



Comité des usagers

CHSLD L.-B.-DESJARDINS

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CHSLD L.-B.-DESJARDINS 2024-2025

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

IDENTIFICATION	3
COORDONNÉES DU COMITÉ.....	3
PRIORITES ET REALISATIONS DE L'ANNEE ECOULEE	5
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	6
COORDONNEES DES MEMBRES	6
BILAN DES ACTIVITES.....	7
TENUE DES RENCONTRES.....	8
REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR L'ANNEE PROCHAINE.....	9
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUES PAR LE COMITE	10
CONCLUSION.....	10
RAPPORT FINANCIER	11
SIGNATURE	11

IDENTIFICATION

Comité des usagers du CHSLD L.-B.-Desjardins

Le CHSLD L.-B.-Desjardins est un établissement privé conventionné depuis le 1er octobre 2024. Celui-ci compte 103 usagers résidant dans une seule installation.

Coordonnées

Adresse postale du comité :

55, Av. Hochar

Saint-Sauveur, Québec

J0R 1R6

N° de téléphone du comité : 450-227-2241, poste 201

Courriel du comité : comite-usagers@chslldesjardins.com

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Marie Blanchard

Courriel du président

mariebducharme@yahoo.ca

Personne-ressource

Gina Villeneuve

Courriel de la personne ressource

gv_villeneuve@hotmail.com

Adresse postale du comité et
coordonnées téléphoniques du comité
(numéro sans frais)

55, Av. Hochar

Saint-Sauveur, Québec

J0R 1R6

450-227-2241, poste 201

Courriel du comité

comite-usagers@chslldesjardins.com

MOT DE LA PRÉSIDENTE

En 2024-2025, le CHSLD L.-B.-Desjardins, un établissement privé conventionné depuis octobre 2024, a constitué son comité des usagers après deux années d'efforts soutenus de recrutement par la direction.

Nous avons constitué un groupe de quatre membres de famille et un résident. La création d'un nouveau comité à partir de zéro, composé de bénévoles sans expérience préalable en tant que membre d'un tel comité, représente un défi important.

Nous avons bénéficié de l'assistance de Mme Céline Longpré du Comité des usagers du centre intégré du CISSS des Laurentides (CUCI), ainsi que du soutien de deux comités publics à Saint-Jérôme : le comité des résidents du CHSLD Saint-Jérôme, présidé par Mme Johanne Bazinet, et le comité des usagers de Saint-Jérôme, présidé par M. Daniel Leduc. Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude pour leur accueil et leur soutien. Madame Bazinet a été disponible à plusieurs reprises pour des entretiens téléphoniques afin de répondre à nos nombreuses questions. Son soutien a été précieux.

Je remercie les membres bénévoles pour leur participation au sein du comité, ainsi que Colette Desjardins, directrice générale, Claire Gelineau, technicienne en loisirs, et Josée Lefebvre, coordonnatrice qualité milieu de vie, pour leurs efforts dans le recrutement, l'encouragement et le soutien apporté au comité.

A handwritten signature in black ink, reading "Marie Blanchard". The signature is fluid and cursive, with a large, stylized 'M' and 'B'.

Marie Blanchard

Présidente

Comité des usagers du CHSLD L.-B.-Desjardins

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Comme indiqué précédemment, la priorité de cette année a été l'établissement de notre comité. Compte tenu de notre manque d'expérience, nous avons eu l'opportunité d'assister à deux réunions de comités existants : le comité des résidents du CHSLD Saint-Jérôme et le comité des usagers de Saint-Jérôme. Cette expérience nous a permis de mieux comprendre les objectifs et les fonctions des comités ainsi que les responsabilités qui nous incombent.

La mise en place s'est bien déroulée. L'extension téléphonique, l'adresse électronique, la communication écrite concernant la constitution du comité, l'utilisation de l'imprimante du CHSLD ont tous été accordés par Colette Desjardins directrice du CHSLD. L'utilisation d'un local a été confirmée en 2025.

Le 25 février 2025, notre comité a été reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux et a reçu du financement. Nous avons donc procédé à l'ouverture d'un compte bancaire avec deux signataires. Nous sommes devenus membres en règle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) à la fin mars 2025.

En complément de la lecture du document "Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités des résidents", nous avons suivi les formations de base dispensées gratuitement par le RPCU, une organisation que nous avons pris soin de découvrir et d'apprécier. Nous avons également entrepris la rédaction de nos règles de fonctionnement.

