

Rapport d'activités 2024 – 2025 du comité des
usagers du centre intégré (CUCI) du CIUSSS du
Nord de l'Île de Montréal

Table des matières

Comités des usagers	3
Comités de résidents	3
Mot de la présidente	4
Droits des usagers	6
Mandat des comités	7
Priorités et réalisations de l'année écoulée	9
Composition et portrait des membres	10
Coordonnées des membres	11
Bilan des activités	12
1- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	12
2- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.....	14
3- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services	16
4- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte	17
5- Assurer le bon fonctionnement de chacun des comités	17
Tenue des rencontres	18
Participation aux comités de l'établissement	19
Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine	20
Enjeux prioritaires	21
Conclusion	23

Comités des usagers

Comité des usagers d'Ahunatic Montréal-Nord

Comité des usagers de Petite Patrie Villeray

Comité des usagers du Nord-de-l'île St-Laurent

Comité des usagers de l'hôpital-du-Sacré-Cœur de Montréal et de l'hôpital en santé mentale Albert Prévost

Comité des usagers de l'hôpital en santé mentale de Rivière-des-Prairies

Comités de résidents

Comité de résidents du centre d'hébergement Paul Lizotte

Comité de résidents du centre d'hébergement Légaré

Comité de résidents du centre d'hébergement de Laurendeau

Comité de résidents du centre d'hébergement Auclair

Comité de résidents du centre d'hébergement de la Petite Patrie

Comité de résidents du centre d'hébergement Paul Gouin

Comité de résidents du centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci

Comité de résidents du centre d'hébergement St Joseph

Comité des résidents du centre d'hébergement de Cartierville

Il n'y a pas encore de comité de résidents actif au 31 mars 2025 au :

Centre d'hébergement de St Laurent

Maison Alternative

Mot de la présidente

Cette année, les comités ont connu des périodes plus ou moins difficiles. Des départs, des décès, la maladie pour certains, plein de facteurs qui ont fragilisés les comités. Il y a quand même eu quelques nouvelles recrues que nous avons accueillies avec grand plaisir.

Les comités, tout au long de l'année ont tenu à tour de rôle leur assemblée générale, ont fait des cafés rencontres ou encore présentés des conférences aux résidents et familles. Les rencontres se sont faites en présentiel pour la majorité. Il n'en demeure pas moins que la présence des familles et des résidents se fait rare. Les gens participent peu et dans la majorité des cas, ils ne viennent pas aux activités. Il en est de même pour certains membres qui ne font pas acte de présence lors des événements de leur propre comité.

Les comités d'usagers malheureusement demeurent fragiles et peu fonctionnels. Cette année encore, c'était notre priorité. Nos présidents des comités de résidents qui par défaut sont membres du comité d'usagers de leur secteur sont presque tous présents aux rencontres du CUCI. Cette année encore, nous avons dû faire face à la démission de plusieurs présidents. Le CUCI s'assure toujours que les usagers soient informés de leurs droits et obligations, de relever les messages des boîtes vocales et des courriels pour en assurer le suivi. Toutefois, il est encore difficile d'organiser des rencontres, des conférences ou simplement d'être présent lors d'un événement vu le manque d'effectifs.

Je veux souligner le travail de Monsieur Jules Tremblay qui assiste à toutes les rencontres de nos CR ainsi qu'aux rencontres du CUCI. En plus du travail administratif lié à ses fonctions, il apporte toute l'aide nécessaire à la préparation des conférences, cafés rencontres et assemblées générales. Sa présence nous est très précieuse. Malheureusement pour nous, il nous a quitté en début mai 2025 car de nouveaux défis hors CIUSSS se sont présentés à lui. Nous le remercions sincèrement et lui souhaitons la meilleure des chances dans ses nouvelles fonctions.

Nous remercions Madame Lorraine Bouchard qui a relevé le défi à la présidence du comité de résidents de Laurendeau. Elle a quitté ses fonctions après quelques années passées à la barre de ce centre. Ce comité a connu des moments difficiles mais elle a su le prendre en charge et assumer ses fonctions avec brio. C'est maintenant Monsieur Richard Longval qui agit à titre président. Nous lui souhaitons la bienvenue et lui assurons tout notre support.

