

RAPPORT ANNUEL

2024
2025



**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

« Ici, on humanise les soins. »

LEXIQUE

CHSLD	Centres d'hébergement de soins de longue durée
CU	Comité des usagers
CUCI	Comité des usagers du Centre intégré
CU-CCLM	Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne
CISSS-MC	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
CR	Comité de résidents
DEQPEL	Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean
GAP	Guichet d'accès première ligne
HCLM	Hôpital Charles-Le Moyne

Table des matières

1. Nos installations	4
2. Mot de la Présidente	7
3. Mot de la PDG de la Montérégie-Centre.....	8
4. Priorités et réalisations de l'année écoulée.....	9
5. Composition du Comité des usagers.....	12
6. Notre mission.....	14
7. Bilan des activités 2024-2025.....	15
7a. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	
7b. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement	
7c. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente	
7d. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris quand il désire porter plainte	
7e. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions	
7f. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 2023-LGSSSS	
7g. Administrer le budget	
8. Tenue des rencontres.....	24
9. Collaboration entre les autres acteurs.....	25
10. Conclusion.....	25
11. Prévisions budgétaires selon le mandat du CU.....	26
12. Plan d'action 2025-2026.....	28
13. Droits des usagers.....	29

1. Installations



CHSLD Champlain de Brossard
450 443-0000 poste 7449

COMITÉ DE RÉSIDENTS DE CHAMPLAIN

Dominique Turpin Labonville
Présidente - Secrétaire

Jacques Beaumont
Marguerite Olivier
Joseph Zeygray
Jean Bérard
Gilles Lefebvre

Vice-président
Conseillère Résidente
Conseillère Résidente
Conseiller Résident
Conseiller Bénévole



CHSLD Henriette-Céré
450 678-3291, poste 7359

COMITÉ DE RÉSIDENTS HENRIETTE-CÉRÉ

Benoît Mercure

Jean-Pierre Dumontier
Louise Dupuis
Madeleine Fournier
Lyne Gauthier
Thérèse Gendron
Nancy Guy
Denise Jolicoeur
Dolorès Lévesque
Éléna Mandras
Germaine Pépin
Michel Vaillancourt

Président

Résident
Famille
Famille
Famille
Résidente
Famille
Famille
Secrétaire
Famille
Bénévole
Famille



Centre Saint-Lambert
450 672-3320



CHSLD Docteur-Chevrier
450 766-1300

Centre administratif

5928, boulevard Cousineau, bureau 200
Saint-Hubert (Québec) J3Y 7R9
450 462-5120

Centre Saint-Lambert

831, avenue Notre-Dame
Saint-Lambert (Québec) J4R 1S1
450 672-3320

Centre d'hébergement Champlain

5050, Place Nogent
Brossard (Québec) J4Y 2K3
450 443-0000

Centre d'hébergement Docteur-Chevrier

700, rue du Docteur-Chevrier
Saint-Lambert, (Québec) J4P 0A4
450 766-1300

Centre d'hébergement Henriette-Céré

6435, chemin de Chambly
Saint-Hubert (Québec) J3Y 3R6
450 678-3291

Centre de jour Clinique Labonté

190, rue Labonté
Longueuil (Québec) J4H 2P7
450 466-5453

Centre externe de néphrologie Greenfield Park

5000, boulevard Taschereau, bureaux 502
Greenfield Park (Québec) J4V 3M3
450 466-5000, poste 2646

Centre externe de néphrologie Saint-Lambert

299, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier, bureaux 19 et 20
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1
450 466-5000, poste 3646

Centre de services ambulatoires Beaugard

1255, rue Beaugard
Longueuil (Québec) J4K 2M3
450 928-6777

**Centre de services ambulatoires
de Greenfield Park**

4960, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 3M3
450 466-5000, poste 2968

**Centre de services ambulatoires en santé mentale
(Victoria) | Suivi intensif dans
la communauté (SICOM)**

1406, avenue Victoria
Greenfield Park (Québec) J4V 1M1
450 466-5605

**Centre de services ambulatoires
en santé mentale | Clinique externe**

2924, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8
Enfants & adolescents 450 466-5000, poste 2414
Adultes 450 466-5620

**Centre de vaccination Panama
Laboratoire d'analyse médicale**

1575, Avenue Panama
Brossard (Québec) J4W 2S8
450 466-5054

Clinique Azur

2984, boul. Taschereau suite 103
Greenfield Park (Québec) J4V 2G9
450-466-4333

CLSC Saint-Hubert

6800, boulevard Cousineau
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4
450 443-7400

CLSC Samuel-de-Champlain

5811, boulevard Taschereau, Bureau 100
Brossard (Québec) J4Z 1A5
450 445-4452

Complexe administratif

2727, boulevard Taschereau
Saint-Hubert (Québec) J4T 2E6

Essais cliniques Centre de recherche

Hôpital Charles-Le Moyne
3120, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
450 466-5000

**Groupe de médecine familiale (GMF-U)
De l'Unité de médecine familiale (UMF) Charles-Le
Moyne**

299, boulevard Sir Wilfrid Laurier, Bureau 120 & 201
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1
450 466-5630

GMF-U de Saint-Hubert

6800, boulevard Cousineau
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4
450 443-7400

