



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

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

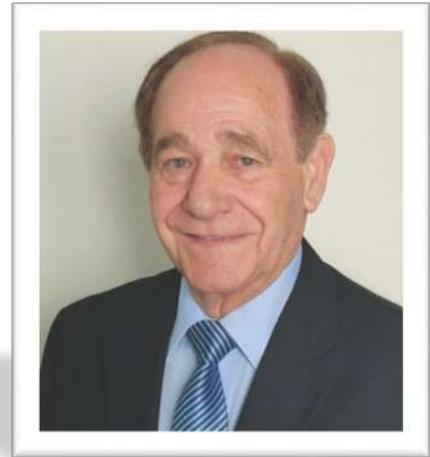
TABLE DES MATIÈRES

• 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	7
FONCTION 1	
- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	7
FONCTION 2	
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	12
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	12
FONCTION 3	
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	13
FONCTION 4	
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend	13
FONCTION 5	
- Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents	14
• Tenue des rencontres	14
• Réalisations et projets prévus pour la prochaine année	15
• Constats et recommandations	16
• Conclusion	17
ANNEXE 1 – Rapport financier du comité des usagers	
ANNEXE 2 – Rapport des heures de bénévolat	

MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2024-2025 a été marquée par la mise en place de Santé Québec et du Comité national des usagers. Bien que pour l'exercice 2024-2025 notre rôle n'ait pas été modifié, à l'exception de quelques directives de dernières minutes, nous attendons plus de directives et d'orientations au cours du prochain exercice.

Nos activités majeures, cette année, ont consisté à un accompagnement accru auprès de nos comités de résidents qui sont en perpétuelle difficulté de recrutement et la poursuite de notre plan de communication créé l'année dernière.



Nous avons modifié notre site WEB et les outils numériques afin d'être toujours plus présents auprès des usagers. Pour rejoindre les usagers, plutôt que de les inviter à venir à nos conférences, nous avons choisi d'aller à leur rencontre dans les RPA, les FADOQ et les CHSLD. Dans cette optique, nous avons présenté des conférences qui permettaient de rejoindre les usagers en plus grand nombre. Ce sont plus des dizaines de milliers d'usagers avec qui nous avons communiqué durant cette dernière année grâce à notre plan de communication.

Divers points nous ont été rapportés par les comités de résidents des CHSLD concernant des insatisfactions du système de santé et des interventions faites auprès de cette clientèle vulnérable. Parmi les éléments qui sont le plus ressortis, notons le manque de personnel, la mobilité des résidents, la nourriture ainsi que les pertes de vêtements et autres objets.

L'équipe de gestionnaires des installations du CISSS travaille à l'amélioration de ces insatisfactions. À l'écoute de nos commentaires, elle s'applique à corriger les situations rapportées et à améliorer leur milieu de vie. Il faut reconnaître que le CISSS a aussi mis en place de nouvelles approches dans le but d'améliorer les interventions avec les résidents afin que celles-ci se rapprochent d'un milieu de vie, comme à la maison.

Reconnaissance à chacun des membres de nos comités pour leur implication et leur engagement ainsi qu'aux membres qui nous ont quittés en cours d'année. Vos interventions auprès de nos usagers et résidents sont précieuses, que ce soit pour les écouter, les soutenir, les renseigner et les guider. Merci à notre personne-ressource, Mme Claire Ste-Marie pour son travail.

Chapeau à tous les intervenants du CISSSMC pour leur coopération à répondre aux demandes et questionnements de nos comités.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Cayer'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.

François Cayer

Président

Comité des usagers RLS Haut-Richelieu – Rouville

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2024-2025

NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS AU COURS DE L'ANNÉE

- Diffusion des outils de communication créés en 2022-2023.
- Rédaction de 6 Infolettres, au nom des comités de résidents, envoyées aux résidents et/ou leurs familles.
- Tenue d'activités d'information pour souligner la Semaine des droits des usagers.
- Dans le cadre de la Semaine des droits, des collaborations avec la RPA Le Quartier et la FADOQ de Chambly ont permis de présenter un déjeuner-conférence et une conférence.
- Soutien aux six comités de résidents du RLS du Haut-Richelieu – Rouville.
- Participation aux 3 rencontres de familles organisées par le SAPA dans chacun des CHSLD.
- Participation de 5 membres aux 5 réunions du comité des usagers des centres intégrés (CUCI).
- Formation :
 - Formations offertes, en virtuel, par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU).
 - Participation aux rencontres et /ou Webinaires offerts par des organismes tels *Le Curateur public*, *le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)*, *le Centre de recherches CLM*, *le Centre de recherches de Montréal*, *le CISSS et autres*.
 - Journée thématique organisée par le CUC CCLM – Informons-nous !
- Participation au Salon d'été et au Salon Vitalité 50 +.
- Participation au Salon des aînés de Chambly.

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
Manon D’Astous		Comité de résidents Georges- Phaneuf	Membre régulier
Marie-Andrée Dion		Comité de résidents Gertrude-Lafrance	Membre déléguée
Noëlla Jean	•		Membre régulier
Sylvie Jovin	•		Membre régulier
Hélène Tremblay	•		Membre régulier
Siège vacant		Comité de résidents Sainte-Croix	Membre délégué
Siège vacant		Comité de résidents MDAA de Carignan	Membre délégué
Siège vacant		Comité de résidents Champagnat	Membre délégué



Francois CAYER
Président



Annie LE BLANC
Vice-Présidente, Communications



Jocelyn GAGNÉ
Vice-Président, Finances



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



Manon D’ASTOUS
Membre déléguée
CR Georges-Phaneuf



Marie-Andrée DION
Membre déléguée
CR Gertrude-Lafrance



Noëlla JEAN
Membre élue



Sylvie JOVIN
Membre élue



Hélène TREMBLAY
Membre élue

FONCTION	COORDONNÉES
<p>Président</p>	<p>FRANÇOIS CAYER 978, boul. du Séminaire Nord, bureau 636 Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5 450 358-2578, poste 8958 info@comitedesusagers-hrr.com</p>
<p>Responsables du dossier des comités des usagers du CISSS de la Montérégie-Centre</p>	<p>ME MARIE-CLAUDE BOUTIN <i>Directrice des Affaires corporatives et partenariats du CISSS de la Montérégie-Centre.</i></p>
<p>Personne-Ressource</p>	<p>CLAIRE STE-MARIE 978, boul. du Séminaire Nord, bureau 636 Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5 450 358-2578, poste 8958 claire.ste-marie.ci/ssmc16@ssss.gouv.qc.ca</p>

Les membres du comité tiennent à souligner le départ de 4 membres. Votre professionnalisme et votre engagement ont permis au comité des usagers de réaliser son mandat. Merci !



Thérèse BENOIT



Carmen BERTRAND



Yves LAMARRE



Gislaine PAQUETTE

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

FONCTION 1

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.

Afin d'outiller les membres du comité des usagers dans leur rôle de gardiens des droits des usagers, des conférenciers ont été invités aux réunions régulières.

- En septembre, Janick Lapierre, coordonnatrice du Service alimentaire du CISSS-MC, a été invitée à présenter **le plan d'action** du Service alimentaire.
- En novembre, Cloé Rodrigue, directrice du Centre de recherches Charles-Le Moyne a entretenu les membres sur **la recherche et l'innovation au CISSS-MC**.
- En février, Marie-Claude Durand, infirmière, éthicienne et présidente du comité d'éthique du CISSS-MC a présenté aux membres, **les modalités de l'aide médicale à mourir**.
- Et, en mars, c'est Jocelyne Audet, responsable de l'expérience usagers et usagers partenaires à la DQÉPEL (Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance, de l'éthique et Lean) qui a informé les membres sur **L'usager partenaire, une valeur ajoutée pour l'amélioration de la qualité des soins et des services**.

DIFFUSION

Les outils promotionnels qui ont servi tout au long de l'année 2024-2025 :

- 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.
- 3 bannières (une sur les droits des usagers et deux sur le rôle du comité).
- Signets personnalisés pour chacun des comités de résidents.
- Affichage sur abribus et autobus
- Affiches sur « plexiglass » dans les différentes installations.
- Diffusion de la bande déroulante sur affichage numérique aux MDA.
- En 2024-2025, 6 Infolettres envoyées par courriel ou par la poste, aux familles des résidents.
- Affiche « en Coroplast » pour le panneau publicitaire de la Fondation Santé, sur le

- Stylos (avec drapeau intégré rappelant les 12 droits des usagers).
- Signets du comité des usagers remis lors des événements, ou encore, envoyés à différents services du CLSC tels les Soins à domicile qui les insèrent dans la pochette remise aux usagers.
- terrain de l'hôpital du Haut-Richelieu (*Semaine des droits*).
- Sacs de magasinage réutilisables
- 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 : 10 AU 16 NOVEMBRE 2024

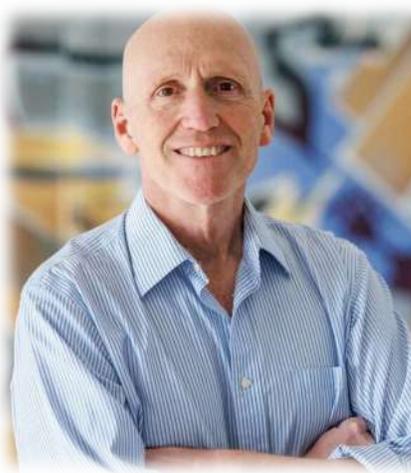
À l'occasion de la Semaine des droits des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux, des activités de sensibilisation et de promotion des droits des usagers ont été présentées à la population.

DÉJEUNER-CONFÉRENCE

À CHAMBLY

Daniel Richard, directeur général de Phobies Zéro

«Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux».



En collaboration avec la FADOQ de Chambly, le comité des usagers a présenté la conférence *Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux*. Monsieur Daniel Richard, directeur général de l'organisme Phobies Zéro, a animé cette conférence.

En plus des membres de la FADOQ de Chambly, les résidents de la RPA « Les Bâtisseurs » et les membres du comité de résidents de Saint-Joseph ont reçu l'invitation. 95 personnes étaient présentes. Deux membres du comité des usagers ont participé à la logistique de cet événement. Cette conférence aura permis de mieux démystifier et comprendre les différents troubles anxieux et de mieux les gérer au quotidien.

CONFÉRENCE

À SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

Daniel Richard a présenté la même conférence «*Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux*» à la RPA Le Quartier. Les résidents de la RPA, du CHSLD Gertrude-Lafrance et leurs familles, ainsi que les membres du comité de résidents Gertrude-Lafrance étaient invités. Plus de 100 personnes y ont participé. 3 membres du comité des usagers et un du comité de résidents Gertrude-Lafrance ont collaboré à la logistique.

MÉDIAS

- Publicité dans les 4 hebdomadaires régionaux du RLS HRR (Le Canada Français, Le Richelieu, Le journal de Chambly et Le Coup d'œil).
- Affiche grand format installée sur le terrain de l'hôpital du Haut-Richelieu.
- Diffusion sur panneau publicitaire électronique.

KIOSQUE

LE 14 NOVEMBRE

- Tenue d'un kiosque à l'entrée principale de l'hôpital du Haut-Richelieu. Cet événement permet d'informer les visiteurs sur le rôle du comité et leurs droits en tant qu'usagers. Environ 200 visiteurs ont reçu l'information et les sacs promotionnels, préparés par nos membres. Ils contenaient : un signet, un bloc-notes, un porte clé et un stylo. Il est toujours étonnant de constater que la majorité des usagers ne connaissent pas leurs droits et pour la plupart, ne savent même qu'ils en ont !
- Distribution de signets dans les salles d'attente de l'urgence et de l'orthopédie.
- Distribution de signets dans la salle d'attente du CLSC de la Vallée-des-Forts.

