

# RAPPORT ANNUEL

**2019-2020**

**Comité des usagers des Pays d'En-Haut**

# TABLE DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| <b>MOT DU PRÉSIDENT.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ .....</b>  | <b>6</b>  |
| 1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....  | 6         |
| 2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....                             | 6         |
| 2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS A L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS. ....                          | 8         |
| 3. DEFENDRE LES DROITS ET LES INTERETS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS. ....                                | 8         |
| <b>TENUE DES RENCONTRES .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMISSAIRE AUX<br/>PLAINTES ET CAAP) .....</b> | <b>9</b>  |
| <b>LES SATISFACTIONS ET LES BONS COUPS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>HEURES DE BÉNÉVOLATS .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>HEURES TRAVAILLÉES .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>CONCLUSION .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>DOCUMENTS JOINTS :</b>   |           |
| • <i>Rapport annuel du Comité de résidents du CHSLD des hauteurs</i>  |           |
| • <i>Rapport financier</i>  |           |

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

---

Pendant près d'un an, le Comité des usagers des Pays d'En-Haut était non-opérationnel avec que deux membres dans le comité.

Le 26 août 2019, après quelques mois de recrutement, le Comité des usagers des Pays-d'En-Haut avec l'aide des membres du Comité de résidents du CHSLD des Hauteurs a pris la décision de réactiver le comité avec la réception de sept candidatures.

Nous avons malheureusement connu des problèmes avec l'exécutif du CUCI qui s'objectait à l'arrivée de notre comité. Mais comme les membres du comité ont pu démontrer que tout avait été fait selon les règles de fonctionnement, il a été reconnu par le CISSS des Laurentides et le ministère de la santé.

Nous n'avons pas non plus eu aucun support du CUCI et notre représentation à cette entité est devenu un sujet de discussion pour les membres. Encore plus quand je suis devenue vice-présidente du CUCI et que je me suis aperçue que non seulement l'exécutif ne soutenait pas ses membres mais des dossiers et des décisions étaient traités à l'insu des membres. J'ai mis plusieurs heures à demander, à vérifier et à constater des faits et depuis notre dernière réunion du mois de février le CUCI est suspendu et nous attendons les développements. Comme nous sommes obligés selon la loi de faire partis du CUCI des Laurentides, le manque d'information, le manque de respect pour les membres et nos besoins, les manquements au niveau des règlements contribuent largement à un manque de développement et efficacité et du CUCI et nous apporte à questionner notre représentation à ce comité.

Les membres travaillent fort pour apprendre le mandat du Comité des usagers et leurs responsabilités et celui du Comité de résidents ainsi que celui du CUCI.

Après six mois, nous sommes désormais prêts à aller devant et prendre les mesures pour se faire mieux connaître par la population.

Avec l'arrivée du Corona virus début mars, nous avons fait relâche au niveau de la tenue des réunions et de rencontres mais nous avons rassuré la gestion de notre disponibilité et notre vigilance auprès des usagers

Lise Viens  
Présidente du Comité des usagers  
Des Pays-d'En-Haut

## ***PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

Notre priorité pour les derniers mois a été de créer une équipe homogène et d'apprendre les forces de chacun pour mettre les qualités de tout le monde à contribution. Les membres ont dû apprendre le mandat d'un comité des usagers en prenant connaissance du cadre de référence et de la loi sur les comités.

Trois personnes ont participé au congrès du RPCU et ont tiré profit des ateliers offerts.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

| <b>NUMÉRO</b> | <b>PRENOM</b>   | <b>NOM</b>       | <b>ROLE</b>                                       |
|---------------|-----------------|------------------|---|
| <b>1.</b>     | <i>Lise</i>     | <i>Viens</i>     | <i>Présidente</i>                                 |
| <b>2.</b>     | <i>Carole</i>   | <i>Tavernier</i> | <i>Vice-présidente</i>                            |
| <b>3.</b>     | <i>Nathalie</i> | <i>Allard</i>    | <i>Membre</i>                                     |
| <b>4.</b>     | <i>Patrice</i>  | <i>Bourdon</i>   | <i>Membre</i>                                     |
| <b>5.</b>     | <i>Lise</i>     | <i>Legros</i>    | <i>Membre</i>                                     |
| <b>6.</b>     | <i>France</i>   | <i>Pelletier</i> | <i>Membre</i>                                     |
| <b>7.</b>     | <i>Michel</i>   | <i>Plaisance</i> | <i>Membre<br/>(démission pendant<br/>l'année)</i> |
| <b>8.</b>     | <i>Soucy</i>    | <i>Gagné</i>     | <i>Membre<br/>(décédé pendant<br/>l'année)</i>    |
| <b>9.</b>     | <i>Dany</i>     | <i>Piché</i>     | <i>Membre<br/>Déménagé au mois de<br/>février</i> |

## COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

| FONCTION                     | PRÉNOM ET NOM  | TÉLÉPHONE           | COURRIEL                                    | ADRESSE POSTALE                  |
|------------------------------|----------------|---------------------|---|----------------------------------|
| Présidente                   | Lise Viens     | 450 229-6601, 77162 | comite.usagers.pdh.cissslau@ssss.gouv.qc.ca | 707 boul Ste-Adèle, Sainte Adèle |
| RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT | Geneviève Côté | 450-432-2777, 65121 | Genevieve.cote@ssss.gouv.qc.ca              | 125 rue Duquet, Ste-Thérèse      |

## **BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ**

### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

*En premier lieu, il a été important de mettre en place un bureau fonctionnel avec téléphone et ordinateur ainsi que l'attribution d'une adresse courriel au sein du CISSS des Laurentides.*

*Tout au long de l'année les membres du comité ont développé leurs connaissances sur le mandat qui leur est attribué par la loi sur la santé et les droits et obligations des usagers de la santé et les services sociaux.*

*Renseigner des usagers à leur demande soit en personne ou par téléphone.*

#### **Promotion :**

*Distribution de 200 calendriers info-droits aux résidents et usagers des services.*

*Prendre les premiers pas pour créer des partenaires avec différentes associations tel : 4Korner, la FADOQ et l'Ant'Aidants.*

*Achat d'objets promotionnels pour offrir lors d'évènements ou conférence afin d'accroître la visibilité du comité.*

*Remise de cartes lors de la fête de la Saint Valentin aux résidents du CHSLD au nom et du Comité des usagers et du Comité de résidents.*

### **2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

*Sans objet*

### **2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS**

*Sans objet*

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

*Lors des rencontres du CUCI la personne déléguée par notre comité des usagers a le rôle de défendre les intérêts collectifs de tous les usagers sur le territoire des Laurentides.*

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

*Deux interventions ont été faites.*

**Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.**

*Participer aux réunions du comité de résidents afin d'offrir support et encadrement.  
Supporter le comité de résidents dans les décisions prises par ce dernier.*

*Intégrer le budget du Comité de résidents dans le budget global du comité des usagers et mettre à leur disposition les argents requis sur présentation de projets et dépenses permises.*

## **REPRÉSENTATION**

*Membre du CUCI des Laurentides*

### **Affiliation**

*Membre du RPCU*

*Membre du CPM*

### **TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ :**

*4 réunions régulières ont été tenues : 30 sept, 4 nov, 20 janv 2020, 3 mars*

*2 réunions spéciales ont été tenues : 26 août 2019 et 7 déc 2019*

*Une réunion devait se tenir le 30 mars mais avec la pandémie il a été impossible de la tenir ainsi que l'assemblée générale.*

### **COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES :**

**Sans objet**

### **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :**

*Les consignes imposées par la pandémie nous créent des contretemps et des restrictions mais nous sommes décidés de mettre en place un processus nous permettant d'accroître notre visibilité sur le territoire et de faire connaître davantage notre rôle et notre mandat auprès des usagers. Par le fait même faire connaître le rôle et mandat du Comité de résidents et la vie dans un CHSLD.*

*Mettre en place un Comité de résidents au nouveau CHSLD Sainte Adèle.*

*Développement et publication d'un dépliant pour le Comité des usagers.*

*Révision et modification des règles de fonctionnement selon le cadre de référence et la Loi du MSSS.*



*Travailler sur le dossier de télécommunications à l'intérieur du CHSLD afin d'assurer un service efficace et adéquat aux résidents.*

*Le recrutement des personnes intéressées à donner de leur temps.*

## **ENJEUX ET RECOMMANDATIONS :**

*Mettre en place un CUCI efficace qui répond aux besoins des comités des usagers et des comités de résidents dans les Laurentides. Le support et implication de la PDG et du président du conseil d'administration sont nécessaire dans ce processus.*

*La PDG doit s'impliquer afin d'assurer que le mandat des comités des usagers et les comités de résidents soient connus par les membres de l'établissement et que les citoyens soient informés du rôle et mandat de ces comités.*

