



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

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----------|
| MOT DU PRÉSIDENT | 3 |
| PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE | 3 |
| BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE | 4 |
| COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ | 5 |
| COORDONNÉES DU COMITÉ | 5 |
| COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES | 6 |
| PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE | 6 |
| CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)..... | 7 |
| DOCUMENTS JOINTS | 7 |

MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2022-2023 s'est déroulée en partie durant la fin de la pandémie pour notre comité d'usagers. Ainsi, seuls le président et la secrétaire du comité ont assuré la poursuite des activités.

Quelques réunions mensuelles ont eu lieu lors de diners au restaurant, car nous réunir à l'hôpital demeurait problématique, étant donné l'obligation de porter le masque en tout temps.

Comme président, j'ai tenté de rester informé de ce qui se passait dans notre hôpital, mais l'accès m'était interdit la majorité du temps. J'ai transmis à l'occasion un courriel aux membres du comité pour les informer de mes actions durant les derniers mois.



Gilles Biron, m.b.a.
Président

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité s'était donné un plan d'action dont les principaux objectifs visaient la promotion de la visibilité et une meilleure présence dans les différents comités du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides.

Il a de la sorte poursuivi la promotion de son existence dans les établissements sous son autorité par une publication bilingue, disponible dans les présentoirs. Durant l'année 2022, une page de publicité a été publiée à deux reprises dans un hebdomadaire local (Argenteuil), et ce, dans le but de faire connaître le comité ainsi que les droits des usagers.

À plusieurs occasions, des sacs pliables, des porte-clefs lumineux et des stylos disposés sur des tables étaient disponibles aux différentes portes d'entrée de l'hôpital.

Le comité a fait imprimer 5000 calendriers Info-droits et en a distribué environ 4000 à Lachute, Grenville et à Gore, lors des campagnes de vaccination antigrippale. Il en a remis environ 600 à Centraide Laurentides pour une distribution dans les paniers de Noël.

Des calendriers ont également été offerts à la *Maison Populaire* et au *Carrefour des femmes*. De plus, une caisse a été donnée gracieusement à la Résidence Lachute.

La fin de la pandémie nous offre la possibilité d'une tentative de participation à l'élaboration du calendrier Info-droits pour distribution lors de la campagne de vaccination à l'automne 2023.

Par ailleurs, nous avons collaboré financièrement en offrant un montant de 1000 \$ pour l'atelier de peinture, et ce, avec le comité des résidents.

Des espaces publicitaires ont été réservés dans le rapport annuel 2022 de la Fondation de l'hôpital. Nous avons également publié sur les cahiers et crayons à colorier remis aux enfants qui fréquentent le CLSC. Nous avons rémunéré la secrétaire du comité pour le travail effectué.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :
 - ✓ Distribution de dépliants et de calendriers et publicité dans le journal.

2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers/résidents :
 - ✓ Contact avec le comité des résidents et don financier pour l'atelier de peinture.

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

 - ✓ Sondage à effectuer en 2023, présentement en préparation avec une firme externe.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers/résidents :
 - ✓ Usagers informés de leurs droits et obligations dans le dépliant distribué et affiches apposées.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte :
 - ✓ Coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services inscrites au calendrier des usagers qui a été distribué.

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 :

- ✓ Discussion des activités pour les résidents entre la secrétaire du comité des usagers et la secrétaire du comité de résidents.
- ✓ Participation d'un membre du comité des usagers au comité de résidents des deux CHSLD d'Argenteuil.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

| IDENTITÉ | | RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE) |
|-----------|---------|--|
| Prénom | Nom | |
| Gilles | Biron | Président |
| Hubert | Pilon | Vice-président |
| Kristine | Racette | Secrétaire, trésorière |
| Pierrette | Debiens | Membre |
| Ghyslaine | Lemay | Membre |
| Alfred | Daoust | Membre |