SIGNETS

LE 6 NOVEMBRE

- Distribution de 300 signets dans les cabarets des patients hospitalisés ce qui a engendré plusieurs appels.

INFOLETTRES

- Envois d'infolettres aux familles des résidents des 6 CHSLD leur rappelant leurs droits.

ÉVÉNEMENTS DE REPRÉSENTATION (KIOSQUES)

SALON D'ÉTÉ LES 4 ET 5 MAI 2024

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 5000 personnes auraient 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. Les membres ont remis plus de 800 sacs promotionnels, 600 porte-clés et près de 300 sacs de magasinages réutilisables.



SALON VITALITÉ 50 + LES 1^{er} ET 2 NOVEMBRE



Un kiosque pour les aînés très populaire au Salon Vitalité 50 + !

C'est au Centre des aînés johannais qu'avait lieu la 4^e édition du Salon Vitalité 50 +.

Organisé par Icimédias-Division Événements en collaboration avec la Table de concertation des aînés du Haut-Richelieu, l'événement a accueilli près de 1500 personnes.



Le comité des usagers du RLS HRR a invité le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services et la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes vulnérables à partager son kiosque. Ainsi, les visiteurs ont pu échanger sur plusieurs sujets d'actualité.

Outre les 35 exposants, l'événement proposait également d'assister à plusieurs conférences gratuites sur des sujets variés. Notamment, celles de Christine Michaud, Marthe Laverdière, Jean Airoidi et Cinthia Zelaya qui a entretenu les visiteurs sur le nouveau Régime canadien de soins dentaires (RCSD).

De plus, une présentation intitulée **Porter plainte et dénoncer la maltraitance – deux lois en soutien à la population** était offerte par le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services et la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes vulnérables. Plusieurs visiteurs se sont exprimés sur la grande disponibilité des ressources offertes.

AUTRES ACTIVITES DE COMMUNICATION

- **Publication de 12 chroniques (chronique commanditée) dans le journal « Le Richelieu »**
 1. Le comité des usagers – Qui sommes-nous ?
 2. Le droit de recevoir les soins que requiert son état
 3. Le droit à l'information
 4. Le droit de participer aux décisions
 5. Le droit d'être accompagné et assisté
 6. Le droit d'être représenté
 7. Le droit de consentir à des soins ou de les refuser
 8. Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
 9. Le droit d'être traité avec bienveillance
 10. Le nouveau Santé Québec
 11. Quelques conseils pour réussir ses rendez-vous médicaux
 12. Une santé mentale saine = une vie équilibrée
- **Envois postaux des signets** aux familles des nouveaux résidents. Malgré la grève de Postes Canada en fin d'année 2024, près de 300 signets ont été postés aux familles.
- **Production et diffusion d'Infolettres personnalisées à chacun des comités de résidents.** Au cours de la dernière année, 6 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 2024*
- Hommage aux PAB – Témoignage d'Eric Le Marec – *Septembre 2024*
- Invitation au Salon Vitalité 50 + – *Octobre 2024*
- Semaine des droits des usagers – *Novembre 2024*
- Vœux des fêtes – *Décembre 2024*
- La bientraitance – *Janvier 2025*

FONCTION 2

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

Aux réunions régulières du comité, c'est Me Marie-Claude Boutin, directrice des **Affaires corporatives 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, notamment :

- Les fermetures de lits durant la période estivale.
- Le plan hivernal et la vaccination.
- Les éclosions et les vigies de la Direction de la Santé publique.
- Le portrait santé de la Direction de la Santé publique.
- Les services offerts par la clinique mobile.
- Les nouvelles maisons des aînés.
- La visite d'Agrément Canada.
- Les visites ministérielles.
- La politique sur la maltraitance.
- Le suivi des procédures de certification des RPA.
- Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux.
- L'arrivée de SANTÉ QUEBEC.
- Le suivi des négociations avec la FMOQ et le GAP.
- La première phase de numérisation et visualisation du dossier clinique informatisé (DCI).
- La politique pertes/réclamations des vêtements et objets perdus.
- Le guide d'accueil pour les nouveaux résidents des CHSLD.

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

Le CISSS-MC a effectué un sondage auprès de la clientèle des CHSLD dans le cadre du projet d'amélioration des services alimentaires en CHSLD et des groupes de discussion sur la qualité des soins. 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 quelques 142 insatisfactions du 1er avril 2024 au 31 mars 2025. 30 % des plaintes reçues concernent le droit aux services.

Notamment, 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. Certains dossiers nécessitant un accompagnement plus soutenu, ont été référés au CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes).

Rapport des plaintes et insatisfactions 2024-2025

Code/ Droit	Nature plainte	Total des plaintes
1	Droit à l'information	13
2	Droit aux services	43
3	Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	8
4	Droit de recevoir les soins que requiert son état	24
5	Droit de consentir à des soins	5
6	Droit de participer aux décisions	2
7	Droit d'être accompagné, assisté ou représenté	2
8	Droit à l'hébergement	0
9	Droit de recevoir des services en langue anglaise	1
10	Droit d'accès à son dossier d'utilisateur	7
11	Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	2
12	Droit de porter plainte	8
20	Demande d'information	11
22	Maltraitance	6
23	Vêtements ou objets perdus	10
Total des plaintes 2024-2025		142

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 44 réunions et rédaction des comptes rendus.
- Préparation des 6 assemblées générales annuelles.
- Rédaction des 6 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

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

- 9 réunions régulières.
- 2 rencontres du comité exécutif.
- Une assemblée générale annuelle : le 19 juin 2024 (34 participants).

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

- 5 rencontres régulières du CUCI (Comité des usagers du centre intégré)
- Le président, mandaté par le comité, a participé à l'AGA du RPCU.
- 4 rencontres de la Table des missions du RPCU.
- 3 rencontres du comité du CISSS-MC sur la politique **EDIA** (Égalité, Diversité, Inclusion, Accessibilité).
- 2 rencontres du comité pour les services de proximité offertes par le CLSC de la Vallée-des-Forts.

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).
- Mise en application de la transition selon les nouvelles procédures de Santé Québec et du comité national des usagers.
- Assurer une formation adéquate aux nouveaux membres des comités sur leur rôle.
- Souligner la Semaine des droits.
- Participer au congrès du RPCU.
- Maintenir la production d'Infolettres.
- Consolider les liens initiés avec les FADOQ du RLS HRR.
- 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 et à la qualité des services du CISSS-MC afin que les insatisfactions exprimées par les usagers soient traitées rapidement.
- Maintenir des relations positives avec l'ensemble des intervenants du CISSS-MC.
- Effectuer les approches afin de maintenir l'ensemble des comités de résidents.
- 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.
- Participer au Salon des aînés de Chambly.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

CONSTATS

- Malgré les nombreux efforts du Service alimentaire, des manquements demeurent au niveau de la qualité des aliments servis dans nos CHSLD et MDA.
- En attente d'une nouvelle politique de la gestion des pertes/réclamations des vêtements et/ou objets perdus.

RECOMMANDATIONS

- Reconsidérer la formule des rencontres de familles.
- Continuer l'approche du milieu de vie des CHSLD VS le modèle des MDA.



CONCLUSION

L'année 2024-2025 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.

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 et MDA ont besoin des comités de résidents pour faire valoir leurs droits. Le comité des usagers maintiendra son soutien.

Finalement, les défis seront grands au cours de l'année 2025-2026.

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^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

FINANCEMENT	
Surplus au 31 mars 2024	22 409,33 \$
Transfert au CUCI (note 1)	
Budget exercice courant	86 000,00 \$
	108 409,33 \$
DÉPENSES - 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025	
Service traiteur externe	1 635,47 \$
Fournitures de bureau	176,90 \$
Photocopies (Reprographie)	197,75 \$
Frais déplacements	2 882,67 \$
Honoraires personne-ressource – Comité des usagers	40 929,59 \$
Honoraires personne-ressource – Comités de résidents	11 145,00 \$
Location de salle	143,06 \$
Relations publiques, publicité et communication	6 578,32 \$
Comité des résidents	3 316,27 \$
	Total 67 005,03 \$
SOLDE DISPONIBLE	
	41 404,30 \$

Note 1 :

Habituellement, le surplus de l'exercice est transféré au régional. Cependant, selon le message aux abonnés de la circulaire 2016-021, le surplus doit être conservé par le comité des usagers au lieu d'être transféré au régional.

[2016-021 Message \(2024-09-13\) Gestion surplus 2023-2024 Revenu reporté.pdf](#)

Note 2 :

Sans l'apport du CUCI pour nos projets spéciaux, le comité des usagers aurait accusé un déficit de près de 25 000 \$

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 2024-2025 :

	HEURES
Comité des usagers Haut-Richelieu–Rouville	2 380
Comité de résidents du CHSLD Champagnat	102
Comité de résidents du CHSLD Georges-Phaneuf	257
Comité de résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance	200
Comité de résidents du CHSLD Sainte-Croix	225
Comité de résidents de la MDAA de Carignan	190
Comité de résidents du CHSLD Val-Joli	165
TOTAL DES HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES	3519 HEURES



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**

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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 des usagers continué - RLS HRR	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5291
--------------------------	---------------------------------------	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	22 409 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	86 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	108 409 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		375 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		2 883 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		52 075 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Relations publiques et communication	6 578 \$
Autres (précisez) :	Service traiteur externe	1 635 \$
Autres (précisez) :	location de salle	143 \$
Autres (précisez) :	comité de résidents	3 316 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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) : *Sans l'apport du CUCI pour nos projets spéciaux, le CUC aurait accusé un déficit

Autres (précisez) : de près de 25 000\$

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	67 005 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	41 404 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025**

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

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS					
Nom de l'établissement :					
Comité des usagers continué - RLS HHR					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :					
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	x	Comité des usagers continué	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :			1104-5291	Nombre total de comité 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.					80 000
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.					6 000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					41 404

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.

Francois Cayer

Nom du président du comité des usagers :

Francois Cayer

Signature :

2025-05-31

Date

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

Signature :

Date



RAPPORT DES ACTIVITÉS

2024-2025

1. LE CHSLD CHAMPAGNAT



Le **CHSLD Champagnat** est situé au 370, 5^e Avenue à Saint-Jean-sur-Richelieu (secteur Iberville). Ce centre d'hébergement de soins de longue durée fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre et accueille 107 aînés, non autonomes, qui nécessitent plusieurs soins.

2. Mot du vice-président, Normand Vincent

Bonjour et bienvenue à tous !

Il nous fait plaisir aujourd'hui de vous présenter notre rapport d'activités pour l'année 2024-2025.

Malgré un début d'année 24-25 où le comité n'avait qu'un seul membre, la situation s'est résorbée et grâce aux membres qui se sont ajoutés, dont moi à l'automne 2024, le comité de résidents est toujours actif.

Je tiens à remercier mesdames Thérèse Benoit, Lise Blanchette et Marie-Paule Stibre pour leur collaboration et leur assiduité aux réunions.

Nous nous appliquons à demeurer disponibles aux résidents et à leurs familles ou répondants que l'on côtoie. N'hésitez pas à vous joindre à nous ! Merci.

Normand Vincent, vice-président.



3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS



Normand Vincent
Vice-président



Lise Blanchette,
Secrétaire



Thérèse Benoit
membre



Marie-Paule Stibre,
membre

Durant l'année 2023-2024, quatre membres ont quitté pour des raisons de santé ou de déménagement. Madame Hélène Iler s'est retrouvée seule membre, encore active. C'est en février 2024 que madame Thérèse Benoit, déjà bénévole au CHSLD, a rejoint le comité. Quelques rencontres informelles ont eu lieu afin notamment planifier des activités de recrutement.