*Nous serons obligés de revoir notre participation au CUCI si nous ne sommes pas capables de mettre en place un CUCI transparent, honnête, homogène ou tous les membres sont respectés et traités comme un membre d'équipe qui peut participer pleinement. Le CUCI aurait avantage de profiter de l'expérience et compétence assis à la table.*

*L'enjeu prioritaire est le recrutement de personnes qualifiés pour faire partie des comités.*

## **HEURES DE BÉNÉVOLAT :**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <i>Communications (téléphone, courriel et autres)</i> | <i>38 heures</i>   |
| <i>Réunions : CU</i>                                  | <i>60 heures</i>   |
| <i>Administration et secrétariat :</i>                | <i>130 heures</i>  |
| <i>Représentation : CUCI</i>                          | <i>55.5 heures</i> |
| <i>Administration au CUCI</i>                         | <i>196 heures</i>  |
| <i>Totale des heures :</i>                            | <i>479 heures</i>  |

## **HEURES TRAVAILLÉES :**

*Secrétaire : 30 heures*

## **CONCLUSION :**

*Quoique l'année a été parfois difficile les membres sont fiers d'avoir réactivé le comité et ils savent que nous avons un grand défi pour l'année : faire la promotion du Comité des usagers.*

*Le comité des usagers désire remplir son mandat tout en respectant les règles en place et le cadre de référence. Il est essentiel de créer des partenariats avec la communauté afin de continuer à se faire connaître et nous espérons pouvoir le faire une fois la pandémie est sous contrôle.*

*Nous comptons également pouvoir faire partis d'un CUCI respectable et consciencieux et surtout un CUCI qui respecte les lois et règles et travaille au bien-être des usagers de tout le service de santé et services sociaux.*

*Pour ce faire il faut faire du recrutement et s'assurer de réaliser des activités bénéfiques et profitables pour l'année à venir.*

*Un gros merci à tous et une bonne continuité à notre comité.*

*Lise Viens  
Présidente  
Comité des usagers des Pays d'En-Haut*

## **DOCUMENTS JOINTS :**

*Rapport du Comité de résidents du CHSLD des Hauteurs  
Rapport financier*



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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1<sup>ER</sup> AVRIL 2019** AU **31 MARS 2020**

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

|                                 |  |                           |  |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|
| <b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b> | <b>CISSS des Laurentides - CU Pays-d'en-Haut</b> | <b>NUMÉRO DE PERMIS :</b> |  |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|

|  |     |                 |
|--|-----|-----------------|
| <b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b><br>(Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)   | (a) |                 |
| <b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b><br>(Au cours de l'exercice visé)  | (b) | 9 443 \$        |
| <b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé)<br>(ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>                | (c) |                 |
| <b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel). | (d) |                 |
| <b>TOTAL DES REVENUS</b><br>(a)+(b)+(c)+(d)=(e)  | (e) | <b>9 443 \$</b> |

|   |  |          |
|---|--|----------|
| <b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>  |  |          |
| Soutien professionnel   |  | 1 050 \$ |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)  |  | 214 \$   |
| Publication de documents du comité  |  | 1 528 \$ |
| Communications interurbaines  |  |          |
| Frais de recrutement  |  |          |
| Formations des membres du comité  |  |          |
| Colloques, congrès, conférences   |  | 850 \$   |
| Frais de déplacement, hébergement   |  | 4 143 \$ |
| Frais postaux   |  | 11 \$    |
| Allocation personne-ressource   |  |          |
| Abonnements revues et journaux  |  |          |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers                               |  | 445 \$   |
| Autres (précisez) :   |  |          |
| Autres (précisez) :   |  |          |
| Autres (précisez) :   |  |          |
| Autres (précisez) :   |  |          |
| Autres (précisez) :   |  |          |
| Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe) |  | (f)      |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b> |  |  |
| <b>REPRÉSENTATION</b>   |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| <b>COORDINATION</b>   |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| <b>HARMONISATION</b>  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| Précisez :  |  |  |
| 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 | 200 \$ |
| 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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

|                           |  |  |
|---------------------------|--|--|
| Frais de déplacement      |  |  |
| Honoraires professionnels |  |  |
| Autres (précisez) :       |  |  |
| Autres (précisez) :       |  |  |
| Autres (précisez) :       |  |  |
| Autres (précisez) :       |  |  |

|   |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| <b>TOTAL DES DÉPENSES</b>   | <b>(g)</b> | <b>8 441 \$</b> |
| <b>SOLDE DES DONS</b><br>(d)-(f)=(h)  | <b>(h)</b> | <b>- \$</b>     |
| <b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)<br><i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i> | <b>(i)</b> | <b>1 002 \$</b> |