Hôpital Charles-Le Moyne

3120, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
450 466-5000

Institut Nazareth et Louis-Braille

1111, rue Saint-Charles Ouest
Tour Ouest, bureau 200
Longueuil (Québec) J4K 5G4
450 463-1710

Maison Brodeur

420, rue Brodeur
Longueuil (Québec) J4J 2S6
450 448-4763

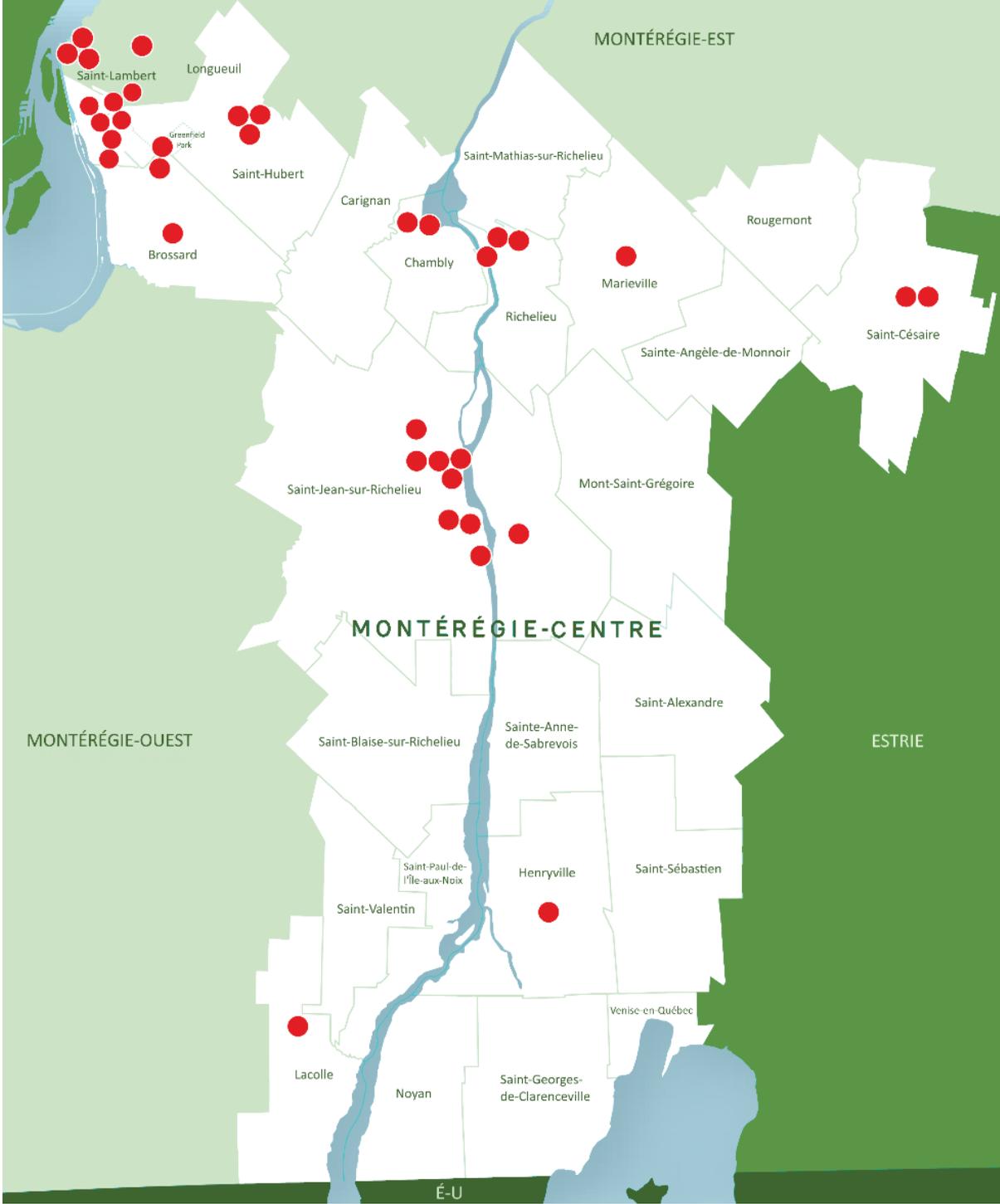
Point de service Local Brossard (Panama)

1575, avenue Panama
Brossard (Québec) J4W 2S8
450 466-5054

Recherche populationnelle

Campus de Longueuil, bureau 200
150, place Charles-Le Moyne
Longueuil (Québec) J4K 0A8
450 466-5433

Territoire de la Montérégie-Centre et ses installations



2. Mot de la Présidente

La vitalité du Comité des usagers repose, comme tout organisme à but non lucratif, sur un ingrédient clé: la passion et l'engagement de ses membres. Plus que des dons financiers, c'est le temps, le savoir-faire et la volonté de chacun qui font toute la différence.



Au Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne (CU CCLM), chaque jour est une occasion de servir. Nous accueillons quotidiennement plusieurs usagers, répondons à leurs questions, écoutons leurs commentaires, et agissons en étroite collaboration avec madame Louise Hardy, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services Montérégie-Centre, ainsi que son équipe. Ensemble, nous sommes à l'écoute, pour faire entendre la voix de ceux qui comptent le plus: les usagers.