Rappelons qu'un comité de résidents, pour être légalement reconnu par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, doit être formé d'au moins 3 membres actifs.

À l'automne 2024,

- ✓ Madame Hélène Iler a dû quitter le comité pour se consacrer à sa santé. Les membres remercient chaleureusement Madame Iler pour son implication et son dévouement.
- ✓ 3 nouveaux membres, également résidents, ont rejoint le comité : Normand Vincent, Lise Blanchette et Marie-Paule Stibre.

Le comité de résidents du CHSLD Champagnat est créé !

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 partage la salle de conférences avec les employés. Il est possible de joindre le comité en composant le : 450-347-3769 poste 4753.

6. 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 postés aux familles des nouveaux résidents. 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.



Le comité de résidents **VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE!**

Le comité de résidents est disponible tout au long de votre séjour au centre d'hébergement, pour vous accompagner en collaboration avec le personnel soignant et la direction.

Le comité, dont la priorité est le bien-être et la satisfaction des résidents, a pour rôle de :

- **RENSEIGNER** les résidents et leurs familles sur les droits des résidents à titre d'usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents au CHSLD.
- **ÉVALUER** le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus du CHSLD.
- **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.

S'IMPLIQUER

Si vous souhaitez faire une différence dans le milieu où réside votre membre de famille, vous pouvez devenir membre du comité de résidents.

Une implication au comité de résidents demande peu et rapporte beaucoup.

N'hésitez pas à nous contacter en toute confidentialité si vous avez des questions, des soucis ou des insatisfactions concernant les soins et services que vous recevez. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions et de vous accompagner dans vos démarches.

Nous sommes les **GARDIENS**
des droits des résidents



LES 12 DROITS DES USAGERS

En tant que résident vous avez des droits.
Voici les droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

- 1 • **Droit** à l'information
- 2 • **Droit** aux services
- 3 • **Droit** de choisir son professionnel ou l'établissement
- 4 • **Droit** de recevoir les soins que requiert son état
- 5 • **Droit** de consentir à des soins ou de les refuser
- 6 • **Droit** de participer aux décisions
- 7 • **Droit** d'être accompagné, assisté et représenté
- 8 • **Droit** à l'hébergement
- 9 • **Droit** de recevoir des services en anglais
- 10 • **Droit** d'accès à son dossier d'usager
- 11 • **Droit** à la confidentialité de son dossier d'usager
- 12 • **Droit** de porter plainte et d'exercer un recours



450 347-3769 - poste 4753

B. Infolettres

6 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 du comité de résidents – Mai 2024
- Témoignage – Hommage aux préposés aux bénéficiaires (PAB) – Septembre 2024
- Invitation au Salon vitalité – Octobre 2024
- La semaine des droits des usagers du milieu de la santé – Novembre 2024
- Vœux des Fêtes – Décembre 2024
- La bientraitance – Janvier 2025

C. Distribution de calendriers 2025 dans les chambres des résidents

Installé dans chacune des chambres des résidents, ce calendrier permet de rappeler mensuellement, aux résidents et aux familles, la présence du comité de résidents pour la défense de leurs droits.

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

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2023-2024 s'est tenue le 6 juin 2024 en présence de 14 personnes dont 4 membres de famille.

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 ainsi que le rôle du comité de résidents.

E. Rencontre des familles par le SAPA

(SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées)

3 rencontres de familles organisées par le SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année. Les membres du comité étaient invités à se présenter et à définir leur rôle aux participants.

- 6 juin 2024
- 9 octobre 2024
- 27 janvier 2025

Des signets du comité ainsi que des stylos sur lesquels, l'on retrouve les 12 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 Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)

Afin de mieux outiller les membres dans l'exécution de leur mandat et leur rôle, 3 formations obligatoires sont offertes gratuitement par le Regroupement provincial des comités d'usagers, soient :

- Droits et obligations des usagers
- Rôle et engagement des membres
- Fonctions des comités

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

MES YEUX, MES OREILLES. Prévu à l'ordre du jour de chacune des réunions du comité, ce point permet aux membres d'exprimer au gestionnaire, les insatisfactions rencontrées par eux-mêmes ou par d'autres résidents afin d'améliorer la qualité de leurs conditions de vie.

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 la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSS) 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. Lorsqu'une plainte ne peut être gérée ou n'a pas été gérée par le 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.

Le CISSS de la Montérégie-Centre effectue des sondages et des groupes de discussions sur différents services offerts aux résidents. Les résultats sont transmis aux comités.

Lors du sondage **Projet d'amélioration des services alimentaires en CHSLD** effectué le 10 avril 2024, auprès de 40 répondants (35 résidents et 5 proches), quelques améliorations possibles ont été observées :

- La conservation et la température des aliments et breuvages pourraient être uniformisées.
- Augmenter l'assaisonnement des plats.
- Offrir des crudités et une variété de fruits.
- Offrir plus de choix de desserts.
- Café frais en tout temps.
- Des frites et des clubs sandwich à l'occasion !

7. TENUE DES RENCONTRES

- **Réunions régulières** : Le comité ayant été officiellement créé en octobre, le comité s'est réuni à 3 reprises, soit en octobre, novembre et en mars 25.

La réunion prévue en janvier 25 a été annulée, faute de quorum. Deux membres résidents étaient confinés à leur chambre lors d'une éclosion virale.

- **Assemblée générale annuelle (AGA)** : Malgré une absence de comité, les deux membres actifs, mesdames Benoit et Iler ont présenté une AGA qui s'est tenue le 6 juin 2024.
- **Réunions du comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville (CUC)**
Madame Thérèse Benoit présidente du comité de résidents Champagnat, a été déléguée, par le comité de résidents, au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville. Ainsi, au cours de l'année 2024-2025, elle a participé à 2 réunions régulières du comité des usagers ainsi qu'à son assemblée générale annuelle tenue le 19 juin 2024.

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.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- 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 d'un comité de résidents.



«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.**



«J'ai d'abord joint le comité de résidents pour socialiser. Puis j'ai appris que nous avons des droits en tant qu'usagers et résidents. Apprendre à connaître nos droits me permet d'en discuter avec les résidents afin qu'ils soient informés. Joindre le comité me permet également de participer à l'amélioration de notre qualité de vie. » – Marie-Paule Stribe, membre et résidente.

«Pour ma part, en joignant le comité, je me suis engagé à accompagner les résidents dans leurs démarches et soutenir le comité dans les décisions prises.

Ma priorité demeure le bien-être des résidents, tout en écoutant et regardant les faits des résidents, je suis leurs yeux et leurs oreilles. Que ce soit pour un proche-aidant, un membre de famille ou un résident en difficulté. Parler, écouter, planifier dans le respect afin de faire connaître nos droits. » - Normand Vincent, vice-président et résident.



Vous êtes proche aidant ? Vous avez un proche hébergé au CHSLD Champagnat ?
Vous avez 5 heures disponibles par mois ? Les résidents ont besoin de vous !
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.**

10. FINANCES

Le budget annuel alloué aux comités de résidents est de 1000\$. Le comité des usagers du RLS HRR assume la différence. Voici les détails des dépenses effectuées pour le comité de résidents Champagnat :

Calendriers 2025 (110)	475,20 \$
Envois postaux timbrés (66)	66,00 \$
Frais de déplacements	35,09 \$
Signets du comité	111,40 \$
Soutien de la personne-ressource	1 857,50 \$
	<hr/>
	2545,19 \$

11. HEURES DE BÉNÉVOLAT

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

Malgré l'absence de comité pendant plusieurs mois, les membres ont cumulé **102 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^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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 :	5123-9723
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	-	\$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000	\$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	-	\$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)		
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000	\$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		587 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		35 \$
Frais postaux		66 \$
Allocation personne-ressource		1 858 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		,
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	Calendriers 2025 (110) : 475,20	
Précisez :	Signets du comité de résidents : 111,40 \$	
Précisez :	Frais de déplacements des membres : 35,09 \$	
Autres (précisez) :	Honoraires de la personne - ressource : 1857,50 \$	
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) :	Le déficit budgétaire 24-25 du CR Sainte-Croix a été assumé par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	2 545 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	(1 545) \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

1. LE CHSLD GEORGES-PHANEUF



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

Ce bâtiment construit en 1931 en fait un des plus vieux CHSLD. Le projet est en cours de planification par le Service des Infrastructures publiques du Conseil du Trésor. (*Projet no 815*). Le besoin est généré principalement par l'état de vétusté fonctionnelle et physique de ce bâtiment qui sera déclaré excédentaire.

Le nouveau bâtiment desservira la clientèle âgée grandissante, en lui offrant des milieux adaptés à sa condition, favorisant, ainsi un service axé sur les meilleures pratiques en soins de longue durée. (*Service des Infrastructures publiques*).



2. MOT de la présidente, Manon D'Astous

Je vous souhaite la bienvenue !

C'est avec un immense plaisir que j'ai accepté en 2024-2025 le poste de présidente au sein du comité de résidents de Georges-Phaneuf. Nous avons eu le privilège d'avoir une équipe formidable qui s'est jointe au comité durant l'année. Des personnes dynamiques, engagées et toujours prêtes à relever des défis et à défendre et promouvoir les droits des résidents.

Étant proche-aidante de notre mère depuis novembre 2022, elle nous a malheureusement quittés en mars 2025. C'est toujours une période difficile mais sans hésiter, je désire poursuivre mon mandat avec autant d'enthousiasme et de persévérance pour défendre les intérêts de tous les résidents et pour faire une différence dans leur vie et ce, à tous les jours.

Le comité des résidents est le gardien des 12 droits des usagers et nous veillons à ce qu'ils soient traités dans le respect et leur dignité. Notre mandat et nos fonctions sont très bien décrites dans ce rapport. De plus, vous y trouverez toutes les activités, les rencontres, les formations, les projets et bien d'autres sujets qui apportent à nos aînés un meilleur milieu de vie.

Nous sommes toujours en période de recrutement alors si vous désirez vous engager, apporter vos idées et vos réflexions, c'est avec un grand plaisir au nom du comité et en mon nom personnel que nous vous invitons à venir nous rejoindre.

Nous vous souhaitons une belle lecture de notre rapport et au plaisir de vous rencontrer prochainement.

Manon D'Astous, présidente.



3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD GEORGES-PHANEUF



Manon D'Astous
Présidente



Linda D'Astous
Secrétaire



Irène Berteau
Membre



Claudine Tremblay
Membre

Démissions au comité

En cours d'année, 2 membres ont quitté le comité : Madame Carmen Bertrand et monsieur Jacques Caron. Le comité les remercie chaleureusement pour leur contribution et implication des dernières années.



Jacques Caron



Carmen Bertrand

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 Service 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 du 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 :

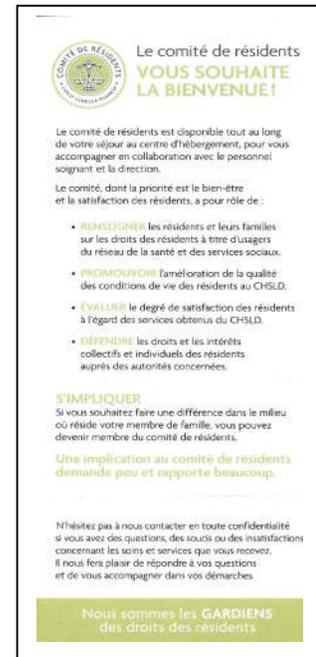
Fonction no 1 : Renseigner les résidents et leurs familles sur les droits des résidents

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 – Mai 2024
- Témoignage - Hommage aux PAB (préposés aux bénéficiaires) – Septembre 2024
- Invitation au Salon Vitalité – Octobre 2024
- La semaine des droits des usagers – Novembre 2024
- Vœux des Fêtes et Invitation à la conférence Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux – Décembre 2024
- La bientraitance – Janvier 2025

C. Distribution de calendriers 2025 dans les chambres des résidents par les membres du comité.

Ce calendrier permet de rappeler mensuellement les droits des usagers.