Madame Colombe Larivière, présidente au comité de résidents de St Joseph de la Providence nous a signifié sa démission. Elle n'a plus de parent hébergé dans ce centre puisqu'il a été transféré dans une autre résidence. Nous la remercions pour tout le travail accompli. Pour le moment, il n'y a personne en lice pour la présidence mais il y a encore des membres sur ce comité.

Madame Francine Henri, présidente au comité de résidents de Cartierville nous a également signifié son départ pour la fin de juin. Elle quittera ses fonctions et avec elle partiront également quelques membres. Ces personnes ont travaillé très fort pour améliorer particulièrement la situation des personnes hébergées ayant des problèmes de cécité et de surdité. Le manque d'interprète connaissant la Langue des signes (LSQ) a été un de leur cheval de bataille. Le personnel peut se faire comprendre mais très peu de gens peuvent avoir une conversation soutenue avec ces résidents. Nous remercions Madame Henri et ses collègues pour tout ce qu'elles ont fait pour ce centre. Pour l'instant, il n'y a pas de succession à la présidence. Cependant, de nouveaux membres se sont ajoutés.

Pour le comité de résidents du centre Notre-Dame-de-la-Merci, Monsieur Deni Franchi se retrouve seul membre et président. Il travaille pour recruter de nouveaux membres. Il aura besoin de soutien.

Il est important de remercier tous les invités qui nous viennent nous rencontrer. L'interaction qui s'en suit offre toujours un moment enrichissant de discussion et nous permet, en l'absence des rencontres au niveau des comité d'usagers, de se tenir informer des différentes missions de l'établissement. Encore une fois, le fait de pouvoir discuter avec la haute direction rend l'organisation plus humaine et crée un sentiment d'appartenance. La voix des usagers est non seulement entendue mais écoutée. Nous vous remercions sincèrement pour votre présence malgré vos horaires bien remplis.

Je veux également remercier sincèrement Madame Annie Ouellette, directrice de la DQEPE qui a été notre précieux pont de communication avec l'établissement. Sa présence lors de nos rencontres, sa grande disponibilité pour répondre à nos demandes et questionnement ont toujours été grandement appréciées. La loi 15 fait en sorte que maintenant, les comités relèveront directement de la PDG. Nous accueillons donc Madame Adélaïde De Melo et lui assurons notre collaboration dans ce partenariat visant l'amélioration continue des soins et services offerts à nos usagers.

J'adresse également des remerciements à Madame Annick Dallaire, commissaire aux plaintes qui reçoit toujours avec beaucoup d'écoute les messages que nous recevons des usagers afin de nous aider à mieux les diriger. Sa participation à l'élaboration du questionnaire de sondage nous est aussi une précieuse collaboration.

Je me dois de remercier sincèrement tout le travail fait au cours des huit dernières années par Monsieur Yvon Goyette, président du comité de résidents de Légaré et vice-président du CUCI. Monsieur Goyette nous a fait part de sa décision de quitter toutes ses fonctions au sein de nos comités. Son soutien indéfectible au cours de ces années a été très apprécié par l'ensemble des membres. Sa disponibilité, son engagement pour le bien-être des usagers, sa participation aux différents comités de l'établissement nous a assuré une présence et un transfert d'informations important pour l'ensemble de nos comités. Avant de quitter, il travaille à assurer la relève dans son comité à Légaré.

Droits des usagers

Les Comités des usagers et les comités de résidents sont les gardiens des droits des usagers maintenus par la Loi sur la Gouvernance du Système de Santé et de Services Sociaux (LGSSS) ou la loi 15 soit :

- 1) Le droit d'être informé (art. 7);
- 2) Le droit de recevoir des services (art. 8 et 16);
- 3) Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 9 et 16);
- 4) Le droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 10);
- 5) Le droit de consentir à des soins (art. 12);
- 6) Le droit de participer aux décisions (art. 13);
- 7) Le droit d'être accompagné, assisté et représenté (art. 14 et 15);
- 8) Le droit à l'hébergement (art. 17);
- 9) Le droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 18);
- 10) Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art. 11);
- 11) Le droit à des recours (art. 19).