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<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 : <i>CISSS des Laurentides</i>  |  |   |
| Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : <i>CU Pays-d'en-Haut</i>   |  |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers   | <input type="checkbox"/> Comité des usagers continué | <input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré |
| Numéro de permis de l'établissement :  |  | Nombre total de comité de résidents : <i>1</i>                |
| 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.                          |  | <i>8443 \$</i>  |
| 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. |  | <i>1000 \$</i>  |
| Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.   |  | <i>1002 \$</i>  |

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.*

*LISE VIENS*

Nom du président du comité des usagers :

*Lise Viens*

Signature :

*2020-5-14*

Date

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

Signature :

Date



---

# **RAPPORT ANNUEL**

**2019-2020**

**Comité de Résidents Centre d'Hébergement  
des Hauteurs**

---

## TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>COMPOSITION ET COORDONNEES.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ .....</b>   | <b>7</b>  |
| 1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS .....                    | 8         |
| 2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS. ....   | 8         |
| 2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS. .... | 9         |
| 3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.....        | 9         |
| <b>TENUE DES RENCONTRES.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>                       | <b>11</b> |
| <b>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>HEURES DE BÉNÉVOLATS .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>CONCLUSION.....</b>   | <b>12</b> |



## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**



Pour le comité de résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs, l'année a été marquée par le départ de M. Soucy Gagné. Jusqu'à la fin de sa vie il a participé au comité, produisant son ultime rapport d'évaluation de la satisfaction des usagers du Centre d'hébergement des Hauteurs en septembre 2019.

Que dire de cette grande aventure, de créer les Jardins de Paysages en Héritages, ancrer ce projet dans la communauté, reliant ainsi les différentes générations dans un projet intégrateur. Se lancer dans ce défi, trouver des collaborateurs, croire à son rêve pour améliorer le milieu de vie des usagers fut une leçon de détermination et de solidarité pour nous tous.

Côtoyer ce grand homme, fut un privilège pour chacun des membres du comité. Ce grand humaniste a laissé sa marque dans nos cœurs. Sa patience, sa grande tolérance et sa compréhension unique des humains à enrichi la vie de chaque personne qui a eu la chance de le connaître. Il était toujours de bons conseils, savait accueillir les confidences, calmer les esprits et défendre ceux qui en avaient besoin.

M. Gagné était une force de la nature, il a travaillé jusqu'à la fin de sa vie, il avait toujours un projet pour s'occuper, cet homme qui était aussi un grand jardinier des esprits, aura semé toute sa vie. Nous aurons eu la chance d'avoir été formé à l'excellence par lui.

*Carole Tavernier*

## **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS 2019-2020**

### ***Reconnaissance***

Cette année le comité de résidents a été actif dans la préparation et la soumission de dossier de candidature pour les prix suivants :

Afin de rendre hommage à M. Soucy Gagné, membre actif du CR de 2013 à 2019. M. Soucy Gagné, était une personne d'exception dans le cadre d'un cheminement de vie et de carrière méritoire. Dossier préparé avec appuis sollicités.

- PRIX BÉNÉVOLAT 2019
- TABLE DES AÎNÉS /MRC PAYS-D'EN-HAUT
- RPCU : PRIX DENIS MARCEAU
- PRIX ORDRE NATIONAL DU QUÉBEC 2019

De plus le comité de résidents a soumis le dossier de Paysage en Héritage :

- PRIX D'EXCELLENCE 2019, CATEGORIE DEVELOPPEMENT DURABLE, DU MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX GOUVERNEMENT DU QUEBEC.

## ***Paysage en héritage***

Collaboration du CR avec Paysage en héritage (le milieu de vie extérieur des résidents, de leurs familles et des visiteurs).

Depuis la prise en charge financière par l'établissement en 2019 pour une période de 5 ans, soutien du comité à ce projet d'aménagement paysager réalisé, on se rappelle, par les bénévoles de la Société d'horticulture et d'écologie Tournenvert. Mise en place par la SHET d'un comité transitoire de bénévoles appelé « Le comité des jardins » dont fait partie, un représentant du comité de résidents.

