

Comité des usagers

CHSLD L.-B.-Desjardins



*À vos côtés, pour un milieu de vie
digne et respectueux*



**Comité
des usagers**
CHSLD L.-B.-DESJARDINS

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES USAGERS
DU CHSLD L.-B.-DESJARDINS
2025-2026**

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

IDENTIFICATION	4
COORDONNÉES DU COMITÉ	4
COORDONNÉES DES MEMBRES	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	4
MOT DE LA PRÉSIDENTE	5
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	6
BILAN DES ACTIVITÉS LIÉES AUX FONCTIONS DU COMITÉ	7
TENUE DES RENCONTRES	8
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	9
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ	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 DU COMITÉ	
Adresse postale du comité	55, Av. Hochar Saint-Sauveur, Québec JOR 1R6
N° de téléphone du comité	450-227-2241, poste 201
Courriel du comité	comite-usagers@chslldesjardins.com
COORDONNÉES DES MEMBRES	
Présidente	Marie Blanchard
Courriel de la présidente	mariebducharme@yahoo.ca
Personne-ressource	Gina Villeneuve
Courriel de la personne-ressource	gv_villeneuve@hotmail.com

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ					
No	Prénom	Nom	Usager (Oui/Non)	Autre (préciser)	Rôle
1	Marie	Blanchard	Non	Membre famille	Présidente
2	Gina	Villeneuve	Non	Membre famille	Secrétaire
3	Henri	Lavoie	Oui	Résident	Membre
4	Vianney	Saindon	Non	Trésorier	a quitté le 24 avril 2025 ¹
6	Chantal	Desmarais	Non	Membre famille	a quitté le 25 août 2025*

¹ Démissions à la suite du décès de leur parents

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2025-2026 a été profondément marquée par plusieurs deuils ayant touché les parents de membres du comité. Le Comité des usagers du CHSLD L.-B.-Desjardins a ainsi perdu deux de ses membres à la suite du décès de leurs parents hébergés au CHSLD.

Pour ma part, j'ai également perdu ma mère le 1^{er} octobre. J'ai toutefois choisi de demeurer en poste, soutenue par Gina, qui avait elle aussi vécu le décès de son père en février 2025. Malgré ma volonté de poursuivre mes fonctions, j'ai dû m'accorder une période de repos de deux mois, ce qui a entraîné un ralentissement des activités du comité.

Par ailleurs, le budget de fonctionnement alloué par le ministère n'était pas clairement identifié pour la direction de la résidence, ce qui a retardé la disponibilité des fonds nécessaires à la réalisation des projets prévus dans notre plan d'action annuel. Ce délai a été source de découragement pour les membres du comité, qui avaient pourtant déployé d'importants efforts pour mettre sur pied ce comité et obtenir sa reconnaissance officielle par le ministère l'an dernier.

Enfin, Gina Villeneuve a annoncé qu'elle ne renouvelerait pas son mandat l'an prochain. Cette situation ne laissera que deux membres actifs au sein du comité, dont une — moi-même — qui n'est pas présente sur place à la résidence, n'ayant plus de proche qui y séjourne. L'année à venir, 2026-2027, s'annonce donc déterminante et critique pour la viabilité du Comité des usagers.



Marie Blanchard
Présidente
Comité des usagers du CHSLD L.-B.-Desjardins

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Comme indiqué précédemment, le comité des usagers a perdu des membres. Nous avons quand même accompli plusieurs de nos actions établies dans le plan d'action qui a été ébauché en novembre 2025 à la suite de la semaine des droits des usagers.

En février 2026, nous avons donc procédé à la refonte de notre matériel promotionnel en commissionnant une graphiste, qui a fait notre dépliant, notre affiche pour l'entrée de la résidence, ainsi qu'un bandeau pour la page du mot de votre comité à insérer dans le journal de la résidence à chaque mois.

Nous avons renouvelé notre adhésion au RPCU et suivi une formation : *Atelier sur la qualité des soins et des services*, dispensé le 3 mars 2026.

