



COMITÉ DES
USAGERS DE
SAINT-JÉRÔME



RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DES USAGERS DE SAINT-JÉRÔME 2024-2025

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	3
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
FORMATION	5
COORDONNÉES DU COMITÉ	6
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ	6
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	6
CONCLUSION	7
DOCUMENTS JOINTS	7

MOT DU PRÉSIDENT

Santé Québec est entrée en fonction le 1^{er} décembre 2024 à la suite de la promulgation de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux, relative à la gouvernance du réseau de la santé. Le principe fondateur de la création de cette agence se rattache à la gestion de proximité dont la volonté est clairement établie de s'assurer que la gestion des activités locales reste sous responsabilité locale. À ce sujet, le regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a tenu une rencontre pour réfléchir à la réorganisation de nos comités. Le CUCI a relevé cet enjeu de gouvernance en entamant des discussions avec tous les comités des usagers et de résidents de son territoire. L'objectif portait sur la vision de notre organisation comme comité d'usagers pour mieux desservir nos clientèles. Grâce à cet exercice de réflexion, le comité des usagers de Saint-Jérôme (CU SJ) a pu explorer de nouvelles idées tout en évaluant ses options pour mieux servir ses usagers. Cette démarche a finalement conduit au maintien du statu quo dans son mandat actuel d'organisation communautaire au sein du réseau local de services (RLS). Depuis 25 ans, le CU SJ poursuit inlassablement son travail de terrain pour se faire connaître dans sa communauté par sa proximité avec ses usagers. Le modèle du comité des usagers établis par le réseau de santé de l'époque a fait ses preuves. Alors pourquoi changer !

Daniel Leduc

PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Élaboration d'un support média numérique pour faire connaître notre comité à la population et l'informer sur ses droits et obligations.
- Élaboration d'un formulaire sur la collecte des insatisfactions de manière anonyme en enregistrant uniquement la date, le type de lieu et les droits concernés. L'outil fera l'objet d'une mise à jour par l'ajout de vidéos explicatifs de chacun des droits. Ce nouvel outil numérique marque un tournant pour l'élaboration des plans de suivi et des actions du comité visant à l'amélioration de la qualité des soins et services.
- Participation de six membres au congrès RPCU 2024 à Trois-Rivières sous le thème « *20 ans au service des usagers pour la défense de leurs droits* ».
- Participation de trois membres au colloque « *Journée de L'APPUI 2025* » ayant pour thème « *Lumière sur la proche aide* ».

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

De la fonction « *Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations* », le comité a tenu des kiosques d'informations pour sensibiliser la population sur leurs droits. Mentionnons ici le Salon des aînés, la Semaine des droits des usagers nationale, le kiosque d'information au Carrefour du Nord où plus de 2000 objets promotionnels ont été distribués. De plus, 4000 calendriers annuels régionaux regroupant tous les comités du territoire du CISSS LAU ont été distribués dans plus de 30 établissements, tant publics que privés, du grand Saint-Jérôme.

De la fonction « *Promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie et participer à l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement* », le comité a présenté une conférence sur la gestion du stress ainsi qu'une autre sur le mandat de protection et directives médicales anticipées. Plus de 200 usagers se sont présentés aux deux activités. Le CU SJ est fier de collaborer avec ses partenaires TRARA, l'AREQ, AQDR, Biblio SJ dans l'organisation de ces événements.

Cette année, le comité a reçu 37 insatisfactions d'usagers, touchant à 84 reprises, les douze droits reconnus dans la LSSSS. Les plus touchés sont le droit à l'information (21 %) et le droit aux services (56 %) et plus particulièrement, les aspects scientifiques, humains, personnalisés, avec continuité et sécuritaires. La situation à l'urgence de HSJ est préoccupante et présente un défi dans l'amélioration de la qualité des soins et services. Le plan

d'action 2025-2026 reflètera cet enjeu prioritaire. Les gestionnaires de HSJ seront interpellés à collaborer dans la recherche de pistes de solutions dans une perspective d'amélioration en continu.

Nous souhaitons remercier la direction des installations de HSJ-CLSC pour leur écoute à l'égard de notre comité de même que des usagers référés.

De la fonction « 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 présidente du comité de résidents de Saint-Jérôme (CR SJ) participe à chaque rencontre du CU SJ en y présentant leurs dossiers. La collaboration entre les deux comités est excellente.