Ces jardins extérieurs, fierté des résidents et des familles, représentent pour le comité de résidents un apport significatif au mieux-être des personnes hébergées.

Le CR demeure en toute proximité des activités qui s'y déroulent et appuie tous projets innovateurs visant son maintien et son amélioration.

Réalisation des deux corvées annuelles, printemps et automne 2020 avec une quarantaine de bénévoles, ateliers pour résidents et élèves du cycle secondaire, plantation de fines herbes et récolte pour le service alimentaire, fêtes thématiques.

Le comité de résidents était présent lors de la visite d'une délégation de la Belgique (32 personnes) en 2019.

Hommage à M. Soucy Gagné, ex-président du comité de résidents, en octobre 2019, avec la plantation de deux arbustes fruitiers et dévoilement d'une plaque commémorative.

### **COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES (liste à jour au 31 mars 2020)**

| NUMÉRO | PRÉNOM   | NOM        | RÔLE                         |
|--------|----------|------------|------------------------------|
| 1      | Carole   | Tavernier  | PRÉSIDENTE                   |
| 2      | Nathalie | Allard     | VICE-PRÉSIDENTE              |
| 3      | Lise     | Viens      | SECRÉTAIRE                   |
| 4      | Lise     | Legros     | MEMBRE                       |
| 5      | Claire   | Brossoit   | MEMBRE                       |
| 6      | Pascale  | Tremblay   | MEMBRE                       |
| 7      | France   | Pelletier  | MEMBRE                       |
| 8      | Josette  | Cochand    | MEMBRE                       |
| 9      | Patrice  | Bourdon    | MEMBRE                       |
| 10     | Soucy    | Gagné      | MEMBRE Avril -septembre 2019 |
| 11     | Michel   | Filion     | MEMBRE Avril -septembre 2019 |
| 12     | Michel   | Plaisance  | MEMBRE Avril -décembre 2019  |
| 13     | Marc     | Chevanelle | Membre Juin-Août 2019        |

### **COORDONNÉES DU COMITE DE RÉSIDENTS DES HAUTEURS**

**Adresse : 707, Boul de Sainte-Adèle, Sainte-Adèle (QC) J8B 2N1**

**Téléphone : 450-229-6601 poste 77162**

**Courriel : cr.hauteurs.cisslau@ssss.gouv.qc.ca**

## ***BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ***

### ***Rayonnement du Comité de Résidents des Hauteurs :***

- Mme France Pelletier est la déléguée du CR au CU des Pays d'en Haut.
- Mme Lise Legros est la déléguée au sous-comité SAPA / Gestion des risques.
- Mme Lise Legros est la déléguée du CR au CUCI du CISSS des Laurentides.
- Mme Claire Brossoit est la déléguée du CR Comité milieu de vie.
  
- Repas des bénévoles du territoire du CISSS Laurentides. Le 12 avril 2019, une première pour les membres des comités des usagers et de résidents invités à se joindre à cette activité.

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

- Recrutement de 3 nouveaux membres.
- Faire connaître les 12 droits des usagers (hébergés)
- Programme d'accueil des nouveaux résidents. Un membre du CR rencontre les résidents et les familles en suivi à leur admission au CHSLD. Présentation du CR et de sa disponibilité. Référence à la pochette d'accueil pour plus d'informations sur le rôle et responsabilités du CR.
- Présence ponctuelle d'un membre du comité sur les étages du CHSLD afin d'établir un contact personnalisé avec le résident et/ou familles.
- Présence aux événements organisés par le CHSLD et mot d'accueil du comité de résident.
- Assemblée générale annuelle tenue le 8 juin 2019.

## 2. (a) *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés. Partenariat avec la direction de l'Établissement :*

- Rencontre statutaire de la chef d'unité aux rencontres du CR.
- Participation aux réunions du CR de M. Pierre-Olivier Cantin, chef d'équipe cuisinier. Présentation de menus (saisonniers, thématiques, événementiels), de nouvelles formules adaptées, etc. Utilisation de la récolte de petits légumes et d'herbes fraîches provenant des jardins.
- Participation aux réunions du CR de Mme Hélène Quévillon responsable du Service des loisirs.
- Le Comité a distribué des Cartes de souhaits pour les fêtes de Noël et de la Saint-Valentin ce qui permet au comité de maintenir le dialogue avec tous les résidents.

