
Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
du Centre intégré universitaire du
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
(CUCI CSMTL)

Table des matières

1.	Informations relatives à l'établissement	2
2.	Mot de la présidente.....	3
3.	Priorités et réalisations au cours de l'année écoulée	5
4.	Composition et portrait des membres.....	8
5.	Coordonnées.....	9
6.	Bilan des activités des comités	10
	Partie A. Principales activités du CUCI	10
	Partie B. Principales réalisations des comités.....	12
7.	Tenue des rencontres	18
8.	Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes.....	20
9.	Plan d'action pour 2020-2021.....	21
10.	Recommandations au conseil d'administration	22
11.	Rapports financiers	24
12.	Consolidation financière	25
	Annexes	26

1. Informations relatives à l'établissement

Nom de l'établissement :

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Coordonnées du CUCI

1560, rue Sherbrooke Est
Pavillon Mailloux, 1^{er} étage, bureau M-1226-1
Montréal (Québec) H2L 4M1
Téléphone : 514 413-8777, poste 24127
Courriel : cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Nom des comités des usagers

- Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal
- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal -Institut universitaire
- Centre de réadaptation Lucie-Bruneau
- Jeanne-Mance
- Sud-Ouest-Verdun
- Hôpital chinois de Montréal
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
- Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar
- Institut universitaire de gériatrie de Montréal

2. Mot de la présidente

Si chaque année présente son lot de défis à relever, l'exercice 2019-2020 aura été particulièrement exigeant pour les membres de notre comité, car ils auront connu 3 présidents au cours de cette période : Daniel Lemieux décédé trop jeune en mai 2019, Monique Labelle qui a assuré l'intérim avec brio jusqu'au 10 septembre et Nicole René réélue à la présidence qu'elle avait quittée en décembre 2018. Et le coronavirus qui a entraîné la mort de trop de résidents, l'angoisse des familles, l'épuisement du personnel dévoué et l'inquiétude généralisée quant à notre capacité collective de retrouver notre normalité.

Le confinement qui a accompagné cette pandémie a aussi empêché la majorité des comités de jouer pleinement leur rôle, puisqu'à compter du mois de mars, ils ne pouvaient plus pénétrer sur les lieux et rencontrer les résidents qui normalement comptent sur eux pour les aider à faire valoir leurs droits. Cette situation ne les a cependant pas empêchés d'intervenir auprès de la direction du CIUSSS pour obtenir entre autres l'implantation rapide de mécanismes permettant aux familles de recevoir de l'information hebdomadaire sur l'évolution de la situation dans les différents CHSLD (Info-Pandémie), la mise en contact des résidents avec leurs proches via le téléphone ou les tablettes électroniques, le retour des proches aidants au chevet des résidents, la mise sur pied d'un service de soutien psychosocial pour les proches aidants, etc. Nous tenons d'ailleurs à souligner la collaboration exceptionnelle de Mme Nancie Brunet, directrice adjointe qualité, risques et éthique à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et Mme Ginette Senez, directrice à la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) qui, chaque semaine, ont accepté de répondre aux questions des membres du CUCI (L'Instant COVID-19) et ont permis l'implantation de conférences téléphoniques hebdomadaires entre les coordonnateurs de sites et des membres des comités des usagers et de résidents concernés. Je tiens également à souligner le dévouement et l'efficacité dont a fait preuve Carole Lauzière, notre répondante auprès du CIUSSS, qui nous a soutenus sans relâche au cours de cet exercice.

Le dossier de la COVID-19 fera l'objet d'un suivi de tous les instants au cours de l'exercice 2020-2021. Très éprouvés par l'ampleur de la pandémie dans les CHSLD et les ressources intermédiaires, les membres veulent être entendus lors du post mortem qui suivra la fin de cette tragédie. Nous considérons être les mieux placés pour parler des effets de cette pandémie sur les usagers et leurs familles. Nous demandons également à faire partie des comités qui planifieront les mesures à prendre pour prévenir la répétition d'une telle situation dans le futur. Cette opération nous semble d'autant plus importante et urgente que les experts parlent de la possibilité de l'apparition à court ou moyen terme d'une 2e vague et que la situation risque de s'aggraver pendant les canicules estivales.

