



---

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

---

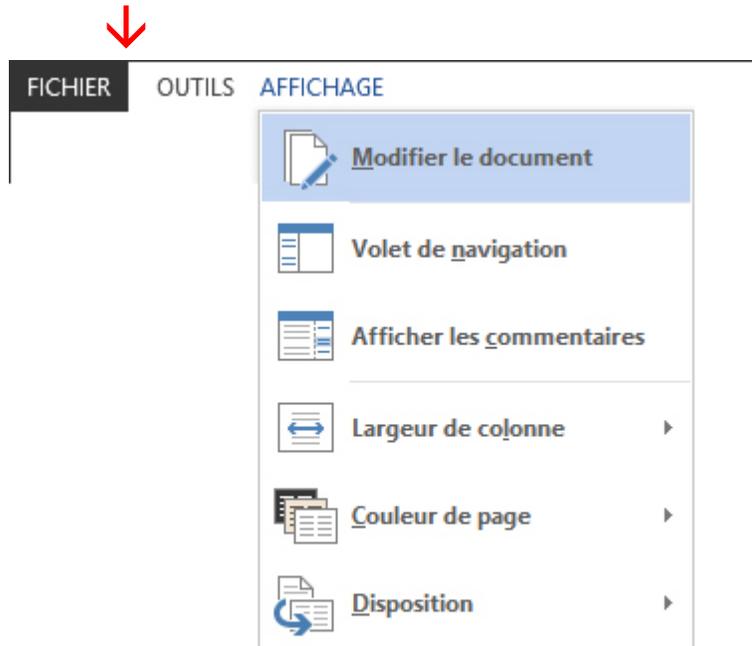
## Instructions

### 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 MSSS<sup>1</sup>**.

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 2025<sup>2</sup>**.

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 de Cartierville**

Indiquez le nom de votre comité des usagers.

**Comité des usagers du nord de l'Île-St-Laurent**

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

**CIUSSS du Nord de l'Île de Montréal**

### Coordonnées

Adresse postale du comité :  
12235 rue Grenet, Montréal QC H4S 2N9

N° de téléphone du comité : 514 337-7300 poste 72308

Courriel du comité : cr.cart.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.

Année plutôt chargée car le Comité s'est donné la mission de défendre les droits des résidents sourds et sourds aveugles utilisant la Langue des Signes du Québec (LSQ). Le Comité a en effet mis beaucoup d'énergie en lien avec les services donnés aux résidents sourds que ce soit entre autres l'information relative au déménagement et les correctifs à effectuer, les services d'interprètes LSQ, les suivis pour les loisirs et l'activité spéciale de Noël. Travailler avec l'équipe de gestion fut un défi.

Nous sommes d'avis que le Comité doit veiller à ce que tous les résidents soient traités équitablement, reçoivent les soins et services dont ils requièrent et soient respectés dans leur globalité y inclus leurs handicaps. Lorsque le Comité perçoit une situation de discrimination, son rôle est d'agir.

Enfin, la Présidente apprécie l'achalandage à l'AGA du 28 mars 2025 car pour une deuxième année consécutive, un grand nombre de résidents et de proches aidants y assistaient.

### 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.

Un café rencontre s'est tenu le 4 mai 2024 dont le thème était : "Faciliter la communication avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer". Cette activité a été grandement appréciée par les participants.

Participation aux Dîners de Bienvenue afin de promouvoir le rôle du Comité.

Rencontres, discussions avec l'équipe de gestion pour clarifier certains points en lien avec le déménagement vers le F1 et les futures rénovations du F2; suivis pour l'activité de Noël et le service d'interprètes pour les sourds.

### 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
	Francine	Henri		Famille	Présidente
	Mireille	Canaan		Population	Vice-présidente
	Micheline	Fontaine		Population	Trésorière
	Stefania	Strusséone		Famille	Membre régulier
	Nicole	Fréchette		Famille	Membre régulier
	Barbara	Riddle	x		Membre régulier
	Gérard	Pauleus	x		Membre régulier
	Jacques	Legris	x		Membre régulier



<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : Jules	Nom : Tremblay
	N° de téléphone : 514 331-3020 poste 71306	
	Courriel : jules.tremblay.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 5555 boulevard Gouin Ouest, bureau I232, Montréal QC H3L 1K2	

## 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) :

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

À chaque admission, une pochette comportant tous les documents relatifs aux droits et obligations des usagers est remise par le Comité de Résidents. Si la famille est présente, le membre du Comité en profite pour lui présenter notre rôle. Le calendrier annuel des droits et tout autre document promotionnel pour l'amélioration de la qualité de vie des résidents est également remis.

