et Manon D'Astous ont contribué, par leur présence, au kiosque du comité des usagers tenu les 4 et 5 novembre à l'Hôtel Quality, dans le cadre du Salon Vitalité 50 +. Environ 1 500 visiteurs ont participé.

## **Activités de formation des membres afin de mieux renseigner les résidents et leurs familles**

### **a) Participations au congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)**

Les 12 et 13 octobre derniers, se tenait le congrès du RPCU et deux membres du comité de résidents y ont participé : Mesdames Carmen Bertrand et Manon D'Astous.

Les conférences sont disponibles sur le site WEB du RPCU.

Ces participations aux congrès permettent aux membres, en plus de se renseigner sur les différentes orientations, de réseauter et d'échanger, sur leurs rôles et leurs fonctions, avec des membres de d'autres régions.

### **b) Formations de base du RPCU**

Plusieurs formations sont offertes par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). Elles sont données en format virtuel ce qui en facilite l'accès. Les membres du comité de résidents Georges-Phaneuf ont suivi les formations suivantes :

- Réforme projet de la Loi 15
- Les fonctions des comités des usagers et de résidents (*formation de base*)
- La défense des droits des comités en action
- Loi 15 et la gestion des plaintes
- Les rôles et l'engagement des membres des comités (*formation de base*)
- Les droits et obligations des usagers au quotidien (*formation de base*)
- Atelier de partage (Les droits et obligations des usagers au quotidien)

### **c) Semaine des droits des usagers (12 au 18 novembre 2023)**

Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, le comité des usagers du RLS HRR, a organisé plusieurs activités dont une conférence du Dr Patrick Vlnay « Des choix à faire en fin de vie. Pourquoi et comment ? »

Madame Carmen Bertrand a assisté à la conférence tenue du 14 novembre à Chambly alors que madame Manon D'Astous a assisté à celle du 21 novembre à Saint-Jean-sur-Richelieu.

## **Fonction no 2 : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD.**

L'année 2023-2024 n'a pas été de tout repos au CHSLD Georges-Phaneuf. Elle a débuté avec un dégât d'eau et s'est terminée, en février 2024, par un incendie.

Quelques observations ont été relevées par les membres du comité au cours de

la dernière année. Malgré tout, le comité tient à souligner un bon coup de chapeau à l'équipe de gestion : La chambre de fin de vie **Dernier envol** a été inaugurée et dédiée principalement aux résidents qui vivent en chambre double, mais peut aussi être utilisée par les résidents en chambre simple qui le souhaitent.

### **Fonction no 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.**

Les 12 droits reconnus par la Loi sur les Services de la Santé et des services sociaux (LSSSS) sont :

1. Le droit à l'information
2. Le droit aux services
3. Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Le droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Le droit de participer aux décisions
7. Le droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté
8. Le droit à l'hébergement
9. Le droit de recevoir des services en anglais
10. Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur
11. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
12. Le droit de porter plainte

### **LE COMITÉ DE RÉSIDENTS EST LE GARDIEN DES DROITS DES USAGERS.**

Le comité de résidents veille à ce que les 12 droits des usagers soient respectés.

Toutes les insatisfactions et les plaintes relevées sont répertoriées dans un registre par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville. Généralement, les insatisfactions des résidents sont exprimées au gestionnaire et à son équipe, présente durant la première partie des réunions du comité.

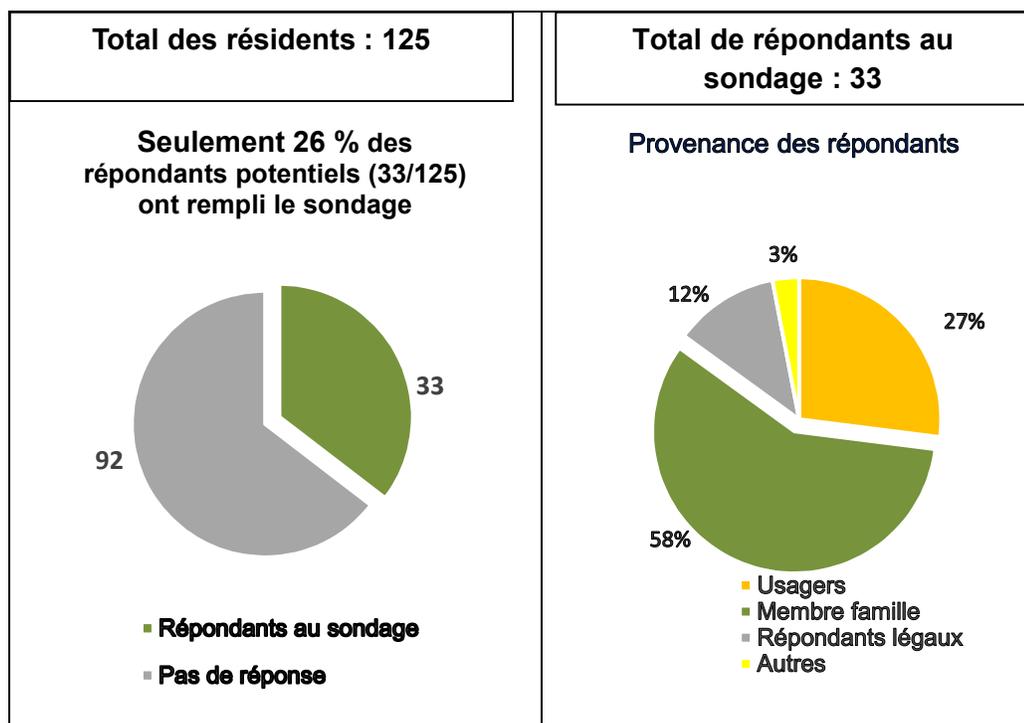
Lorsqu'une plainte ne peut être gérée ou n'a pas été gérée auprès du gestionnaire du CHSLD, celle-ci peut être transmise au Commissaire aux plaintes. Il arrive également que le plaignant soit référé à un autre organisme, selon la nature de la plainte.

### **Fonction no 4 : Évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.**

À l'automne dernier, un sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD a été présenté aux résidents et aux familles, par l'équipe de gestion.

Le sondage étant virtuel, plusieurs résidents et/ou familles ont été aidés par des bénévoles. Le président du comité, monsieur Jacques Caron, a contribué à sa réalisation en rencontrant des résidents.

Les résultats du sondage ont été remis au comité. **Voici nos observations :**



#### Situations généralement appréciées :

- Le sentiment d'être en sécurité dans le CHSLD et avec les autres résidents;
- Le personnel est respectueux;
- Mouvement du personnel;
- La rapidité de réponses aux cloches d'appel;
- La variété des activités;
- La fréquence des bains/douches;
- Le goût et la présentation des aliments;
- La rotation des menus;
- L'effort du personnel pour aider les résidents à garder contact avec leurs familles;
- La propreté au CHSLD;
- La qualité de l'air;
- La qualité des soins;

#### Situations à améliorer :

- La possibilité de participer aux décisions concernant vos soins ou d'être accompagné lors de décisions;
- **Le rôle du comité de résidents;**
- **Savoir comment porter plainte lorsqu'il y a des insatisfactions.**

## 7. TENUE DES RENCONTRES

- **Réunions régulières** : 6 réunions ont été tenues par le comité au cours de la dernière année.
- **Réunion du conseil exécutif** : aucune
- **Assemblée générale annuelle (AGA)** : 7 juin 2023
- **Réunions du comité des usagers des centres intégrés (CUCI)** : Madame Manon D'Astous, membre du CUCI, a participé à 5 réunions régulières.
- **Réunions du comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville (CUC)** : Madame Carmen Bertrand, représentante désignée par le comité de résidents Georges-Phaneuf au comité des usagers du RLS HRR, a participé à 8 réunions régulières du CUC.
- **Comité de déconditionnement et milieu de vie** : Madame Manon D'Astous a été déléguée par le comité de résidents pour y siéger. Cette implication de madame D'Astous permet de participer activement à l'amélioration des conditions de vie des résidents.

Le 20 décembre 2023, les membres étaient invités à une rencontre organisée par le comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville où une déléguée du *Protecteur du citoyen* les a entretenus sur **L'action du Protecteur du citoyen en matière de santé et des services sociaux.**

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Production d'infolettres afin de maintenir les résidents informés
- Envoi mensuel du signet du comité de résidents, par la poste, aux familles ou aux nouveaux résidents.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- Participation au congrès du RPCU.
- Organisation d'une activité dans le cadre de la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA.
- Lors de l'application de la Loi 15, le comité devra s'ajuster aux nouvelles orientations.
- Recrutement de nouveaux membres.

## 9. EN CONCLUSION

### POURQUOI DEVENIR MEMBRE D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS ?

Les membres expriment leurs raisons de faire partie du comité de résidents. **Et si vous aussi aviez quelques heures à consacrer au respect des droits des résidents et de leur dignité ?**



*«L'implication débute lorsque nous sommes une personne proche aidante d'un membre de notre famille hébergé dans l'établissement. Nous voulons le bien-être de notre proche et pour défendre ses droits tout en partageant nos compétences et se sentir utile avec les nouvelles connaissances acquises du personnel en place. Je me sens utile et je fais de nouvelles rencontres. J'acquiers de l'expérience avec les personnes âgées. C'est bon pour le moral ! Si vous pensez faire une différence, venez joindre notre équipe.*

*Vous êtes tous les bienvenus à venir nous aider à défendre les droits de vos proches et de ceux qui parfois, n'ont pas de voix. » - Jacques Caron, président.*

*«Notre mère, Adelina Chiarella, a été admise au CGP en novembre 2021. C'est ce qui m'a amenée à me joindre au comité de résidents du CHSLD sachant que ce comité est pour sensibiliser et répondre au bien-être des usagers. Nous sommes leurs yeux et leurs oreilles car plusieurs d'entre eux n'ont pas la chance d'avoir à leur côté, un proche-aidant.»- Carmen Bertrand, vice-présidente.*



*« Notre mère réside à CGP depuis 18 mois et le comité de résidents me permet d'apporter ma contribution comme bénévole et de pouvoir faire une différence dans la vie des usagers, en les aidant à reconnaître et défendre leurs droits et d'être traités dans le respect de leur dignité. Nous sommes leurs yeux et leurs oreilles et il est important que leur passage en hébergement soit rempli de joie, de bienveillance et de respect. » -*

*Manon D'Astous, secrétaire-trésorière.*

*«Notre chère maman, Elmire Chiasson, est résidente chez Georges-Phaneuf. Ma sœur Manon fait partie du comité de résidents. Je souhaitais me joindre à elle afin de l'accompagner et de l'appuyer car étant les proches aidantes de notre maman, nous trouvons important d'être informées, de participer et d'amener nos idées, nos inquiétudes et le cas échéant, des pistes de solution constructives et ce, pour le bien-être de notre mère ainsi que pour tous les résidents. » - Linda D'Astous, nouvelle membre (mai 2024).*



Vous aussi avez quelques heures disponibles par mois ? Devenez les yeux et les oreilles des résidents. Devenez le gardien de leurs droits. Vous contribuerez ainsi concrètement à l'amélioration de leur qualité de vie. Le comité de résidents du CHSLD Georges-Phaneuf a besoin de vous.

