

## 1 – Identification

Nom du comité de résidents

**Comité de résidents du CHSLD Paul-Lizotte**

Indiquez le nom de votre comité des usagers.

**Comité des usagers Ahuntsic-Montréal-Nord**

Inscrivez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CIUSSS NIM

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

6850 Boul. Gouin est, Montréal-Nord, H1G 6L7

N° de téléphone du comité : 514 384-2000 poste 7208

Courriel du comité : cr.plizotte.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

## 2 – Mot du président

Le président ou la présidente du comité présente le rapport d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

La période d'activités du 1er avril 2024 au 31 mars 2025 a été une période où les activités du Comité ont été assumées avec régularité et efficacité, ce qui a permis de favoriser les approches personnalisées auprès des résidents, la poursuite de nos activités régulières et l'exécution de nos mandats.

L'implication du Comité s'est notamment concrétisée par le suivi de 4 (quatre) dossiers ayant eu une influence significative sur la qualité du milieu de vie des résidents et des services leur étant offerts par le Centre.

Ces suivis se sont donc répartis comme suit :

- 1) Services alimentaires** : plusieurs des volets de ce service ont été ciblés (ex : élaboration des menus, qualité, préparation et distribution des repas, organisation du service d'un point de vue plus général);

**2) Mouvement et roulement de personnel** : identification et relevé des incidences de tout changement ponctuel au sein du personnel qu'il soit dû à l'absentéisme ou la pénurie de ressources. Nous avons tenté de mesurer leur impact sur les soins et services réguliers offerts aux résidents, particulièrement en ce qui a trait à l'utilisation des préposé(e)s 10h/18h et le relais d'informations entre les services, en regard de leur utilisation ponctuelle. Lors d'incidences majeures sur la qualité des soins ou services offerts aux résidents, nous avons immédiatement relatés les faits au gestionnaire du Centre pour corriger les situations problématiques et avons assuré le suivi ultérieurement, lors de nos réunions du Comité.

**3) Services des loisirs** : limite budgétaire entraînant des contraintes significatives quant à la diversité ou fréquence des activités offertes aux résidents, absence du technicien en loisir (congé maladie du mois d'avril au mois décembre 2024). Deux monitrices ont dû prendre la relève pendant cette période. Les services ont été relativement bien préservés auprès des résidents, en tenant compte qu'elles se répartissaient l'horaire et les tâches, sur une base à temps partiel.

**4) Réaménagements intérieurs et extérieurs** : Décoration intérieure (ex : cadres installés et des plantes (Véronneau) au rez-de-chaussée, peinture et rafraîchissement des murs des chambres aux étages), aménagement de la terrasse extérieure pour les sorties en plein air des résidents en toute sécurité et la tenue d'activités de loisirs.

Il est important de souligner que plusieurs des éléments précédemment mentionnés ont déjà fait l'objet de discussions et d'échanges répétés auprès des gestionnaires de l'établissement au cours des années antérieures (et ce, bien avant le début de la pandémie de 2020), mais leur mise à exécution n'a débuté (et n'est toujours pas finalisée) qu'au cours de la période visée par le présent rapport.

Ceci a encore suscité une vague d'insatisfaction de la part des résidents à qui des projets ont été annoncés depuis fort longtemps et qui ne voient pas encore la matérialisation à court et moyen termes de ces projets, pourtant très prometteurs sur le plan de la qualité de vie.

Finalement, soulignons que c'est avec grand plaisir que le Comité a pu accueillir 1 (un) nouveau membre (résidente) au sein de son équipe, Cette personne a intégré les réunions du Comité d'abord en tant qu'observatrice, elle a suivi les différentes formations offertes par le RPCU. L'année 2025-2026 s'amorce ainsi avec cette nouvelle collaboration qui est déjà fort appréciée.

### **3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée**

Indiquez les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année. Dans le cas des CUCI, un résumé des réalisations des CU et des CR sous sa responsabilité peut également être rédigé.