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

L'assemblée générale annuelle 2023-2024 s'est tenue le jeudi 30 mai 2024, en présence de 26 personnes dont 11 membres de famille. Les familles avaient été invitées par Infolettre.

E. Rencontre des familles par le SAPA

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Trois rencontres de familles, organisées par le SAPA, ont eu lieu au cours de la dernière année : 30 mai 2024, 7 octobre 2024 et 29 janvier 2025. Les membres du comité de résidents étaient alors invités à se présenter et à définir leurs rôles aux participants. 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 4 et 5 mai 2024 au Stade Dupont-Ford, à Saint-Jean-sur-Richelieu.

Madame Manon D'Astous était présente au kiosque. Selon les organisateurs, ce sont plus de 5000 personnes qui auraient visité le salon durant les deux jours.

G. Salon Vitalié 50+

Les 1^{er} et 2 novembre 2024, au Centre des aînés Johannais, avait lieu le Salon Vitalité 50+. Mesdames Linda D'Astous et Manon D'Astous ont collaboré au kiosque d'information du comité des usagers.



À l'invitation du Comité des usagers du RLS Haut-Richelieu–Rouville, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ont partagé le kiosque.

Le kiosque d'information a attiré près d'un millier de personnes. Les visiteurs ont pu échanger avec des représentants du comité des usagers, du Commissariat aux plaintes et la coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la maltraitance sur plusieurs sujets d'actualité.

Les thèmes des droits des usagers, du régime d'examen des plaintes et de la loi visant à lutter contre la maltraitance ont de plus été abordés lors d'une conférence présentée dans le cadre de l'événement. Plusieurs personnes ont été impressionnées par la grande disponibilité des ressources offertes à la population. Elles ont réitéré l'importance de faire connaître ces services.



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

a) Formations 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 :

- Les rôles et l'engagement des membres des comités (*formation de base*)
- Les droits et obligations des usagers au quotidien (*formation de base*)
- Les fonctions des comités des usagers et de résidents (*formation de base*)

Les membres ont participé à plusieurs Webinaires :

- offerts par le RPCU :
 - Maltraitance financière
 - Comment bien tirer profit de sa relation avec son pharmacien
 - La maltraitance envers les personnes âgées et adultes en situation de vulnérabilité.
- offerts par le Curateur public
 - Tout savoir sur les mesures d'assistance
 - Accompagner et protéger vos proches

b) Semaine des droits des usagers (10 au 16 novembre 2024)

Dans le cadre de la Semaine des droits des usagers, les membres du comité ont tenu **un kiosque d'information**, au CHSLD Georges-Phaneuf.

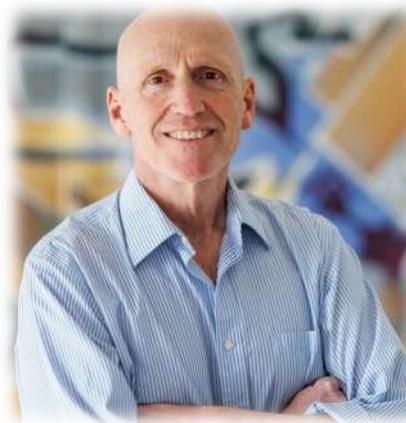


Durant 6 matinées, de 9 h à midi, ils ont rencontré 54 personnes individuellement où ils ont, en plus de donner de l'information, recueilli les commentaires et/ou insatisfactions des membres de familles et des résidents.

Ces rencontres ont également permis de recruter deux nouveaux membres, mesdames Irène Berteau et Claudine Tremblay.

Le 7 janvier 2025, le comité des usagers a présenté, à la RPA Le Quartier, la conférence **Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux** animée par monsieur Daniel Richard, directeur général de l'organisme Phobies-Zéro. Cette conférence nous aura aidés à démystifier et mieux comprendre les différents troubles anxieux et d'apprendre à les gérer au quotidien.

Environ 100 personnes étaient présentes dont madame Manon D'Astous qui a contribué à la logistique.



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

Le comité de résidents s'assure que les droits des résidents soient respectés tout au long de leur séjour. Les observations des membres sont transmises à la gestionnaire qui apporte les correctifs nécessaires. Si vous avez des insatisfactions, n'hésitez pas à communiquer avec la gestionnaire ou votre comité.

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. Les insatisfactions des résidents sont d'abord exprimées à la gestionnaire. Lorsqu'elle 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.

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.

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.

Le CISSS de la Montérégie-Centre effectue également des sondages et des groupes de discussions sur différents services offerts aux résidents. Les résultats sont transmis aux comités.

Lors du sondage **Projet d'amélioration des services alimentaires en CHSLD** effectué le 10 avril 2024, auprès de 51 répondants du CHSLD Georges-Phaneuf (45 résidents et 6 proches) voici quelques observations relevées :

- Présence attentive, approche humaine et bienveillante du personnel qui offre de l'aide à l'alimentation et qui organise l'ensemble de l'activité repas. Le personnel connaît les résidents par leur nom et discutent avec eux.
- Beaucoup d'échanges entre le personnel et les résidents lors du dîner.
- Quelques améliorations au niveau du goût et de la température du café. Envisager la possibilité d'avoir des cafetières près des lieux de service ?
- Les résidents demandent d'avoir plus de choix de repas, plus de variété et des plats plus colorés dans leur assiette.

7. TENUE DES RENCONTRES

- **Réunions régulières** : 8 réunions ont été tenues par le comité au cours de la dernière année.
- **Assemblée générale annuelle (AGA)** : 30 mai 2024
- **Réunions du comité des usagers des centres intégrés (CUCI)** : Madame Manon D'Astous, représente les comités de résidents au sein du CUCI. Elle a participé à 4 réunions régulières. (vérifier le nombre de participations de Manon)
- **Réunions du comité des usagers du Haut-Richelieu-Rouville (CUC)** : Madame Manon D'Astous, représentante désignée par le comité de résidents Georges-Phaneuf au comité des usagers du RLS HRR, a participé à 9 réunions régulières du CUC.
- **Comité de 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.

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 ?**



«En tant que membre du comité de résidents depuis 2 ans, ce fût une grande joie de pouvoir participer à la vie de nos résidents et ce, dans le but de défendre leurs droits, leurs intérêts et leur liberté au quotidien. J'ai eu le privilège d'avoir de belles discussions avec certains résidents et mon implication auprès d'eux était du pur bonheur. Ca m'a permis d'établir un lien de confiance et d'en ressentir un sentiment d'accomplissement et une satisfaction personnelle.

Afin d'améliorer leur qualité de vie et en combinant nos efforts, le respect et la dignité de nos résidents sont primordiaux pour qu'ils puissent s'épanouir et se plaire dans leur milieu de vie. Il est important de prendre soins de nos aînés et de leur apporter notre soutien, notre collaboration et notre engagement afin de les protéger et de les accompagner. Joignez-vous à moi pour faire une différence dans leur parcours en CHSLD, nous sommes leurs porte-paroles importants auprès de ces établissements.

Nos aînés ont besoins de nous et de vous! Aidez-nous à défendre leurs droits et à participer à leur mieux-être. Nous avons besoin de vos idées, de votre expérience et de votre participation. En vous remerciant d'avance.» - Manon D'Astous, présidente.

«Mon motif premier de m'intégrer au comité était pour les yeux les oreilles de ma maman et aussi pour épauler ma sœur Manon, qui fait un travail remarquable, elle s'implique tellement et je l'admire énormément. Maman est décédée en mars aussi, j'ai choisi de me retirer. Toutefois, j'ai appris beaucoup et je connais maintenant davantage la réalité des CHSLD. Fait important j'ai eu le privilège de suivre les formations, très intéressantes, instructives et très pertinentes, qui me serviront assurément dans mon rôle qui me tient tellement à cœur comme proche aidante auprès de ma marraine, sœur de ma maman. Merci et bonne continuité au comité !» -

Linda D'Astous, membre.



«Mon frère est en résidence depuis plus d'un an. Avant d'être approchée pour faire partie du comité des résidents, j'ignorais qu'un tel comité existait. Sans hésiter, j'ai accepté l'invitation. En m'impliquant comme bénévole, je contribue au bien-être de ces personnes plus vulnérables. De plus, je perfectionne mes compétences à écouter et comprendre leurs attentes et défis de tous les jours.

Également, en faisant partie de ce comité des résidents, nous partageons des idées, soumettons des suggestions et contribuons à l'intégration des personnes fragiles et à leur développement dans leur nouveau milieu de vie. Être

bénévole c'est apprendre à mieux gérer nos propres émotions vis-à-vis les années qui passent et s'accumulent. Donner du temps aux autres, c'est aussi se donner du temps à soi-même. C'est vivre à un autre rythme moins effréné. L'essayer, c'est l'adopter !» – **Irène Berteau, secrétaire**

«J'ai décidé de faire partie du comité des résidents puisque je trouve important d'être la "voix", les yeux et les oreilles des résidents et de leur famille. C'est une belle occasion d'échanger avec les autres, de proposer des idées pour améliorer leur quotidien et d'aider à ce que leur cadre de vie soit plus agréable et chaleureux dans le respect de leurs droits. Je souhaite que chacun puisse se sentir entendu et respecté. M'engager dans ce comité représente pour moi une belle opportunité d'agir positivement pour les résidents et leur famille.» - **Claudine Tremblay, membre.**



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 et les résidents du CHSLD Georges-Phaneuf ont besoin de vous.

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

10. FINANCES

Le budget annuel alloué aux comités de résidents est de 1000\$. Le comité des usagers du RLS HRR assume la différence. Voici le détail des dépenses effectuées pour le comité de résidents Georges-Phaneuf :

Calendriers 2025 (125)	561,60 \$
Frais de déplacements	1 030,76 \$
Signets du comité	111,40 \$
Souper des membres – Rencontre SAPA	45,36 \$
Soutien de la personne-ressource	1 857,50 \$
	<hr/>
	3 606,62 \$

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 2024-2025, les membres du comité de résidents Georges-Phaneuf ont cumulé plus de **257 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^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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 Georges-Phaneuf	NUMÉRO DE PERMIS :	5149-5844
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	-	\$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000	\$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	-	\$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)		
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000	\$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			
Publication de documents du comité		673 \$	
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement		1 031 \$	
Frais postaux		-	
Allocation personne-ressource		1 858 \$	
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) : Souper réunion pré-SAPA		45 \$	
Autres (précisez) :			
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	Calendriers 2025 (130) : 561,60	
Précisez :		
Précisez :	Signets du comité de résidents : 111,40 \$	
Précisez :	Frais de déplacements des membres : 1030,76 \$	
Autres (précisez) :	Souper réunion pré-SAPA : 45,36 \$	
Autres (précisez) :	Honoraires de la personne - ressource : 1857,50 \$	
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) :	Le déficit budgétaire 24-25 du CR Georges-Phaneuf a été assumé par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	3 607 \$
SOLDE DES DONNS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (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>	(i)	(2 607) \$



RAPPORT D'ACTIVITÉS
2024-2025

1. LE CHSLD GERTRUDE-LAFRANCE



Situé au 150, boul. Saint-Luc, à Saint-Jean-sur-Richelieu, le Centre d'hébergement et 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 192 personnes âgées non autonomes qui nécessitent plusieurs soins. Sa clientèle est composée de personnes ayant des déficiences physiques, intellectuelles ou de santé mentale.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE, Marie-Andrée Dion



Bonjour et bienvenue à tout le monde !