N'hésitez pas à nous contacter : 450 346-1133 Poste 8641.

## 10. FINANCES

Les dépenses effectuées par le comité de résidents Georges-Phaneuf, en 2023-2024, ont été entièrement assumées par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

- Calendriers 2024
- Infolettres
- Signets
- Frais de déplacements des membres du comité
- Formations
- Soutien de la personne-ressource du comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

## 11. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Être membre d'un comité de résidents implique plus ou moins 5 heures de bénévolat par mois. Plus si vous le désirez ! Outre les réunions, il y a possibilités de créer de nouvelles activités d'information et de participer aux différents ateliers de formation.

Au cours de l'année 2023-2024, les membres du comité de résidents Georges-Phaneuf ont cumulé plus de **250 heures bénévoles** dans l'exercice de leurs fonctions de gardien des droits.

**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 2023 AU 31 MARS 2024**

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>Comité de résidents du CHSLD Georges-Phaneuf</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	5149-5844
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

<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>	1 000	\$
<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>1 000</b>	<b>\$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR	
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 :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</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>1 000</b>	<b>\$</b>



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

## **2023-2024**

**150, boul. Saint-Luc  
Saint-Jean-sur-Richelieu**

## 1. LE CHSLD GERTRUDE-LAFRANCE



Situé à Saint-Jean-sur-Richelieu, au 150, boul. Saint-Luc, le Centre d'hébergement de soins longue durée (CHSLD) Gertrude-Lafrance fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il accueille des personnes âgées non autonomes qui nécessitent plusieurs soins. Sa clientèle est composée de personnes ayant des déficiences physiques, intellectuelles ou de santé mentale. Le CHSLD Gertrude-Lafrance accueille 192 résidents.

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE, Valérie Vaillancourt



Bonjour et bienvenue à tout le monde !

Je me présente, Valérie Vaillancourt. Je suis présidente du comité de résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance.

Je suis fière de vous rencontrer et de vous présenter le bilan de nos activités et réalisations pour la dernière année, soit du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

Le comité s'efforce d'être à l'écoute des résidents qui ont besoin d'aide ou en quête d'informations relatives à leurs droits. Nous sommes les gardiens de leurs droits. Aussi, nous nous appliquons à demeurer disponibles pour les résidents et leurs familles.

Soulignons l'action bénévole des membres du comité et leur assiduité aux réunions. Mes remerciements à Mesdames Marie-Andrée Dion, Hélène Tremblay et Céline Proulx-Tremblay, pour leur collaboration tout au long de l'année qui s'écoule. Sans elles, le comité n'aurait pas pu accomplir aussi bien son mandat.

Valérie Vaillancourt, présidente

### 3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD GERTRUDE-LAFRANCE



Valérie Vaillancourt,  
présidente



Marie-Andrée Dion, vice-  
présidente, résidente



Hélène Tremblay,  
secrétaire-trésorière



Céline Proulx Tremblay,  
membre de famille

Au cours de la dernière année, 3 membres ont quitté le comité : Monsieur Ernst Lafond-Favières, Madame Marie-Reine Lamothe et Monsieur Denis Charbonneau. Merci pour votre implication.

Le comité tient à reconnaître l'apport de monsieur Denis Charbonneau en tant que membre résident. Sa collaboration a permis d'améliorer plusieurs insatisfactions relevées par des résidents. Monsieur Charbonneau est malheureusement décédé le 14 mars dernier et nous présentons nos sincères condoléances à tous ses proches.

### 4. LE RÔLE ET LES FONCTIONS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS :

Les comités de résidents sont les **gardiens des droits des usagers**. Leurs rôles et leurs fonctions sont définis selon le cadre de référence du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

#### **Le comité de résidents doit :**

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;

- Être le porte-parole des résidents auprès des instances de l'établissement;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ainsi, les **fonctions du comité de résidents** consistent à :

4.1 **Renseigner** les résidents et leurs familles sur les droits et obligations des résidents.

4.2 **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD comme usager du réseau de la Santé et des Services sociaux.

4.3 **Défendre** les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

4.4 **Évaluer** la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

## 5. LOCAL DU COMITÉ



Les membres du comité de résidents ont un nouveau local, éclairé et spacieux.

Il est possible de joindre le comité en composant le : 450-359-5555, poste 8781.

## 6. ACTIVITÉS DU COMITÉ

Dans le cadre de ses fonctions, le comité de résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance a réalisé les activités suivantes :

### **Fonction no 1 : Renseigner les résidents et leurs familles sur les droits des résidents**

#### **A. Signets aux nouveaux résidents**

Tous les mois, des signets sont remis aux nouveaux résidents ou à leur famille. Ce signet

rappelle les droits des usagers ainsi que le rôle du comité.

La partie détachable du signet se présente en format carte d'affaires et les coordonnées du comité de résidents peuvent ainsi être conservées dans le porte-monnaie.

## **B. Infolettres**

Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des usagers. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale du Comité des usagers – *Mai 2023*
- Proches-aidants – *Juillet 2023*
- Réussir vos visites avec une personne aînée – *Septembre 2023*
- La bienveillance et la bienveillance – *Septembre 2023*
- Semaine des droits des usagers – *Novembre 2023*
- La bienveillance et la bienveillance – *Janvier 2024*
- La maltraitance : Suis-je maltraité ? – *Mars 2024*

## **C. Distribution de calendriers 2024 dans les chambres des résidents par les membres du comité.**

Ce calendrier permet de rappeler, quotidiennement, la présence du comité de résidents pour la défense des droits des usagers.

## **D. Cartes d'anniversaires**

Tous les résidents ont reçu une carte d'anniversaire. Ces cartes, fort appréciées des résidents, étaient personnalisées par les membres, au nom du comité. En janvier 2024, les cartes d'anniversaire ont été prises en charge par le Service des loisirs.

## **E. Tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA)**

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2022-2023 s'est tenue le mercredi 31 mai 2023 en présence de 37 personnes dont 21 membres de familles. Les membres des familles avaient été invités par Infolettre.

## **F. Rencontre des familles par le SAPA**

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Trois rencontres SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année : 31 mai 2023, 10 octobre 2023 et 6 février 2024, où les membres du comité de résidents étaient invités à se présenter et à définir leur rôle aux familles présentes. Des signets et des stylos sur lesquels on retrouve les droits des usagers, étaient remis aux participants.

## **G. Salon d'été**

Le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville a tenu un kiosque d'information au Salon d'été qui se déroulait les 6 et 7 mai 2023 au Stade Dupont-Ford, à Saint-Jean-sur-Richelieu.

Mesdames Hélène Tremblay et Valérie Vaillancourt ont représenté le comité des usagers au kiosque alors que Madame Marie-Andrée Dion a assuré une présence en tant que visiteuse privilégiée.

## **H. Salon Vitalié 50+**

Mesdames Valérie Vaillancourt, Marie-Reine Lamothe et Hélène Tremblay ont contribué par leur présence au kiosque du comité des usagers tenu les 4 et 5 décembre à l'Hôtel Quality, dans le cadre du Salon Vitalité 50+. Environ 1 500 visiteurs ont participé.

## **Activités de formation des membres afin de mieux renseigner les résidents et leurs familles**

### **a) Participations au congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)**

Les 12 et 13 octobre derniers, se tenait le congrès du RPCU et deux membres du comité de résidents y ont participé : Mesdames Marie-Andrée Dion, Valérie Vaillancourt et Hélène Tremblay.

Les membres ont pu assister, entre autres, à :

- L'allocution de Madame Sonia Bélanger, Ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé;
- À la conférence «Parlons décentralisation au bénéfice des usagers : Les États généraux du travail social» – présentée par M. Pierre Paul Malenfant, Co-président des États généraux du travail social et président de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ).

À l'allocution du Dr Mauril Gaudreault qui a orienté celle-ci sur le sujet suivant : «*Porter la voix de l'utilisateur*» – Le Dr Mauril Gaudreault est président du Collège des médecins du Québec.

- Et finalement, le vendredi 13 octobre 2023, était présentée l'assemblée générale annuelle du RPCU à laquelle les membres ont été conviés.

Ces participations aux congrès permettent aux membres, en plus de se renseigner sur les différentes orientations, de réseauter et d'échanger, sur leurs rôles et leurs fonctions, avec des membres de d'autres régions.

## **b) Formations de base du RPCU**

Plusieurs formations sont offertes par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). Les membres du comité de résidents ont suivi les formations suivantes :

1. Fonctions des comités
2. Rôle et engagement du membre
3. Droits et obligations des usagers
4. La maltraitance
5. Plan d'action

## **c) Semaine des droits des usagers**

Le 21 novembre dernier, dans le cadre de la Semaine des droits des usagers, était présentée la conférence du Dr Patrick Vinay, néphrologue « Des choix à faire en fin de vie. Pourquoi et comment ? » Cette conférence avait lieu à la RPA Le Quartier.

Une invitation avait été envoyée aux résidents de la RPA Le Quartier, aux résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance ainsi qu'à leurs familles.

Madame Valérie Vaillancourt y a participé en compagnie d'un membre d'un autre comité de résidents. Elle a également servi le lunch à la centaine de participants présents.

## **Fonction no 2 : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD.**

Plusieurs insatisfactions avaient été relevées par les membres du comité au cours de la dernière année. Afin de mieux évaluer les besoins des résidents et d'apporter des améliorations à leurs conditions de vie, l'équipe de gestion a mis en place un inventaire des situations à améliorer pour l'établissement. Ainsi, plusieurs modifications ont été réalisées au cours de l'année :

- Les penderies ont été améliorées permettant l'installation d'une seconde pôle pour un meilleur rangement des vêtements qui reviennent du nettoyage, maintenant sur des cintres ;
- Des modifications ont été apportées à la cafétéria. Ces nouveaux aménagements, mieux espacés, permettent aux employés de manipuler plus facilement les aliments ce qui diminue le risque d'erreur ;
- Un réaménagement de la cour intérieur a été réalisé ;
- Des coussins sont arrivés pour les fauteuils. Ils seront mis en place dès le printemps 2024 ;
- Tous les ascenseurs disposent maintenant d'un système codé, ce qui accroît la sécurité des résidents ;
- Le salon a été aménagé avec de nouvelles tables et chaises.
- Bonne nouvelle ! Le CSLD bénéficie maintenant de chariots chauffants pour les repas.

