

# **RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DES SOMMETS 2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>3</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>6</b>
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....</b>	<b>7</b>
<b>DOCUMENTS JOINTS .....</b>	<b>7</b>

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Les membres du comité des usagers des Sommets méritent grandement notre reconnaissance pour tout le travail effectué, malgré une année encore marquée par des éclosions de COVID-19.

Le comité est constitué de membres provenant de différents milieux et ayant des responsabilités distinctes : des représentants des usagers en hébergement du territoire des Sommets, une représentante d'un organisme communautaire anglophone qui offre aussi des services en français et des représentants de la communauté qui travaillent à informer le comité des usagers. Tous ensemble, ils oeuvrent à améliorer les conditions de vie des usagers. Certains s'impliquent aussi dans des dossiers particuliers d'intérêt public. Ils poursuivent inlassablement leur tâche dans leurs obligations légales et tentent de répondre adéquatement aux besoins des usagers.

Merci à tous, je suis fière de travailler à vos côtés.

Dolorès Lemay, présidente

## **PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Aucun.

## **BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
  - Création d'un dépliant sur lequel sont indiqués les droits et les obligations des usagers ;
  - Achat et distribution d'un calendrier des comités des usagers qui renseigne également les usagers, résidents et même les employés sur leurs droits et obligations;
  - Page Facebook.
2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents.
  - Par l'entremise des comités de résidents, se tenir informé de la situation dans les CHSLD de la région.

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

- Par la discussion et l'intervention auprès des usagers qui font appel au comité (boîte vocale ou courriel) ainsi que par l'implication des bénévoles auprès de la clientèle en hébergement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers/résidents.
- Maltraitance – Implication de membres du comité dans d'autres comités : la vice-présidente participe aux rencontres du comité régional contre la maltraitance envers les personnes âgées et le trésorier est usager-partenaire au comité stratégique contre la maltraitance;
  - Présence d'une représentante au comité d'un organisme offrant des services aux personnes anglophones de la région (défense du droit d'obtenir des services et soins en langue anglaise);
  - Participation aux rencontres du comité des usagers du centre intégré et aux rencontres d'information trimestrielles du CISSS des Laurentides.
  - Présence aux activités des loisirs et dans les centres d'hébergement, ce qui permet d'observer, de prendre les commentaires des résidents et des familles et d'en informer les comités de résidents;
  - Collaboration au projet de la Maison des aînés en participant à différents volets du projet; y apporter nos commentaires, préoccupations et suggestions pour les futures installations.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité (facultatif).
- Réponses aux demandes individuelles reçues (par courriel ou boîte vocale) et en assurer le suivi.
5. 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.
- La personne-ressource du comité des usagers assiste les comités de résidents dans leurs fonctions;

- Un budget de 1000 \$ est disponible pour chaque comité de résidents, afin d'assurer le remboursement des frais de déplacement (et autres) des membres.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Dolorès	Lemay	Présidente – représentante du comité de résidents (CR) du Pavillon Philippe-Lapointe
Lise	Viens	Vice-présidente
Alain	Masson	Trésorier
Dominique	Hébert	Membre – représentante du CR des CHSLD de Mont-Tremblant et de Labelle
Marie-Noëlle	Larouche	Membre – représentante du CR des CHSLD de Mont-Tremblant et de Labelle
Chloée	Alary	Membre – représentante d'un organisme communautaire (4Korners)

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente  
Courriel de la présidente

Dolorès Lemay  
dolores.lemay.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource  
Courriel de la personne-  
ressource

Julie Simard  
julie.simard.cu.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

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

234, rue Saint-Vincent  
Sainte-Agathe-des-Monts J8C 2B8  
819 324-4000, poste 34334

Courriel du comité	<a href="mailto:comite.usagers.sommets@ssss.gouv.qc.ca">comite.usagers.sommets@ssss.gouv.qc.ca</a>
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/comitedesusagersdessommets">https://www.facebook.com/comitedesusagersdessommets</a>
Page Web (lien hypertexte)	<a href="https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/des-sommets/">https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/des-sommets/</a>

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
21 avril 2022	Virtuel
19 mai 2022	Virtuel
16 juin 2022	Virtuel
22 septembre 2022	Virtuel
18 octobre 2022	Présentiel
24 novembre 2022	Virtuel
26 janvier 2023	Virtuel
23 février 2023	Virtuel
23 mars 2023	Virtuel

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

Les usagers sont référés au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides et/ou à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides.

## PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Distribution d'objets promotionnels, de dépliants, de signets et de calendriers des comités des usagers;
- Projet de visibilité (affichage sur les écrans installés dans les établissements);
- Remise en place des boîtes à suggestions.

## CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Ouverture de la Maison des aînés de Sainte-Agathe-des-Monts	Assister le CR des CHSLD de Mont-Tremblant et de Labelle qui « suivra » les résidents de Mont-Tremblant et poursuivra ses activités à la Maison des aînés de Sainte-Agathe durant les travaux de rénovation à Mont-Tremblant.
Assemblée générale annuelle	Organiser une AGA l'automne prochain.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Recrutement et rétention de membres bénévoles	Rendre attrayant et intéressant le bénévolat effectué comme membre d'un comité

## DOCUMENTS JOINTS

Annexe – 3A Rapport financier des comités des usagers.

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des comités des usagers.

Rapport d'activités du comité de résidents du Pavillon Philippe-Lapointe.

Rapport d'activités du comité de résidents des centres d'hébergement de Mont-Tremblant et de Labelle.

**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 2022 AU 31 MARS 2023**

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 - CUC des Sommets</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	--	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	40 325 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	33 726 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<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).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>74 051 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2 745 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		500 \$
Colloques, congrès, conférences		1 035 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		12 386 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	3 Comité résidents	3 000 \$
Autres (précisez) :	Réunions	522 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		<b>(f)</b>

<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.)		1 488 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE 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>21 676 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (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) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>52 375 \$</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 2022 AU 31 MARS 2023

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

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers des Sommets			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 3	
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.			30 726 \$
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.			3 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			52 375 \$

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*

Dolores Lemay

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

20/04/2023

Date

Mario Bisson

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



Signature :

2023-05-24

Date



**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
DU COMITÉ DE RÉSIDENTS  
DU PAVILLON PHILIPPE-LAPOINTE  
2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>3</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ .....</b>	<b>4</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>6</b>
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....</b>	<b>6</b>

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Encore cette année, je tiens à remercier tous les membres du comité de résidents du Pavillon Philippe-Lapointe. Leur généreuse implication permet de veiller à la qualité de vie des résidents et à nous assurer que ces derniers vivent dans un milieu stimulant, qui répond bien à leurs besoins.

Malgré les éclosions de COVID-19, il a été possible de tenir les réunions en présentiel, au Pavillon Philippe-Lapointe, pour huit des neuf rencontres organisées.

Tout au long de l'année, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le personnel des différents services qui œuvrent pour le bien-être des résidents. Le gestionnaire de l'établissement a toujours été disponible pour nous informer et pour répondre à nos questions, dans un climat de confiance et de transparence. Je tiens aussi à remercier tout le personnel qui veille à la pleine satisfaction des besoins de la clientèle.

Tous les membres du comité demeurent disponibles et à l'écoute des résidents et de leurs familles. Nous essayons de répondre adéquatement à leurs questionnements.

Dolorès Lemay, présidente

## **PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Aucun.

## **BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
  - Participation à la création d'un dépliant en collaboration avec le comité des usagers des Sommets ;
  - Distribution du calendrier des comités des usagers informant des droits des usagers aux résidents des CHSLD (et proposition d'œuvres pour le calendrier de l'an prochain, afin d'apporter un sentiment d'appartenance des résidents à ce projet);