À nouveau, c'est la fin !

C'est avec fierté que le comité de résidents de Gertrude-Lafrance présente le rapport de ses activités 2024-2025.

Le comité de résidents est toujours actif. L'équipe bénévole du comité, membres et présidente, y siège régulièrement afin de mettre en commun les interrogations et parfois, les points litigieux qui préoccupent les membres du comité et les résidents. L'équipe de travail s'engage et s'applique à échanger et suggérer des solutions en regard des interventions faites auprès des résidents. Chacun des membres se soucie de l'efficacité du travail d'équipe. Merci aux membres de leur collaboration tout au long de l'année qui s'est écoulée.

Nous nous appliquons à demeurer disponibles aux résidents et à leurs familles ou répondants que l'on côtoie.

Les fonctions que doit assumer le comité sont les suivantes :

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents au CHSLD;
3. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus au CHSLD;
4. Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.

Le comité a distribué, aux résidents, un calendrier 2025 dans le but de faire la promotion du comité et d'informer les résidents de leurs droits et obligations. Les résidents et les membres des familles apprécient grandement ce calendrier.

Un guide d'accueil est remis, par le secrétariat du CHSLD, aux résidents nouveaux arrivants, afin de bien les informer, ainsi que les membres de leurs familles, de la présence du comité de résidents dans le centre qui les accueillera. Il est aussi d'usage que le comité de résidents assiste aux rencontres annuelles des familles du CHSLD Gertrude-Lafrance. Ce qui permet à l'assistance de connaître les membres du comité du CHSLD où ils vivent. On doit aussi ajouter que le comité de résidents offre une carte de bienvenue à chacun des nouveaux arrivants ceci afin de l'informer que nous l'accueillons avec joie dans son nouveau milieu de vie. Depuis l'instauration du *comité milieu de vie* au CHSLD, la présidente y participe en tant que membre du comité. L'objectif de ce comité vise à contribuer à l'amélioration de l'atmosphère de vie possible à l'installation.

En conclusion, le comité de résidents considère qu'il a une bonne collaboration avec la direction et apprécie les suivis effectués avec diligence. Le comité est confiant, qu'en travaillant ensemble, la qualité de vie des résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance sera maintenue et améliorée. Il est opportun de remercier le personnel pour les soins prodigués quotidiennement.

Remerciements aux membres qui consacrent bénévolement du temps aux rencontres du comité.

Marie-Andrée Dion
Présidente et résidente

3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD GERTRUDE-LAFRANCE



Marie-Andrée Dion,
présidente



Monique Fournier,
membre de famille



Hélène Tremblay,
secrétaire-trésorière



Valérie Vaillancourt,
vice-présidente

Démission du comité

Le comité remercie chaleureusement madame Céline Proulx-Tremblay pour son implication et son dévouement des dernières années.



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 bureau éclairé et spacieux, qui leur est entièrement dédié.

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



COMITÉ DE RÉSIDENTS
Le comité de résidents
VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE!

Le comité de résidents est disponible tout au long de votre séjour au centre d'hébergement, pour vous accompagner en collaboration avec le personnel soignant et la direction.

Le comité, dont la priorité est le bien-être et la satisfaction des résidents, a pour rôle de :

- **RENSEIGNER** les résidents et leurs familles sur les droits des résidents à titre d'usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents au CHSLD.
- **ÉVALUER** le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus du CHSLD.
- **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.

S'IMPLIQUER
Si vous souhaitez faire une différence dans le milieu où réside votre membre de famille, vous pouvez devenir membre du comité de résidents.

Une implication au comité de résidents demande peu et rapporte beaucoup.

N'hésitez pas à nous contacter en toute confidentialité si vous avez des questions, des soucis ou des insatisfactions concernant les soins et services que vous recevez. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions et de vous accompagner dans vos démarches.

Nous sommes les GARDIENS des droits des 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.



LES 12 DROITS DES USAGERS

En tant que résident vous avez des droits. Voici les droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.S.S.S.S.)

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

COMITÉ DE RÉSIDENTS
CHSLD GERTRUDE-LAFRANCE

450 359-5555 • poste 8781

B. Infolettres

Au cours de la dernière année, 6 Infolettres ont été transmises par courriel ou par la poste, aux familles des résidents. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale annuelle – Mai 2024
- Témoignage - Hommage aux PAB (préposés aux bénéficiaires) – Septembre 2024
- Invitation au Salon Vitalité – Octobre 2024
- La semaine des droits des usagers – Novembre 2024
- Vœux des Fêtes et Invitation à la conférence Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux – Décembre 2024
- La bienveillance – Janvier 2025

C. Distribution de calendriers 2025 dans les chambres des résidents par les membres du comité

Ce calendrier permet de rappeler mensuellement les droits des usagers.

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

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2023-2024 s'est tenue le mardi 4 juin 2024 en présence de 25 personnes dont 10 membres de familles et une résidente. 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 des familles organisées par le SAPA étaient prévues au cours de la dernière année : 4 juin 2024, 21 octobre 2024 et celle du 13 février 2025 a malheureusement été annulée, pour cause de tempête.

À ces rencontres, les membres du comité de résidents sont 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 4 et 5 mai 2024 au Stade Dupont-Ford, à Saint-Jean-sur-Richelieu.

Madame Hélène Tremblay a représenté le comité des usagers au kiosque.

Selon les organisateurs, ce sont plus de 5000 personnes qui auraient visité le salon durant les deux jours.

G. Salon Vitalié 50+

Les 1^{er} et 2 novembre 2024, au Centre des aînés johannais, avait lieu le Salon Vitalié 50+. Mesdames Marie-Andrée Dion et Valérie Vaillancourt ont collaboré au kiosque.



À l'invitation du Comité des usagers du RLS Haut-Richelieu – Rouville, le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ont partagé le kiosque.

Le kiosque d'information a attiré près d'un millier de personnes. Les visiteurs ont pu échanger avec des représentants du comité des usagers, du Commissariat aux plaintes et la coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la maltraitance sur plusieurs sujets d'actualité.

Les thèmes des droits des usagers, du régime d'examen des plaintes et de la loi visant à lutter contre la maltraitance ont de plus été abordés lors d'une conférence présentée dans le cadre de l'événement. Plusieurs personnes ont été impressionnées par la grande disponibilité des ressources offertes à la population. Elles ont réitéré l'importance de faire connaître ces services.

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). Les membres du comité de résidents du CHSLD Gertrude-Lafrance 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

b) Semaine des droits des usagers

Le 7 janvier 2025, le comité des usagers a invité les résidents et membres de familles du CHSLD Gertrude-Lafrance et de la RPA Le Quartier à participer à la conférence *Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux*. Présentée par monsieur Daniel Richard, directeur général de l'organisme Phobies-Zéro, cette conférence nous aura permis de mieux démystifier et comprendre les différents troubles anxieux et de mieux les gérer au quotidien. Environ 100 personnes étaient présentes dont madame Valérie Vaillancourt qui a contribué à la logistique.



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

Le comité de résidents s'assure que les droits des résidents soient respectés tout au long de son séjour. Voici quelques améliorations des conditions de vie des résidents qui ont été suggérées par les membres du comité :

- Accueil des nouveaux résidents : Souvent, les nouveaux résidents arrivaient et il n'y avait personne pour les accueillir. Les observations des membres du comité ont amené les gestionnaires, à mettre en place, une nouvelle politique d'accueil qui prévoit désormais, un appel au résident, la veille de son arrivée.
- Considérant plusieurs insatisfactions régulièrement relevées concernant les repas, un suivi est prévu à chacune des réunions.

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.

Lorsqu'une insatisfaction est rapportée par un résident ou un proche, le comité recommande d'abord d'exprimer cette insatisfaction au gestionnaire. Si le résident n'est pas satisfait du résultat et s'il le désire, il peut porter plainte à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le comité des usagers peut alors l'accompagner dans ses démarches.

Il arrive également que le plaignant 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.

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.

Le CISSS de la Montérégie-Centre effectue également des sondages et des groupes de discussions sur différents services offerts aux résidents. Les résultats sont transmis aux comités.

Lors du sondage **Projet d'amélioration des services alimentaires en CHSLD** effectué le 11 avril 2024, auprès de 58 répondants du CHSLD Gertrude-Lafrance (51 résidents et 7 proches) quelques améliorations possibles ont été observées :

- Présentation des repas avec textures adaptées : Les purées se mélangent dans l'assiette et semblent plus liquides;
- Valider la possibilité d'ajouter une 4^e semaine au menu, plus longue rotation des repas, plus de plats différents.
- Assurer que tous les résidents connaissent la possibilité du 2^e choix.
- Proposer et faciliter l'accès à des seconds choix.

7. TENUE DES RENCONTRES

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

- 2024-04-15
- 2024-06-04
- 2024-09-16
- 2024-10-21
- 2024-11-25
- 2024-12-24
- 2025-02-24

Assemblée générale annuelle (AGA)

- Le mardi 4 juin 2024

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 et 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 à neuf (9) réunions régulières plus à l'assemblée générale annuelle (AGA) du comité des usagers RLS Haut-Richelieu-Rouville.

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 des nouveaux résidents.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- Représentation au comité des usagers des centres intégrés.
- Organisation d'une activité dans le cadre de la Semaine des droits.
- Participation aux rencontres de familles organisées par le SAPA.
- Implication de madame Marie-Andrée Dion au comité de 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 ?



«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, présidente et résidente.

«Je me suis impliquée au comité de résidents Gertrude-Lafrance parce que mon père venait d'arriver au CHSLD. Ma participation avait pour objectifs de m'assurer que les droits soient respectés, d'aider à améliorer la qualité de vie de nos personnes âgées et surtout de m'assurer que les résidents soient la première préoccupation dans les toutes les décisions prises et ce, à tous les niveaux de l'organisation.» -
Monique Fournier, membre du CR Gertrude-Lafrance.



«J'étais membre du comité de résidents de Ste-Croix alors que mon père y habitait. A l'automne 2023, il a été déménagé, ici, à Gertrude-Lafrance. J'ai alors joint le comité de résidents de Gertrude-Lafrance. 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.

«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. Et, depuis 7 ans, je suis membre du comité de 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, vice-présidente du CR Gertrude-Lafrance



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

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

FINANCES

Le budget annuel alloué aux comités de résidents est de 1000\$. Le comité des usagers du RLS HRR assume la différence. Voici les détails des dépenses effectuées pour le comité de résidents Gertrude-Lafrance :

Calendriers 2025 (212)	828,48 \$
Envois postaux timbrés (174)	174,00 \$
Formations payantes	55,30 \$
Frais de déplacements	192,06 \$
Signets du comité	211,95 \$
Soutien de la personne-ressource	1 857,50 \$
Total	3 319,29 \$

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.

Au cours de l'année 2024-2025, les membres du comité de résidents Gertrude-Lafrance 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^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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 Gertrude-Lafrance	NUMÉRO DE PERMIS :	5229-0855
--------------------------	--	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	- \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		1 040 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		55 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		192 \$
Frais postaux		174 \$
Allocation personne-ressource		1 858 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	Calendriers 2025 (212) : 828,48	
Précisez :	Envois postaux timbrés - Infolettres et signets : 174 \$	
Précisez :	Signets du comité de résidents : 211,95 \$	
Précisez :	Frais de déplacements des membres : 192,06 \$	
Autres (précisez) :	Formations des membres : 55,30 \$	
Autres (précisez) :	Honoraires de la personne - ressource : 1857,50 \$	
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) :	Le déficit budgétaire 24-25 du CR Gertrude-Lafrance a été assumé par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	3 319 \$
SOLDE DES DONNS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (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>	(i)	(2 319) \$



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

1. LE CHSLD SAINT-JOSEPH



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

Le CHSLD Saint-Joseph hébergeait 41 résidents, des personnes âgées non autonomes qui nécessitent plusieurs soins.