Quelques lacunes sont observées mais les membres du comité et les résidents sont conscients qu'une période d'adaptation est nécessaire.

Éventuellement, la Maison des aînés de Saint-Jean-sur-Richelieu, voisine du CHSLD, se chargera, entièrement, de la préparation des repas pour Gertrude-Lafrance. Ces derniers seront transportés, à CGL. Le principe de liaison froide sera appliqué dans la conservation des aliments.

- Nettoyage des vêtements : À la suite d'une demande du comité, les vêtements reviennent maintenant du nettoyeur, disposés sur des cintres. Quoique parfois encore un peu humides, les vêtements des résidents sont mieux entretenus et ne reviennent pas froissés dans un sac.
- Un projet pilote, au 2e étage, est à venir afin d'améliorer le temps de réponse aux appels des résidents (cloches d'appels). Il est prévu que chaque équipe de préposées aura un téléphone.
- Toujours au 2<sup>e</sup> étage, un espace favorisant la détente des résidents a été aménagé spécialement pour eux. Fauteuils, musique douce et diffuseur d'arômes créent une ambiance très relaxante.
- Le bulletin hebdomadaire instauré par l'équipe de gestion est fortement apprécié pour son contenu et la qualité de sa présentation.

Madame Marie-Andrée Dion, déléguée par le comité de résidents, siège également sur le comité Déconditionnement et milieu de vie. Son implication permet de participer activement à l'amélioration des conditions de vie des résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance.

### **Fonction no 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.**

Les 12 droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) sont :

1. Le droit à l'information
2. Le droit aux services
3. Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Le droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Le droit de participer aux décisions
7. Le droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté
8. Le droit à l'hébergement
9. Le droit de recevoir des services en anglais
10. Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur
11. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
12. Le droit de porter plainte

### **Le comité de résidents est le gardien des droits des usagers.**

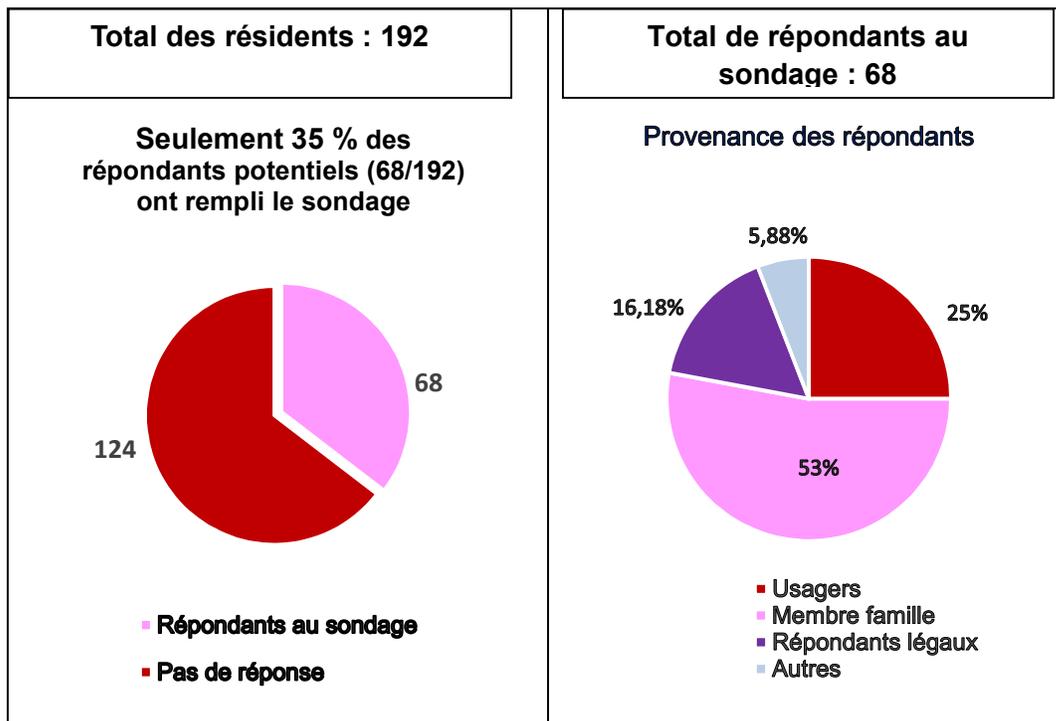
Le comité de résidents veille à ce que les 12 droits des usagers soient respectés. Toutes les insatisfactions et les plaintes relevées sont répertoriées dans un registre par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

Généralement, les insatisfactions des résidents sont exprimées au gestionnaire, présente à la première partie de la réunion du comité et des solutions sont rapidement trouvées.

Lorsqu'une plainte ne peut être gérée ou n'a pas été gérée auprès du gestionnaire du CHSLD, celle-ci peut être transmise au Commissaire aux plaintes.

### **Fonction no 4 : Évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.**

À l'automne dernier, un sondage de satisfaction de la clientèle en CHSLD a été présenté aux résidents et aux familles par l'équipe de gestion. Les résultats ont été remis au comité. Voici quelques observations du comité :



## **Le comité a pu constater les situations suivantes :**

### **Généralement appréciées**

- Le personnel est respectueux avec les résidents;
- La propreté du CHSLD;
- La qualité des soins prodigués;
- La possibilité de participer aux décisions concernant notre état de santé;
- L'effort que fait le personnel pour aider les résidents à garder contact avec leurs familles.

### **Susceptibles d'amélioration**

- Le sentiment d'être en sécurité dans le CHSLD et avec les autres résidents;
- Nombre de bains/douches par semaine;
- Le goût et la présentation des aliments;
- La qualité de l'air;
- **Le rôle du comité de résidents.**

### **Situations à améliorer**

- Le nombre de répondants au sondage;
- Le mouvement de personnel;
- Les clochettes d'appel;
- La variété des activités;
- La rotation des menus;
- **Et finalement, savoir comment porter plainte !**

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

**Réunions régulières** : 7 réunions ont été tenues par le comité au cours de la dernière année :

- 1<sup>er</sup> mai 2023
- 19 juin 2023
- 11 septembre 2023
- 23 octobre 2023
- 11 décembre 2023
- 22 janvier 2024
- 11 mars 2024

### **Réunion de l'exécutif**

Il n'y a pas eu de réunion de l'exécutif cependant une réunion extraordinaire a dû être tenue le 29 janvier 2024 afin de statuer sur une situation exceptionnelle.

## **Assemblée générale annuelle (AGA)**

Le mercredi 31 mai 2023

### **Réunions du comité des usagers des centres intégrés (CUCI)**

Madame Marie-Andrée Dion est membre du CUCI à titre de représentante des comités de résidents. Elle a participé à 4 réunions.

### **Réunions du comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville (CUC)**

Madame Marie-Andrée Dion est la représentante du comité de résidents désignée par celui-ci au CUC. Elle a participé aux neuf (9) réunions régulières plus à l'assemblée générale annuelle (AGA) du comité des usagers RLS Haut-Richelieu-Rouville.

Le 20 décembre 2023, les membres étaient invités à une rencontre organisée par le comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville où une déléguée du *Protecteur du citoyen* les a entretenus sur **L'action du Protecteur du citoyen en matière de santé et des services sociaux.**

## **8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Production d'infolettres afin de maintenir les résidents informés
- Envoi mensuel du signet du comité de résidents, par la poste, aux familles ou aux nouveaux résidents.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- Représentation au comité des usagers des centres intégrés.
- Participation au congrès du RPCU.
- Organisation d'une activité dans le cadre de la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA.
- Implication de la vice-présidente, madame Marie-Andrée Dion au comité sur le déconditionnement et milieu de vie.
- Lors de l'application de la Loi 15, le comité devra s'ajuster aux nouvelles orientations.
- Recrutement de nouveaux membres.

## **9. EN CONCLUSION**

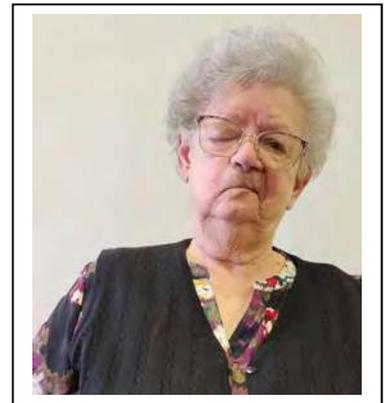
### **Pourquoi devenir membre d'un comité de résidents ?**

Les membres expriment leurs raisons de faire partie du comité de résidents. Et si, vous aussi, aviez quelques heures à consacrer au respect des droits des résidents et à leur dignité ?



«Depuis plus de 10 ans, je fréquente le centre en tant que bénévole et dame de compagnie. Je connais bien le milieu et surtout les besoins des résidents. C'est toujours un plaisir de vous rencontrer, vous écouter et échanger avec vous. N'hésitez pas à me contacter pour que je puisse vous aider.» – Valérie Vaillancourt, présidente du CR Gertrude-Lafrance.

«En principe, un comité de résidents regroupe des personnes résidentes d'une installation. À mon arrivée au CHSLD Gertrude-Lafrance, on m'a invitée et incitée à devenir membre du comité de résidents. À l'époque, peu d'informations m'ont été transmises. J'ai accepté de devenir membre. J'étais concernée. Graduellement, je m'y suis impliquée. Le comité d'alors était peu nombreux, j'y suis toujours.



Les raisons qui m'ont amenées à joindre le comité et à y rester sont : Parce que j'ai voulu en connaître davantage sur le sujet abordé : Comité de résidents. Pour me familiariser avec les droits des résidents. Pour m'informer sur le vécu de la maison. Pour apprendre sur les sujets présentés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour socialiser avec un groupe de résidents de mon nouveau chez-moi. Pour connaître le rôle d'un résident, membre d'un comité. Pour échanger des idées sur le vécu de la participation au comité. Pour contribuer, occasionnellement, à l'amélioration de la vie communautaire du centre. Et finalement, pour s'éveiller aux préoccupations des résidents que l'on représente.» – Marie-Andrée Dion, vice-présidente et résidente.