- Projet « La folie en quatre », en lien avec la chanson de Daniel Bélanger, visant à rendre les portes d'accès aux ailes prothétiques invitantes et attrayantes pour les familles et visiteurs tout en favorisant une compréhension de la réalité des résidents atteints de troubles neurocognitifs majeurs. Assistance du CR pour identifier une œuvre à l'effigie de la fleur bleue qu'est le myosotis.
- Nous avons la chance grâce à l'implication et à la présence régulière des membres du Comité d'être en contact direct avec le quotidien des usagers.

## ***2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.***

- La réalisation d'un sondage par M. Soucy Gagné, sondeur expert professionnel, auprès de résidents, s'est terminée en 2019-2020.
- La compilation des résultats a été transmise aux membres du CR. Les résultats ont été déposés à l'attention de la gestion du CHSLD.
- Visite ministérielle le 22 mai 2019, Objectif : rendre compte des observations quant à l'atteinte des objectifs retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées. Rencontre des membres du comité de résidents. Participation à la rencontre d'évaluation qui a suivi en présence de quelques coordonnateurs de service du CHSLD.
- Visite de la présidente-directrice générale du CISSS au CHSLD le 3 mars 2020. Participation du comité de résidents, Mme Landry s'est jointe au comité de résidents pour le dîner par la suite pour échanger.

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

Le rôle du CR se situe au niveau de l'écoute et d'un soutien d'orientation.

Au cours de 2019-2020, le CR a été saisi de quelques situations qu'il a traitées (dans la mesure de son pouvoir d'intervention), et transmises au CHSLD pour identification de solutions ou de prises en charge.

---

#### ***TENUE DES RENCONTRES RÉGULIÈRES DU COMITÉ 2019-2020***

Le comité de résidents a tenu 7 réunions + 1 AGA.

- 29 avril 2019
- 8 juin 2019 (Aga)
- 26 août 2019
- 30 septembre 2019
- 4 novembre 2019
- 7 décembre 2019
- 20 janvier 2020
- 3 mars 2020
- 30 mars 2020 (annulée en raison de la pandémie)
  
- Moyenne de participation à chaque Réunion : 83 % - avec quorum pour chacune des rencontres)



---

## **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR 2020-2021**

- La pandémie de COVID-19 sévissant toujours au Québec, le seul plan d'action actuellement est d'informer et soutenir les usagers et leurs familles.
- Le comité de résidents mettra en fonction une page Facebook pour faciliter la circulation d'information pour 2020-2021.
- Les réunions se tiendront virtuellement aussi longtemps que le confinement sera en vigueur.
- Le comité fera preuve de flexibilité et s'adaptera pour répondre aux besoins futurs des résidents et de leurs familles en collaboration avec la direction de l'établissement.
- Assurer la pérennité de l'engagement financier du CISSS des Laurentides dans les jardins Paysage en Héritage.
- Travailler sur le projet de transport adapté pour les résidents.

---

## **ENJEUX ET RECOMMANDATIONS**

- Recruter de nouveaux membres
- Améliorer la synergie du Comité de Résidents avec le Comité d'Usager des Pays d'en Haut.
- Établir des liens de partage avec les autres comités de résidents du nord des Laurentides.

---

## **HEURES DE BÉNÉVOLAT DES MEMBRES DU COMITÉ**

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| Reconnaissance      | 113 heures  |
| Facebook            | 11 heures   |
| Administration      | 569 heures  |
| Délégation          | 321 heures  |
| Colloque/ Formation | 80 heures   |
| Réunions            | 195 heures  |
| <br>                |             |
| Total               | 1289 heures |

## **CONCLUSION**

Merci à tous les membres du comité de résidents des Hauteurs pour toutes les nombreuses heures que vous nous avez données cette année.

Grâce à leur implication, les membres du comité de résidents ont contribué à faire une différence pour nos usagers.

Avec notre imagination fertile et la complicité de tous, le comité a réussi à trouver de nouveaux moyens pour renseigner, défendre, accompagner et promouvoir les droits de nos usagers dans le respect de tous pour améliorer leurs conditions de vie.

J'aimerais aussi souligner les valeurs d'entraide, de soutien et de bienveillance qui animent les membres du comité de résidents des Hauteurs

Avec le début de la pandémie qui est venue complexifier la vie de tout un chacun, notre comité de résidents a su s'adapter et être là pour vous, afin de continuer à prendre soin de vos besoins comme usagers et familles.

Carole Tavernier  
Présidente du Comité de résidents  
Centre d'Hébergement des Hauteurs