En ce qui a trait aux CHSLD, les membres comptent sur le conseil d'administration pour éviter que les projets de construction des maisons des aînés se réalisent au détriment de la rénovation et de l'entretien des bâtiments actuels. Qu'il suffise de rappeler l'urgence de réparer les toitures, de remplacer les portes et fenêtres de même que tous les ascenseurs défectueux, d'installer de la climatisation dans les chambres des résidents, de boucher les ouvertures par lesquelles entre la vermine, etc. Autant de besoins identifiés au cours des années et que le gouvernement et le CIUSSS n'ont toujours pas comblés.

Dans un autre ordre d'idée, le CUCI a transmis 2 demandes d'intervention à Mme Bélanger, la présidente-directrice générale du CIUSSS, l'une ayant trait au français langue de travail et à l'utilisation par le personnel des cellulaires en présence des usagers. Celle-ci nous a répondu qu'une note de service avait été distribuée à tous les employés des centres d'hébergement leur rappelant les règles à respecter. De plus, dans le cadre du projet « De tout cœur avec vous », une capsule expérientielle portant sur la langue au travail sera réalisée auprès des employés œuvrant en CHSLD, dans le but de sensibiliser le personnel. Ce dossier fera l'objet d'un suivi au cours de l'exercice 2020-2021.

Dans l'autre cas, le CUCI a demandé à Mme Bélanger d'appuyer auprès du ministère, la demande de rehaussement budgétaire du comité des usagers de Jeanne-Mance. Dans sa réponse, Mme Bélanger a expliqué qu'elle ne pourrait pas donner suite à cette requête tant et aussi longtemps que certaines pratiques observées au sein dudit comité ne seraient pas conformes aux rôles que doivent jouer les membres d'un comité des usagers et aux obligations légales qu'ils doivent respecter. Ces non-conformités ont également donné lieu à l'intervention du conseil d'administration. De plus, pour la première fois de son existence, le CUCI a dû adopter une résolution dénonçant le comportement inapproprié du représentant de ce comité envers la vice-présidente du CUCI. Ces deux dossiers seront également au cœur de nos préoccupations en 2020-2021.

Enfin, je tiens à remercier tout spécialement Monique Labelle qui a accepté de remplacer à pied levé M. Lemieux pendant sa maladie et qui a toujours été à mes côtés depuis mon retour à la présidence. Un gros merci également à tous les membres du CUCI qui, en plus des heures de bénévolat consacrées à l'information et à l'amélioration de la qualité des soins et services de ceux qu'ils représentent localement, acceptent de consacrer de l'énergie afin d'accroître la portée de leurs interventions auprès des partenaires du CIUSSS. Je tiens à louer leur dévouement, la connaissance des milieux qu'ils représentent et la belle synergie présente dans notre groupe et avec la direction du CIUSSS.

3. Priorités et réalisations au cours de l'année écoulée

a) Adaptation du menu unique

Au cours du dernier exercice, les membres du CUCI ont contribué à la réalisation de la recommandation relative à l'adaptation du menu unique qu'ils avaient faite aux membres du conseil d'administration. Ils réclamaient que les menus offerts dans les différentes installations soient adaptés aux goûts et besoins de la clientèle. Grâce à la collaboration soutenue de Mme Chammaa et de l'équipe des services alimentaires, des membres ont recueilli les commentaires de résidents et de familles sur les menus et les suggestions d'amélioration. Par la suite, des membres du CUCI et de comités de résidents ont testé les nouvelles recettes proposées. Des ateliers de dégustation ont même été organisés dans des CHSLD. Les services alimentaires ont ainsi augmenté la variété des repas, offert un 2^{ème} choix et amélioré la qualité nutritionnelle. Enfin, des affiches ont été installées et des informations ont été transmises aux familles pour expliquer comment obtenir la modification d'un menu.