«J'étais membre du comité de résidents de Ste-Croix alors que mon père y habitait. A l'automne dernier, il a été déménagé, ici, à Gertrude-Lafrance. J'ai alors joint le comité de résidents. Mon implication au sein du comité me permet de défendre les droits, les intérêts des résidents afin d'améliorer les services pour construire ensemble, pour aller plus loin. Je ressens une certaine satisfaction de faire avancer les choses.» - Hélène Tremblay, secrétaire du CR Gertrude-Lafrance.

*«J'ai été invitée par madame Solène Denicourt, alors gestionnaire au CHSLD Gertrude-Lafrance.*

*Le fait que mes parents sont ici, je me suis dit : Mais pourquoi pas ? Surtout qu'en venant souvent au centre pour visiter mes parents, je vois ce qui se passe à l'étage où mes parents résident. Je discute avec eux, avec les résidents, leurs opinions sur ce qu'ils vivent au quotidien, s'il y a des choses qu'ils aiment ou n'aiment pas. Et de faire partie du comité, me donne un sentiment d'appartenance au CHSLD Gertrude-Lafrance. Les réunions me permettent d'en apprendre plus et ce, à tous les niveaux. De pouvoir partager des suggestions d'améliorations à faire, de transmettre des insatisfactions. J'ai maintenant, le sentiment, de peut-être, faire une petite différence pour les personnes âgées car elles ont besoin de présence et d'écoute. »*

*» - Céline Proulx-Tremblay, membre de famille.*



Vous avez quelques heures disponibles par mois ? Devenez les yeux et les oreilles des résidents. Devenez le gardien de leurs droits. Vous contribuerez ainsi concrètement à l'amélioration de leur qualité de vie. Le comité de résidents du CHSLD Gertrude- Lafrance a besoin de vous.

N'hésitez pas à nous contacter : 450 359-5555 Poste 8781.

## 10. FINANCES

Les dépenses effectuées par le comité de résidents Gertrude-Lafrance, en 2023-2024, ont été entièrement assumées par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

- Calendrier 2024
- Infolettres
- Signets
- Frais de déplacements des membres du comité
- Formations
- Soutien de la personne-ressource du comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

## 11. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Être membre d'un comité de résidents implique plus ou moins 5 heures de bénévolat par mois. Plus si vous le désirez ! Outre les réunions, il y a possibilités de créer de nouvelles activités d'information et de participer aux différents ateliers de formation.

Au cours de l'année 2023-2024, les membres du comité de résidents Gertrude-Lafrance ont cumulé **425 heures bénévoles** dans l'exercice de leurs fonctions de gardien des droits. »

**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 2023 AU 31 MARS 2024**

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>Comité de résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	5229-0855
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
<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>	(c)	- \$
<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).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>1 000 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</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>1 000</b>	<b>\$</b>

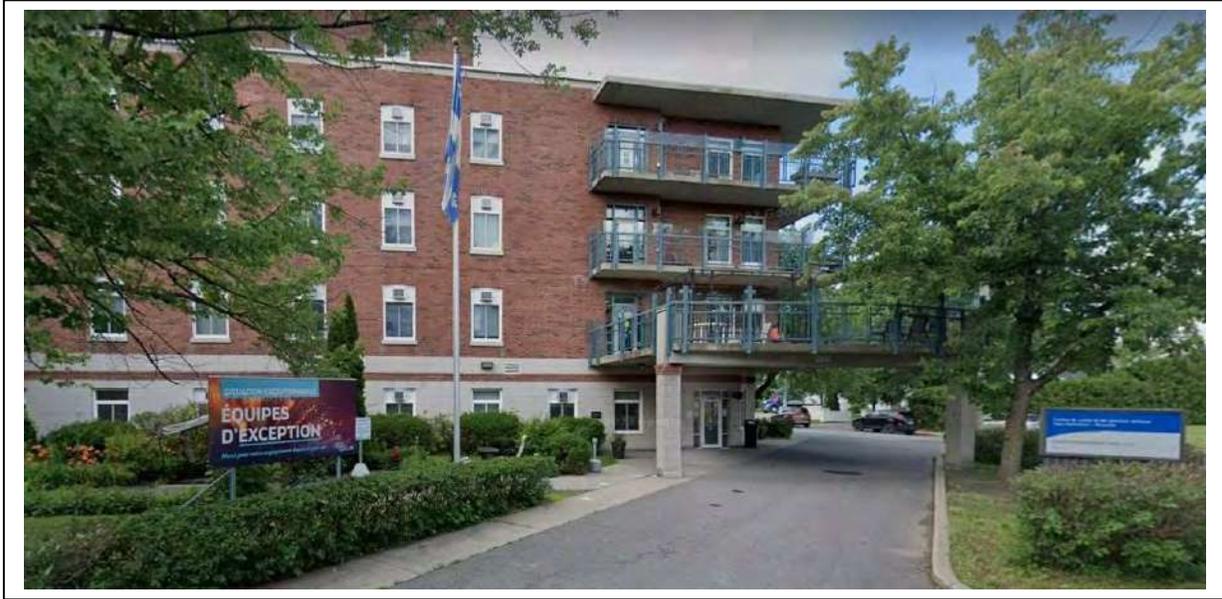


# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**2023-2024**

300, rue du Dr Poulin  
Mariville, J3M 1L7

## 1. LE CHSLD SAINTE-CROIX



Le CHSLD Sainte-Croix est un centre d'hébergement de soins de longue durée pour personnes âgées non-autonomes qui nécessitent plusieurs heures de soins. Il est situé à Mariville au 300, rue du Dr Poulin. Il accueille 122 résidents. Il fait partie du CISSS de la Montérégie-Centre, réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville. Sa clientèle est composée de personnes âgées non autonomes, avec déficience physique ou intellectuelle.

## 2. MOT du président, François Cayer

Bonjour,

Après une année à mettre en place un nouveau comité de résidents, **votre comité** a pris beaucoup de vigueur.

Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport, ses membres se sont grandement impliqués afin d'augmenter leur présence auprès des résidents, une participation au comité de milieu de vie et en collaboration avec le comité des usagers, plusieurs infolettres reliées aux besoins des résidents.



Nous remercions tous les intervenants qui ont permis de résoudre la majorité des insatisfactions rapportées et apporter les correctifs dans le respect et la satisfaction des membres. Un suivi est fait à chaque réunion afin d'assurer les correctifs. De plus, toutes les insatisfactions ou les plaintes sont consignées dans un registre du comité des usagers et acheminées à la commissaire aux plaintes à la fin de l'année.

Enfin, les membres du comité désirent continuer avec cette formule qui jusqu'à présent, s'avère intéressante pour tous. Merci mesdames Diane Barrette, Lucie Morette, Manon Robillard et Diane Émond pour votre implication et votre dévouement.

Salutations à Mme Geneviève Beudet, qui a pris sa retraite (bien méritée), pour sa précieuse collaboration et compréhension lors de son intérim.

Bienvenue à Mme Julie Perras, nouvelle gestionnaire de notre CHSLD Sainte-Croix, nous lui assurons pleine collaboration.

Merci à tous les membres présents à cette assemblée.

François Cayer, président

*N.B. Si vous avez un peu de disponibilité, nous sommes en recrutement.*

### 3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS SAINTE-CROIX



François Cayer,  
président



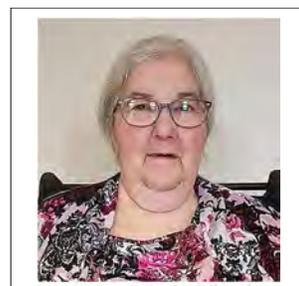
Diane Barrette-Grignon,  
vice-présidente



Lucie Morette,  
secrétaire-trésorière



Manon Robillard,  
membre résidente



Diane Émond,  
membre résidente

Jusqu'à l'automne 2023, madame Hélène Tremblay était membre de famille du comité de résidents Sainte-Croix. Son père ayant été transféré au CHSLD Gertrude-Lafrance, elle a rejoint le comité de résidents de ce centre. Le comité de résidents Sainte-Croix remercie sincèrement madame Tremblay pour sa collaboration.

#### 4. LE RÔLE ET LES FONCTIONS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS :

Les comités de résidents sont les **gardiens des droits des usagers**. Leurs rôles et leurs fonctions sont définis selon le cadre de référence du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

##### LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DOIT :

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- Être le porte-parole des résidents auprès des instances de l'établissement;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ainsi, les **fonctions du comité de résidents** consistent à :

4.1 **Renseigner** les résidents et leurs familles sur les droits et obligations des résidents.

4.2 **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD comme usager du réseau de la Santé et des Services sociaux.

4.3 **Défendre** les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

4.4 **Évaluer** la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

#### 5. LOCAL DU COMITÉ

Le comité de résidents Sainte-Croix dispose d'un beau bureau. Ce local, étant situé près de l'ascenseur et du bureau d'accueil, est facilement accessible et visible.

Il est possible de joindre le comité en composant le :  
**450-460-4475, poste 8178**



## 6. ACTIVITÉS DU COMITÉ

Dans le cadre de ses fonctions, le comité de résidents du CHSLD Sainte-Croix a réalisé les activités suivantes :

### Fonction no 1 : Renseigner les résidents et leurs familles sur les droits des résidents

#### A. Kiosques à l'accueil

Les membres du comité tiennent occasionnellement un kiosque d'information, à l'accueil. Elles y distribuent signets et informations du comité. Elles répéteront cette activité lors d'occasions spéciales, telles la fête des mères, fête des pères, etc., où l'affluence de visiteurs est plus grande.



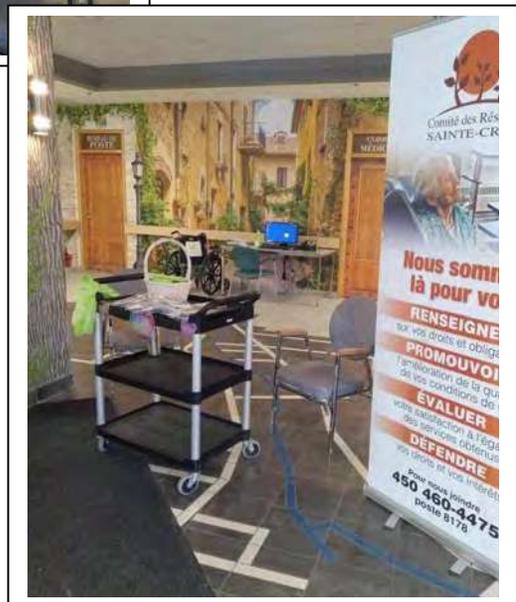
#### B. Présences au bureau du comité de résidents

En novembre dernier, mesdames Lucie Morette et Diane Barrette ont ouvert le bureau du comité de résidents.

Pour débiter cette expérience, elles ont choisi d'être présentes en même temps, durant deux heures, les mardis et les jeudis.