2. La maison des aînés et alternative de Carignan



C'est le 28 janvier 2025, qu'avait lieu le GRAND JOUR, le déménagement tant attendu, des 41 résidents du CHSLD Saint-Joseph vers la nouvelle **Maison des aînés et alternative de Carignan** (MDAA).

Située au 2100, rue Marie-Anne Ouest, à Carignan, cette nouvelle MDAA regroupe 96 nouvelles places pour la population de la région, dont 72 pour

les personnes aînées et 24 autres pour les adultes ayant des besoins particuliers. L'installation est constituée de 8 maisonnées, disposant chacune de 12 chambres individuelles avec toilette et douche adaptées.

L'inauguration officielle a eu lieu le vendredi 23 mai 2025, en présence de la ministre responsable des Aînés, ministre déléguée à la Santé et ministre responsable de la région des Laurentides, Sonia Bélanger, du député de Chambly, Jean-François Roberge et du PDG du CISSS-MC, Richard Deschamps et la Directrice du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, Isabelle Caron.



Nous retrouvons, à l'extrême droite, mesdames Thérèse Poirier et Anna-Marie Bilodeau, membres résidentes du comité de résidents.

3. MOT de la présidente, Thérèse Poirier



Bonjour,

Je voudrais remercier tous les membres qui se sont impliqués au comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph / MDAA de Carignan, mesdames Anna-Marie Bilodeau, Micheline Jolicoeur et monsieur Germain Laplante.

Ce fût une année mouvementée avec le déménagement, en janvier, vers notre nouvelle demeure, la MDAA de Carignan. Nous sommes d'ailleurs encore en période d'adaptation.

Malgré tout, le comité s'est réuni à 8 reprises, incluant l'assemblée générale annuelle 2024. Nous avons débattu des différents droits des résidents. Il faut se rappeler que nous sommes les oreilles et les yeux de chacun et chacune des résidents.

Il nous fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel des activités pour l'année 2024-2025.

Thérèse Poirier
Présidente

4. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS SAINT-JOSEPH / MDAA DE CARIGNAN



Anna-Marie Bilodeau,
secrétaire-trésorière



Germain Laplante,
membre



Micheline Jolicoeur,
membre



Thérèse Poirier,
présidente

Le 28 janvier 2025, le comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph est devenu le comité de résidents de la Maison des aînés et alternative de Carignan. Les membres sont restés les mêmes.



Le comité s'est toutefois doté d'un nouveau logo.

5. 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.

6. LOCAL DU COMITÉ

Les membres du comité de résidents partagent une salle de réunion avec les employés. Il était prévu, dans la nouvelle MDAA, qu'un local soit réservé aux comités. Ce n'est pas le cas. Le comité utilise une salle multifonctionnelle.

Il est toutefois possible de joindre le comité de résidents en composant le :
450 358-2578, poste 8958.

7. ACTIVITÉS DU COMITÉ

Dans le cadre de ses fonctions, le comité de résidents du CHSLD Saint-Joseph / MDAA de Carignan 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.

Un nouveau signet a été conçu avec le logo et les couleurs du comité de résidents de la MDA de Carignan.



B. Infolettres

Au cours de la dernière année, 6 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 annuelle – Mai 2024
- Témoignage - Hommage aux PAB (préposés aux bénéficiaires) – Septembre 2024
- Invitation au Salon Vitalité – Octobre 2024
- La semaine des droits des usagers – Novembre 2024
- Vœux des Fêtes et Invitation à la conférence Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux – Décembre 2024
- La bienveillance – Janvier 2025

C. Distribution de calendriers 2025 dans les chambres des résidents par les membres du comité.

Ce calendrier permet de rappeler mensuellement les droits des usagers.

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

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2023-2024 s'est tenue le mercredi 24 mai 2024. Les membres des familles avaient été invités par Infolettre.

E. Rencontre des familles par le SAPA

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Deux rencontres de familles SAPA ont eu lieu au cours de la dernière année, soient le 21 mai 2024 et le 15 octobre 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). À l'automne 2024, 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

b) En mai 2024, journée thématique : Informons-nous

Cette journée d'information, organisée par le comité des usagers du RLS CCLM, était présentée au Collège militaire royal, à Saint-Jean-sur-Richelieu. La PDG, Maryse Poupart, la Commissaire aux plaintes, Louise Hardy, Cloé Rodrigue et Monge Ntizobakundira présentaient leurs services et politiques aux membres présents. Malheureusement, les membres résidents, ayant besoin d'accompagnateurs qualifiés, n'ont pu y participer.

c) Semaine des droits des usagers du réseau de la santé : 10 au 16 novembre 2024

Le 12 novembre 2024, le comité des usagers a présenté la conférence *Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux* dans le cadre d'un déjeuner conférence tenu à la FADOQ de Chambly. Les invitations avaient été envoyées par la FADOQ à leurs membres.

Animée par monsieur Daniel Richard, directeur général de l'organisme Phobies-Zéro, cette conférence aura permis de mieux démystifier et comprendre les différents troubles anxieux et de mieux les gérer au quotidien. Environ 100 personnes. Malheureusement, aucun membre du comité n'a pu s'y présenter.



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 est résolue depuis l'emménagement à la Maison des aînés et alternative.

À chacune des réunions du comité, les membres soulignent des insatisfactions concernant les repas. *Trop cuit, sauce séchée, présentation laisse à désirer, etc.*

L'équipe des Services alimentaires en CHSLD a effectué un le 9 avril 2024, auprès de 20 résidents, soit 50 % de la clientèle. Voici les résultats.

Thème abordé	Totalement satisfaisant	Très satisfaisant	Adéquat	Peu satisfaisant	Totalement insatisfaisant
Présentation	15 %	5 %	45 %	25 %	10 %
Goût	15 %	35 %	20 %	25 %	5 %
Température	5 %	25 %	45 %	25 %	0 %
Quantité	5 %	40 %	20 %	25 %	10 %
Variété	10 %	40 %	20 %	25 %	0 %

Sachant que plus de la majorité de la clientèle du CHSLD Saint-Joseph vit avec des troubles cognitifs, le comité s'est questionné. Aucun des membres du comité de résidents n'a été consulté lors de ce sondage. On nous a répondu que la sélection des répondants avait été aléatoire.

Depuis l'aménagement à la MDAA de Carignan, un cuisinier est sur place. Les membres résidentes relèvent des insatisfactions mais des solutions sont toujours proposées par les gestionnaires et transmises au cuisinier. Des repas de substitution sont offerts. Un suivi est fait à chacune des réunions avec les membres résidentes.

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.

8. TENUE DES RENCONTRES

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

Assemblée générale annuelle (AGA) : le mardi 21 mai 2024

9. 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.
- Le comité devra s'ajuster aux nouvelles orientations de Santé Québec.
- **Recrutement de nouveaux membres.**

10. EN CONCLUSION

Pourquoi devenir membre d'un comité de résidents ?

Les membres du comité expriment leurs raisons de faire partie du comité de résidents. 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 / MDAA de Carignan, 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, membre du CR de la MDAA.**

«Étant résidente, 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, il y a toujours place à l'amélioration.» - **Anna-Marie Bilodeau, secrétaire du CR MDAA de Carignan et résidente.**



«Je suis également résidente. 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 de la MDAA de Carignan.**



«Être membre du comité de résidents me permet de venir en aide aux autres résidents et de faire respecter nos droits». – **Thérèse Poirier, présidente du CR de la MDAA de Carignan.**

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 de la MDAA de Carignan a besoin de vous.

N'hésitez pas à nous contacter : **450 358-2578 poste 8958**

11. FINANCES

Le budget annuel alloué aux comités de résidents est de 1000\$. Le comité des usagers du RLS HRR assume la différence. Voici les détails des dépenses effectuées pour le comité de résidents Saint-Joseph / MDAA de Carignan :

Bilan financier 2024-2025

Calendriers 2025 (96)	412,72 \$
Envois postaux timbrés (37)	37,00 \$
Frais de déplacements	- \$
Signets du comité	111,40 \$
Soutien de la personne-ressource	1 857,50 \$
	<hr/>
	2 418,62 \$

12. 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 2024-2025, les membres du comité de résidents Saint-Joseph / MDAA de Carignan ont cumulé **190 heures bénévoles** dans l'exercice de leurs fonctions de gardien de 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^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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 de la MDAА de Carignan	NUMÉRO DE PERMIS :	5250-3752
--------------------------	--	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	- \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		624 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		- \$
Frais postaux		37 \$
Allocation personne-ressource		1 858 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 : Calendriers 2025 (96) : 412,72 \$
 Précisez : Signets du comité de résidents : 111,40 \$
 Précisez :
 Précisez : Envois postaux timbrés : 37 \$

Autres (précisez) :
 Autres (précisez) : Honoraires de la personne - ressource : 1857,50 \$
 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) : Le déficit budgétaire 24-25 du CR Val-Joli a été assumé par le CUC HRR
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

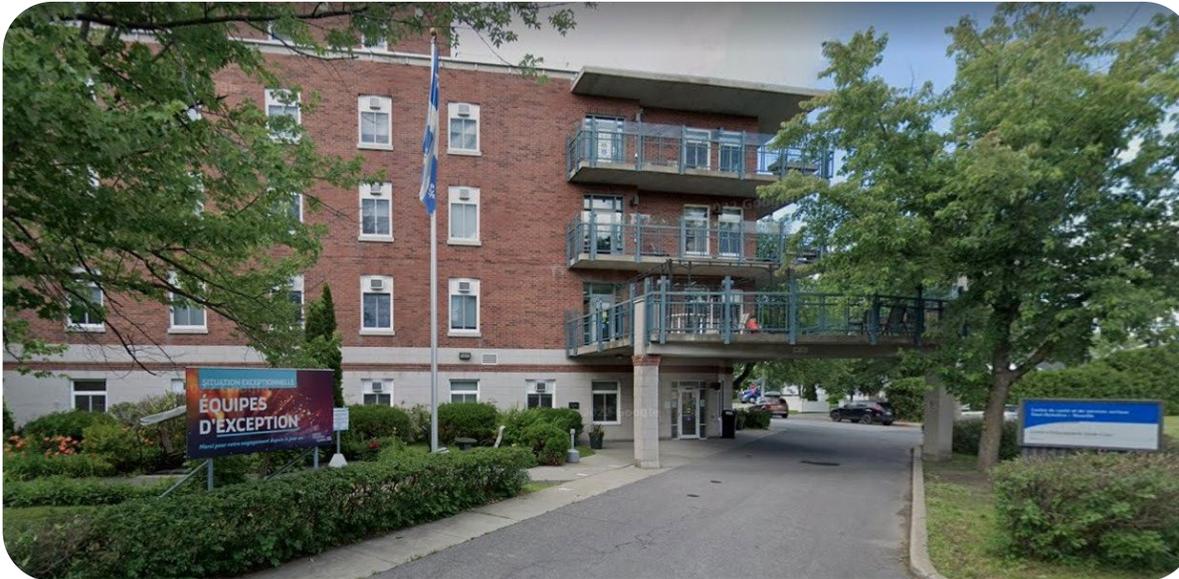
TOTAL DES DÉPENSES	(g)	2 519 \$
SOLDE DES DONNS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(1 519) \$



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

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.