Le taux de satisfaction des usagers s'est grandement amélioré. Nous souhaitons qu'il en soit de même du soutien à apporter aux personnes qui ne peuvent manger seules ou sans être stimulées.

b) Sondage de base

Des membres du CUCI ont continué à participer activement à la préparation du sondage CUCI-CIUSSS de base qui devrait être administré à toutes les clientèles du CIUSSS, lorsque les équipes de soin seront revenues en poste.

c) Sondages SAPA

Il y a tout lieu de se réjouir que les résultats des sondages CUCI-SAPA administrés dans les CHSLD aient été transmis aux membres des comités et que ceux-ci aient été invités à la préparation et au suivi du plan d'action local qui en a découlé.

d) Projet Synergie Partenariat

À la suite du colloque CUCI-CIUSSS de novembre 2018, un plan d'action a été élaboré proposant entre autres la création du projet Synergie Partenariat (une initiative qui a été mise en lumière par le ministère de la Santé et des Services sociaux). Ce projet vise à ce que les instances responsables de faire valoir la voix des usagers et de leurs proches ainsi que des gestionnaires deviennent des co-construteurs de l'amélioration continue des soins et des services. Les membres suivants participent au comité de gouvernance ou au comité de réalisation :

- Mme Nicole René, co-leader, présidente du CUCI et du CU IUGM ;
- M. Nicolas Stéresco, usager-ressource, membre du CUCI, président du CU IRGLM et membre du Bureau de l'engagement et du partenariat avec les usagers et leurs proches (BEPUP) ;
- Mme Natacha Piquette, membre du comité de résidents du CHSLD Paul-Émile-Léger.

Cette année, le comité de réalisation du projet, dont le CUCI est co-leader, a demandé aux membres du CUCI ainsi qu'aux membres des CU et des CR de recenser les réussites qui sont le fruit d'une collaboration des usagers-gestionnaires. Cette opération permettra d'identifier les conditions gagnantes et de favoriser la réalisation de projets centrés sur l'utilisateur.

e) Identification des besoins de soutien des comités

Dans son plan d'action, le CUCI avait planifié la rencontre des membres des 10 comités des usagers et des 15 comités de résidents afin d'évaluer leurs besoins et de leur présenter le projet Synergie-Partenariat. Parmi les 13 comités rencontrés par Monique Labelle, Carole Lauzière et Chantal Leclair, 11 ont demandé de la formation sur les rôles et responsabilités des comités et d'autres sujets connexes, 8 ont besoin de soutien pour recruter des membres, alors qu'un comité souhaite obtenir des informations sur les objets promotionnels. Voici la liste des comités rencontrés et ceux qui le seront en 2020-2021 :

Comité des usagers du/de		Comités rencontrés :
Centre jeunesse de Montréal		<input checked="" type="checkbox"/>
CRDITED Montréal		<input type="checkbox"/>
Centre de réadaptation en dépendance de Montréal		<input checked="" type="checkbox"/>
Centre de réadaptation Lucie-Bruneau		<input checked="" type="checkbox"/>
Hôpital chinois de Montréal		<input checked="" type="checkbox"/>
Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal		<input checked="" type="checkbox"/>
Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar		<input checked="" type="checkbox"/>
Institut universitaire de gériatrie de Montréal		<input checked="" type="checkbox"/>
Jeanne-Mance		<input type="checkbox"/>
Sud-Ouest-Verdun		<input type="checkbox"/>
Constituantes	Comités de résidents :	
Jeanne-Mance	Armand-Lavergne	<input type="checkbox"/>
	Bruchési	<input type="checkbox"/>
	Émilie-Gamelin	<input type="checkbox"/>
	Ernest-Routhier	<input type="checkbox"/>
	Jean-De La Lande	<input type="checkbox"/>
	Manoir-De-d'Âge-d'Or	<input checked="" type="checkbox"/>
	Paul-Émile-Léger	<input checked="" type="checkbox"/>
Sud-Ouest-Verdun	Champlain	<input type="checkbox"/>
	Des Seigneurs	<input checked="" type="checkbox"/>
	Louis-Riel	<input type="checkbox"/>
	Manoir de Verdun	<input checked="" type="checkbox"/>
	Réal-Morel	<input checked="" type="checkbox"/>
	Saint-Henri	<input type="checkbox"/>
	Yvon-Brunet	<input checked="" type="checkbox"/>
IUGM	Pavillon Alfred-Desrochers (PAD)	<input type="checkbox"/>