Elles ont constaté un intérêt marqué de la part des visiteurs lorsque la bannière du comité est installée à l'extérieur du bureau.

Les visiteurs regardent aussi davantage les informations affichées sur le babillard du comité, situé en face du bureau.



### **C. Signets aux nouveaux résidents**

Tous les mois, des signets sont remis aux nouveaux résidents ou à leur famille. Ce signet rappelle les droits des usagers ainsi que le rôle du comité. La partie détachable du signet se présente en format carte d'affaires et les coordonnées du comité de résidents peuvent ainsi être conservées dans le porte-monnaie.

### **D. Infolettres**

Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des usagers. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale du Comité des usagers – Mai 2023
- Proches-aidants – Juillet 2023
- Réussir vos visites avec une personne aînée – Septembre 2023
- La bienveillance et la bientraitance – Septembre 2023
- Semaine des droits des usagers – Novembre 2023
- La bienveillance et la bientraitance – Janvier 2024
- La maltraitance : Suis-je maltraité ? – Mars 2024

### **E. Distribution de calendriers 2024 dans les chambres des résidents par les membres du comité.**

Ce calendrier permet de rappeler, quotidiennement, la présence du comité de résidents pour la défense des droits.

### **F. Tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA)**

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2022-2023 s'est tenue le mardi 23 mai 2023 en présence de 22 personnes dont 10 membres de familles. Les membres des familles avaient été invités par Infolettre.

### **G. Rencontre des familles par le SAPA**

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Trois rencontres SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année : 23 mai 2023, 18 octobre 2023 et 31 janvier 2024, où les membres du comité de résidents étaient invités à se présenter et à définir leurs rôles aux familles présentes. Des signets et des stylos sur lesquels on retrouve les droits des usagers, étaient remis aux participants.

### **H. Salon Vitalié 50+**

Mmes Morette et Barrette ont représenté le comité des usagers au kiosque, les 4 et 5 novembre 2023 à l'Hôtel Quality de Saint-Jean-sur-Richelieu, dans le cadre du Salon Vitalité 50 + Il y a eu environ 1 500 visiteurs.

## **Activités de formation des membres afin de mieux renseigner les résidents et leurs familles**

### **a) Participations au congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)**

Les 12 et 13 octobre derniers, se tenait le congrès du RPCU. Madame Hélène Tremblay était présente en compagnie de membres de d'autres comités de résidents.

Ces participations aux congrès permettent aux membres, en plus de se renseigner sur les différentes orientations, de réseauter et d'échanger, sur leurs rôles et leurs fonctions, avec des membres de d'autres régions.

### **b) Formations de base du RPCU**

Plusieurs formations sont offertes par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). Les membres du comité de résidents ont notamment suivi la formation sur les droits et obligations des usagers.

### **c) Semaine des droits des usagers**

Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, qui se déroulait du 12 au 18 novembre 2023, plusieurs activités étaient organisées par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

Le 7 novembre, un membre du comité de résidents Ste-Croix a participé, à une conférence du Dr Patrick Vinay, « Des choix à faire en fin de vie. Pourquoi et comment? Il y a eu 56 participants.

Le 21 novembre, un membre du comité de résidents et 98 personnes ont participé au déjeuner-conférence, organisé en collaboration avec la FADOQ Marieville, où Dre Claudel Cyr, pharmacienne, a entretenu les participants sur sa pratique. Les sujets traités étaient les suivants :

- Quelles sont les activités et les soins que le pharmacien peut prodiguer ?
- À quelles activités additionnelles les pharmaciens sont-ils autorisés depuis l'adoption de la Loi 31 en 2020?
- Comment le pharmacien peut-il offrir de la sécurité au public?
- Le pharmacien est-il responsable du comportement des usagers après la prescription d'un médicament?

## **Fonction no 2 : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD.**

Voici quelques observations et insatisfactions relevées par les membres, lors des réunions du comité, exposées aux gestionnaires. Généralement, elles sont bien reçues de l'équipe de gestion qui s'affaire à trouver des solutions rapidement.

- **Serrures des penderies dans les chambres**  
Les serrures des portes de penderie ne sont pas verrouillées. Si elles l'étaient, les résidents, vivant avec une déficience cognitive, ne pourraient pas les vider constamment. Or, la solution qui avait été trouvée, était de mettre sous contention le résident concerné. Cette situation a été jugée inacceptable, le comité a demandé que les portes de ces penderies soient verrouillées. Elles le sont maintenant par un crochet non visible du résident. Depuis, les contentions sont abolies.
- **Sécurité**  
Il a été demandé que les portes extérieures du CHSLD soient verrouillées à 20 h plutôt qu'à 21 h.
- **Délais des remboursements des réclamations**  
Les délais des demandes de remboursement des réclamations pour objets/vêtements perdus et/ou brisés peuvent prendre plusieurs mois au CISSS de la Montérégie-Centre. Les procédures administratives sont beaucoup trop longues au sein du CISSS-MC.
- **Chutes de branches d'arbres**  
Il a été relevé, à plusieurs reprises, par le comité, que des branches d'arbres étaient tombées dans le stationnement. Une tournée du responsable d'entretien est maintenant planifiée régulièrement afin de s'assurer que le stationnement soit sécuritaire.
- **Transport pour visites de rendez-vous dentaires**  
Les transports pour visites de rendez-vous dentaires ou toute autre sortie privée ne sont aux frais du résident. Toutefois, aucune information n'avait été transmise aux résidents afin qu'ils puissent s'inscrire au transport adapté, peu coûteux lorsqu'ils sont membres. Le comité a transmis l'information pour l'adhésion au transport adapté afin que les résidents puissent en bénéficier. Une demande a également été faite que cette information soit ajoutée au Guide d'accueil remis à l'arrivée du nouveau résident.
- **Protecteur du citoyen**  
À la suite d'une plainte pour maltraitance, un représentant du Protecteur du citoyen a visité le CHSLD.

Madame Manon Robillard et monsieur Francois Cayer, délégués par le comité de résidents, siègent également au comité déconditionnement et milieu de vie. Leur implication permet de participer activement à l'amélioration des conditions de vie des résidents du CHSLD Sainte-Croix.

### **Fonction no 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.**

**Les 12 droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) sont :**

1. Le droit à l'information
2. Le droit aux services

3. Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Le droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Le droit de participer aux décisions
7. Le droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté
8. Le droit à l'hébergement
9. Le droit de recevoir des services en anglais
10. Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur
11. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
12. Le droit de porter plainte

### **Le comité de résidents est le gardien des droits des usagers.**

Le comité de résidents veille à ce que les 12 droits des usagers soient respectés. Toutes les insatisfactions et les plaintes relevées sont répertoriées dans un registre par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

Les insatisfactions des résidents sont d'abord exprimées au gestionnaire qui participe à la première partie de la réunion du comité. Lorsqu'une plainte ne peut être gérée ou n'a pas été gérée auprès du gestionnaire du CHSLD, celle-ci peut être transmise au Commissaire aux plaintes.

Il arrive également que l'auteur de la plainte soit redirigé vers un autre organisme partenaire, selon la nature de la plainte.

### **Fonction no 4 : Évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.**

Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée, réalisées par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, visent à s'assurer que les soins et les services dispensés aux personnes hébergées favorisent leur bien-être physique, mental ainsi qu'émotionnel et qu'ils répondent aux besoins et aux attentes des résidents et de leurs proches.

Le comité des usagers et les comités de résidents s'appuient sur les recommandations ministérielles pour s'assurer de la satisfaction des résidents du CHSLD.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

**Réunions régulières** : 6 réunions tenues par le comité au cours de la dernière année :

- 4 mai 2023
- 8 septembre 2023
- 18 octobre 2023
- 21 novembre 2023
- 12 janvier 2024
- 22 mars 2024

### **Assemblée générale annuelle 2023-2024 (AGA)**

- 23 mai 2023

### **Réunions du comité des usagers du Haut-Richelieu–Rouville (CUC)**

Le président du comité de résidents Sainte-Croix, François Cayer, a participé aux 9 réunions du comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

### **Réunions du Comité des usagers des centres intégrés (CUCI)**

Monsieur François Cayer a également participé aux 5 réunions tenues par le CUCI.

Ces implications aux différents comités permettent aux membres d'être outillés et de mieux connaître les orientations ministérielles. Les informations sont alors transmises au comité de résidents.

Le 20 décembre 2023, les membres étaient invités à une rencontre organisée par le comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville où une déléguée du *Protecteur du citoyen* les a entretenus sur **L'action du Protecteur du citoyen en matière de santé et des services sociaux.**

## **8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Kiosques d'information à l'entrée du CHSLD
- Présences au bureau
- Café-rencontres
- Production d'infolettres afin de maintenir les résidents et leurs familles informés
- Envoi mensuel du signet du comité de résidents, par la poste, aux familles ou aux nouveaux résidents.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- Participation au congrès du RPCU.
- Organisation d'une activité dans le cadre de la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA.
- **Recrutement de nouveaux membres.**

## 9. EN CONCLUSION

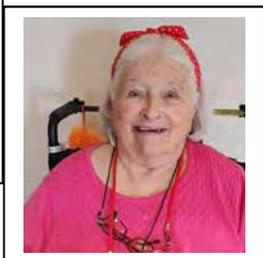
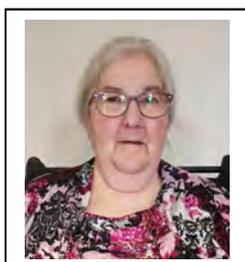
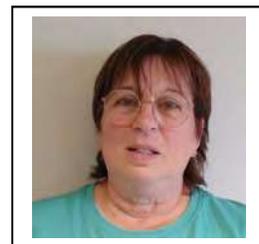
### POURQUOI DEVENIR MEMBRE D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS ?