Nous sommes toujours à la recherche de nouveaux membres désireux de faire une différence. Notre mission est de faire connaître les droits des usagers et les nombreux services offerts par le CISSS de la Montérégie-Centre, qui regroupe une quarantaine d'installations. Dans un contexte où les besoins augmentent, chaque coup de main est précieux.

Que vous veniez du milieu médical, administratif, des communications ou d'un tout autre domaine, votre expérience est valorisée. Chaque nouveau membre bénéficie d'un accompagnement pour se familiariser avec notre mission, notre langage, et trouver sa place au sein du Comité.

Un immense merci aux membres dévoués du CU CCLM ainsi qu'aux Comités de résidents Champlain, Docteur-Chevrier et Henriette-Céré. Grâce à vous, ce sont plus de 7929 heures qui ont été offertes cette année au service des usagers et des résidents. Une ressource rare, un engagement inestimable.

Portés par les réalisations des années passées, le Comité des usagers et les Comités de résidents collaborent activement avec les dirigeants de Santé Québec. Ensemble, nous naviguons à travers les nouvelles réalités de la Loi 15 pour bâtir les transformations de demain.

A handwritten signature in black ink that reads "Denise Ménard".

Denise Ménard, Présidente

Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne

3. Mot de la Présidente-Directrice générale de la Montérégie-Centre

Nous avons, au cours de l'année 2024-2025, dû composer avec de nombreux changements et avons pu compter sur la collaboration du comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne qui s'est positionné à titre de partenaire des différentes directions de notre établissement dans une perspective d'amélioration de la qualité des soins et services offerts aux usagers.



Le comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne a poursuivi son implication en matière de promotion et de valorisation des droits des usagers et multiplié les initiatives visant à former ses membres et à accompagner les usagers dans l'exercice et la compréhension de leurs droits.

Au nom du CISSS de la Montérégie-Centre et du conseil d'administration d'établissement, je remercie chacun des membres du comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne pour leur engagement et leur désir de faire, chaque jour, la différence pour nos usagers.

Maryse Poupart

Présidente-directrice générale

4. Priorités et réalisations de l'année écoulée

4a Par l'entremise de la création de ses sous-comités, nous pouvons constater les réalisations effectuées durant l'année 2024-2025 par le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne.

Comité des usagers Territoire Champlain-Charles-Le Moyne (CU CCLM)

Mandats et responsabilités des sous-comités

AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE (RÉSIDENCES)

Travailler en collaboration avec les membres des Comités de résidents pour;

- aider au recrutement et à la formation de nouveaux membres;
- aider à l'évaluation de la satisfaction des résidents à l'égard des services et soins obtenus;
- suggérer des pistes de solution;
- observer et rapporter des situations au Comité des usagers;
- améliorer les soins offerts ainsi que la qualité des conditions de vie des résidents.

> **RESPONSABLES : D. Turpin-Labonville, L. Levesque, B. Mercure et D. Lévesque**

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)

- Animation;
- Avis de convocation;
- Buffet;
- Conférencier;
- Évaluation;
- Invitation;
- Préparation de la salle;
- Reconnaissance.

> **RESPONSABLE : M. Perrier**

BÉNÉVOLES

- Recruter des bénévoles pour aider à gérer différents dossiers lorsque nécessaire pour le Comité des usagers;
- Collaborer avec les responsables du bénévolat pour avoir des bénévoles dans différents services;
- Suggérer des activités de bénévolat auprès des usagers.

> **RESPONSABLES : L. Lambert et D. Ménard**

COMPTABILITÉ

- Exercer un contrôle des finances du Comité;
- Autoriser les dépenses;
- Produire des rapports financiers;
- Acheminer les factures pour paiement;
- Appliquer les règles de gestion administrative.

> **RESPONSABLE : F. Bouchard**

CONFÉRENCES

- Organiser des conférences sur des sujets d'intérêts;
- Choisir un thème;
- Trouver un conférencier;
- Publiciser le tout sur les médias sociaux et autres.

> **RESPONSABLES : L. Levesque, F. Dalpé et G. Jacques**

FORMATION ET AMÉLIORATION DES SERVICES (JOURNÉE THÉMATIQUE)

- Organiser 2 journées thématiques;
- Organiser une porte-ouverte;
- Conférenciers;
- Lieu;
- RPCU – Présence au congrès.

> **RESPONSABLE : D. St-Pierre**

INFORMATION

- Réfléchir sur la publicité à effectuer;
- Augmenter la visibilité et la sensibilisation auprès du public;
- Développer une stratégie de communication;
- Écrans numériques;
- Évaluer les résultats;
- Distribuer des sacs d'articles promotionnels dans les centres.

> **RESPONSABLES : F. Bouchard, L. Lambert, D. St-Pierre et D. Turpin-Labonville**

PLAN D' ACTIONS

1. OUTILLER les usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Accroître la visibilité du C U;
- Organiser des activités.

2. COLLABORER avec les différents intervenants du CISSS M-C

- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- Collaborer à l'analyse des sondages;
- Assurer un suivi auprès des équipes cliniques.

3. SOUTENIR les usagers

- Défendre les droits et les intérêts des usagers;
- Accompagner et assister un usager sur demande;
- Recevoir les plaintes et remerciements.

4. ÊTRE PRÉSENTS et incontournables

- Intervenir auprès de la direction générale, en situation de crise;
- S'assurer du bon fonctionnement des CR;
- Collaborer avec les CR à améliorer la condition de vie des résidents.