Ces droits doivent être exercés dans le respect des autres usagers, qui ont les mêmes droits

Mandat des comités

Le cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents définit clairement leur mandat.

À ce titre, ils doivent :

- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- Être le porte-parole des usagers (et des résidents) auprès des instances de l'établissement;
- Avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ce mandat est le même pour tous ces comités. Ils doivent unir leurs efforts afin de remplir efficacement celui-ci.

Ainsi, les comités d'usagers et les comités de résidents doivent selon la LGSSSS (art. 185):

- 1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- 2) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement
- 3) Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de l'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente
- 4) Accompagner et assister, sur demande, un usager ou, selon le cas, un résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire formuler une plainte conformément aux dispositions de la partie VII de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux ([chapitre P-31.1](#)).

Aux trois premiers mandats, s'ajoute pour les comités des usagers :

- 5) S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions
- 6) Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions du deuxième alinéa de l'article 180

Le Comité des Usagers de l'Établissement devra remettre un rapport d'activités au Conseil d'Administration de l'Établissement et au Comité National des Usagers de Santé Québec.

Afin de remplir adéquatement et efficacement leurs fonctions, les Comités doivent s'appuyer sur les principes directeurs suivants, selon le cadre de référence :

- **L'intérêt des usagers** doit motiver toutes les décisions ou les actions des Comités;
- **La représentativité de tous les usagers de l'établissement**, sans aucune discrimination à l'égard de la race, du sexe, de l'âge, de la religion, de la langue, de la condition clinique, du handicap, de la situation géographique, etc., est fondamentale pour le respect de l'ensemble des usagers de l'établissement, qu'ils soient hébergés ou non;
- **Le respect et la collaboration**, basés sur la confiance mutuelle entre les membres des Comités, la direction de l'établissement et tous les autres intervenants, sont indispensables à l'émergence d'une action concertée et efficace;
- **L'autonomie des Comités** est essentielle à l'exercice de leur mandat et de leurs fonctions. Celle-ci exige une certaine indépendance. Les Comités déterminent leurs objectifs et leurs priorités d'action, tout en respectant les limites légales et les règles de fonctionnement de leur établissement. Cette autonomie n'est donc pas absolue, puisqu'elle s'exerce à l'intérieur de l'établissement seulement et dans le cadre des fonctions qui leur sont confiées par la LGSSSS. Elle ne saurait ainsi permettre aux Comités d'outrepasser leur mandat;
- **L'imputabilité des membres des Comités** à l'égard de leurs actions auprès des usagers qu'ils représentent est importante. Elle touche aussi à leur budget de fonctionnement, au respect des limites de leur mandat et à leur responsabilité civile (actes posés et paroles prononcées), que ce soit entre eux, ou auprès des autres acteurs de l'établissement en relation avec eux, ou auprès de tiers;
- **Le partenariat avec les différentes directions de l'établissement**, particulièrement la direction générale, doit être privilégiée pour développer une réelle synergie qui contribuera au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement;
- **Le respect de la confidentialité** est impératif au sein des Comités. Les membres doivent prendre tous les moyens nécessaires pour que soit respectée la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès. Ils doivent également respecter les dispositions de la LGSSSS relatives à la confidentialité du dossier de l'utilisateur, notamment en s'assurant d'avoir le consentement de l'utilisateur ou de son représentant avant de communiquer une information à un tiers.

Le cadre de référence actuel fera l'objet d'une révision de la part du Comité National des Usagers.

Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les calendriers ont été livrés dans nos centres d'hébergement, nos ressources intermédiaires, les départements de gériatrie en milieu hospitalier, aux soins palliatifs, nos résidents en santé mentale, à plus de 1800 usagers recevant des soins à domicile et à la Maison alternative. Cette année, les droits sont à l'honneur.