- Le mercredi 15 mai à 14h00, a eu lieu le transfert de galets au jardin de la mémoire devant une trentaine d'invité(e)s composé(e)s des membres Familles, Résidents, Proches, Amis, Membres du personnel, Membres de la Direction, Membres du comité de résidents. Les dignitaires en présence étaient, M. Alexis Odonka Hiemo (Gestionnaire du site), Mme Vanessa Grammont (chef d'unité) M. Boniface Kamay (Aumônier) et M. Guy Aubertin (Président du comité de résidents)
- Afin de sensibiliser les résidents quant à leurs droits, il y a eu, comme à chaque année, la distribution du calendrier pour l'année 2025, lequel contient, pour chaque mois, l'identification d'un droit se rapportant aux résidents, ceci permettant de les tenir informés tout au long de l'année. Les coordonnées du Comité sont aussi identifiées.
- Cette année, la distribution a pu être complétée par les membres du Comité dès la deuxième semaine du mois de décembre, ce qui a permis de rencontrer individuellement les résidents de l'établissement et de renouveler le message que le Comité était présent pour les soutenir dans le respect de leurs droits.
- De plus, et sur une base ponctuelle, le comité voit à la préparation de sacs d'accueil qui contiennent notamment un pamphlet détaillé de tous les droits et obligations reliés au statut de résidents dans l'établissement et des références utiles, au besoin (ex : Commissariat aux plaintes, coordonnées du Comité, etc.). Ces sacs sont distribués personnellement par un membre du comité auprès de chaque nouveau résident lors de son admission, ce qui permet ainsi de fournir sommairement des explications sur l'existence du Comité ainsi que son rôle au sein De l'établissement. Cette occasion de rencontre permet, de plus, de favoriser une approche personnalisée et accueillante pour le résident et les membres de sa famille.
- Le Comité s'est aussi concentré sur le recrutement de nouveaux membres, notamment par biais de lettres de sollicitation qui ont été distribuées à diverses occasions et des invitations « à tous » ont également été lancées par le président au cours de son allocution lors de l'assemblée générale annuelle.
- Le Président du Comité s'est activement impliqué dans le Comité de milieu de vie de l'établissement qui a tenu 4 (quatre) réunions virtuelles au cours du présent exercice (soit les 26 avril, 1 août, 15 novembre 2024 et le 20 février 2025),

## 4 – Composition et portrait des membres

Dressez la liste des membres composant votre comité selon les renseignements demandés ci-dessous

No	Prénom	Nom	Usager (Oui/Non)	Autre (préciser)	Rôle
1	Guy	Aubertin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> résident	Président
2	Suzy	Chouinard	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> famille	Vice-présidente
3	Lise	Fiset	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> famille	Membre régulier
4	Micheline	Lacroix	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> famille	Membre régulier
5	Louise	Morin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> résidente	Membre régulier
6	Christian	Duchesne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> résident	Membre régulier
7	Jacqueline	Latourelle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> résidente	Membre régulier

## 5 – Coordonnées des membres

Indiquez les coordonnées complètes du président, du responsable du comité des usagers de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable.

<b>Président</b>	Prénom : Guy	Nom : Aubertin
	N° de téléphone : 514 327-1041	
	Courriel : guyaubertin@hotmail.com	
	Adresse postale : 6850 Boul. Gouin est, Montréal-Nord, H1G 6L7	
<b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b>	Prénom :	Nom :
	N° de téléphone : 514 384-2000 poste 7200	
	Courriel : cu.amn.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale :	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : Jules	Nom : Tremblay
	N° de téléphone : 514 331-3020 #5171306	
	Courriel : jules.tremblay.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 555, Boulevard Gouin Ouest, bureau I-212 Montréal (Québec) H3L 1K5	

## 6 – Bilan des activités

Décrivez les actions prises en lien avec les trois fonctions des comités de résidents.