> **RESPONSABLE : M. Lemay** et tous les membres du CU CCLM

PROMOTION

- Produire le matériel promotionnel et en faire la gestion;
- Produire de nouveaux dépliants;
- Produire des affiches publicitaires;
- S'associer à la production des dépliants internes;
- Afficher de la publicité sur les écrans numériques, dans les abribus et autres;
- Voir à l'organisation de la distribution publicitaire.

> **RESPONSABLES : F. Bouchard** et D. St-Pierre

RÉCEPTION DES PLAINTES

- Bureau du Comité des usagers à l'Hôpital Charles-Le Moyne;
- Appels et messages sur boîte vocale ligne téléphonique 3040;
- Visiteurs reçus en présentiel au bureau du Comité des usagers;
- Collaboration avec le Commissariat aux plaintes.

> **RESPONSABLES :** Personne ressource (bureau du CU) et **M. Lemay**

SONDAGES

- Travailler en partenariat sur la rédaction des sondages avec la DQPEL;
- Recevoir les résultats des sondages, les analyser et demander des correctifs s'il y a lieu.

> **RESPONSABLE : L. Lambert**

* Le nom en caractère gras identifie la personne responsable du sous-comité.

5. Composition du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne

Francine Bouchard, trésorière
Francine Dalpé, membre
Ginette Jacques, membre
Louise Lambert, membre
Michel Lemay, membre
Louisette Lévesque, 1^{re} vice-présidente par intérim
Denise Ménard, présidente

Benoît Mercure, membre
Monique Perrier, membre
Denise St-Pierre, secrétaire
Dominique Turpin Labonville, 2^e vice-présidente
Danielle Gauthier, personne-ressource
Marie-Claude Boutin, Représentante du CISSS



Francine Bouchard



Francine Dalpé



Ginette Jacques



Louise Lambert



Michel Lemay



Louisette Levesque



Denise Ménard



Benoit Mercure



Monique Perrier



Denise St-Pierre



Dominique
Turpin Labonville



Danielle Gauthier



Marie-Claude Boutin

Félicitations à Madame Denise Ménard, Présidente

Nous tenons à souligner l'honneur qui a été fait
à madame Denise Ménard, *Présidente*, le 1^{er} décembre 2024,
en tant que lauréate de la Médaille du couronnement
du roi Charles III; cérémonie présidée par
l'honorable Manon Jeannotte, *Lieutenant-gouverneure du Québec*.

Cette cérémonie vise à souligner les contributions exceptionnelles
des lauréats, dont plusieurs œuvrent dans l'ombre, ayant un impact
significatif sur leur communauté, leur province, et parfois même
sur le plan national et international.

La Médaille du couronnement du roi Charles III est une distinction
commémorative remise aux Canadiennes et Canadiens qui se sont distingués par
leur dévouement et leur engagement envers le bien-être de la société canadienne.

Considérant la distinction de cette médaille, et le mérite qui lui revient,
nous lui réitérons nos plus sincères félicitations!

**Les membres du Comité des usagers
Champlain-Charles-Le Moyne**



6. Notre mission

Promouvoir l'amélioration
des conditions de vie des usagers.

Évaluer la satisfaction des usagers
à l'égard des services obtenus.

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations et,
au besoin, accompagner l'utilisateur désireux de formuler une plainte.

Représenter les usagers au sein des différents comités
du CISSS de la Montérégie-Centre, territoire
Champlain-Charles-Le Moyne.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou,
à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant
qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autre
autorité compétente.



7. Bilan des activités 2024-2025

7a Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Plusieurs moyens sont utilisés pour renseigner les usagers dont les écrans numériques à l'Hôpital et à différents centres, la distribution de nos calendriers annuels, distribution de cartes de souhaits aux usagers de l'HCLM et aux résidents des CHSLD, production d'affiches faisant la promotion des droits des usagers, diffusion d'informations sur Facebook, notre site Internet, sur les écrans numériques dans les différents centres du CISSS-MC et le i-Centre.

Les Sous-comités Information et Promotion

Pour maximiser leurs efforts, rentabiliser les investissements passés, augmenter la visibilité du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne dans l'accomplissement de sa mission, les membres des deux sous-comités ont décidé de reconduire la publicité dans les abribus ainsi que l'entrevue à la télévision communautaire (TVRS). Ils préparent présentement une campagne publicitaire à la radio FM 103,3.

Journée porte ouverte

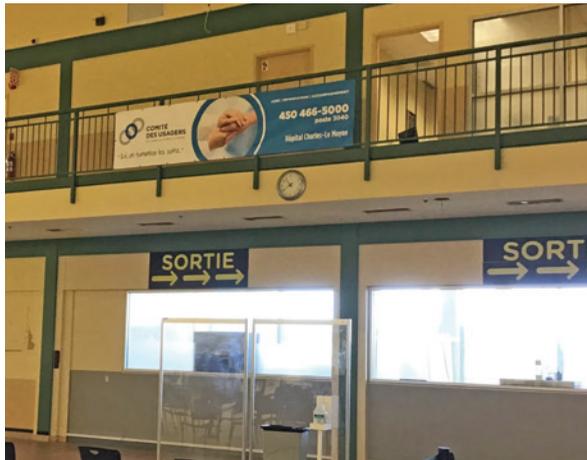
Cette année encore, les membres du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne et des Comités de résidents Champlain, Docteur-Chevrier et Henriette-Céré se sont rassemblés pour souligner la semaine des droits des usagers. Ils ont organisé une journée porte ouverte à chacun de ces quatre centres.