Les dépliants qui informent les résidents et usagers de leurs droits et obligations ainsi que le mandat des comités ont été distribués aux nouveaux résidents et mis à la disposition des usagers dans nos installations.

Les cahiers d'activités ont été mis-à-jour. Ils ont été distribués dans nos centres d'hébergement et à l'hôpital en santé mentale de Rivière-des-Prairies. Ils sont toujours disponibles pour les établissements qui en font la demande.

Plusieurs membres résidents qui siégeaient sur nos comités de résidents sont malheureusement décédés. Le nombre de résidents présents sur nos comités varie entre un et cinq, trois à quatre membres de famille et un à quatre bénévoles. La bonne nouvelle c'est que cette année, il y a au moins un résident sur chacun des comités actifs. Il sera donc important de rechercher des candidats parmi nos personnes hébergées car la Loi 15 prévoit au moins trois résidents par CR.

Afin de respecter la loi, nous avons tenu une assemblée générale en regroupant les cinq comités d'usagers de notre CIUSSS. Sous forme de kiosque, la population pouvait prendre connaissance de nos activités, recevoir une pochette contenant nos objets promotionnels et s'informer sur leurs droits en tant qu'usager du système de santé. Pour attirer la population, nous avons invité Monsieur Luc Armand de Soutien Alzheimer à se joindre à nous pour l'évènement. Son kiosque permettait aux proches aidants de s'informer sur la maladie et d'avoir recours à des services au besoin. Suivait la présentation de la pièce de théâtre "À la folie" traitant de façon humoristique de cette terrible maladie et de l'obligation pour les proches de trouver un milieu de vie mieux adapté pour le parent qui en est atteint. Nous avons reçu 245 personnes qui ont apprécié leur après-midi mais malheureusement, aucune candidature reçue pour devenir membre de nos comités.

Nous avons également travaillé avec Madame Beattie Toussaint des communications afin d'établir un plan favorisant notre visibilité sur les écrans numériques et sur le web. Nous avons mis-à-jour nos affiches et documents de présentation, préparer des messages de recrutement. Nous travaillons conjointement avec notre graphiste afin d'avoir une image qui nous est propre.

Composition et portrait des membres

Au 31 mars 2025

Monique Prévost, Présidente

Membre désigné représentant les usagers au CA
Présidente du comité de vigilance et de la qualité (CVQ)
Présidente du comité des usagers AMN,
Intérim à la présidence du comité des usagers de PPV

Yvon Goyette, Vice-président,

Président du comité de résidents Légaré

Guy Aubertin, Président du comité de résidents Paul-Lizotte

Suzy Chouinard, Vice-présidente du comité de résidents Paul-Lizotte

Lorraine Bouchard, Présidente du comité de résidents de Laurendeau

Deni Franchi, Représentant du comité de résidents de Notre-Dame-de-la-Merci

Colombe Larivière, Présidente du comité de résidents St-Joseph-de-la-Providence

Francine Henri, Présidente du comité de résidents de Cartierville

Alain Bédard, Intérim à la présidence du comité de résidents Auclair

Pierre Paul Guin, Président du comité de résidents de la Petite-Patrie

Patrice Livetan, Président du comité des usagers du Nord-de-l'île St-Laurent

Rose U Toussaint, Présidente comité des usagers de l'Hôpital en santé mentale de
Rivière-des-Prairies

Jules Tremblay, Personne ressource des comités

Coordonnées des membres

Présidente :

Madame Monique Prévost
161, rue Roseval
Laval, QC. H7L 2V2
(514) 710-1139
prevost.monique@hotmail.com

Responsable du comité des usagers de l'établissement :

Madame Annie Ouellette
Directrice de la qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique
555, boul. Gouin Ouest
Montréal, QC H3L 1K5
(514)865-2678
annie.ouellette.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

Madame Adélaïde De Melo
Présidente directrice Générale
555, boul. Gouin Est
Montréal, QC H3L 1K5

Personne ressource :

Monsieur Jules Tremblay
555, boul. Gouin Ouest, Bureau I-212
Montréal, QC H3L 1K5
(514) 331-3020 poste 71306
jules.tremblay.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