Les membres expriment leurs raisons de faire partie du comité de résidents. **Et si c'était vous ?**



*«Pour moi, en acceptant de me joindre au comité de résidents, je suis devenue une référence, un soutien et une oreille pour les résidents et leurs proches aidants. Je pense que nous pouvons faire vraiment une différence dans la qualité de vie de chaque résident. J'encourage fortement les proches aidants à se joindre à nous car c'est vous qui êtes les mieux placés pour faire respecter les droits des résidents.»* – **Diane Barrette, vice-présidente**

*«Ma mère est résidente au CHSLD Sainte-Croix. Étant déjà proche aidante depuis 10 ans, je suis devenue bénévole afin de m'impliquer davantage. J'ai également joint le comité de résidents pour aider, pour faire valoir les droits des résidents. Je suis une bonne oreille pour eux et le comité me permet d'être aussi leur voix. D'exprimer leurs insatisfactions dans le respect et la confidentialité. Ça me fait du bien d'aider. Je joins l'utile à l'agréable.»* - **Lucie Morette, secrétaire.**



*«Nous sommes toutes deux résidentes du CHSLD Sainte-Croix. Nous avons joint le comité de résidents afin de voir ce qui se passe dans notre milieu de vie. Si nous pouvons aider à améliorer notre qualité de vie et contribuer à faire respecter nos droits, nous en sommes heureuses.»* - **Diane Émond et Manon Robillard, membres résidentes.**

Vous aussi avez quelques heures disponibles par mois ? Devenez leurs yeux et leurs oreilles Devenez le gardien de leurs droits. Vous contribuerez ainsi concrètement à l'amélioration de leur qualité de vie. Le comité de résidents du CHSLD Sainte-Croix a besoin de vous.

**N'hésitez pas à nous contacter : 450-460-4475, poste 8178**

## 10. FINANCES

Les dépenses effectuées par le comité de résidents Sainte-Croix en 2023-2024, ont été entièrement assumées par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

- Calendriers 2024
- Matériel promotionnel
- Frais de déplacements des membres du comité
- Formations
- Soutien de la personne-ressource du comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

## 11. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Être membre d'un comité de résidents implique plus ou moins 5 heures de bénévolat par mois. Plus si vous le désirez ! Outre les réunions, il y a possibilités de créer de nouvelles activités d'information et de participer aux différents ateliers de formation.

Au cours de l'année 2023-2024, les membres du comité de résidents Sainte-Croix ont cumulé plus de **220 heures bénévoles** dans l'exercice de leurs fonctions de gardien des droits.

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 2023 AU 31 MARS 2024

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 :	Comité de résidents du CHSLD Sainte-Croix	NUMÉRO DE PERMIS :	5122-9060
--------------------------	---	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
<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>	(c)	- \$
<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).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) : Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</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>1 000</b>	<b>\$</b>



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

## **2023-2024**

**100, rue Martel  
Chambly J3L 3V3**

## 1. LE CHSLD SAINT-JOSEPH



Situé à Chambly, au 100, rue Martel, le Centre d'hébergement de soins longue durée (CHSLD) Saint-Joseph fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre.

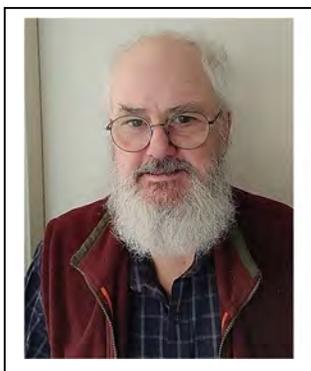
Il accueille des personnes âgées non autonomes qui nécessitent plusieurs soins. Sa clientèle est composée de personnes ayant des déficiences physiques, intellectuelles ou de santé mentale. Le CHSLD Saint-Joseph héberge 40 résidents.

La future **Maison des aînés et alternative de Carignan** (MDAA) devrait accueillir ses premiers résidents à la fin de l'été 2024. Tous les résidents du CHSLD Saint-Joseph y déménageront.



La MDAA de Carignan est située dans le secteur centre de Carignan, à l'une des extrémités de la rue Marie-Anne Ouest et comptera 96 places au total (8 maisonnées de 12 unités chacune) : 72 places pour les aînés et 24 places pour les adultes avec besoins spécifiques. L'ouverture est prévue pour la fin de l'été 2024.

## 2. MOT du vice-président, Germain Laplante



Bonjour,

Je voudrais remercier tous et chacun qui ont été impliqués dans le comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph.

Nous avons eu des rencontres fructueuses au sein de notre groupuscule. J'aimerais remercier le comité actuel : M. Cayer et Mme Ste-Marie du comité des usagers, Mme Bilodeau, Mme Jolicoeur et Mme Poirier du comité de résidents.

Je tiens à souligner aussi les personnes qui ont quitté le comité durant l'année : Mme Goodfellow, Mme Leblanc et M. Le Marec.

Malgré quelques reports de dates de réunion, le petit comité a siégé presque à chaque mois en 2023-2024. Nous avons débattu des différents droits pour nos aînés. Il faut se rappeler que nous sommes les oreilles et les yeux de chacun et chacune de nos pensionnaires.

**Germain Laplante**, *vice-président du comité de résidents Saint-Joseph.*

✚ Notez que pour des raisons de santé, je dois m'absenter du comité pendant quelques mois. Je reviendrai plus tard.

### 3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS SAINT-JOSEPH



Germain Laplante,  
vice-président



Anna-Marie Bilodeau,  
secrétaire-trésorière



Micheline Jolicoeur,  
membre résidente



Thérèse Poirier,  
membre résidente

Au cours de la dernière année, ces membres ont quitté le comité :

- Gisèle Leblanc
- Beverley Goodfellow-Lambton
- Eric Le Marec

Les membres du comité de résidents les remercient de leur grande collaboration.

### 4. LE RÔLE ET LES FONCTIONS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS :

Les comités de résidents sont les **gardiens des droits des usagers**. Leurs rôles et leurs fonctions sont définis selon le cadre de référence du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

#### **Le comité de résidents doit :**

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- Être le porte-parole des résidents auprès des instances de l'établissement;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ainsi, les **fonctions du comité de résidents** consistent à :

4.1 **Renseigner** les résidents et leurs familles sur les droits et obligations des résidents.

4.2 **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD comme usager du réseau de la Santé et des Services sociaux.

4.3 **Défendre** les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

4.4 **Évaluer** la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

## 5. LOCAL DU COMITÉ

Les membres du comité de résidents partagent la petite salle de réunion avec les employés. Il est prévu, dans la nouvelle MDAA qu'un local soit réservé aux comités.

Il est possible de joindre le comité de résidents en composant le : 450-658-6271, poste 8022.

## 6. ACTIVITÉS DU COMITÉ

Dans le cadre de ses fonctions, le comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph a réalisé les activités suivantes :

### **Fonction no 1 : Renseigner les résidents et leurs familles sur les droits des résidents**

#### **A. Signets aux nouveaux résidents**

Tous les mois, des signets sont remis aux nouveaux résidents ou à leur famille. Ce signet rappelle les droits des usagers ainsi que le rôle du comité. La partie détachable du signet se présente en format carte d'affaires et les coordonnées du comité de résidents peuvent ainsi être conservées dans le porte-monnaie.

#### **B. Infolettres**

Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des usagers. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale du Comité des usagers – Mai 2023
- Proches-aidants – Juillet 2023
- Réussir vos visites avec une personne aînée – Septembre 2023
- La bienveillance et la bientraitance – Septembre 2023
- Semaine des droits des usagers – Novembre 2023
- La bienveillance et la bientraitance – Janvier 2024
- La maltraitance : Suis-je maltraité ? – Mars 2024

### **C. Distribution de calendriers 2024 dans les chambres des résidents par les membres du comité.**

Ce calendrier permet de rappeler quotidiennement, aux résidents, la présence du comité de résidents pour la défense de leurs droits.

### **D. Cartes d'anniversaires**

Tous les résidents reçoivent une carte d'anniversaire de la part du comité. Ces cartes, confectionnées par madame Gisèle Leblanc, sont fort appréciées des résidents. Quoique madame Leblanc ait donné sa démission du comité en juin 2023, elle a poursuivi la distribution des cartes d'anniversaire jusqu'au printemps 2024.

### **E. Tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA)**

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2022-2023 s'est tenue le mercredi 24 mai 2023. Les membres des familles avaient été invités par Infolettre.

### **F. Rencontre des familles par le SAPA**

*SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées*

Trois rencontres SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année : 24 mai 2023, 19 octobre 2023 et 13 février 2024, où les membres du comité de résidents étaient invités à se présenter et à définir leurs rôles aux familles présentes.

Des signets et des stylos sur lesquels on retrouve les droits des usagers, étaient remis aux participants.

## **Activités de formation des membres afin de mieux renseigner les résidents et leurs familles**

### **a) Formations de base du RPCU**

Plusieurs formations sont offertes par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). Quelques membres du comité de résidents ont suivi les formations suivantes :

1. Fonctions des comités
2. Rôle et engagement du membre
3. Droits et obligations des usagers

### **b) Semaine des droits des usagers**

Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, le comité des usagers du RLS HRR a présenté plusieurs activités d'information dont un déjeuner-conférence le 14 novembre 2023 qui s'est tenu à Chambly.

Lors de ce déjeuner-conférence, offert en collaboration avec la FADOQ de Chambly, mesdames Chantale Tremblay et Karine Cloutier, conseillères en développement régional-Montérégie pour *l'Appui pour les proches aidants*, ont entretenu les participants sur le thème «Savoir se reconnaître pour mieux s'entourer».

L'invitation a été envoyée aux membres de la FADOQ de Chambly, à la RPA *Les Bâisseurs*, aux membres du comité de résidents de Saint-Joseph et au CHSLD Saint-Joseph.

Deux membres du comité de résidents de Saint-Joseph y ont participé de même que le gestionnaire, monsieur Pascal Dubois. Au total, 65 participants étaient présents.

Le 21 novembre 2023 était présentée la conférence du Dr Patrick Vinay, « Des choix à faire en fin de vie. Pourquoi et comment ? » Tenue à la RPA Le Quartier, à Saint-Jean-sur-Richelieu. Monsieur Germain Laplante faisait partie des 105 participants.

### **Fonction no 2 : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD.**

En cours d'année, plusieurs insatisfactions ont été relevées par les membres du comité de résidents et présentées au gestionnaire, monsieur Pascal Dubois. Ce dernier a généralement bien reçu les insatisfactions et pour la plupart, elles ont toutes été résolues.

Notons que le manque d'espace a été relaté à quelques reprises. Cette situation sera réglée lors de l'emménagement à la Maison des aînés et alternative MDAA.

«*Le personnel s'affaire à respecter les besoins de ses résidents*», souligne monsieur Pascal Dubois. Par exemple, le respect des horaires atypiques de sommeil de chacun. Le comité souhaite souligner son ouverture.

### **Fonction no 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.**

Les 12 droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) sont :

1. Le droit à l'information
2. Le droit aux services
3. Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Le droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Le droit de participer aux décisions
7. Le droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté
8. Le droit à l'hébergement
9. Le droit de recevoir des services en anglais
10. Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur
11. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
12. Le droit de porter plainte

**Le comité de résidents est le gardien des droits des usagers.**

Le comité de résidents veille à ce que les 12 droits des usagers soient respectés. Toutes les insatisfactions et les plaintes relevées sont répertoriées dans un registre tenu par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

Généralement, les insatisfactions des résidents sont exprimées au gestionnaire, présent à la première partie de la réunion du comité. Lorsqu'une plainte ne peut être gérée ou n'a pas été gérée auprès du gestionnaire du CHSLD, celle-ci peut être transmise au Commissaire aux plaintes.