Toutes les demandes individuelles ont été répondues.

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

Un membre du Comité de résidents participe au Comité Milieu de Vie. Ses commentaires aux membres de ce comité ont été à l'effet que les projets soient véritablement pour les résidents. C'est ainsi que le Salon des familles a été rénové pour enfin être utilisé que par les résidents et leur famille.

Lors de dîner de Bienvenue organisé par le Comité des Loisirs, la présidente et/ou autre membre du Comité de résidents en profite pour se présenter et discuter du rôle du Comité. Des pochettes sont remises aux membres familles / proches aidants qui n'en ont pas eu.

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

**Erreur ! Signet non défini.** Les problématiques soulevées sont : la rotation de personnel, l'utilisation du cellulaire par le personnel, le manque de personnel lors des repas aux salles à manger sur les unités, la participation de résidents aptes aux activités de loisirs et cela, peu importe l'unité. Au cours des réunions du CR, ces points ont été mentionnés à la Coordinatrice du site.

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

**Erreur ! Signet non défini.** Le Comité de résidents a été très actif auprès des résidents sourds qui ne peuvent, compte tenu de leur handicap, s'exprimer par eux-mêmes puisqu'un interprète est requis. Le Comité a donc fait le suivi du sondage remis à l'équipe de gestion en mars 2024, évalué les difficultés en lien avec la rénovation de l'unité F1 et le déménagement des résidents, et s'est assuré que l'activité de Noël 2024 serait adaptée aux besoins et handicaps des résidents sourds.

De plus, dans le cadre des coupures budgétaires demandées par le Ministère, l'équipe de gestion a mis fin aux contrats donnés à des interprètes professionnelles LSQ pour des activités très appréciées par les résidents sourds. Ceci contribue grandement à augmenter leur isolement et ils se sentent discriminés car les résidents entendants ne subissent pas ces coupes de services. Le Comité doit assurer une vigie sur cette situation demandant résolution.

## 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.

5 rencontres régulières  
AGA pour la période 23-24 tenue le 28 mars 2025

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

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

Les enjeux en lien avec la LSQ demeurent encore d'actualité. Les services professionnels d'interprétation LSQ sont, selon le Comité, un service essentiel pour la santé physique, mentale et sociale des résidents concernés. De plus, la méconnaissance de la LSQ et de la culture sourde par l'ensemble du personnel œuvrant auprès de ces résidents posent préjudice à ces derniers. Une recherche de solution pérenne doit être mise en place.

Enjeu pour les loisirs : Un autre enjeu concerne les résidents peu mobiles qui sont régulièrement 'oubliés' car la planification de déplacements de fauteuils roulants ne semble pas adéquate. Certains participent donc peu aux activités de loisirs auxquelles ils ont droit.

Il y a toujours un enjeu de perte d'objets de valeurs et/ou personnels : il semble que

tous n'aient pas la même information quant aux procédures de réclamation mais ceci devrait faire partie des communications qui émanent du CHSLD et non du CR.

Plusieurs suivis demandent une vigie : qu'on pense ici à l'hygiène et/ou l'entretien qui font parfois défaut, à la mise en place des airs climatisés qui sont tardifs, aux informations qui ne sont pas transmises également aux familles.

Il a été également soulevé que ce ne sont pas toutes les familles (proches aidants) qui ont donné une adresse courriel à l'administration (site) et si les communications ne sont envoyées que par courriel, les familles ne sont pas au courant.

Enfin, d'autres café rencontres sont à prévoir car cette formule est appréciée par les familles. D'ailleurs, un café-rencontre est en 'projet' pour le début de juin.

## **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.

Faute de temps, le Journal créé en 2023 n'aura pas été poursuivi puisque sa rédaction demande beaucoup d'énergie. Les enjeux au sein du CHSLD sont multiples et difficiles à mener à terme. Que l'on pense aux coupures imposées par Santé Québec qui s'ajoutent au moment où l'on avait atteint une certaine harmonie; les premiers à en payer le prix sont les résidents vulnérables. La recherche de solution pour mettre fin à la discrimination faite à l'égard des résidents sourds est une priorité. Les membres du Comité sont bénévoles et certains sont proches-aidants. Améliorer les soins, les services et la qualité de vie des résidents dans l'ensemble est un défi en soi mais pour ce faire, un travail de partenariat avec l'équipe de gestion est essentiel.

## **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 :

Francine Henri

Date :

2025-04-03

AAAA-MM-JJ