Situé à Marieville 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 cognitive.

2. MOT de la présidente par intérim, Lucie Morette

Bonjour et bienvenue à l'assemblée générale annuelle du comité de résidents Sainte-Croix !

Au cours de l'année 2024-2025, le comité a eu trois présidents différents. D'abord monsieur François Cayer qui a dû quitter pour se consacrer entièrement à la présidence du comité des usagers puis madame Diane Barrette qui était déjà membre du comité.

En septembre dernier, madame Barrette, après plusieurs années de proche-aidance et de bénévolat dans le milieu de la santé, a démissionné du comité afin de se consacrer à des activités personnelles. J'ai alors accepté l'intérim de la présidence.

J'avais de grandes chaussures à chauffer ! Mais j'apprends et je suis bien entourée de nos deux membres résidentes, mesdames Diane Émond et Manon Robillard qui sont les yeux et les oreilles des résidents au CHSLD. Elles font part au comité de leurs observations et/ou des insatisfactions. Elles relèvent également les bons coups qui sont toujours appréciés.



Il est important de souligner l'ouverture des gestionnaires et de leur équipe. Les commentaires des membres du comité sont toujours bien accueillis et des solutions sont proposées et mises en place. Notamment, en 2024, madame Diane Barrette avait soulevé, à quelques reprises, que l'accueil des nouveaux résidents laissait trop souvent à désirer. Cette observation a été considérée par les gestionnaires puisqu'une nouvelle procédure d'accueil a été mise en place et est uniformisée dans tous les CHSLD.

Nous vous présentons aujourd'hui, avec fierté, le rapport de nos activités 2024-2025. Vous y trouverez, le rôle et les fonctions du comité de résidents, les activités réalisées, les participations aux différentes formations et journée d'information, les réunions. Nous nous rencontrons environ aux 6 semaines. Cette année, le comité s'est réuni à sept reprises.

Les comités de résidents sont les gardiens des droits des usagers. Quoique nos rôles et fonctions soient définis par le Cadre de référence du Ministère de la Santé et des Services sociaux, nos rencontres sont toujours conviviales. Joignez-vous à nous. Venez, vous aussi, faire une différence pour nos résidents.

Lucie Morette, présidente par intérim.

Si vous avez un peu de disponibilité, nous RECRUTONS !

3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS SAINTE-CROIX



Lucie Morette,
Présidente par intérim



Manon Robillard,
Secrétaire, résidente



Diane Émond,
Membre résidente

DÉMISSIONS ET ÉLECTIONS EN 2024

Le 18 juin 2024, monsieur François Cayer, alors président du comité de résidents Ste-Croix, a annoncé sa démission afin de se consacrer entièrement à son rôle de président du comité des usagers.

Des élections ont eu lieu et un nouveau comité exécutif a été nommé.





Ainsi, madame Diane Barrette a accepté la présidence et ce, temporairement. Elle a exprimé le souhait de quitter éventuellement pour se consacrer à des activités personnelles. Madame Lucie Morette a été élue à la vice-présidence tandis que madame Manon Robillard au poste de secrétaire.

Le 10 septembre 2024, madame Diane Barrette a annoncé son départ définitif. Elle a expliqué qu'après avoir été proche-aidante durant plus de 10 ans et que son conjoint étant décédé, elle souhaitait prendre du temps pour elle, hors du réseau de la santé.

Le comité les remercie pour leur implication et leur dévouement.

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 dispose d'un grand bureau privé. Ce local, situé près de l'ascenseur et du bureau d'accueil, est facilement accessible et visible pour les visiteurs.

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 d'information à l'accueil

Le samedi 11 mai 2024, fin de semaine de la fête des mères, les membres ont tenu un kiosque d'information à l'entrée principale du CHSLD. Elles ont pu rencontrer les visiteurs et les résidents. Elles ont répété l'expérience le samedi 27 mai ainsi que le dimanche 16 juin 2024, à l'occasion de la Fête des pères.

B. Présences au bureau du comité de résidents

Les membres se rencontrent régulièrement au bureau, pour préparation de sachets promotionnels (contenant signet, stylo et bloc-notes) ou planification des réunions. Lorsqu'elles sont présentes, leur porte est grande ouverte, accueillant les visiteurs voulant plus d'informations.

C. Signets aux nouveaux résidents

Tous les mois, des signets sont postés aux membres de famille des nouveaux résidents. 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; les coordonnées du comité de résidents peuvent ainsi être conservées dans le porte-monnaie.

 **Le comité de résidents
VOUS SOUHAITE
LA BIENVENUE!**

Le comité de résidents est disponible tout au long de votre séjour au centre d'hébergement, pour vous accompagner en collaboration avec le personnel soignant et la direction.

Le comité, dont la priorité est le bien-être et la satisfaction des résidents, a pour rôle de :

- **RENSEIGNER** les résidents et leurs familles sur les droits des résidents à titre d'usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents au CHSLD.
- **ÉVALUER** le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus du CHSLD.
- **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.

S'IMPLIQUER
Si vous souhaitez faire une différence dans le milieu où réside votre membre de famille, vous pouvez devenir membre du comité de résidents.

Une implication au comité de résidents demande peu et rapporte beaucoup.

N'hésitez pas à nous contacter en toute confidentialité si vous avez des questions, des soucis ou des insatisfactions concernant les soins et services que vous recevez. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions et de vous accompagner dans vos démarches.

**Nous sommes les GARDIENS
des droits des résidents**



LES 12 DROITS DES USAGERS

En tant que résident vous avez des droits. Voici les droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

- 1 • **Droit** à l'information
- 2 • **Droit** aux services
- 3 • **Droit** de choisir son professionnel ou l'établissement
- 4 • **Droit** de recevoir les soins que requiert son état
- 5 • **Droit** de consentir à des soins ou de les refuser
- 6 • **Droit** de participer aux décisions
- 7 • **Droit** d'être accompagné, assisté et représenté
- 8 • **Droit** à l'hébergement
- 9 • **Droit** de recevoir des services en anglais
- 10 • **Droit** d'accès à son dossier d'usager
- 11 • **Droit** à la confidentialité de son dossier d'usager
- 12 • **Droit** de porter plainte et d'exercer un recours



450 460-4475 - poste 8178

D. Infolettres

6 Infolettres ont été transmises, par courriel ou par la poste, aux familles des résidents. Les sujets traités étaient les suivants :

- Invitation à l'assemblée générale du comité de résidents – Mai 2024
- Témoignage – Hommage aux préposés aux bénéficiaires (PAB) – Septembre 2024
- Invitation au Salon vitalité – Octobre 2024
- La semaine des droits des usagers du milieu de la santé – Novembre 2024
- Vœux des Fêtes – Décembre 2024
- La bienveillance – Janvier 2025

E. Distribution de calendriers 2025 dans les chambres des résidents par les membres du comité.

Ce calendrier permet de rappeler, mensuellement les droits des usagers.

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

L'assemblée générale annuelle pour l'année 2023-2024 s'est tenue le lundi 27 mai 2024 en présence de 15 personnes dont 2 membres de familles. Une infolettre – Invitation à l'AGA – a été envoyée aux membres de famille, par voie électronique ou postale.

G. Rencontre des familles par le SAPA

SAPA = Soutien à l'autonomie des personnes âgées

3 rencontres de familles, organisées par le SAPA, ont eu lieu au cours de la dernière année. Les membres du comité étaient invités à se présenter et à définir leur rôle aux familles.

- 6 juin 2024
- 10 octobre 2024 – *La rencontre a été annulée, aucune famille ni résident ne s'étant présenté.*
- 27 janvier 2025

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

Journée thématique : Informons-nous !

Le 24 mai 2024, mesdames Diane Barrette et Lucie Morette ont participé à la journée thématique **Informons-nous !**

Cette activité de formation, présentée par le comité des usagers du RLS Champlain-Charles-Le Moyne, avait lieu au Collège militaire royal à Saint-Jean-sur-Richelieu.

Elles ont pu entendre et échanger avec les conférencières invitées :

- **Cloé Rodrigue**, *directrice de la recherche du CISSS de la Montérégie-Centre* qui a présenté la nouvelle Politique d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité avec une approche dynamique et participative;
- **Maryse Poupart**, *PDG du CISSS de la Montérégie-Centre* – son approche face aux enjeux du CISSS;
- **Louise Hardy**, *Commissaire aux plaintes et à la qualité des services* qui a présenté la Politique sur la maltraitance, en lien avec notre fonction des droits des usagers.

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

Voici quelques améliorations des conditions de vie des résidents qui ont été suggérées par les membres du comité lors des réunions.

- **Accueil des nouveaux résidents.** Souvent, les nouveaux résidents arrivaient et il n'y avait personne pour les accueillir. Les observations des membres du comité ont amené les gestionnaires à mettre en place, une nouvelle politique d'accueil.
- **Transport adapté Exo.** Étonnés de constater que les résidents n'étaient pas inscrits au transport adapté, des démarches ont été faites par les membres afin de s'enquérir des procédures d'adhésion et de rendre celles-ci disponibles à tous les résidents. Les procédures sont maintenant incluses dans la pochette d'accueil du nouveau résident.
- **Interactions avec les résidents ayant des problèmes cognitifs**
Il a été relevé, à quelques reprises, que malheureusement trop souvent, le personnel n'interagissait pas avec le résident, notamment durant les repas. La gestionnaire a rencontré les employés afin de les sensibiliser à l'importance des interactions avec les résidents.

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.

Lorsqu'une insatisfaction est rapportée par un résident, le comité recommande d'abord d'exprimer cette insatisfaction au gestionnaire. Si le résident n'est pas satisfait et s'il le désire, il peut porter plainte à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le comité des usagers peut alors l'accompagner dans ses démarches.

Il arrive également que le plaignant 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.

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.

Le CISSS de la Montérégie-Centre effectue également des sondages et des groupes de discussions sur différents services offerts aux résidents. Les résultats sont transmis aux comités.

Lors du sondage **Projet d'amélioration des services alimentaires en CHSLD** effectué le 9 avril 2024, auprès de 24 répondants du CHSLD Ste-Croix (19 résidents et 5 proches) quelques améliorations possibles ont été observées :

- Présentation des repas avec textures adaptées : Les purées se mélangent dans l'assiette et semblent plus liquides;
- Proposer et faciliter l'accès à des seconds choix;
- Revoir les quantités servies, selon les besoins;
- Assurer de servir des repas chauds.

7. TENUE DES RENCONTRES

Réunions régulières : Le comité a tenu 7 réunions au cours de la dernière année :

- 23 avril 2024
- 10 septembre 2024
- 26 novembre 2024
- 18 juin 2024
- 15 octobre 2024
- 14 janvier 2025
- 25 mars 2025

Assemblée générale annuelle 2023-2024 (AGA)

- Le lundi 27 mai 2024

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Kiosques d'information à l'entrée du CHSLD
- Présences au bureau du comité
- 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.
- 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 ?**

«Bénévole depuis plus de 3 ans au CHSLD, j'étais également proche-aidante de ma maman qui était résidente du CHSLD Sainte-Croix. Elle est malheureusement décédée en janvier dernier mais j'ai choisi de continuer mon implication auprès du comité, pour les résidents. Je me considère comme une bonne oreille pour eux et au comité, je suis aussi leur voix. Mon implication me permet de m'assurer que leurs droits soient respectés. D'autant plus que ça me fait du bien d'aider, je joins ainsi l'utile à l'agréable. Joignez-vous à nous, le comité et les résidents ont besoin de vous ! » - **Lucie Morette, présidente par intérim.**



«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 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 et les résidents du CHSLD Sainte-Croix ont besoin de vous.**

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

10. FINANCES

Le budget annuel alloué aux comités de résidents est de 1000\$. Le comité des usagers du RLS HRR assume la différence. Voici les détails des dépenses effectuées pour le comité de résidents :

Dépenses du comité pour l'année 2024-2025

Calendriers 2025 (122)	561,60 \$
Frais de déplacements	180,11 \$
Signets du comité	211,95 \$
Souper réunion préparatoire AGA 2024	59,43 \$
Soutien de la personne-ressource	1 857,50 \$
	<hr/>
	2 870,59 \$

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 ! Vous avez des idées de créer de nouvelles activités d'information ? Nous aimerions vous entendre !