Bilan des activités

Le comité des usagers du centre intégré a un plan d'action

1- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le CUCI remet annuellement un calendrier contenant les droits, responsabilités et coordonnées des différents comités de résidents et d'usagers de son territoire. Les centres d'hébergement, les usagers en court séjour à Notre-Dame-de-la-Merci ainsi qu'aux soins palliatifs, les résidents des ressources intermédiaires, plus de 1800 usagers recevant des soins à domicile, les usagers hospitalisés dans le département de gériatrie de l'hôpital Jean-Talon et de l'hôpital du Sacré Cœur, les résidents de l'hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies et aux usagers de l'hôpital en santé mentale Albert Prévost et aux résidents de la Maison Alternative. Afin de respecter les mesures contre les infections, un calendrier plastifié de grand format est distribué dans les milieux hospitaliers. Ce type de calendrier permet de le désinfecter lorsque l'utilisateur quitte la chambre. Le choix de la distribution est laissé à chacun des comités de résidents.

Des dépliants informent les usagers sur leurs droits, leurs obligations, le mandat des comités de résidents et d'usagers. Il est distribué aux résidents de nos centres, à leur famille et est disponible aux usagers de nos différentes installations dans les présentoirs à l'accueil. Il est inséré dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents.

Le cahier d'activités, toujours populaire, est distribué dans les centres d'hébergement et lors de certains événements.

Des kiosques ont permis aux résidents et familles de rencontrer les membres des comités de résidents, d'obtenir de l'information sur les comités, leur rôle et leur mandat durant la semaine des droits. C'est une belle occasion pour remettre le dépliant contenant les droits ainsi que le cahier d'activités. Certains centres ont organisé des cafés rencontres avec conférencier, kiosque de l'Appui pour les proches aidants afin de mieux les outiller dans leur rôle et de les informer des services offerts. Ces kiosques sont aussi une belle occasion de recruter de nouveaux membres. Malgré de nombreux efforts, il faut souligner le faible taux de participation des familles, des résidents et même des membres lors de ces événements. Manque d'intérêt, manque de temps, indifférence, là est la question!

Plusieurs comités de résidents distribuent des cartes de bienvenue pour les nouveaux résidents, des cartes d'anniversaire, des cartes avec des vœux pour la période des fêtes

et même un mot de condoléances aux familles lors du décès d'un résident. C'est une belle opportunité de rencontrer les résidents.

Les écrans numériques maintenant visibles dans nos installations permettent de passer des messages aux usagers. Les droits, les assemblées générales, les conférences et rencontres diverses et même la mise en valeur du rôle de nos comités apparaissent sur nos écrans.

Quelques comités offrent même aux résidents et familles un journal mensuel ou encore initient une présence sur le bulletin aux familles en collaboration avec leur centre d'hébergement.

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

Encore cette année, le CUCI a eu le privilège d'avoir la présence d'un membre de la haute direction, à tour de rôle, à toutes ses rencontres. De plus, il reçoit des invités qui viennent présenter des projets, assurent des suivis, présentent des politiques ou répondent aux demandes de nos membres.

En cours d'année, le CUCI a reçu :

Mesdames Judith Tiao et Adélaïde De Melo

Présence d'insectes dans les installations

Plan d'action annuel visant projets divers et réduction de la main-d'œuvre indépendante

Budget

Agrément Canada

Mandat milieu de vie

Fermeture de RPA

Travaux concernant le dossier de la maltraitance

Madame Adélaïde De Melo et Monsieur Éric Charbonneau

Retrait des mesures de Covid-19

Maison alternative

DSN

Système informatique du laboratoire provincial

Santé Québec

Agrément Canada

Gestion des risques

Rédaction des rapports annuels

Indicateurs

Nécessité de vaccination aux 6 mois

Messieurs Éric Mastrocola et Jose Luis Gomez

Cycle d'entretien des fenêtres dans nos centres d'hébergement

Mesdames Annie Ouellette et Adélaïde De Melo

Agrément Canada
Budget
DSN
Santé Québec
Modernisation des installations
Itinérance
Inondation
Covid-19 – augmentation des cas à l'hôpital Fleury