FORMATION

Les membres ont pris part à diverses formations organisées par le CUCI et du RPCU. Au total, 124 heures de formation ont été compilées.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(Président, Vice-Président, Membre)
Daniel	Leduc	Président et trésorier
Michèle	Lajeunesse	Vice-présidente
Johanne	Bazinet	Présidente du CR-CHSLD SJ
Denise	Pichette	Membre de la population
Micheline	Leduc	Membre de la population
André	Payer	Membre de la population
Jacquy	Dagobert	Membre de la population
Sylvie	Lapierre	Membre de la population
Marie-Andrée	St-Jacques	Membre de la population

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président	M. Daniel Leduc
Courriel du président	daniel.leduc.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	
Courriel de la personne – ressource	comité.des.usagers.cissslau@sss.gouv.qc.ca
Adresse postale et coordonnées téléphoniques du comité	200, rue Rolland Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1 450 436-3061 option 7
Courriel du comité	comité.des.usagers.cissslau@sss.gouv.qc.ca
Facebook	facebook.com/2018CU
Page Web (lien hypertexte)	santelaurentides.gouv.qc.ca

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Date	Mode
15 avril 2024	Présentiel
13 mai 2024	Présentiel
18 juin 2024 — AGA	Présentiel
16 septembre 2024	Présentiel
7 octobre 2024	Présentiel
16 décembre 2024	Présentiel
27 janvier 2025	Virtuel
10 mars 2025	Présentiel

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité poursuivra sa mission d'informer la population en organisant des activités de proximité. Il renforcera également sa collaboration avec l'établissement en unissant ses forces et ses idées à celles de ses partenaires, dans le but de créer un partenariat solide et durable. L'enjeu d'une amélioration en continu de la qualité des soins et services reçus à l'urgence de

HSJ sera notre priorité dans nos interventions avec les gestionnaires de l'établissement.

Le comité projette d'offrir à la communauté des sessions d'information par l'intermédiaire de son nouvel outil numérique. La place du comité dans l'espace public, le savoir des droits et des obligations des usagers pour servir leur intérêt seront illustrés lors de nos échanges avec les citoyens.

Le comité continuera de collaborer avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides, ainsi qu'avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides, qui sont des ressources essentielles.

CONCLUSION

Merci à chacun d'entre vous, membres du comité, pour votre contribution inestimable à cette mission. Ensemble, nous avons accompli tant de choses, et, ensemble, nous continuerons à faire une différence significative dans la vie des usagers.

Merci aux usagers qui ont pris le temps de nous faire part de leurs préoccupations.

Je suis rempli d'optimisme et d'enthousiasme pour la prochaine année. Nous continuerons à innover, à collaborer et à nous engager envers notre communauté.

Daniel LeDuc

Président — Comité des usagers de Saint-Jérôme

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 CHSLD de Saint-Jérôme 2024-2025

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 2024 AU 31 MARS 2025

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 - CUC Saint-Jérôme	NUMÉRO DE PERMIS :	
--------------------------	--	--------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	82 580 \$
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)	82 580 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		156 \$
Publication de documents du comité		30 \$
Communications interurbaines		47 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		138 \$
Colloques, congrès, conférences		6 831 \$
Frais de déplacement, hébergement		5 400 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		38 048 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 \$
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.)		5 589 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		702 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :	Affiches et articles divers	990 \$
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 :	Sacs et ustensiles	11 235 \$
Précisez :	Dépliants	918 \$
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		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	70 469 \$
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)	12 111 \$

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 2024 AU 31 MARS 2025

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 St-Jérôme					
<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 : 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.					80 000 \$
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.					2 580 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					12 111 \$

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.

Daniel Leduc

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

2025-04-21

Date

Mario Bisson

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



Signature :

2025-05-01

Date



RAPPORT D'ACTIVITÉS COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINT-JÉRÔME 2024-2025

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	5
COORDONNÉES DU COMITÉ	5
TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS	6
NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	6
CONCLUSION	7

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le comité des résidents, habituellement très actif et engagé, a malheureusement rencontré des difficultés pour remplir pleinement son mandat en raison des nombreuses éclosions de COVID-19, d'influenza et de gastro-entérite au sein du CHSLD.

De novembre 2024 à mars 2025, les restrictions concernant les visiteurs, les bénévoles recommandaient d'éviter dans la mesure du possible, l'accès aux unités de soins.

Cependant, malgré ces défis, les membres du comité restent profondément motivés et déterminés à défendre les droits des résidents.

Ils continuent à faire preuve d'un engagement constant et déterminé, en étant toujours présents pour promouvoir des conditions de vie respectueuses pour chaque résident, et veiller à ce que leurs droits soient pleinement respectés.