Le comité a un plan d'action (Oui/Non) : **oui**

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

Nous avons assuré la distribution à tous les résidents du calendrier 2025 dans lequel les droits des résidents y sont détaillés pour chacun des mois. Cette distribution a été effectuée par les membres du Comité.

Lors de l'admission d'une personne en hébergement, une pochette est distribuée par le personnel responsable de l'accueil à l'établissement et elle contient, notamment, le dépliant remis de la part du Comité de résidents, élaborant les divers droits et obligations du résident. Les coordonnées du Comité sont contenues dans ce dépliant.

À compter du 10 novembre 2024 jusqu'au 16 novembre 2024 (inclusivement), soit à l'occasion de la semaine nationale sur les Droits des Usagers, le Comité a procédé à l'installation (niveau accueil du rez-de-chaussée) d'un kiosque d'information tout près duquel des affiches ont été installées et à partir duquel des dépliants ont été distribués tant aux résidents qu'aux membres-famille et visiteurs, ces documents contenant des informations détaillées sur les droits des usagers.

Sur une base alternative, les membres du Comité ont assuré leur présence à ce kiosque à des horaires variables et répartis sur tous les jours de cette semaine spéciale. Ainsi, nous avons pu bénéficier de cette opportunité pour solliciter de nouveaux membres et remettre en mains propres des lettres d'invitation pour favoriser l'implication de nouvelles personnes au sein du Comité.

### 2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Au cours de l'année et compte tenu de l'ensemble des réunions du comité à laquelle était invité le gestionnaire du site en poste et responsable de l'établissement, nous avons pu discuter des situations problématiques qui survenaient de temps à autres et tenter de trouver, avec sa collaboration, des pistes de solution à apporter, plus particulièrement au niveau des services alimentaires, de la propreté des lieux, de la situation générale en lien avec les règles sanitaires et des projets relatifs aux aménagements intérieurs et extérieurs.

Nous avons également invité le responsable des loisirs (à partir du mois de janv.-25) pour échanger sur les activités et projets à venir pour les résidents. Nous avons alors été sensibilisés aux difficultés rencontrées par le responsable, compte tenu du budget restreint alloué aux activités des résidents et signalant, par la même occasion, un manque de ressources en support à ses services, dont celui de bénévoles.

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

Les résidents et les membres famille ont accès à la boîte vocale ainsi qu'à l'adresse courriel du Comité et disposent donc de ces outils pour signifier au besoin les questions pour lesquelles ils désirent obtenir du soutien ou des réponses. Ces messages sont pris sur une base quotidienne et retournés rapidement. Selon les demandes adressées, elles sont redirigées vers la ressource concernée.

Au cours de l'année 2024-2025, aucune situation de nature à soulever des démarches auprès de la Commissaire aux plaintes n'a été signalée et les situations ponctuelles qui se sont présentées autrement que par des messages dans la boîte vocale ont trouvé une solution auprès des membres du personnel cadre, à qui elles se devaient d'être signalées.

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

La communication entre les gestionnaires en poste (chefs d'unité et gestionnaire du site) et les membres du Comité est très adéquate et de nature transparente. Ainsi, les situations problématiques sont discutées avec diligence au fur et à mesure qu'elles sont signalées et les correctifs requis sont apportés dans des délais raisonnables lorsque c'est possible (en fonction de la nature de la problématique à régler).

# **7 – Tenue des rencontres**

Indiquez le nombre total de réunions que le comité a tenu durant l'année.  
Vous pouvez aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

Le Comité s'est réuni à 7 (sept) reprises au cours de la période, à savoir les 17 avril, 12 juin, 18 septembre et 13 novembre 2024 ainsi que les 15 janvier, 19 février et 19 mars 2025.

L'Assemblée générale annuelle s'est tenue le mercredi 20 novembre 2024 à 18h30.