Madame Nathalie Larochelle

Cheminement des usagers et pratiques organisationnelles (POR)

Madame Jouhayna Zahreddine

Déploiement du Système d'information de laboratoire provincial
Code rouge au CHSLD St Laurent
Main-d'œuvre indépendante

Madame Isabelle Parent

Évaluations ministérielles
Climatisation dans nos centres
Dames de compagnie

Mesdames Annie Ouellette et Christine Touchette

Agrément Canada
DSN
Semaine nationale sur la sécurité
Engorgement durant la saison hivernale – fluidité hospitalière
Coupure et présence du personnel

Mesdames Dahlia Piccirelli et Annamaria Szabo

Politique sur l'hébergement

Madame Adélaïde De Melo

Responsabilité du bureau du PDG face au CUCI
Achalandage dans les établissements de soins de courte durée
Santé Québec
Budget
Conseil d'administration de l'établissement – nouvelle mouture
DSN

Cliniques de vaccination
Limite d'action des coordonnateurs dans les CHSLD

En ce qui a trait aux comités de résidents, les rencontres permettent aux membres de discuter avec les coordonnateurs et les techniciens en loisirs. Les attentes et insatisfactions des résidents sont au cœur des discussions et des correctifs sont proposés.

3- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services

Cette année, un sondage a été réalisé pour évaluer la qualité des soins et services offerts dans nos milieux de vie. À prime abord, le sondage devait porter principalement sur les loisirs. Après discussions avec la direction de l'hébergement, la DQEPE et la commissaire aux plaintes, un accord commun a élargi les balises du sondage pour regarder le milieu de vie dans son ensemble.

Le sondage a été fait par la firme Médaillon Groupe Conseil. Il a débuté en fin mai et s'est poursuivi au cours de l'été. Il se présente en deux volets. Un premier volet qualitatif par des rencontres individuelles auprès de tous les résidents aptes à répondre à des questions ouvertes sous forme d'entrevue. Un second volet, fait simultanément rejoignait le proche aidant responsable de nos résidents pour répondre à des questions fermées. Les résultats quantitatifs permettaient d'obtenir l'opinion des familles de résidents ayant des problèmes cognitifs. Le tout nous a permis de fournir un portrait des attentes en loisirs et du milieu de vie.

Plus de 770 proches ont répondu aux questions et ont laissé plus de 5000 commentaires. Des commentaires constructifs et même des suggestions face à certaines situations. Les proches ont souligné la bienveillance envers les résidents et les efforts faits par les employés en tenant compte du manque de personnel particulièrement le soir et les fins de semaine.

Les résultats pour chaque centre sont de belles opportunités pour les comités de résidents et les coordonnateurs de dresser un plan d'action et de veiller à l'amélioration continue de la qualité des soins et services offerts à nos résidents.

4- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte

Le CUCI n'a reçu aucune demande d'accompagnement.

5- Assurer le bon fonctionnement de chacun des comités

Le CUCI rencontre les nouveaux comités afin de leur expliquer leur rôle, mandat et responsabilité.

La personne ressource s'assure que les nouveaux membres prennent connaissance du cadre de référence, signent l'entente de confidentialité et reçoivent une formation de base auprès du RPCU.

Les membres de l'exécutif et la personne ressource sont toujours disponibles pour répondre aux interrogations des nouveaux comités.

Nous avons des comités qui n'ont pas de président. Dans ce cas, les membres se partagent les fonctions. Il est certain que ce n'est pas une situation idéale mais au moins, nous avons un comité actif.

La perte de plusieurs membres sur un comité le rend extrêmement fragile. Il devient alors difficile pour le comité de réaliser des activités pour faire du recrutement.

.

