



Modèle de rapport d'activités 2024-2025
proposé par le Regroupement provincial des
comités des usagers pour les comités de
résidents (**CR**).

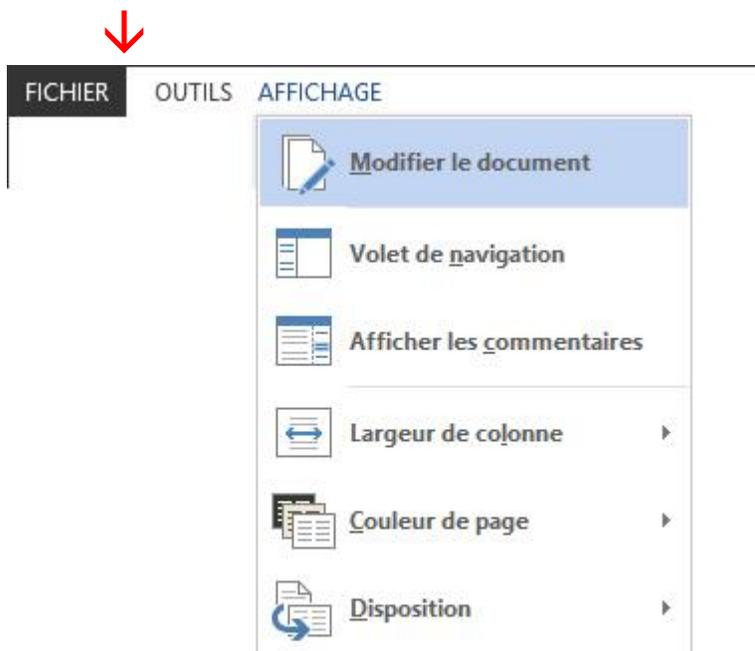
Instructions

Objectif

Ce modèle de rapport d'activités a été préparé par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et est proposé aux comités des usagers et de résidents en vue de les aider à compiler les renseignements demandés par le ministère de la Santé et des Services sociaux que doit contenir le rapport d'activités.

Formulaire

Ce modèle de rapport d'activités est un formulaire à remplir optimisé pour la version 2013 du logiciel Word pour Windows. Les utilisateurs de Macintosh doivent demander la version modifiée pour Macintosh. Pour utiliser le formulaire, vous cliquez sur « Affichage » dans le menu supérieur, et sélectionnez « Modifier le document » dans le menu déroulant.



Enregistrement et sauvegarde des données

Vous devez d'abord enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur et ensuite travailler sur cette copie enregistrée. Faites régulièrement une sauvegarde de cette copie de façon à conserver les dernières données saisies.

Champs à remplir

Les comités doivent remplir les champs qui se rapportent à leurs activités respectives. Les champs se présentent sous différentes formes :

- champs à remplir avec du texte;
- cases à cocher (fonctionnel sur Windows seulement);
- choix dans une liste déroulante (fonctionnel sur Windows seulement).

Pour les champs à remplir avec du texte, vous pouvez faire du copier-coller d'un texte rédigé (par exemple le mot du président, les activités à venir, etc.). Tenez compte que le formatage initial du texte (gras, italique, etc.) n'est pas reproduit dans le champ.

Activation des champs

Pour activer un champ et pour naviguer d'un champ au suivant, utilisez le tabulateur de votre clavier (à gauche) ou insérez le curseur à l'endroit désiré.

Conformité

Ce modèle reprend l'exemple proposé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, le RPCU a ajouté des éléments utiles aux comités.

Questions complémentaires

Les questions suivies d'un astérisque rouge (*) ne sont pas exigées par le MSSS, mais le RPCU les propose en vue d'enrichir le rapport de données significatives et utiles pour mieux faire connaître le travail effectué par les comités au cours de l'année.

Transmission des données

Vous devez transmettre la version finale de ce document auprès de votre comité des usagers (CUC). Veuillez prévoir que votre comité des usagers doit préparer à son tour un rapport d'activités et y inclure le vôtre, ainsi que ceux des autres comités de résidents, pour le transmettre au CUCI. Le CUCI doit remettre l'ensemble des rapports et le sien au conseil d'administration de l'établissement qui a lui-même jusqu'au **31 mai 2025 pour transmettre les redditions de compte des CU/CR au MSSS¹**.

Si votre comité de résidents est dans un CHSLD privé, le comité des usagers doit remettre son rapport au conseil d'administration de l'établissement à une date lui permettant de transmettre la reddition de compte au MSSS **au plus tard le 31 mai 2025²**.

Contactez votre comité pour connaître les modalités de transmission.

Les sections 9 et 12 n'ont pas à être remplies par les comités de résidents.

¹ Courriel électronique, 16 septembre 2020, MSSS, direction générale de la coordination réseau et ministérielle et des affaires institutionnelles, aux PDG des établissements publics et privés du RSSS.

² Idem

1 – Identification

Nom du comité de résidents

Comité de résidents du CHSLD Auclair

Indiquez le nom de votre comité des usagers.

Comité des usagers Petite-Patrie villeray

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

CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal

Coordonnées

Adresse postale du comité :

6910 Rue Boyer, Montréal, QC H2S 2J7

N° de téléphone du comité : 514-495-6767 #1919

Courriel du comité : cr.auclair.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 stabilité du comité a été mise à rude épreuve cette année en raison de plusieurs facteurs. Tout d'abord, la personne occupant le poste de présidente a quitté ses fonctions, et aucun membre n'a exprimé le désir de reprendre ce rôle et les responsabilités qui y sont associées. De plus, quelques membres ont quitté le comité en cours d'année.