Le 26 mars dernier, nous avons reçu un membre de la direction afin de discuter des résultats des sondages faits par le CHSLD. Les échanges ont aussi porté la difficulté du recrutement pour le Comité des usagers, ainsi que plusieurs points soulevés par l'unique résident membre du comité.

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

- La création d'un dépliant intégré dans le dossier d'accueil remis aux familles des nouveaux résidents et d'une affiche dans l'entrée de la résidence ;
- La tenue d'un kiosque durant deux jours à l'occasion de la semaine des droits des usagers, du 9 au 15 novembre 2025 ainsi qu'une conférence grand public donnée par le Commissariat aux plaintes des Laurentides, invité à cette occasion ;
- Nous avons continué la publication d'une chronique mensuelle traitant des droits des usagers dans le journal de la résidence ;
- Nous avons participé en tant que bénévoles à plusieurs activités organisées par le service des loisirs de la résidence (Dîner de Noël, Dîner cabane à sucre, St-Valentin, Journée de la bienveillance des aînés, etc.).

BILAN DES ACTIVITÉS LIÉES AUX FONCTIONS DU COMITÉ

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

- a) **Dépliant promotionnel.** Encouragés par la direction de la résidence, nous avons procédé à la mise en page par une graphiste professionnelle, de notre dépliant fait maison de l'an passé. Il annonce l'existence du comité, son rôle, mission, fonctions et moyens d'actions. Il énumère les 12 droits des usagers et explique le mécanisme de plainte. Ce dépliant est inséré dans la pochette d'accueil remise aux proches lors de leur arrivée à la résidence. Il est aussi en place à l'entrée de la résidence.
- b) **Notre slogan.** *À vos côtés, pour un milieu de vie digne et respectueux*
- c) **Affiche à la réception.** La graphiste a aussi fait l'affiche officielle du comité des usagers que nous avons installée dans le vestibule de la résidence.
- d) **Chronique du journal.** Chaque mois, à partir du mois d'avril jusqu'à décembre 2025, nous avons présentés dans notre chronique les 8 derniers 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.

Lors de notre rencontre du 26 mars 2025 avec France Paradis, coordonnatrice Qualité milieu de vie de la résidence, nous avons discuté de la difficulté face au recrutement. Elle dit avoir ciblé quelques familles qui viennent régulièrement au CHSLD pour visiter leur proche. Elle nous a fait part du sondage réalisé par la direction en 2025 et le plan d'action qui en est résulté.

- a) Elle a aussi fait le point sur quelques sujets que nous avons soulevés lors de notre rencontre précédente du 13 mars 2025 :
 - Pour assurer un suivi entre les équipes de soins: mise en place du tableau SCOTI dans les locaux pour les changements d'horaires et préparé par les infirmières auxiliaires;
 - La poursuite de la mise en place des « Histoire de vie »;
 - La poursuite de la mise en place du plan d'intervention individualisé;
 - Identification du personnel: rappel envoyé aux employés et mise en place d'étiquettes avec photo (à venir);
 - Nouveau comité milieu de vie et demande d'un représentant du comité des usagers.
- b) Sujets soulevés par le comité des usagers :
 - La mise en place de rencontre des nouveaux résidents et de leur famille par le comité;
 - L'accessibilité à la sonnette pour les usagers, le bruit lors du fractionnement des médicaments, les changements d'horaires bruyants, le manque d'eau chaude après 3 ou 4 bains.
- c) Les membres du CU participent activement à la vie de l'établissement par l'implication à diverses activités du service des loisirs (Dîner de Noël, Dîner cabane à sucre, dîner de la St-Valentin, Journée de la bienveillance des aînés).

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

- En mars, nous avons annoncé dans le journal de la résidence la tenue d'un café-causerie ayant pour but de nous faire connaître aux résidents et à leurs proches, et de recueillir leurs suggestions d'amélioration à transmettre à la résidence. Malheureusement, cette activité a dû être reportée au mois d'avril à cause d'une éclosion de gastro-entérite.