À plusieurs occasions, des membres de la direction ont été reçus afin de discuter du fonctionnement du CHSLD. Les échanges ont porté sur la hiérarchie du personnel intervenant directement auprès des résidents, ainsi que sur le processus à suivre en cas d'insatisfaction.

Nous avons notamment rencontré Mme Colette Desjardins, directrice générale de l'établissement, qui nous a exposé les conséquences du conventionnement à venir. De plus, Mme France Paradis, coordonnatrice Milieu de vie, nous a informés des changements prévus à la résidence. Nous avons pu discuter de plusieurs aspects concernant la qualité de vie des résidents.

Différentes démarches ont été entreprises pour nous faire connaître auprès des résidents et de leurs familles :

- La création d'un logo et d'un dépliant intégré dans le dossier d'accueil remis aux familles des nouveaux résidents ;
- La tenue d'un kiosque durant trois jours à l'occasion de la semaine des droits des usagers, du 10 au 16 novembre 2024 ;
- La publication d'une chronique mensuelle dans le journal de la résidence traitant des droits des usagers ;
- Notre participation en tant que bénévoles à plusieurs activités organisées par le service des loisirs de la résidence (Dîner de Noël, Dîner cabane à sucre, etc.).

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

No	Prénom	Nom	Usager (Oui/Non)	Autre (préciser)	Rôle
1	Marie	Blanchard	Non	Membre famille	Présidente
2	Gina	Villeneuve	Non	Membre famille	V.-P. et Secrétaire
3	Jacinthe	Villeneuve	Non	Membre famille	Membre
4	Vianney	Saïndon	Non	Membre famille	Trésorier
5	Henri	Lavoie	Oui	Résident	Membre
6	Chantal	Desmarais	Non	Membre famille	Membre

COORDONNÉES DES MEMBRES

Présidente	Prénom : Marie	Nom : Blanchard
	N° de téléphone : 514-512-4346	
	Courriel : mariebducharme@yahoo.ca	
	Adresse postale : 3865, rue Rolland, Sainte-Adèle, J8B 1E1	
Personne-ressource	Prénom : Gina	Nom : Villeneuve
	N° de téléphone : (579) 888-3252	
	Courriel : gv_villeneuve@hotmail.com	
	Adresse postale : 534, Chemin Des Cîmes, Saint-Sauveur J0R 1R3	

BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité n'a pas établi de plan d'action pour le moment.

1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- a) **Dépliant promotionnel.** Nous avons conçu un dépliant annonçant l'existence du comité, les 12 droits des usagers ainsi que le mécanisme de plainte. Ce dépliant est inséré dans la pochette d'accueil remise aux proches aidants lors de leur arrivée à la résidence.
- b) **Chronique du journal.** Chaque mois durant les 12 mois de 2025, nous présenterons dans notre chronique un des 12 droits des usagers, en plus d'expliquer le processus à suivre lorsque quelqu'un a une insatisfaction.

2) A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- a) Lors de notre rencontre du 13 mars 2025 avec France Paradis, coordonnatrice Qualité milieu de vie de la résidence, nous avons soulevé plusieurs points portés à notre attention par les membres du comité (quatre proches aidants ainsi qu'un résident) :
 - Organigramme et postes, identification du personnel
 - Communication entre intervenants
 - Difficulté avec les appels à la résidence
 - Cheminement d'une insatisfaction
 - Service de buanderie
 - Menu de la cafétéria qui pourrait être affiché aux étages.
- b) Nous avons participé activement à la vie de l'établissement par l'implication à diverses activités du service des loisirs (Dîner de Noël, Dîner cabane à sucre)

B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Aucun sondage n'a été effectué cette année.

3) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- a) **Semaine des droits.** Tenue d'un kiosque durant trois jours à l'occasion de la semaine des droits des usagers, du 10 au 16 novembre 2024, durant lesquelles nous avons présenté le comité des usagers aux usagers et aux proches aidants. Durant ces journées de visibilité, nous avons distribué le dépliant qui présente le comité ainsi que les 12 droits des usagers. Nous avons pu également rencontrer la ministre Sonia Bélanger qui était en visite durant l'une de ces journées.

4) Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

- a) Nous avons eu l'occasion à quelques reprises de diriger les proches aidants dans leurs démarches auprès de la résidence lorsqu'ils avaient des insatisfactions et ne savaient pas à qui s'adresser.