Un autre élément important a été le départ en arrêt de maladie de la personne-ressource à la fin du mois de mai, ce qui a entraîné une rupture dans les communications.

Ces circonstances mettent en lumière le besoin de renforcer l'équipe du comité afin qu'elle puisse assurer la continuité de ses opérations, peu importe les situations organisationnelles qui pourraient survenir. À l'heure actuelle, il est difficile de mobiliser l'ensemble des membres pour qu'ils participent activement aux activités du comité.

Des efforts considérables ont été faits par la personne-ressource pour rappeler le mandat du comité et veiller à ce qu'il soit respecté. Ce principe a bien été intégré par les membres actifs, en grande partie grâce à la collaboration croissante développée entre le comité et la coordonnatrice du CHSLD.

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.

La priorité du comité cette année était de reprendre ses activités de façon régulière. Après une année 2022-2023 marquée par un bon nombre de rencontres, mais avec des priorités moins centrées sur le mandat, il semblait important de poursuivre sur cette lancée tout en s'enlignant d'avantage sur nos fonctions et en renforçant la visibilité du comité au sein du CHSLD, notamment en multipliant les occasions de rencontrer la clientèle.

Au début de l'année financière, une activité a été organisée dans cet esprit. Toutefois, à la suite de l'arrêt de la personne-ressource, cette initiative a été quelque peu abandonnée par le comité.

Même si le nombre de rencontres a diminué, une amélioration notable a été observée dans les communications avec la direction. La coordonnatrice du CHSLD se rend toujours disponible pour nos rencontres, transmet des informations très pertinentes et assure un bon suivi aux questions soulevées par les membres.

Par exemple, des informations relatives au plan d'action prévu à la suite de la visite ministérielle, ainsi que les résultats du sondage mené par le CUCI, ont été partagées avec le comité, qui a pu formuler ses commentaires.

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 | Alain | Bédard | Non | | Membre bénévole |

| | |
|--|---|
| Personne-ressource, si applicable | N° de téléphone : 438-873-8514 |
| | 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) : Non

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

Le comité a procédé à la distribution des calendriers annuels, lesquels présentent les douze droits des résidents. De plus, les dépliants du comité sont affichés à l'entrée du CHSLD et sont également inclus dans les pochettes d'accueil.

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

Le comité s'engage activement dans l'amélioration continue des conditions de vie des résidents en maintenant un échange d'information constant avec la direction. Il fait part de ses préoccupations et s'assure d'être consulté lors de l'élaboration des plans d'action.

Lorsque la coordonnatrice ne peut être présente aux rencontres, les questions du comité sont transmises par l'entremise de la personne-ressource, et les réponses sont communiquées lors de la rencontre suivante.

Plusieurs sujets touchant à la qualité de vie des résidents ont été abordés, notamment :

- la disponibilité du personnel soignant et des médecins ;
- les travaux en cours dans le CHSLD ;
- l'entretien des chambres ;
- la possibilité d'un espace où les résidents pourraient prendre un café en dehors des heures de repas.

Le comité a également été informé des résultats locaux du sondage sur les milieux de vie réalisé par le CUCI. À la suite de cette présentation, le comité a demandé à la coordonnatrice de leur présenter le plan d'action qui en découle. Cette rencontre est prévue au courant de l'année 2025-2026.

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

Le comité demeure accessible en tout temps par téléphone ou par courriel afin de recueillir les témoignages et commentaires des résidents ainsi que de leurs familles. De plus, plusieurs membres du comité sont eux-mêmes des proches de résidents et

sont donc régulièrement présents sur place, ce qui favorise les échanges avec la clientèle.

Par ailleurs, le comité assure un suivi rigoureux des résultats du sondage local mené par le CUCI sur les milieux de vie.

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

Cela se fait par le biais des échanges avec la direction, au cours desquels le comité met en lumière certains enjeux ainsi que des pistes d'amélioration concernant des aspects ayant un impact direct sur la clientèle du CHSLD.

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.

2 réunions régulières ont eu lieu.

Aucune Assemblée générale annuelle (AGA) n'a été organisée en raison du manque de rencontres organisationnelles.

8 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

Pour l'année à venir, les priorités du comité sont les suivantes :

- Le suivi du plan d'action suite au sondage sur les milieux de vie du CUCI.
- L'augmentation de la présence du comité au sein du CHSLD.
- Le recrutement de membres motivés par la mission du comité.
- L'organisation d'un ou deux autres cafés-rencontres.

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 conclusion, il est crucial de renforcer l'engagement des membres afin de garantir la pérennité du comité. Actuellement, l'organisation du comité repose presque entièrement sur la personne-ressource, ce qui ne devrait pas être le cas, car ce dernier est employée par le CIUSSS et ne représente donc pas directement les usagers. Il est essentiel de veiller à ce que les membres prennent conscience de leurs responsabilités dans le cadre du mandat, y compris en ce qui concerne la reddition de comptes, l'AGA, ainsi que la présence du comité auprès de la clientèle.

Une fois que le comité aura trouvé un rythme de fonctionnement constant, les tâches deviendront plus agréables et concrètes pour ses membres. J'invite la direction à continuer de nous inclure dans les activités organisées par le CHSLD afin de nous faire mieux connaître.

11 – Rapport financier

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités de résidents* et la joindre au rapport d'activités.

Rapport financier joint (Oui/Non) : 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.

N/A

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*

Ce rapport a été rédigé par la personne-ressource, car le comité n'a pas pu se rencontrer, et ne pourra pas le faire, avant la date limite de soumission.

16 – Signature

Signature du président/de la présidente :

Alain Bédard

Date :

2025-04-07

AAAA-MM-JJ