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président
Courriel du président

| |
|-------------------------|
| Gilles Biron |
| birongilles45@gmail.com |

Personne-ressource
Courriel de la personne-ressource

| |
|---|
| Kristine Racette |
| comite.usagers.arg.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |

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

| |
|----------------------------------|
| 145, avenue de la Providence |
| Lachute, Québec |
| J8H 4C7 |
| 450 562-3761, boîte vocale 72199 |

Courriel du comité

| |
|---|
| comite.usagers.arg.cissslau@ssss.gouv.qc.ca |
|---|

Facebook

Page Web (lien
hypertexte)

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

| Date | Mode (présentiel, virtuel) |
|------------------|----------------------------|
| 23 novembre 2022 | Présentiel |
| 7 février 2023 | Présentiel |
| 21 mars 2023 | Présentiel |

Tenue de quelques réunions avec les membres quand il n'y avait pas d'interdictions. Les rencontres ont eu lieu au restaurant, puisque les salles de réunion au CMSSS d'Argenteuil étaient difficiles d'accès. (Obligation de porter un masque en permanence).

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

À toutes les occasions où nous avons été sollicités pour aider et conseiller un usager qui désirait faire une plainte, nous l'avons assisté dans la façon de faire et tenté, par la suite, de suivre le déroulement et le cheminement de la plainte.

Les coordonnées du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services sont indiquées dans toutes nos publications.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Participation au calendrier Info-Droits 2024;
- Distribution d'objets promotionnels;
- Recrutement de nouveaux membres;
- Sondage de satisfaction auprès des usagers de la population d'Argenteuil.

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

| Enjeux locaux | Pistes d'amélioration |
|---|--|
| Visibilité du comité | Des kiosques seront organisés pour rencontrer les usagers en personne. |
| Connaissance des besoins de nos usagers | Un sondage de satisfaction sera effectué auprès de la population. |

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 Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} 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 ».

| | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|
| NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : | CISSS des Laurentides - CU Argenteuil | NUMÉRO DE PERMIS : | |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|

| | | |
|--|------------|------------------|
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé) | (a) | 2 441 \$ |
| BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé) | (b) | 18 179 \$ |
| TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i> | (c) | |
| DONS (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) | |
| TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e) | (e) | 20 620 \$ |

| | | |
|---|------------|----------|
| 1. DÉPENSES GÉNÉRALES | | |
| Soutien professionnel | | |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) | | 23 \$ |
| Publication de documents du comité | | |
| Communications interurbaines | | |
| Frais de recrutement | | |
| Formations des membres du comité | | |
| Colloques, congrès, conférences | | (581) \$ |
| Frais de déplacement, hébergement | | 809 \$ |
| Frais postaux | | |
| Allocation personne-ressource | | 2 886 \$ |
| Abonnements revues et journaux | | |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | 810 \$ |
| 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) | |

| | | |
|---|--|--|
| 2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ | | |
| REPRÉSENTATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| COORDINATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| HARMONISATION | | |
| 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.) | | 1 515 \$ |
| Activités d'information auprès des usagers et des proches | | |
| Déplacement, hébergement | | |
| Matériel de promotion (précisez ci-dessous) | | |
| Précisez : | Calendrier CU | 6 933 \$ |
| Précisez : | Objets promotionnels divers | 6 258 \$ |
| 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 : | Objets promotionnels divers | 1 158 \$ |
| 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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

| | | |
|---------------------------|--|--------|
| Frais de déplacement | | 415 \$ |
| Honoraires professionnels | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |

| | | |
|---|------------|------------------|
| TOTAL DES DÉPENSES | (g) | 20 226 \$ |
| SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h) | (h) | - \$ |
| SOLDE AU 31 MARS 20__ (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> | (i) | 394 \$ |

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^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

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 : CISSS des Laurentides | | | |
| Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Argenteuil | | | |
| <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 : 1 | |
| 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. | | | 17 179 \$ |
| 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. | | | 1 000 \$ |
| Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé. | | | 394 \$ |

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.