- Participation au journal du Pavillon Philippe-Lapointe : le comité propose une page tous les mois, dans laquelle un droit ou une responsabilité des usagers est expliqué(e).
2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents.
- Intervention auprès des gestionnaires afin de s'assurer de la qualité des soins et services reçus;
  - Invitation de représentants des Services alimentaires et des loisirs aux rencontres du comité, afin de s'informer et de s'assurer de la qualité des services offerts.
- B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers/résidents à l'égard des services obtenus.
- Présence dans l'établissement afin de recueillir les commentaires et suggestions des résidents et prendre note de la situation sur place;
  - Participation d'un usager-partenaire aux rencontres.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers/résidents.
- Aucune demande individuelle reçue.
  - Participation de la présidente à cinq rencontres de la Table d'hébergement SAPA avec madame Nathalie Houle afin de donner voix aux préoccupations du comité au niveau régional.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Dolorès	Lemay	Présidente
Rollande	Blondin	Vice-présidente
Louise	Brisebois Chartrand	Trésorière
Diane	Fortin	Membre – représentante de famille
Christian	Chartrand	Membre
Danielle	Levert	Membre – représentante de famille

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Dolorès Lemay
Courriel de la présidente	dolores.lemay.sommets@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Julie Simard
Courriel de la personne-ressource	julie.simard.cu.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques (numéro sans frais)	234, rue Saint-Vincent Sainte-Agathe-des-Monts J8C 2B8  819 324-4000, poste 34334
Courriel du comité	comite.usagers.sommets@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/comitedesusagersdessommets">https://www.facebook.com/comitedesusagersdessommets</a>
Page Web (lien hypertexte)	<a href="https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/des-sommets/">https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/des-sommets/</a>

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
8 avril 2022	Présentiel
5 mai 2022	Présentiel
17 juin 2022	Virtuel
8 septembre 2022	Présentiel
6 octobre 2022	Présentiel
10 novembre 2022	Hybride
12 janvier 2023	Hybride
9 février 2023	Présentiel
9 mars 2023	Présentiel

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

Aucune.

## **PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

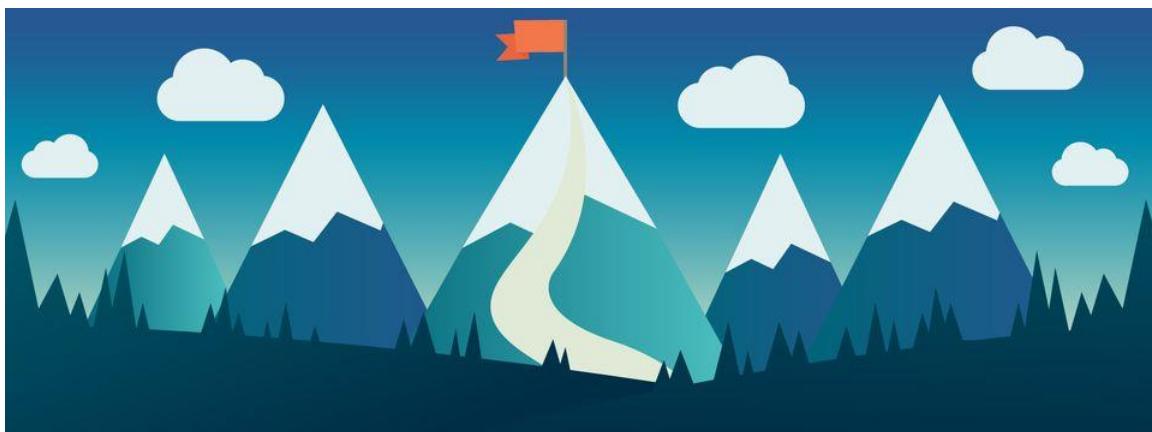
- Distribution des calendriers des comités des usagers, de dépliants et de signets réalisés avec le comité des usagers des Sommets;
- Distribution de signets;
- Révision du contenu des pochettes d'accueil des résidents.

## **CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)**

<b>Enjeux locaux</b>	<b>Pistes d'amélioration</b>
Plus de visibilité	Le comité doit s'afficher davantage afin de mieux rejoindre les résidents et d'être plus efficace dans ses rôles.
Assemblée générale annuelle	Organiser une AGA.

<b>Enjeux régionaux</b>	<b>Pistes d'amélioration</b>
Recrutement et rétention de membres bénévoles	Rendre attrayant et intéressant le bénévolat effectué comme membre d'un comité.