TENUE DES RENCONTRES

Le comité a organisé sept rencontres en 2024-2025. Le comité des résidents a été officiellement constitué le 26 septembre 2024. Aucune assemblée générale n'a encore eu lieu.

Date	Mode (présentiel, virtuel)
6 juin 2024	Présentiel
26 septembre 2024	Présentiel
24 octobre 2024	Présentiel
6 novembre 2024	Présentiel
12 décembre 2024	Présentiel
23 janvier 2025	Présentiel
13 mars 2025	Présentiel

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Nous prévoyons de rédiger notre plan d'action pour l'année prochaine dès son commencement. Ce plan abordera les points suivants :

1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Se faire connaître auprès des nouveaux résidents et de leurs proches.

- a) Rencontrer les nouveaux résidents et leurs familles pour leur expliquer le rôle du comité des usagers ;
- b) Planifier une ou plusieurs sessions d'information pour les usagers et les proches aidants, sous forme de café-causerie ;
- c) Mettre à jour et réimprimer le dépliant présentant notre comité et les droits des usagers pour le distribuer aux résidents et à leur famille ;
- d) Concevoir une affiche qui sera à l'entrée de la résidence présentant notre comité et les droits des usagers ;

2) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- a) Nommer un membre du Comité pour siéger au sein du comité de gestion des risques de la résidence ;
- b) Participer à la journée de la bientraitance des aînés du 15 juin 2025 ;
- c) Continuer les rencontres avec la direction générale pour des besoins spécifiques visant l'amélioration de la qualité des soins, des services et du milieu de vie ;

3) Évaluer le degré de satisfaction des usagers / résidents à l'égard des services obtenus.

Faire des sondages sur la satisfaction client, les droits, l'environnement physique, et le mécanisme de plainte, couvrant des aspects tels que le bruit, la nourriture, les soins, la propreté des chambres, le service de buanderie, et l'atmosphère générale.

4) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Continuer de collaborer avec la direction pour l'amélioration du milieu de vie des usagers en invitant de ses membres à nos rencontres ;

5) Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Inviter la commissaire aux plaintes du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSS) accompagné du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour une conférence.

Rencontres, formations et AGA

- 1) Recruter de nouveaux membres ;
- 2) Présenter une AGA à la fin de l'année prochaine ;
- 3) Suivre les formations du RPCU, incluant celle sur la rédaction d'un plan d'action.

Communications

Poursuivre de la collaboration au bulletin adressé aux résidents et à leurs proches.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Nous avons reçu quatre demandes qui ont été traitées en personne, par courriel ou par téléphone. Les individus concernés ont été dirigés vers les responsables de l'étage, et ces requêtes ont été prises en charge par la direction. Aucune intervention supplémentaire de notre part n'a été nécessaire.

Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessitait l'intervention du commissariat aux plaintes du CISSS.

CONCLUSION

Il convient de souligner l'implication et la persévérance des membres du comité dans la constitution de ce dernier. En particulier, nous tenons à exprimer notre gratitude envers Gina Villeneuve pour son travail remarquable en qualité d'adjointe administrative.

Il est également pertinent de mentionner la situation des CHSLD privés conventionnés. Nous avons rencontré des difficultés à identifier des exemples pertinents spécifiques à notre contexte et à obtenir de l'aide au début de nos démarches. Le CUCI et le RPCU ont signalé qu'ils avaient rarement, voire jamais, eu l'occasion d'assister à la formation d'un comité des usagers d'un CHSLD privé conventionné. Ils ont entrepris plusieurs démarches et recherches pour nous apporter leur soutien.

En outre, la complexité des procédures administratives imposées au comité, ainsi que les exigences spécifiques requises des bénévoles non professionnels, peuvent décourager l'engagement de nouveaux membres.

Maintenant que le comité est constitué, nous sommes enthousiastes à l'idée de pouvoir interagir directement avec les usagers et leurs familles.

En conclusion, le comité tient à remercier une fois de plus chacun de ses membres pour avoir mis à profit leurs compétences et leur temps au service du bien-être des résidents, la direction du CHSLD pour son soutien et son écoute, ainsi que madame Céline Longpré du CUCI, monsieur Claude Guimond du RPCU et madame Johanne Bazinet du Comité des résidents du CHSLD Saint-Jérôme pour leur appui déterminant dans la mise en place de notre comité.

RAPPORT FINANCIER

Rapport financier joint (Oui/Non) : Oui

Annexe 3A – Rapport financier des comités des usagers

SIGNATURE

Signature de la présidente :



Date :

2025-05-08