Une conférencière provenant du Commissariat aux plaintes a été invitée à participer à l'Assemblée générale annuelle. La présentation a été dispensée par Mme Nadine Brennan, infirmière clinicienne ayant plus de 22 ans d'expérience au sein du CIUSSS NIM. Au début de l'année 2024, elle s'est jointe à l'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, à titre de conseillère en soins infirmiers, apportant ainsi son expertise et son soutien dans l'identification des meilleures pratiques à mettre en place dans les établissements. Elle est par ailleurs la première conseillère en soins infirmiers au Québec à intégrer un service de Commissariat aux plaintes. Cette conférence fût fort appréciée tant par les résidents-participants que les membres-famille. La présentation a d'ailleurs suscité l'intérêt très marqué du gestionnaire du site, qui était présent et qui avait accepté notre invitation, à notre grand plaisir.

## **8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer.

**Le comité est heureux de poursuivre son mandat et de se doter d'un plan d'action pour l'année 25-26. Ses projets à venir s'articuleront notamment dans les actions suivantes :**

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

Nous procéderons d'abord par le biais d'une Assemblée générale annuelle (qui aura très probablement lieu à l'automne 2025 et nous poursuivrons par l'installation d'un kiosque d'informations au cours de la semaine des droits des usagers (10-16 nov.). Enfin, nous maintiendrons la pratique déjà bien implantée auprès des résidents et très appréciée de leur part, à savoir la distribution de calendriers pour l'année 2026 et de cartes de Noël (au cours du mois décembre 2025)

### **2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**

Au cours de l'année 2025-2026, nous envisageons à nouveau impliquer le gestionnaire du site en poste dans toutes nos réunions régulières, au cours desquelles nous pourrions discuter des situations problématiques qui peuvent survenir de temps à autres et tenter de trouver, avec sa collaboration, des pistes de solution à apporter.

Nous allons également inviter le responsable des loisirs pour échanger sur les activités en cours et projets à venir pour les résidents. Nous pourrions alors être sensibilisés aux difficultés que pourrait rencontrer le responsable dans l'accomplissement de ses fonctions.

### **3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.**

Les résidents et les membres famille ont accès à la boîte vocale ainsi qu'à l'adresse courriel du Comité et disposent donc de ces outils pour signifier au besoin les questions pour lesquelles ils désirent obtenir du soutien ou des réponses. Ces messages sont pris sur une base quotidienne et retournés rapidement. Selon les demandes adressées, elles sont redirigées vers la ressource concernée.

## 9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

**Cette section ne s'applique qu'aux comités des usagers. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.**

## 10 – Conclusion

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

En référence aux enjeux que nous nous étions donnés pour la présente période d'activités, nous constatons que les objectifs poursuivis par le Comité ont été atteints.

D'une part, nous nous étions donnés comme mandat de poursuivre nos implications quant à l'amélioration des services alimentaires et les résidents nous ont signifié de manière ponctuelle et périodique avoir noté une belle amélioration en cours d'année, d'une manière qui s'est introduite graduellement. Bien entendu, il faut souligner à cet égard les efforts apportés par les divers gestionnaires et membres du personnel impliqués dont la Direction de l'hébergement, ceux-ci ayant grandement contribué à ce résultat positif. L'écoute dont ils ont fait preuve face aux différentes situations problématiques qui leur ont été rapportées et les mesures correctives qu'ils ont mises en place dans des délais très raisonnables ont fait une différence appréciable.

Un autre des mandats du Comité était d'assurer le suivi des projets qui touchaient particulièrement le réaménagement de certains espaces du « milieu de vie » des résidents (ex : terrasse extérieure et réaménagement paysager, décoration intérieure sur les étages etc.). À cet égard, quelques projets se sont matérialisés au cours de l'année, mais ils en sont à un stade encore si préliminaire que nous devons, à cette étape-ci, les maintenir parmi nos objectifs prioritaires.