Par cette activité, les responsables, Denise St-Pierre (HCLM), Dominique Turpin Labonville (CHSLD Champlain & Docteur-Chevrier) et Benoît Mercier (CHSLD Henriette-Céré) ont encore une fois réussi à joindre plusieurs usagers et résidents. L'activité s'est déroulée sur plus de trois heures et plusieurs membres y étaient présents pour accueillir et informer les usagers, les résidents et leur famille; leur intérêt était palpable. Les échanges se sont déroulés dans la joie et la camaraderie. C'est dans l'accueil et la bienveillance que nos membres ont expliqué la mission du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne et des Comités de résidents, distribuant dépliants et objets promotionnels. C'est ainsi que les membres ont échangé avec plus de 300 personnes permettant une meilleure connaissance de la mission et des objectifs des Comités dans notre système de santé.



Carte de souhaits

Des membres du Comité des usagers, des Comités de résidents ainsi que notre personne-ressource ont souligné le temps des fêtes, la Saint Valentin et le temps Pascal en distribuant des cartes de souhaits aux patients de l'hôpital et aux résidents des CHSLD. L'endos de la carte a été utilisé pour faire la promotion des 12 droits des usagers.



Affichage

Nous avons fait installer des banderoles et deux affiches autoportantes au Centre de vaccination Panama où circule un grand nombre d'usagers au quotidien, sept jours semaine.

Enfin, le mur face au local du Comité des usagers, à l'hôpital Charles- Le Moyne, est maintenant agrémenté d'une immense murale (30 pi x 12 pi) faisant la promotion de la mission du comité et des 12 droits des usagers.

**Francine Bouchard, Louise Lambert,
Denise St-Pierre, Dominique Turpin Labonville**

Objets promotionnels

Grâce à la contribution financière du Comité des usagers du centre intégré, on a fait produire plusieurs objets promotionnels : dépliants, crayons, sacs réutilisables, calendriers, murale, affiches et jeux de cartes.



7b Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement

Des sondages sont effectués occasionnellement dans les points de services pour connaître le degré de satisfaction. Des fiches d'évaluation sont également utilisées et compilées lors de la tenue de conférences, Assemblée générale annuelle, et autres.

Sous-comité Bénévolat

L'année dernière nous avons déploré que très peu de bénévoles étaient présents à l'Hôpital Charles-Le Moyne. Nous avons rencontré en octobre monsieur Daniel Sandu, *Chef du service de soins spirituels, du bénévolat et du soutien à l'expérience usager pour la DSMSSS*. Il nous a alors annoncé une excellente nouvelle: il y avait à ce moment 160 bénévoles à l'hôpital. Plusieurs secteurs sont maintenant couverts dont le service pour orienter les usagers qui est offert la semaine et la fin de semaine.



Lors de cette réunion, nous avons saisi l'occasion pour demander la reprise du service des breuvages dans les cliniques. Après un contact avec le programme du contrôle des infections, le service du café a repris en février 2025 dans certains secteurs.

Au nom des usagers, nous tenons à remercier monsieur Daniel Sandu et son équipe pour cet excellent travail.

Louise Lambert

Sous-comité Sondages

Dans le cadre de notre partenariat avec l'équipe responsable des sondages au niveau du CISSS M-C, nous avons été amenés à commenter plusieurs sondages et à recevoir les résultats de certains: sondages sur l'alimentation dans les CHSLD, sur la clinique de la gestion des douleurs, les résultats du sondage national sur les urgences etc.

Cette année, nous avons aussi collaboré avec la direction des soins infirmiers sur des projets de brochures et d'affiches sur la prévention des chutes et la promotion de l'activité physique. Nous constatons que les équipes de soins sont proactives. Par exemple, nous avons commenté des sondages avant l'implantation de deux projets : celui de la nouvelle clinique des infirmières praticiennes spécialisées et celui de l'accès à un guichet unique pour obtenir de l'information quant aux services offerts aux Aînés par les CLSC qui débutera en juin 2025.

Nous apprécions cette collaboration.

Louise Lambert

7d Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris quand il désire porter plainte

Sous-comité des plaintes

Le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne reçoit les plaintes de certains usagers qui demandent accompagnement via son secrétariat, qui les fait suivre vers le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). Ces plaintes sont analysées par l'équipe de la Commissaire, madame Louise Hardy, et s'il y a lieu, traitées pour des fins d'interventions en mode soutien avec les services concernés.

Au bureau du Comité des usagers, ces plaintes sont documentées sur une base de données, et ce, en toute confidentialité. Cette base d'information n'a pas la prétention de se substituer au mandat du CPQS. Elle permet aux membres du Comité des usagers de bien documenter les plaintes et de travailler en étroite collaboration avec le CPQS, afin d'obtenir un regard plus précis des enjeux de soins et de services sur lesquels les membres du Comité des usagers établiront leurs priorités d'actions.