Gilles Biron

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

2023-05-02

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 CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX D'ARGENTEUIL
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----------|
| MOT DU COMITÉ | 3 |
| PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE | 3 |
| COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ | 3 |
| COORDONNÉES DU COMITÉ | 3 |
| COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES | 4 |
| PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE | 5 |
| CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)..... | 5 |

MOT DU COMITÉ

Considérant les nombreux changements au sein du comité de résidents, nous n'avons pas déterminé qui serait à la présidence pour le moment. Le comité est toujours en restructuration.

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Aucun projet majeur n'a été réalisé au cours de l'année.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

| IDENTITÉ | | RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE) |
|-----------|-----------------|--|
| Prénom | Nom | |
| Maria | Gomez | Résidente |
| Thérèse | Pharand | Résidente |
| Daniel | Landriault | Résident |
| Jules | Dupéré | Résident |
| Daniel | Guay | Proche aidant |
| Dominique | Boulay | Proche aidante |
| Élise | Gauthier-Mayers | Membre (cheffe d'unité) |
| Camille | Boucher | Membre (cheffe d'unité) |
| Sonia | Sobolewski | Membre (cheffe d'unité) |
| Jessica | Bertrand | Secrétaire |

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidence

Personne pour le moment

Courriel de la présidence

Personne-ressource

Jessica Bertrand

Courriel de la personne-ressource

Jessica.bertrand.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

| | |
|--|---|
| Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais) | 145, avenue de la Providence, Lachute, QC, J8H 2C7 450 562-3761, poste 72328 |
| Courriel du comité | Courriel de Jessica Bertrand |
| Facebook | Aucun |
| Page Web (lien hypertexte) | Aucun |

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

| Date | Mode (présentiel, virtuel) |
|-------------------|----------------------------|
| 13 avril 2022 | Présentiel |
| 25 mai 2022 | Présentiel |
| 06 juillet 2022 | Présentiel |
| 28 septembre 2022 | Présentiel |
| 9 novembre 2022 | Présentiel |
| 18 janvier 2023 | Présentiel |
| 29 mars 2023 | Présentiel |

Les rencontres ont lieu environ aux six semaines. Toutefois, considérant les éclosions survenues, certaines rencontres ont été exceptionnellement annulées. Un compte rendu est rédigé après chaque rencontre par les agentes administratives. Une cheffe d'unité ou la gestionnaire anime les rencontres. Les résidents et les proches aidants sont toujours les bienvenus, même s'ils ne font pas partie du comité.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Ne s'applique pas pour ce comité jusqu'à présent.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- I. Le réaménagement de la cour extérieure des résidents est une priorité pour le moment. Madame Dominique Boulay, proche aidante, a contacté un entrepreneur à l'externe du CISSS pour créer un plan d'aménagement. Ce plan a ensuite été proposé au Service des installations matérielles de l'hôpital. Le processus est entrepris et devrait être effectif pour l'été 2023.
- II. Quelques nouvelles activités seront aussi mises en place dans les prochaines semaines par le Service des loisirs et Isabelle Carrière, éducatrice spécialisée. Certaines de ces activités ont demandé la collaboration de différents établissements gouvernementaux, municipaux et scolaires afin de rendre le tout possible.
- III. En 2023, nous tenterons de recruter de nouveaux membres au sein du comité de résidents et de déterminer les rôles de chacun.

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

| Enjeux locaux | Pistes d'amélioration |
|---|---|
| Recrutement de nouveaux membres | Message publié dans le journal des résidents et des familles. Informer les membres du comité. |
| Diminuer les dépenses et trouver des ressources pour amasser des fonds en vue de l'aménagement de la cour | Madame Dominique Boulay a amassé des dons pour le réaménagement de la cour. Des démarches seront effectuées pour trouver les sommes d'argent nécessaires via les enveloppes budgétaires du CHSLD. |

| Enjeux régionaux | Pistes d'amélioration |
|------------------|-----------------------|
| Aucun | |