Tenue des rencontres

Le CUCI a tenu 5 rencontres virtuelles et 1 en présentiel

2 avril 2024

7 mai 2024

4 juin 2024 - présentiel

3 septembre 2024

15 octobre 2024 - annulée

3 décembre 2024

14 janvier 2025 - annulée

4 mars 2025

En cours d'année – rencontres de l'exécutif du CUCI avec :

Les communications

La DQEPE

Le DSN

Le bureau du PDG

Les comités de résidents ont tenu leur assemblée générale.

Le CUCI a organisé une assemblée générale pour l'ensemble de ses comités d'utilisateurs sous forme de kiosque et a invité les usagers à la présentation de la pièce de théâtre "A la folie". L'évènement s'est tenu à la salle Désilets du Cégep Marie-Victorin, le 9 mars 2025.

Participation aux comités de l'établissement

Conseil d'administration

Comité de vigilance et de la qualité (CVQ)

Comité transversal milieu de vie

Comité de développement durable

Comité de gestion des risques

Comité directeur – sous-programme hébergement

Comité CIUSSS NIM et ITHQ

Usagers – agrément

Le groupe de travail - Communication aux usagers - DSN

Le groupe de travail - Systèmes d'accès aux soins et services des usagers - DSN

La présidente et/ou le vice-président participe également à la table des présidents de CUCI au Regroupement Provincial des Comités d'Usagers (RPCU) – loi 15

Formations offertes par le RPCU

Protection contre la fraude envers les aînés – Banque Nationale

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Ayant pris moi-même la décision de quitter toutes mes fonctions au sein des comités, il est difficile de faire des projets précis pour la prochaine année.

Il est certain que la première étape est de nommer de nouveaux président et vice-président. L'embauche d'une nouvelle personne ressource est aussi primordiale. Il est nécessaire d'avoir un exécutif qui pourra s'assurer de l'accomplissement des tâches liées au CUCI.

Quand cette étape sera franchie, il faudra regarder les modalités de fonctionnement, le nombre de rencontres, le calendrier des rencontres, prioriser les sujets de discussion.

Il est certain que certains projets devraient être poursuivis :

- Les calendriers
- Le recrutement de membres pour l'ensemble des comités
- La formation du comité de résidents pour la Maison alternative
- Une formation sur la clientèle DI-TSA pourrait être utile en lien avec cette clientèle.
- Si les comités d'utilisateurs reprennent finalement vie, il faudra prévoir des assemblées générales.
- Les règles de fonctionnement ont fait l'objet d'une révision pour le comité de résidents de Légaré. Cette révision permettrait de les adapter pour l'ensemble des comités de résidents. Ces règles pourraient servir de canevas pour les comités d'utilisateurs.
- Le suivi du sondage sur les milieux de vie
- Regarder la participation du CUCI aux différents comités
- Poursuite du travail fait pour le plan de communication
- Outil pour faciliter le travail des présidents

Enjeux prioritaires

En conformité avec le cadre de référence relatif aux Comités des usagers et aux Comités de résidents du Ministère de la Santé et des Services Sociaux, le Comité des usagers du centre intégré présente ses enjeux prioritaires pour l'année 2024-2025.

Encore une fois, le principal enjeu pour le CUCI demeure le recrutement d'usagers provenant de la population utilisant ou ayant utilisés les services de nos installations. Nos cinq comités d'usagers sont affaiblis et peu fonctionnels vu le manque criant de membres.

Certains comités de résidents sont fragilisés avec le décès de résidents et le départ des membres de famille. La loi 15 à l'article 182 stipule que le comité de résidents devrait compter 3 résidents. Il peut être difficile dans certains cas d'obtenir ce nombre de membres résidents. Les cas en hébergement sont de plus en plus sévères et les troubles cognitifs font partie du portrait du résident. Il est aussi suggéré que la durée du mandat soit de 4 ans alors que le séjour du résident est bien en-deçà de cette réalité. L'article 183 stipule que les résidents devraient être en majorité sur ces comités. On revient à la même réalité. Si ce n'est pas possible, il est suggéré de recourir à d'autres personnes dans la mesure où elle ne travaille pas pour Santé Québec ou pour l'établissement. Les proches aidants peuvent siéger au comité mais là encore, vont-ils poursuivre leur fonction au décès du parent hébergé?