Michel Lemay

PLAINTES PAR SERVICES



Cliniques externes	1%
CHSLD	3%
UIB et UHB	3%
Autres	10%
Psychiatrie	14%
Médecine et méd. spécialisée	31%
Chirurgie et spécialisée	8%
Urgence	11%
Oncologie	7%
Imagerie et radiothérapie	3%
Archives médicales	9%

NATURE DES PLAINTES



Alimentation	1%
Attitude et attitude professionnelle	17%
Demande d'aide et d'information	13%
Attente	6%
Environnement	8%
Services généraux	12%
Soins	27%
Autres	16%

7e S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des Comité de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Pour ce faire, un représentant de chacun de nos centres siège sur le Comité des usagers. Ils sont ainsi en mesure d'échanger avec les membres que ce soient des idées ou des propositions permettant ainsi de bien contribuer au mieux-être de leurs résidents respectifs.

Centre d'hébergement de soins de longue durée Champlain (CHSLD)

Les membres du Comité de résidents ont à cœur la sécurité des résidents ainsi que leurs conditions de vie, ils en font une priorité. Pour l'année qui vient de s'écouler, ils ont travaillé avec la direction du CHSLD pour faire avancer ou compléter les projets suivants :

- Projet rampe (main libre);
- Vérification et réfection des trottoirs extérieurs;
- Amélioration du goût et présentation des aliments:
 - > Ajout de contenants à sauce dans les plateaux;
 - > Envoi d'une lettre à la direction du SAPA pour l'amélioration du goût;
 - > Demande de préparation des aliments sur place, plutôt que livrés et réchauffés;
 - > Partage de repas avec les résidents pour goûter la qualité de leur nourriture;
- Demande que le nettoyage des fenêtres et l'installation des air-conditionnés soient effectués tôt au printemps;
- Mise en place d'un horaire de nettoyage des fauteuils roulants;
- Demande de l'installation d'une cloche d'urgence dans la salle à manger;
- Remise en place des machines distributrices acceptant dollars et monnaie;
- Installation d'un tableau informatif pour afficher l'horaire du personnel au quotidien.

Le Comité de résidents recommande fortement que le WI-FI soit installé dans les aires communes, salles de conférence et salles-à-manger pour faciliter la communication lorsque des éclosions limitent les échanges en personne.

Les membres du Comité de résidents du CHSLD Champlain sont très satisfaits des efforts démontrés par le personnel du CHSLD pour améliorer la qualité de vie des résidents.

Un merci tout spécial pour les deux préposées aux bénéficiaires qui ont pris en charge la planification et l'organisation des loisirs du CHSLD étant donné l'absence de techniciens en loisirs.

Dominique Turpin Labonville



7f S'assurer, le cas échéant de, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 2023, c. 34, ss. 2 de la LGSSSS.

Centre d'hébergement de soins de longue durée Henriette-Céré

À Henriette-Céré, l'année 2024-2025 continuât les orientations de la ligne de conduite des attentes et implications des membres du Comité de résidents. Les résultats atteints, démontrent l'intégrité, le bon sens et l'implication de ses membres pour la défense des droits de leurs résidents, tout en gardant l'accent sur les priorités principales récurrentes, soit : la qualité des soins et de l'alimentation.

En particulier, l'une de nos membres s'est investie inlassablement à acquérir des changements assurant une meilleure qualité de vie des résidents touchant l'unité prothétique, le tout en se référant à des services professionnels en ingénierie et en architecture. Ainsi des travaux de mise à niveaux des espaces vitaux légalement obligatoires proportionnellement au nombre de résidents ont été réalisés. Ces belles réalisations tenaient lieu tout en conservant les implications continues de l'ensemble des familles quotidiennement impliquées auprès des leurs, ne serait-ce qu'en obtenant de la coutellerie et de la verrerie appropriées à la préhension et aux capacités résiduelles de nos résidents.

Les services alimentaires font partie d'un suivi continu et une certaine amélioration y est aussi remarquée. L'écoute du CISSS et l'implication de Monsieur Éric Laplante, notre gestionnaire, furent remarquables tout au long de l'année, améliorant l'exercice de soins appropriés, de loisirs adaptés, de repas de qualité dans un environnement salubre, confortable et cordial grâce aux membres du personnel œuvrant à Henriette-Céré.

Benoit Mercure

Centre d'hébergement de soins de longue durée Docteur-Chevrier

Le Comité de résidents du CHSLD Docteur-Chevrier n'est pas encore créé; toutefois, les discussions et les rencontres initiées soit par le Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne (CCLM) soit par les gestionnaires du CHSLD commencent à porter fruits. D'ailleurs, lors de rencontres avec les familles, le Comité des usagers CCLM a présenté à plus d'une reprise le rôle, le mandat et les fonctions d'un comité de résidents.

Bien qu'il n'y ait pas de Comité de résidents, ces derniers ont été sollicités par le Comité des usagers CCLM pour fournir de leurs créations, dont quelques-unes illustrent le calendrier 2025 du Comité des usagers. Des représentantes du Comité des usagers CCLM sont allées rencontrer les résidents et ont distribué divers articles promotionnels, tels que: le calendrier 2025, cartes de souhaits, et des feuillets informant les résidents sur leurs droits, le mandat et les fonctions des comités.

Malgré les efforts conjoints de la gestionnaire du CHSLD et du Comité des usagers CCLM, le recrutement demeure difficile. Les résidents ont besoin de porte-paroles, que ce soit un membre de la famille, un proche aidant, ou un résident pour faire entendre leurs demandes d'améliorations de leurs conditions de vie ainsi que leurs suggestions.