Ainsi, pour le Comité de résidents (sans interrompre le suivi de la qualité des services alimentaires qui demeurera toujours une préoccupation importante au quotidien) 3 (trois) enjeux se dressent plus précisément pour l'exercice 2025-2026, à savoir :

D'une part, les pistes de solution pour la revalorisation du service des loisirs qui est actuellement limité dans ses actions, tant en raison des attributions budgétaires que de la pénurie en personnel et bénévoles. Puisque les loisirs sont une partie importante du bien-être et de la qualité de vie des résidents, il est essentiel que le Comité y porte une attention particulière, d'autant plus qu'une certaine insatisfaction à ce sujet s'est manifestée par les résidents au cours de l'année et que des ajustements doivent être apportés à cet égard.

D'autre part, quelques aménagements intérieurs et extérieurs ont été complétés au cours de la présente année (par exemple, ajout de cadres et plantes artificielles au rez-de-chaussée et sur les étages).

Dans cet ordre d'idées, la préoccupation du Comité est de s'assurer que l'environnement au Centre Paul Lizotte reflète adéquatement les besoins exprimés par les résidents et qu'il leur permette d'évoluer dans le respect des valeurs de sérénité, de dignité et de confort auxquels ils sont en droit de s'attendre.

Enfin, le Comité entend poursuivre ses démarches de recrutement de nouveaux membres afin d'intégrer de nouvelles collaborations et visions à son équipe actuelle. Nous tenons à souligner que nous avons eu une bonne communication avec notre nouveau gestionnaire du site M. Alexis Odonka Hiemo. En tant que Comité de résidents nous avons eu une bonne complicité de travail avec lui et il a su nous démontrer son implication et son souci d'assurer une bonne continuité des services et du bien-être des résidents,

Il faut mentionner qu'à compter de la mi-février 2025, M Odonka Hiemo a dû s'absenter pour une période indéterminée et il a été remplacée de façon intérimaire par Mme Lys Lise Ineza, également gestionnaire du site Auclair. Nous nous devons ainsi de souligner la précarité de certains aspects de la gestion de notre site, compte tenu du fait qu'avec autant de changements récurrents dans l'administration du CHSLD Paul Lizotte (depuis 2019, nous avons pu observer 8 (huit) changements de relève au poste de gestionnaire de site), de sorte que certains projets ont du mal à être mis de l'avant ou encore voir le jour. Ceci a un impact considérable sur le milieu de vie des résidents.

Malgré ces changements à la gestion du site, nous allons tous poursuivre notre implication, dans la mesure de notre champs d'action légale, laquelle vise à l'amélioration de la qualité de vie de nos résidents et nous allons le faire selon notre pratique habituelle, c'est-à-dire en partenariat avec l'équipe des gestionnaires en place.

Nous tenons à nouveau à remercier l'ensemble des membres du personnel qui continuent d'assurer la qualité des soins avec dévouement, empathie et compétence. Les résidents et leurs proches vous sont reconnaissants pour votre bienveillance.

## 11 – Rapport financier

*Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée [Rapport financier des comités de résidents](#) et la joindre au rapport d'activités.*

Rapport financier joint (Oui/Non) :

## 12 – Consolidation budgétaire

**Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.**

### **13 – Autoévaluation du comité\***

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités qui ont procédé à une autoévaluation de leur comité. Vous pouvez y inscrire les résultats généraux de l'autoévaluation.

### **14 – Nombre d'heures de bénévolat\***

Cette section est facultative et ne s'applique qu'aux comités de résidents qui ont calculé le nombre d'heures effectuées annuellement par les membres de leur comité. Indiquez le total du nombre d'heures.

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents h

### **15 – Autres informations/commentaires\***

### **16 – Signature**

Signature du président/de la présidente :

Guy Aubertin

Date :

2025-04-02

AAAA-MM-JJ