Nous avons constaté cette année que les familles ne participent pas ou très peu aux activités offertes par le comité de résidents. Même certains membres du comité ne viennent pas à l'assemblée générale de leur propre comité. Il n'y a pas, semble-t-il, de bons moments pour tenir rencontres et activités. Comment compter sur leur participation. Comment les motiver à s'impliquer. Santé Québec devrait probablement faire une campagne nationale pour promouvoir l'importance des comités de résidents et d'usagers, faire connaître le rôle et les mandats de ces comités. Selon les rencontres tenues au Regroupement Provincial des Comités d'Usagers (RPCU) et ce à travers les régions du Québec, le problème est similaire partout au Québec.

Il serait important aussi de bien définir et expliquer la différence entre un comité de résidents et un comité milieu de vie. En recrutant les membres, il faudrait bien comprendre ce qui motive l'implication de la personne afin de déterminer si c'est un candidat propice pour le comité de résidents ou pas.

La réflexion est sensiblement la même pour les comités d'usagers. Une majorité d'usagers parmi la population qui utilise ou a utilisé les services de l'établissement.

Il est donc primordial de recruter des effectifs pour représenter ces groupes d'usagers du territoire du CIUSSS NIM. Des affiches et des lettres de recrutement ont été préparées autant pour le comité de résidents que pour le comité d'usagers. Il est important de bien faire la distinction entre les deux types de comités car leur mandat et la clientèle visée n'est pas la même.

Les écrans numériques offrent plus de visibilité dans nos installations. Il faudrait placer un avis de recrutement sur le web, placer des affiches ou distribuer des lettres de recrutement dans les ressources intermédiaires de notre territoire et même en remettre aux usagers qui reçoivent des

soins à domicile. Participer à des évènements communautaires, faire des représentations dans nos centres hospitaliers, présenter des conférences sur des sujets en lien avec le mandat. Mais pour faire cela, il faut de l'aide. Il faut des membres disponibles.

Pour être solide et autonome, les membres devront recevoir une formation. Il est important de bien comprendre les droits et obligations, le rôle, le mandat et surtout le concept de représenter la collectivité et particulièrement les usagers les plus vulnérables. Ils doivent participer aux rencontres des comités d'usagers et avoir un représentant au CUCI. La communication est importante dans les deux sens.

Conclusion

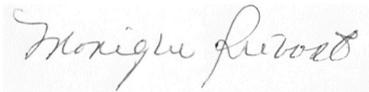
Après quinze ans de bénévolat sur un comité de résidents au départ, au comité d'usagers par la suite, au CUCI lors de la réforme, au conseil d'administration et au comité de la vigilance et de la qualité pendant les sept dernières années, je quitte toutes mes fonctions non sans y avoir longuement réfléchi. J'aurais souhaité laisser une relève pour assurer la pérennité des comités. Malheureusement, le bénévolat de ce type n'est plus ce qu'il était semble-t-il.

J'ai rencontré au cours de ces années des gens formidables, dévoués et impliqués. J'ai travaillé avec une équipe qui avait un même objectif soit l'utilisateur au cœur de toutes nos actions. J'ai apprécié l'écoute et l'ouverture de la direction et des gestionnaires favorisant une collaboration pour améliorer de façon continue la qualité des soins et services offerts aux usagers.

J'ai apprécié tout le travail réalisé par notre trio exécutif et personne ressource, Messieurs Yvon Goyette et Jules Tremblay ont été un support sans faille.

Je remercie le conseil d'administration de m'avoir fait confiance et de m'avoir écouté présenter les résumés des rencontres et les rapports d'activités. Merci aussi pour le soutien que vous avez accordé aux comités d'usagers pour certains projets.

J'espère sincèrement que ma relève bénéficiera de la même écoute et de nombreux échanges avec l'établissement. C'est le travail d'équipe qui rend ces comités plus efficaces.



Monique Prévost, B. Gest
Présidente
Comité des usagers du centre intégré
CIUSSS du Nord de l'Île de Montréal