Dominique Turpin Labonville

7g Administrer le budget

Les membres du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne doivent être en mesure de bien contrôler le budget et pour ce faire, procèdent, lors d'achat, à la demande de soumission, approuvent chacune des factures qui leur sont transmises, font un rapport financier à chaque séance et préparent le bilan financier de l'année en cours et les prévisions budgétaires.

8. Tenue des rencontres

Au cours de l'année 2024-2025, le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne s'est réuni le premier jeudi de chaque mois aux dates suivantes :

CALENDRIER DES RENCONTRES RÉGULIÈRES & ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2024

4 avril | 2 mai | 12 juin & AGA | 1^{er} août
5 septembre | 3 octobre | 7 novembre | 5 décembre

CALENDRIER DES RENCONTRES RÉGULIÈRES 2025

9 janvier | 6 février | 6 mars

Au surplus, deux rencontres du Comité exécutif ont eu lieu les 21 juin 2024 et 27 mars 2025. Ainsi que plusieurs rencontres dans le cadre des réalisations du mandat des sous-comités.

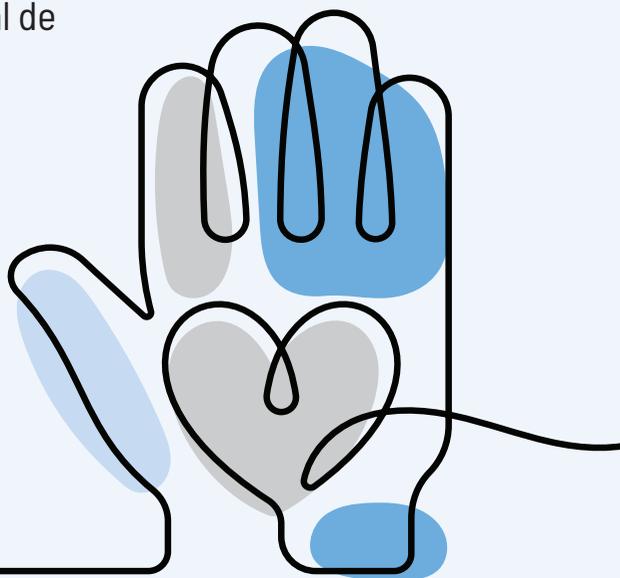
24

RAPPORT ANNUEL 2024-2025



En terme de travail investi par nos membres, et un tableau du calcul des heures rapportées, nous considérons avoir atteint un total de

7929
heures
de services
de bénévolat



9. Collaboration avec les autres acteurs

Nous avons le privilège de compter sur la collaboration de personnes significatives pour informer et accompagner nos usagers dans le Centre intégré de santé et de services sociaux en Montérégie-Centre (CISSS M-C). Que ce soit notre personne ressource au bureau du Comité des usagers pour les diriger à l'intérieur de l'Hôpital Charles-Le Moyne, les supporter dans le processus de plainte ou un commentaire de satisfaction; parfois simplement recevoir le legs de l'expérience qu'ils ont vécue. La représentante du CISSS M-C M^e Marie-Claude Boutin, assiste à nos rencontres mensuelles et partage son expertise professionnelle. Mesdames Louise Hardy, *Commissaire*; Danielle Corbeil, *Commissaire adjointe* et Anne-Laure Cuchet-Lebrun, *Commissaire adjointe*; au **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services**, reçoivent, traitent et analysent les besoins spécifiques de nos usagers, entre autres, par les plaintes transigées via le bureau du Comité à l'Hôpital Charles-Le Moyne.

Lors de nos réunions mensuelles afin de rester informés, nous invitons différents professionnels de la santé. Cette année nous avons eu l'occasion d'accueillir:

- Monsieur Martin Tétreault, *Directeur des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance à l'Hôpital Charles-Le Moyne*. Il nous a informés des projets du département en santé mentale, plus particulièrement dans l'amélioration de la structure et des services au département de psychiatrie;
- Monsieur Nicolas Parenteau, *Chef de secteur sécurité et stationnement, RLS de Champlain-Charles-Le Moyne, Direction de la logistique*. Lors de cette rencontre a eu lieu un échange proactif sur les mesures de sécurité, les rôles et responsabilités ainsi que les attentes et commentaires émis par les usagers;
- Madame Marie-Claude Durand, *Infirmière clinicienne & éthicienne, Responsable du service-conseil en éthique et Présidente du comité d'éthique clinique du CISSS M-C*. Au sujet des nouvelles dispositions de l'Aide médicale à mourir;
- Mesdames Geneviève Lizé, *Directrice adjointe Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean*, et Joé Poulin, *Directrice adjointe à la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées*, nous ont présenté le plan d'action 2025-2027: Pour mieux entendre la voix des personnes hébergées et leurs proches en CHSLD, MDA, MDAA. En ce qui a trait aux diverses communications, nous avons le précieux support de madame Karine Trudeau, Cheffe du service des communications internes et externes, Direction des communications et des affaires publiques.
- L'ensemble du personnel et des professionnels de l'HCLM sont également des partenaires immuables, de plus en plus d'usagers se présentent au bureau du Comité suite à leur recommandation .