Au cours de l'année 2024-2025, les membres du comité de résidents Sainte-Croix ont cumulé plus de **225 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^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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
--------------------------	---	--------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	- \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		774 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		180 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		1 858 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Souper réunion préparatoire AGA 2024		59 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	Calendriers 2025 (130) : 561,60
Précisez :	Signets du comité de résidents : 211,95 \$
Précisez :	Frais de déplacements des membres : 180,11 \$
Autres (précisez) :	Souper réunion préparatoire AGA 2024 : 59,43\$
Autres (précisez) :	Honoraires de la personne - ressource : 1857,50 \$
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) :	Le déficit budgétaire 24-25 du CR Sainte-Croix a été assumé par le CUC HRR
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	2 871 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (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>	(i)	(1 871) \$



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

1. LE CHSLD VAL JOLI



Situé au 1425, rue Notre-Dame à Saint-Césaire, le Centre d'hébergement de soins de 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 du vice-président

Bonjour et bienvenue !

Une autre année qui se termine avec l'AGA 2024-2025. Elle a été remplie, au niveau du comité de résidents, de surprises et d'événements. En commençant avec l'arrivée de Santé Québec, nous avons reçu beaucoup d'information.

Je n'ai pas vu venir la démission de notre présidente, madame Johanne Perreault, qui nous a quittés pour des raisons personnelles. Johanne est une personne brave et courageuse et elle nous l'a prouvé en acceptant la présidence du comité. Au nom du comité, je la remercie pour son engagement et son dévouement.

Je m'en voudrais d'oublier de vous présenter madame Claudette Chamberland-Létourneau, secrétaire du comité, impliquée depuis quelques années déjà.



Souhaitons la bienvenue à madame Christine Dubé, nouvellement arrivée au comité. J'ai assisté à une réunion en sa présence et je suis convaincu que son implication va alimenter les prises de décisions avec de nouvelles idées.

En terminant, j'aimerais vous encourager à venir nous rencontrer au comité. Les résidents et le comité ont besoin de vous pour améliorer les conditions de vie des usagers du CHSLD Val-Joli. Sachez que de simples petits gestes anodins peuvent faire la différence. Vous recevrez, en retour, de la satisfaction personnelle et une certaine fierté d'avoir contribué à améliorer leurs conditions de vie et ce, pour seulement quelques heures de bénévolat par année. Venez nous voir, nous sommes sympathiques.

Réal St-Denis
Vice-président

3. LE COMITÉ DE RÉSIDENTS



Réal St-Denis
Vice-président



Claudette Chamberland-Létourneau
Secrétaire-trésorière

Merci Johanne !



Voulant se consacrer à des activités personnelles tout en poursuivant son rôle de proche-aidante auprès de son conjoint Pierre, hébergé au CHSLD Val-Joli, madame Johanne Perreault a quitté le comité en mars 2025. Les membres la remercient pour son implication et son dévouement de la dernière année.

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, avec vue sur la terrasse, 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.



Le comité de résidents
VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE!

Le comité de résidents est disponible tout au long de votre séjour au centre d'hébergement, pour vous accompagner en collaboration avec le personnel soignant et la direction.

Le comité, dont la priorité est le bien-être et la satisfaction des résidents, a pour rôle de :

- **REPRÉSENTER** les résidents et leurs familles sur les droits des résidents à titre d'usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- **PROMOUVOIR** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents au CHSLD.
- **ÉVALUER** le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services offerts au CHSLD.
- **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.

S'IMPLIQUER
Si vous souhaitez faire une différence dans le milieu où réside votre membre de famille, vous pouvez devenir membre du comité de résidents.

Une implication au comité de résidents demande peu et rapporte beaucoup.

N'hésitez pas à nous contacter en toute confidentialité si vous avez des questions, des soucis ou des insatisfactions concernant les soins et services que vous recevez. Il nous fera plaisir de répondre à vos questions et de vous accompagner dans vos démarches.

Nous sommes les GARDIENS des droits des résidents.



LES 12 DROITS DES USA

En tant que résident vous avez des droits. Voici les droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.555).

- 1 - **Droit** à l'information
- 2 - **Droit** aux services
- 3 - **Droit** de choisir son professionnel ou l'établissement
- 4 - **Droit** de recevoir les soins que requiert sa situation
- 5 - **Droit** de consentir à des soins ou de les refuser
- 6 - **Droit** de participer aux décisions
- 7 - **Droit** d'être accompagné, assisté et représenté
- 8 - **Droit** à l'hébergement
- 9 - **Droit** de recevoir des services en anglais ou en français
- 10 - **Droit** d'accès à son dossier d'usager
- 11 - **Droit** à la confidentialité de son dossier
- 12 - **Droit** de porter plainte et d'exercer un recours



450-469-3194 • poste 4956

B. Infolettres

Au cours de la dernière année, 6 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 – Mai 2024
- Témoignage - Hommage aux PAB (préposés aux bénéficiaires) – Septembre 2024
- Invitation au Salon Vitalité – Octobre 2024
- La semaine des droits des usagers – Novembre 2024
- Vœux des Fêtes et Invitation à la conférence Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux – Décembre 2024
- La bientraitance – Janvier 2025

C. Distribution de calendriers 2025 dans les chambres des résidents par les membres du comité.

Ce calendrier permet de rappeler, mensuellement, les droits des usagers.

Cette année encore, le comité a eu l'appui des agentes administratives du CHSLD Val-Joli 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 2023-2024 s'est tenue le 29 mai 2024 en présence de 15 personnes dont 5 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 : 29 mai 2024, 17 octobre 2024 et 11 février 2025, 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 4 et 5 mai 2024 au Stade Dupont-Ford, à Saint-Jean-sur-Richelieu. Plus de 100 exposants sont sur place !

Les membres des différents comités de résidents sont alors invités, à représenter le comité des usagers, au kiosque d'information. M. Réal St-Denis était présent au kiosque pour accueillir les visiteurs.

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

a) Semaine des droits des usagers du réseau de la santé : 10 au 16 novembre 2024

Le 12 novembre 2024, le comité des usagers a présenté la conférence *Le cycle de l'anxiété et le cerveau anxieux* dans le cadre d'un déjeuner conférence tenu à la FADOQ de Chambly. Les invitations avaient été envoyées par la FADOQ à leurs membres.

Animée par monsieur Daniel Richard, directeur général de l'organisme Phobies-Zéro, cette conférence aura permis de mieux démystifier et comprendre les différents troubles anxieux et de mieux les gérer au quotidien. Environ 100 personnes étaient présentes dont monsieur Réal St-Denis qui a contribué à la logistique.



Le jeudi 14 novembre, en matinée, le comité des usagers a tenu un kiosque d'information à l'entrée principale de l'hôpital du Haut-Richelieu. Monsieur Réal St-Denis et la personne-ressource, Claire Ste-Marie, ont rencontré plus de 200 personnes qu'ils ont informées sur leurs droits d'usagers. Il est surprenant de constater que les usagers ne connaissent pas leurs droits au sein du réseau de la santé !

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

Le comité de résidents s'assure que les droits des résidents soient respectés tout au long de son séjour.

- Considérant plusieurs insatisfactions, régulièrement relevées, concernant les repas, un suivi est prévu à l'ordre du jour de chacune des réunions du comité.

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

- Le CHSLD Val-Joli a été le premier CHSLD du RLS HRR à accueillir un **compagnon félin**. La mascotte, surnommée **Ti-gars**, était un chat errant qui flânait autour du CHSLD et qui avait été adopté par le personnel qui le nourrissait à l'extérieur. Il a été convenu qu'après avoir reçu les soins vétérinaires appropriés, qu'il ferait son entrée au CHSLD. Malgré que Ti-Gars se soit adapté à son nouvel environnement, il avait des problèmes de santé et a dû être euthanasié. Le comité tient tout de même à saluer l'initiative !
- Afin de pallier à la problématique des résidents souffrant d'errance et qui ouvrent les placards des autres résidents, des verrous sont maintenant installés sur les portes de placards.
- Journal interne. Le comité félicite madame Catherine Houle, agente administrative, et toute l'équipe participant à la préparation du journal interne. Toujours une agréable lecture à consulter !

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'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.

Le comité des usagers et les comités de résidents s'appuient sur ces recommandations ministérielles pour s'assurer de la satisfaction des résidents du CHSLD. Le CISSS de la Montérégie-Centre effectue également des sondages et des groupes de discussions sur différents services offerts aux résidents. Les résultats sont transmis aux comités.

Lors du sondage **Projet d'amélioration des services alimentaires en CHSLD** effectué le 9 avril 2024, auprès de 14 répondants du CHSLD Val-Joli (11 résidents et 3 proches) quelques améliorations possibles ont été observées :

- Plusieurs membres du personnel et proches ont observé une grande différence dans la qualité de la nourriture depuis l'implantation de la liaison froide et le départ du cuisinier.
- Difficultés au niveau de l'assemblage ont été rapportés (ex. : items manquants, portions variables d'une assiette à l'autre).

Rappelons que la situation des repas préoccupe les membres du comité qui en font un suivi à chacune des réunions.

7. TENUE DES RENCONTRES

Réunions régulières :

Les membres ont tenu 6 réunions régulières au cours de la dernière année.

Assemblée générale annuelle (AGA)

L'assemblée générale annuelle du comité s'est tenue le 29 mai 2024 en présence de 14 personnes dont 5 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. Il a participé aux 10 réunions du comité des usagers.

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 des nouveaux résidents.
- Représentation au comité des usagers du RLS Haut-Richelieu-Rouville.
- 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 ?



«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, était 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

Le budget annuel alloué aux comités de résidents est de 1 000\$. Le comité des usagers du RLS HRR assume la différence. Voici les détails des dépenses effectuées pour le comité de résidents Val-Joli.

Calendriers 2025 (42)	216 \$
Frais de déplacements	801,89 \$
Signets du comité	111,40 \$
Souper Réunion prép. AGA 2024	75,77 \$
Soutien de la personne-ressource	1 857,50 \$
Total des dépenses du CR 2024-2025	3 062,56 \$

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 2024-2025, les membres du comité de résidents Val-Joli ont cumulé **165 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^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

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
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	- \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		327 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		802 \$
Frais postaux		- \$
Allocation personne-ressource		1 858 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Souper réunion pré-AGA 2024		76 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 :	Calendriers 2025 (50) : 216	
Précisez :		
Précisez :	Signets du comité de résidents : 111,40 \$	
Précisez :	Frais de déplacements des membres : 801,89 \$	
Autres (précisez) :	Souper réunion pré-AGA 2024 : 75,77\$	
Autres (précisez) :	Honoraires de la personne - ressource : 1857,50 \$	
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) :	Le déficit budgétaire 24-25 du CR Val-Joli a été assumé par le CUC HRR	
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES		(g)	3 063 \$
SOLDE DES DONNS		(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	(2 063) \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			