Il arrive également que l'utilisateur soit redirigé vers un autre organisme, selon la nature de la plainte.

#### **Fonction no 4 : Évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.**

Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée, réalisées par le ministère de la Santé et des Services sociaux, visent à s'assurer que les soins et les services dispensés aux personnes hébergées favorisent leur bien-être physique, mental ainsi qu'émotionnel et qu'ils répondent aux besoins et aux attentes des résidents et de leurs proches.

Le comité des usagers et les comités de résidents s'appuient sur les recommandations ministérielles pour s'assurer de la satisfaction des résidents du CHSLD.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

**Réunions régulières** : 6 réunions ont été tenues par le comité au cours de la dernière année.

**Assemblée générale annuelle (AGA)** : le mercredi 24 mai 2023

Le mercredi 20 décembre 2023, les membres étaient invités à une rencontre organisée par le comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville où une déléguée du *Protecteur du citoyen* les a entretenus sur **L'action du Protecteur du citoyen en matière de santé et des services sociaux.**

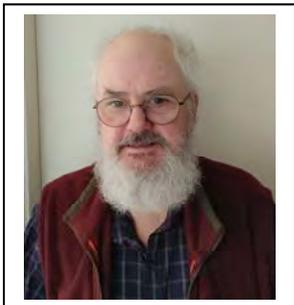
## **8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Production d'infolettres afin de maintenir les résidents informés
- Envoi mensuel du signet du comité de résidents, par la poste, aux familles ou aux nouveaux résidents.
- Organisation d'une activité dans le cadre de la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA.
- Lors de l'application de la Loi 15, le comité devra s'ajuster aux nouvelles orientations.
- Recrutement de nouveaux membres.

## 9. EN CONCLUSION

### Pourquoi devenir membre d'un comité de résidents ?

Les membres du comité expriment leurs raisons de faire partie du comité de résidents (CR). Et si c'était vous ?

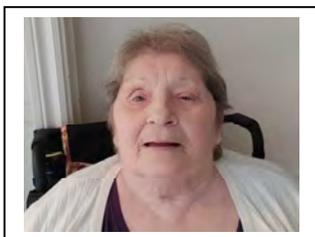
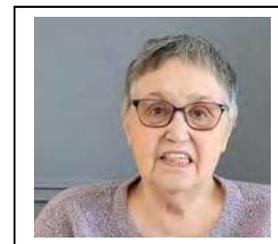


*«Ma mère a tellement fait pour mon père (Omer Laplante), qu'il devenait normal de nous impliquer (ses enfants) envers elle. Mon père était atteint de la maladie d'Alzheimer. Il a été malade pendant dix ans. À 56 ans, il ne parlait plus. Nous devions deviner ce qu'il voulait. Il fut le 3e à mourir de cette maladie du cerveau parmi la quinzaine de personnes de la parenté à en mourir (en date actuelle). Ma mère, résidente du CHSLD Saint-Joseph, a survécu à un AVC dont la séquelle est de ne plus marcher. Elle a toute sa tête même s'il faut la raisonner quelques fois... Bref, nous l'aimons tellement que nous nous obligeons à prendre soin d'elle.» -*

**Germain Laplante, vice-président du CR de St-Joseph**

*«Étant résidente du CHSLD, j'ai voulu m'impliquer au sein du comité afin d'aider à faire respecter nos droits et à améliorer nos conditions de vie. Même si on est bien au CHSLD Saint-Joseph, il y a toujours place à l'amélioration. » -*

**Anna-Marie Bilodeau, secrétaire du CR St-Joseph et résidente.**



*«Je suis également résidente du CHSLD Saint-Joseph. J'aime faire du bien envers mon entourage et mon implication au sein du comité de résidents me permet de faire ma part.» -*

**Micheline Jolicoeur, membre résidente du CR St-Joseph.**

*«Être membre du comité de résidents me permet de venir en aide aux autres résidents et de faire respecter nos droits.» -*

**Thérèse Poirier, membre résidente du CR St-Joseph.**



Vous aussi avez quelques heures disponibles par mois ? Devenez leurs yeux et leurs oreilles Devenez le gardien de leurs droits. Vous contribuerez ainsi concrètement à l'amélioration de leur qualité de vie. Le comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph a besoin de vous.

N'hésitez pas à nous contacter : **450-658-6271, poste 8022**

## 10. FINANCES

Les dépenses effectuées par le comité de résidents Saint-Joseph, en 2023-2024, ont été entièrement assumées par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

- Calendriers 2024
- Infolettres
- Signets
- Frais de déplacements des membres du comité
- Formations
- Soutien de la personne-ressource du comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

## 11. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Être membre d'un comité de résidents implique plus ou moins 5 heures de bénévolat par mois. Plus si vous le désirez ! Outre les réunions, il y a possibilités de créer de nouvelles activités d'information et de participer aux différents ateliers de formation.

Au cours de l'année 2023-2024, les membres du comité de résidents Saint-Joseph ont cumulé **200 heures bénévoles** dans l'exercice de leurs fonctions de gardien des droits. »

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 2023 AU 31 MARS 2024

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 :	Comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph	NUMÉRO DE PERMIS :	5250-3752
--------------------------	---	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
<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>	(c)	- \$
<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).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</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>1 000</b>	<b>\$</b>



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**2023-2024**

**1425, rue Notre-Dame  
Saint-Césaire J0L 1T0**

## 1. LE CHSLD VAL JOLI



Situé au 1425, rue Notre-Dame à Saint-Césaire, le Centre d'hébergement de soins longue durée de Val-Joli accueille 42 résidents. Il est l'un des huit CHSLD du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du réseau local de services (RLS) Haut-Richelieu-Rouville. Sa clientèle est composée de personnes âgées non autonomes, avec déficience physique ou avec pertes cognitives.

## 2. MOT de la présidente



Bonjour,

Le comité de résidents du CHSLD VAL-JOLI s'est activé à la fin du mois de février 2023. Il y a eu 3 réunions du comité, en avril, en mai et en juin 2023 puis 2 membres ont quitté. Il ne restait que deux membres actifs, madame Claudette Chamberland-Létoirneau et monsieur Réal St-Denis.

Légalement, le comité doit être composé d'au moins 3 membres.

C'est à l'automne 2023 que Monsieur Réal St-Denis m'a invitée à me joindre au comité. Je voulais être libre de quitter si cela ne me convenait pas. On m'a rassurée. Je suis restée. J'ai aimé l'ambiance conviviale, la collaboration et surtout le désir des membres de vouloir améliorer les conditions de vie de nos résidents. Finalement, en février 2024, j'ai été élue au poste de présidente du comité de résidents.

Je suis encore en période d'apprentissage. Je participe aux différentes rencontres offertes par le comité des usagers afin de mieux défendre les droits des résidents.

Aussi, il me fait plaisir de vous présenter le Rapport annuel 2023-2024 des activités du comité de résidents. J'en profite pour remercier les membres qui nous ont précédés, monsieur Patrick Guérin et madame Lucie Ducharme.

Bonne soirée et merci de votre présence !

*Johanne Perreault*, présidente

### 3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS



Johanne Perreault,  
présidente



Réal St-Denis,  
vice-président



Claudette Chamberland-Létourneau,  
secrétaire-trésorière

Au cours de l'été 2023, 2 membres ont quitté le comité, monsieur Patrick Guérin et madame Lucie Ducharme. Nous les remercions de leur implication.

Le 1er novembre 2023, il y a eu élections du comité exécutif ainsi Madame Johanne Perreault a été élue présidente, M. Réal St-Denis élu vice-président et madame Claudette Chamberland-Létourneau, élue secrétaire.

### 4. LE RÔLE ET LES FONCTIONS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS :

Les comités de résidents sont les **gardiens des droits des usagers**. Leurs rôles et leurs fonctions sont définies selon le cadre de référence du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

#### **Le comité de résidents doit :**

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- Être le porte-parole des résidents auprès des instances de l'établissement;

- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ainsi, les **fonctions du comité de résidents** consistent à :

- 4.1 **Renseigner** les résidents et leurs familles sur les droits et obligations des résidents.
- 4.2 **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD comme usager du réseau de la Santé et des Services sociaux.
- 4.3 **Défendre** les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- 4.4 **Évaluer** la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

## 5. LOCAL DU COMITÉ



Le comité de résidents Val-Joli n'a pas de local attribué. Les réunions du comité ont lieu dans la verrière du CHSLD. L'espace vitré convient aux réunions toutefois il n'est pas confidentiel, toute personne peut y entrer ou entendre.

Faut rappeler que les réunions ne sont pas publiques. Malgré tout, le comité joue activement son rôle de gardien des droits des résidents.

Il est possible de joindre le comité en composant le : (450) 469-3194 poste 4956.

## 6. ACTIVITÉS DU COMITÉ

Dans le cadre de ses fonctions, le comité de résidents du CHSLD VAL-JOLI a réalisé les activités suivantes :

**Fonction no 1 : Renseigner les résidents et leurs familles sur les droits des résidents**

## **A. Signets aux nouveaux résidents**

Tous les mois, des signets sont remis aux nouveaux résidents ou à leur famille. Ce signet rappelle les droits des usagers ainsi que le rôle du comité. La partie détachable du signet se présente en format carte d'affaires et les coordonnées du comité de résidents peuvent ainsi être conservées dans le porte-monnaie.

## **B. Infolettres**

Au cours de la dernière année, 7 Infolettres ont été envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des usagers. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale du Comité des usagers – Mai 2023
- Proches-aidants – Juillet 2023
- Réussir vos visites avec une personne aînée – Septembre 2023
- La bienveillance et la bienveillance – Septembre 2023
- Semaine des droits des usagers – Novembre 2023
- La bienveillance et la bienveillance – Janvier 2024
- La maltraitance : Suis-je maltraité ? – Mars 2024

## **C. Distribution de calendriers 2024 dans les chambres des résidents par les membres du comité.**

Ce calendrier permet de rappeler, quotidiennement, la présence du comité de résidents pour la défense des droits. Cette année, le comité a eu l'appui des agentes administratives pour l'affichage des calendriers dans les chambres des résidents. Nous les remercions de leur grande collaboration.

## **D. Tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA)**

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2022-2023 s'est tenue le 30 mai 2023 en présence de 20 personnes dont 8 membres de familles. Les familles des résidents avaient été invitées par Infolettre.