# **RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DES CHSLD DE MONT-TREMBLANT ET DE LABELLE 2022-2023**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>3</b>
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....</b>	<b>4</b>
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....</b>	<b>6</b>
<b>PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....</b>	<b>6</b>

## **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Je tiens à remercier les membres toujours présents au comité, mais également ceux qui ont dû le quitter. Je suis bien heureuse d'accueillir aussi de nouveaux membres.

Ce fut une année de surprises et de changements. Le départ de la trésorière et de la personne-ressource nous a mis à rude épreuve, mais nous continuons notre travail.

Le déménagement vers la Maison des aînés de Sainte-Agathe-des-Monts qui a été reporté au mois de mai 2023, alors qu'il devait avoir lieu en septembre ou octobre 2022, aura eu comme conséquence qu'aucun projet n'a été réalisé à Mont-Tremblant.

Pour Labelle, le projet de la Maison des aînés est toujours en place, mais nous avons besoin de bénévoles pour former le comité de résidents. Il y a eu aussi des changements, dont une nouvelle gestionnaire d'établissement.

Je souhaite aux résidents et au comité de résidents un avenir meilleur et moins de perturbations dans le futur.

Marie-Noëlle Larouche, présidente

## **PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Aucun. Trois facteurs principaux compliquent la réalisation de projets :

- Plusieurs changements en ce qui concerne les gestionnaires et chefs des installations;
- Les projets sont sans cesse annulés ou reportés en raison des déménagements prévus, autant à Mont-Tremblant qu'à Labelle;
- Le comité a également des problèmes de recrutement et de rétention de membres.

Dans ce contexte, il est difficile d'avoir une vision à long terme et de réaliser des projets majeurs.

## **BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
  - Participation à la création d'un dépliant en collaboration avec le comité des usagers des Sommets;
  - Distribution du calendrier des comités des usagers informant des droits des usagers aux résidents des CHSLD (et proposition d'œuvres pour le calendrier de l'an prochain, afin d'apporter un sentiment d'appartenance des résidents à ce projet).
  
2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents.
  - Intervention auprès des gestionnaires afin de s'assurer de la qualité des soins et services reçus;
  - Invitation des responsables des loisirs aux rencontres du comité, pour s'informer de l'offre des loisirs dans les centres (priorité accordée à la santé mentale des résidents).

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

  - Présence dans l'établissement afin de recueillir les commentaires et suggestions des résidents et prendre note de la situation sur place.
  
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers/résidents.
  - Aucune demande individuelle reçue.
  - Participation de la présidente aux rencontres avec Mme Nathalie Houle afin de donner voix aux préoccupations du comité au niveau régional.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Marie-Noëlle	Larouche	Présidente
Dominique	Hébert	Vice-présidente – Mont-Tremblant
Réal	Latour	Vice-président – Labelle
Hélène	Deschamps	Membre
Francine	Carter	Membre
Yves	Provost	Membre

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Marie-Noëlle Larouche

Courriel de la présidente

larouchemarie18@gmail.com

Personne-ressource

Julie Simard

Courriel de la personne-ressource

julie.simard.cu.ciesslerau@ssss.gouv.qc.ca

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

234, rue Saint-Vincent  
Sainte-Agathe-des-Monts J8C 2B8

819 324-4000, poste 34334

Courriel du comité

comite.usagers.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Facebook

<https://www.facebook.com/comitedesusagersdessommets>

Page Web (lien hypertexte)

<https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/des-sommets/>

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
14 avril 2022	Virtuel
9 mai 2022	Virtuel
9 juin 2022	Présentiel
15 septembre 2022	Présentiel
11 octobre 2022	Présentiel
15 décembre 2022	Présentiel
19 janvier 2023	Présentiel
16 février 2023	Présentiel

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

Aucune.

## PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Distribution des calendriers des comités des usagers, de dépliants et de signets réalisés avec le comité des usagers des Sommets;
- Participation au journal des CHSLD.

## CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Déménagement	Assurer un déménagement sécuritaire pour les résidents et une bonne intégration dans leur nouveau milieu de vie.
Mise en place d'un comité à Labelle	Recruter les trois membres nécessaires à la création d'un comité de résidents au CHSLD de Labelle.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Recrutement et rétention de membres bénévoles	Rendre attrayant et intéressant le bénévolat effectué comme membre d'un comité.

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides**

**Québec** 