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

- a) **Semaine des droits.** Comme l'an dernier, nous avons organisé un kiosque de deux jours à l'occasion de la semaine des droits des usagers, du 9 au 15 novembre 2025, au cours de laquelle nous avons présenté le comité des usagers aux usagers et aux proches aidants. Durant ces journées de visibilité, nous avons proposé aux visiteurs de notre kiosque un petit jeu au sujet des 12 droits. Nous avons également invité Geneviève Côté, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que Nathalie Masson, conseillère, à venir présenter le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides aux usagers et à leur famille 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 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 tenu trois rencontres en 2025-2026 et deux rencontres de travail, en plus des activités de la semaine des droits des usagers. Une troisième rencontre de travail a eu lieu le 1^{er} avril, alors nous ne l'avons pas comptabilisé pour cette année, même si c'était proche. Une première assemblée générale sera tenue le 7 mai 2026.

Date	Mode (présentiel, virtuel)
8 mai 2025	Présentiel
17 octobre 2025	Présentiel
12 et 13 novembre 2025	Semaine des droits des usagers
29 janvier 2026	Réunion de travail*
4 février 2026	Réunion de travail*
26 mars 2026	Présentiel

* rencontres informelles de travail pour avancer les dossiers du matériel promotionnel et exécuter les tâches administratives (faire des ordres du jour et procès-verbaux ainsi que le rapport d'activités).

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) Déterminer les procédures de rencontres avec la coordonnatrice Qualité Milieu de vie afin de démarrer les rencontres avec 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 ;
- 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 Milieu de vie de la résidence ;
 - b) Participer à la journée de la bienveillance des aînés du 15 juin 2026 ;
 - 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.**
Lors de café-causerie, en se basant sur les résultats des sondages faits par le CHSLD, discuter de la satisfaction de la clientèle en regard du personnel œuvrant auprès d'eux, de la buanderie, de l'entretien ménager et de la maintenance, de la programmation des activités, de la nourriture et des repas. Recueillir les suggestions d'amélioration des usagers et les transmettre à la direction.
- 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. Continuer la publication d'une chronique mensuelle dans le journal de la résidence.
- 5) **Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire présenter une insatisfaction.**
Se servir de l'aide-mémoire pour une communication efficace proposé par le RPCU lors de la formation du 3 mars dernier.

Rencontres, formations et AGA

- 1) Recruter de nouveaux membres ;
- 2) Tenir une AGA ;
- 3) Continuer de suivre les formations du RPCU.

Communications

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

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Nous avons reçu deux demandes pour des insatisfactions 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 problématiques 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

Le comité a été fortement mis à l'épreuve par les deuils qui ont touché l'ensemble des familles de ses membres. Ainsi, trois des six membres ont quitté le comité à la suite du décès de leur parent.

Il convient toutefois de souligner la grande persévérance des membres qui ont choisi de demeurer en poste malgré ces circonstances difficiles. Nous tenons tout particulièrement à exprimer notre profonde gratitude à monsieur **Henri Lavoie**, notre seul membre résident, dont la présence constante à la résidence fait de lui nos yeux et nos oreilles au quotidien. Nos remerciements sincères vont également à **madame Gina Villeneuve** pour son travail remarquable et son engagement en tant qu'adjointe administrative.

En conclusion, le comité devra faire du **recrutement une priorité au cours de la prochaine année**, et ce, avec l'appui de la direction. Nous remercions chaleureusement la directrice générale, **madame Desjardins**, la coordonnatrice qualité, milieu de vie et éthique, **madame France Paradis**, ainsi que la directrice des loisirs, **madame Claire Gelineau**, pour leur soutien constant et leurs encouragements.

RAPPORT FINANCIER

Rapport financier joint (Oui/Non) : Oui

Annexe 3A – Rapport financier des comités des usagers

SIGNATURE

Signature de la présidente :



Date :

2026-05-02