## **E. Rencontre des familles par le SAPA**

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Trois rencontres SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année : 30 mai 2023, 11 octobre 2023 et 15 février 2024, où les membres du comité de résidents étaient invités à se présenter et à définir leur rôle aux familles présentes. Des signets et des stylos sur lesquels l'on retrouve les droits des usagers, étaient remis aux participants.

## F. Salon d'été

Le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville a tenu un kiosque d'information au Salon d'été qui se déroulait les 6 et 7 mai 2023 au Stade Dupont-Ford à Saint-Jean-sur-Richelieu.

Les membres des différents comités de résidents sont alors invités, à représenter le comité des usagers, au kiosque d'information. M. Réal St-Denis, pour qui c'était une première expérience, a pu constater que les gens ne connaissent pas ou peu le comité des usagers et leurs droits d'usagers du réseau de la santé.

### Activités de formation des membres afin de mieux renseigner les résidents et leurs familles

#### a) Participations au congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)

Les 12 et 13 octobre derniers, se tenait le congrès du RPCU et le vice-président, monsieur Réal St-Denis, était présent.

Les participants ont pu assister, notamment, à :

- L'allocution de Madame Sonia Bélanger, ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé;
- À la conférence «Parlons décentralisation au bénéfice des usagers : Les États généraux du travail social» – présentée par M. Pierre Paul Malenfant, co-président des États généraux du travail social et président de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ).

À l'allocution du Dr Mauril Gaudreault qui a orienté celle-ci sur le sujet suivant : «Porter la voix de l'utilisateur» – Le Dr Mauril Gaudreault est président du Collège des médecins du Québec.

- Et finalement, le vendredi 13 octobre 2023, était présentée l'assemblée générale annuelle du RPCU à laquelle les membres ont été conviés.

Ces participations aux congrès permettent aux membres, en plus de se renseigner sur les différentes orientations, de réseauter et d'échanger, sur leurs rôles et leurs fonctions, avec des membres d'autres régions.

#### b) Semaine des droits des usagers

Dans le cadre de la Semaine des droits des usagers, du 12 au 18 novembre 2023, plusieurs activités d'information étaient organisées par le comité des usagers.

Le 7 novembre, le Dr Patrick Vinay a présenté la conférence suivante : « Des choix à faire en fin de vie. Pourquoi et comment? ». Cette conférence était organisée en collaboration avec la FADOQ de Richelieu. Un membre du comité de résidents Val-Joli était présent.

Le 15 novembre, c'est lors d'un déjeuner-conférence que le Dr Michael Cardinal, pharmacien impliqué activement dans la communauté scientifique et reconnu comme un pharmacien engagé dans l'amélioration des soins prodigués à la population et le renouvellement des pratiques, a présenté «Le rôle du pharmacien dans le système de santé ». Il y eut 78 participants dont madame Johanne Perreault.

## **Fonction no 2 : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD.**

Quelques insatisfactions ou préoccupations ont été soulevées par les membres du comité au cours de la dernière année, en voici quelques-unes :

- Le comité de résidents n'a toujours pas de local pour se réunir confidentiellement. Toutefois, la gestionnaire, madame Sylvie Lecompte, a offert au comité la table de conférences qui sera installée dans son nouveau bureau afin qu'il puisse se réunir. Elle a même proposé se retirer de son bureau afin de laisser toute la confidentialité au comité.
- Le comité a demandé des statistiques sur les chutes des résidents. Dossier à suivre.
- Aucune réunion du comité de déconditionnement et milieu de vie n'a eu lieu en 2023-2024.
- En novembre 2023, le système de cloches d'appels devait être changé dans les 15 jours. Il ne sera finalement installé qu'en septembre 2024.
- Un sondage éclair (de type Vox Pop) du CISSS-MC a été soumis aux résidents. Des employés-es ont été identifiés pour aider les résidents à y répondre. Sachant que la majorité des résidents vivent avec des déficiences cognitives, le comité se préoccupe d'un manque d'éthique et de transparence.
- Depuis le transfert de la cuisine vers le processus de liaison froide, plusieurs insatisfactions sont relevées. Le comité se préoccupe de la qualité des repas servis et assure une surveillance accrue.

Le comité tient à soulever également des points positifs au niveau de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD :

- La gestion quotidienne de l'hydratation n'est pas un problème car il y a peu de résidents.
- Le nouveau **Journal Le Petit Val-Joli** envoyé aux familles et aux membres. Tout en photos permet aux familles et aux proches de garder un contact avec les résidents.

- Les nouvelles rénovations de la salle à manger qui la rendent beaucoup plus chaleureuse.
- La climatisation.
- Les nouvelles fenêtres.
- Les planchers à l'accueil.

### **Fonction no 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.**

Les 12 droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) sont :

1. Le droit à l'information
2. Le droit aux services
3. Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Le droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Le droit de participer aux décisions
7. Le droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté
8. Le droit à l'hébergement
9. Le droit de recevoir des services en anglais
10. Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur
11. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
12. Le droit de porter plainte

#### **Le comité de résidents est le gardien des droits des usagers.**

Le comité de résidents veille à ce que les 12 droits des usagers soient respectés. Toutes les insatisfactions et les plaintes relevées sont répertoriées dans un registre par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

Généralement, les insatisfactions des résidents sont exprimées directement au gestionnaire et à l'équipe de gestion, présent à une partie des réunions du comité.

Lorsqu'une plainte ne peut être gérée ou n'a pas été gérée auprès du gestionnaire du CHSLD, celle-ci peut être transmise au Commissaire aux plaintes.

Il arrive également que l'auteur de la plainte soit redirigé vers un autre organisme, selon sa nature.

#### **Fonction no 4 : Évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.**

Tel que mentionné à la *Fonction no 2 - Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD* en page 6, quelques insatisfactions ou préoccupations sont en attente de suivi.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

### Réunions régulières :

Les membres ont tout de même tenu 7 réunions régulières au cours de la dernière année.

### Assemblée générale annuelle (AGA)

L'assemblée générale annuelle du comité s'est tenue le 30 mai 2023 en présence de 20 personnes dont 8 membres de famille.

### Réunions du comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville (CUC)

Monsieur Réal St-Denis, vice-président du comité de résidents, siège en tant que membre désigné par le comité de résidents au comité des usagers (CUC) du RLS HRR. Il a d'ailleurs été élu secrétaire du CUC.

### Réunions du comité de déconditionnement et milieu de vie

En 2024, madame Claudette Chamberland-Létourneau a été désignée par le comité pour siéger au comité de déconditionnement et milieu de vie. Cette implication lui permettra de participer activement à l'amélioration des conditions de vie des résidents.

Le 20 décembre 2023, les membres étaient invités à une rencontre organisée par le comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville où une déléguée du *Protecteur du citoyen* les a entretenus sur **L'action du Protecteur du citoyen en matière de santé et des services sociaux.**

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Production d'infolettres afin de maintenir les résidents informés
- Envoi mensuel du signet du comité de résidents, par la poste, aux familles ou aux nouveaux résidents.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- Participation au congrès du RPCU.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA.
- Lors de l'application de la Loi 15, le comité devra s'ajuster aux nouvelles orientations.
- Recrutement de nouveaux membres.

## 9. EN CONCLUSION

### Pourquoi devenir membre d'un comité de résidents ?

Les membres expriment leurs raisons de faire partie du comité de résidents. Et si, vous aussi, aviez quelques heures à consacrer au respect des droits des résidents et de leur dignité ?

*«Mon conjoint est hébergé au CHSLD Val-Joli. J'ai accepté de rejoindre le comité en novembre dernier d'abord par curiosité puis j'ai été élue présidente. Nous ne sommes que 3 membres mais nous formons une belle équipe ! Joignez-vous à nous pour protéger et défendre les droits des usagers. Nous assurons une surveillance accrue afin que nos proches soient bien traités et qu'ils se sentent en sécurité. N'hésitez pas à venir me voir si vous vivez des insatisfactions ou avez des questions.» - Johanne Perreault, présidente du comité de résidents Val-Joli.*



*«Ma mère est entrée au CHSLD Val-Joli en 2021 et est malheureusement décédée en 2023. Je me suis intéressé au comité de résidents pour voir comment ça se passe et finalement je me suis impliqué. Même si maman est partie, je continue ma contribution au sein du comité. La vie m'a donné la santé, c'est pour moi un juste retour que de donner une voix aux résidents.» - Réal St-Denis, vice-président du comité de résidents Val-Joli.*

*«Je voulais faire partie de ce comité pour en savoir plus sur le fonctionnement du CHSLD VAL JOLI. Mon mari étant atteint de la maladie d'Alzheimer, je voulais savoir comment réagir avec ses demandes et son comportement. Le fonctionnement du cerveau est différent chez chaque patient. Le personnel est formidable et je vois comment ils sont patients avec chaque résident. Aussi et surtout, en joignant le comité, nous avons la possibilité de relever des insatisfactions afin que l'équipe de gestion puisse s'ajuster.»- Claudette Chamberland-Létourneau, secrétaire du comité de résidents.*



Vous avez quelques heures disponibles par mois ? Devenez les yeux et les oreilles des résidents. Devenez le gardien de leurs droits. Vous contribuerez ainsi concrètement à l'amélioration de leur qualité de vie. Le comité de résidents du CHSLD Val-Joli a besoin de vous.

N'hésitez pas à nous contacter : **(450) 469-3194 poste 4956.**

## 10. FINANCES

Les dépenses effectuées par le comité de résidents VAL-JOLI en 2023-2024, ont été entièrement assumées par le comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

- Calendrier 2024
- Infolettres
- Signets
- Frais de déplacements des membres du comité
- Formations
- Soutien de la personne-ressource du comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.

## 11. HEURES DE BÉNÉVOLAT

Être membre d'un comité de résidents implique plus ou moins 5 heures de bénévolat par mois. Plus si vous le désirez ! Outre les réunions, il y a possibilités de créer de nouvelles activités d'information et de participer aux différents ateliers de formation.

Au cours de l'année 2023-2024, les membres du comité de résidents Val-Joli ont cumulé **150 heures bénévoles** dans l'exercice de leurs fonctions de gardien des droits. »

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 2023 AU 31 MARS 2024

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 :	Comité de résidents du CHSLD Val-Joli	NUMÉRO DE PERMIS :	5250-2747
--------------------------	---------------------------------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
<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>	(c)	- \$
<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).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

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

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) : Les dépenses 2023-2024 du CR ont été assumées par le CUC HRR  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</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>1 000</b>	<b>\$</b>