10. Conclusion

C'est avec fierté que les membres du Comité des usagers et des Comités de résidents vous ont présenté leurs réalisations. Encore cette année, le nombre d'heures travaillées bénévolement à travers le CISSS en Montérégie-Centre a été dépassé et s'élève à 7929 heures. Ces résultats, qui mettent en évidence l'énergie, la capacité d'adaptation et l'engagement constant de ces personnes, soulignent leur détermination et leur persévérance dans le temps. Les incertitudes et changements liés à la Loi 15 n'auront pas freiné leur ardeur bien au contraire. Par conséquent, nous sommes confiants de la réussite des nouveaux projets qui seront mis en chantier au cours de la prochaine année.

11. Prévisions budgétaires 2025-2026



Dépenses générales

• Frais déplacements & hébergement	7 000 \$
• Fournitures bureau	500 \$
• Abonnement au RPCU	700 \$
• Colloques - Congrès	2 800 \$
• Communication - Publications	
• Formation des membres	2 000 \$
• Personne-ressource	42 000 \$

55 000 \$

26

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS



Renseigner sur les droits et obligations

• Publication (dépliants, lettres d'information, conférence, etc)	2 800 \$
• Activité d'information auprès des usagers et des proches (calendrier)	5 000 \$
• Dépliants publicité	4 000 \$

11 800 \$



Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie

• Assemblée générale annuelle	
Publication	1 000 \$
Reconnaissance & lunch	1 000 \$
Rapport annuel	4 000 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	3 000 \$
Matériel de promotion	2 500 \$

11 500 \$



Évaluer le degré de satisfaction des usagers

- Activités d'évaluation

500 \$

500 \$



Défendre les intérêts et les droits collectifs

- Conférencier

1 200 \$

1 200 \$



Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte

BUDGET ALLOUÉ POUR CENTRES

(1 000 \$ PAR CHSLD)

3 000 \$



CHSLD Champlain



CHSLD Henriette-Céré



Centre Saint-Lambert

GRAND TOTAL : 83 000 \$

12. Plan d'action 2025-2026

1 OUTILLER

les usagers dans la défense de leurs droits par des actions publicitaires et informatives.

2 COLLABORER

avec les différents intervenants du CISSS de la Montérégie-Centre en étant des partenaires dans les différents comités et en adressant les problématiques lorsqu'elles surviennent.

3 SOUTENIR

les usagers face aux difficultés qui s'imposent à eux lors de l'utilisation des services de santé en les accompagnant adéquatement.

4 ÊTRE PRÉSENTS

et incontournables pour les usagers comme pour les intervenants du milieu de la santé de notre secteur spécifique.

13. Droits des usagers

Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS)

Droit à l'information

- Sur les services et les ressources disponibles
- Sur les façons d'y accéder
- Sur son état de santé et de bien-être
- Sur les options qui s'offrent à la personne
- De tout accident et des mesures qui seront prises

Droit au consentement aux soins

- Inviolabilité de la personne
- Doit être donné de façon libre et éclairée
- En cas d'inaptitude, doit être donné par un tiers autorisé
- Restriction : sauf en cas d'urgence

Droit de participer aux décisions

- À toutes décisions affectant son état de santé et de bien-être
- Participer aux plans d'intervention, de services et aux modifications

Droit d'être accompagné

- Pour obtenir de l'information
- Pour entreprendre une démarche relative à un service
- Par une personne de son choix : un conjoint, parent, comité d'usagers, organisme communautaire

Droit d'être représenté

- Dans le cas d'un mineur : le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur
- Dans le cas d'un majeur inapte : le curateur, tuteur, proche, personne autorisée par un mandat, personne qui démontre un intérêt particulier

Droit à des services d'hébergement

- Selon l'état de santé de l'utilisateur
- S'il ne peut intégrer son domicile
- S'il n'a pas d'autres ressources disponibles

Droit aux services

- Adéquats sur les plans scientifiques, humains et sociaux
- Offerts avec continuité
- De façon personnalisée et sécuritaire
- En tenant compte des règlements sur le fonctionnement des établissements et des ressources dont ils disposent

Droit au professionnel et à l'établissement de son choix

- Le professionnel peut accepter ou refuser, sauf en cas d'urgence
- L'usager peut circuler librement dans le réseau (Limite art. 13)

Droit de recevoir des soins en cas d'urgence

- Précède la liberté du personnel
- Engage la responsabilité de l'établissement envers les soins
- L'établissement doit voir à ce que les services soient offerts s'il ne peut les apporter

Droit à des services en langue anglaise

- Recevoir des services en langue anglaise pour les anglophones compte tenu de l'organisation et des ressources des établissements désignés dans le programme d'accès

Droit d'accès à son dossier

- Confidentialité
- Tout usager de plus de 14 ans a droit d'accès à son dossier
- Faire transférer son dossier
- Assistance d'un professionnel
- Révision d'un refus d'accès au dossier

Droit d'exercer un recours

- Contre un établissement, ses administrateurs, employés, stagiaires, internes et professionnels
- Ne peut y renoncer

Droit de porter plainte

- auprès des différentes instances
- D'être assisté et accompagné
- Sans représailles (art. 73)



**COMITÉ
DES USAGERS**
DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

3120, boul. Taschereau, bureau AS-003a, Greenfield Park, QC J4V 2H1
450 466-5000 poste 3040