Johanne Bazinet

PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Production d'une lettre adressée aux familles pour présenter le CR.
- Achat d'objets promotionnels.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Distribution du calendrier 2025 dans chacune des chambres.
- Présence du CR au kiosque lors des levées de fonds.
- Distribution de la pochette d'accueil et d'un cadre identifié à chaque nouveau résident.
- Participation de la présidente à toutes les réunions du comité des usagers.
- Distribution des napperons dans le cadre de la semaine des droits.

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

- Participation d'un membre au comité milieu de vie.
- Participation d'un membre au comité alimentation.
- Discussion avec les instances concernées.
- Point statutaire à chacune des réunions du CR avec la gestionnaire, Mme Nicole Leblanc, pour transmettre les satisfactions et les insatisfactions et effectuer les suivis de part et d'autre.
- Faire connaissance avec chaque chef d'unité.
- Participation de la présidente aux visites ministérielles.
- Participation du comité à la journée organisée par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) sur le thème de la santé mentale.

B-Participer à l'évaluation du degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.

- Suivi des insatisfactions.
- Évaluation impossible en raison des nombreuses éclosions.

3- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.

- Participation à la table d'hébergement SAPA.
- Participation à la table des missions du RPCU et participation au congrès annuel du RPCU.
- Représentation des résidents auprès de la gestionnaire du CHSLD.
- Participation de la présidente lors de la sélection du poste de chef d'unité vacant.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Johanne	Bazinet	présidente
Joëlle	Bertrand	vice-présidente
Isabelle	Tanguay	membre bénévole
Carole	Coté	membre famille
Jacqueline	Richard	membre résident
Marie	Gallant	membre résident
Fleur-ange	Tourangeau	membre résident
Micheline	Riel-Séguin	membre bénévole
Lise	Proulx	membre résident
Gilles	Renaud	membre résident

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président

Johanne Bazinet

Courriel du président

johanne.bazinet.cissslau@sss.gouv.qc.ca

Personne-ressource

Catherine Martin année 2023

Courriel de la personne-ressource

Comité.des.usagers.cissslau@sss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées

200, rue Rolland
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5S1
450-436-3061 option 7

téléphoniques du comité (numéro sans frais)	
Courriel du comité	Comité.des.usagers.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	http://www.facebook.com/2018CU
Page Web (lien hypertexte)	CISSS des Laurentides (gouv.qc.ca)

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
6 avril 2023	présentiel
4 mai 2023	présentiel
1 ^{er} juin 2023	présentiel
7 septembre 2023	présentiel
26 octobre 2023	présentiel
7 décembre 2023	présentiel
10 janvier 2024	présentiel
1 ^{er} février 2024	présentiel
7 mars 2024	présentiel

NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre le travail entamé pour faire connaître le comité de résidents et s'impliquer auprès d'organismes dont les enjeux servent les besoins des résidents (table d'hébergement, comité des usagers, RPCU).
- Distribuer le cadeau de bienvenue à l'effigie du CR, ainsi qu'une pochette d'information sur le comité de résidents et une copie du journal de bord du résident.
- Un membre du CR rencontrera les nouveaux résidents arrivés le mois précédent pour remettre nos outils promotionnels.
- Continuer la participation active du CR aux différents comités sollicités par l'établissement.
- Maintenir la collaboration avec la gestionnaire en poursuivant nos rencontres statutaires.
- Former des groupes de discussions sur les unités pour recueillir les commentaires des résidents en lien avec leurs préoccupations. Les

réponses seront notées et analysées par le comité afin de cibler nos prochaines actions. La collaboration du personnel sera sollicitée pour cibler les résidents aptes à répondre.

- Faire connaître la réalité du quotidien d'une résidente en CHSLD par la réalisation d'une vidéo qui sera envoyée aux ministères concernés.
- Lors de la visite ministérielle, le seul point négatif qui nous a été mentionné, c'est de ne pas avoir notre propre local pour le CR. Nous avons avisé le CU qu'il doit trouver une solution car cette situation porte à confusion pour les usagers.

CONCLUSION

Je termine ce rapport en affirmant que je suis satisfaite du déroulement de la dernière année, malgré l'absence de la personne-ressource depuis le mois de janvier. La vice-présidente et moi avons repris le relais pour tout le volet secrétariat ce qui a demandé une plus grande implication de notre part. Le défi pour la prochaine année sera d'encadrer une nouvelle personne-ressource.

Je suis également satisfaite de l'implication des membres du CR, de la réalisation de projets pertinents et de la qualité, ainsi que du partenariat avec la direction du CHSLD.

Ces nombreux développements positifs donnent le ton de la prochaine année, ce qui est de bon augure pour que le comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme continue de jouer son rôle dans les années à venir.

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