N'eut été du confinement imposé par le gouvernement, le RPCU aurait déjà présenté aux membres du CUCI la formation axée sur leurs rôles et responsabilités qu'ont demandée les membres et qui a été développée en collaboration avec l'exécutif du CUCI. Cette activité sera reprise en groupe au cours des prochains mois ou par Webinaire.

Quant au recrutement, des membres de l'exécutif accompagnées de Carole Lauzière ont participé à des activités organisées par des associations et à des séances de vaccination pour inciter des participants à se joindre à l'un ou l'autre de nos comités. Cette stratégie devra être développée davantage pour mieux répondre aux besoins des comités.

f) Trousse de bienvenue

Comme il s'y était engagé, le CUCI a développé une trousse de bienvenue qui sera remise à tous ses nouveaux membres afin de faciliter leur intégration. Le contenu de la trousse est présenté à l'annexe 5. En 2020-2021, des modifications y seront apportées afin que les comités des usagers et de résidents puissent l'adapter à leurs besoins.

4. Composition et portrait des membres

Le CUCI est composé de 15 membres : dix représentants de comités des usagers (CU) et cinq représentants de comités de résidents (CR).

Nom	Représentant	Rôles
1. Nicole René	CU IUGM	Présidente du CUCI depuis le 10 septembre 2019 et réélue le 3 décembre 2019 pour un mandat de 3 ans. Présidente du CU IUGM.
2. Monique Labelle	CR	Présidente intérimaire du CUCI (mai -10 sept 2019). Vice-présidente du CUCI réélue le 3 décembre pour un mandat de 3 ans. Présidente du CR Des Seigneurs. Vice-présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun.
3. Monika Throner	CU CRLB	Secrétaire du CUCI réélue le 3 décembre pour un mandat de 3 ans. Présidente du CU CRLB. Membre désignée par le CUCI au conseil d'administration. Secrétaire au comité de vigilance et de la qualité.
4. Danielle Gaudet	CU CRDITED	Trésorière du CUCI depuis le 10 septembre 2019 et réélue le 3 décembre 2019 pour un mandat de 3 ans. Présidente du CU CRDITED-Montréal.
5. Diego D'Amico	CR	Membre du CUCI depuis le 10 septembre 2019. Président du CR Paul-Émile-Léger. Membre du CU de Jeanne-Mance.
6. Bianca-F. Carducci	CU CRDM	Présidente CU du CRDM.
7. Janet Parento	CU SOV	Présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun.
8. Jean Talbot	CU IRD	Membre du CU du centre en déficience physique Raymond-Dewar.
9. Michel Bolduc	CU JM	Membre du CUCI depuis le 24 octobre 2019. Président du CU de Jeanne-Mance et du CR Jean-De La Lande
Jean-Yves Gagné	CU JM	Membre du CUCI jusqu'au 24 octobre 2019. Membre du CU de Jeanne-Mance jusqu'en septembre 2019.
10. Hamza	CR du CJM	Membre depuis le 24 octobre 2019. Membre du CR Mont Saint-Antoine.
Ariella	CR du CJM	Membre jusqu'au 24 octobre 2019. Membre du CR du CJM.
11. Marie C. Minkou Mi-Mba	CU CJM	Vice-présidente du CU du CJM.
12. Maryse Lucbert	CR	Vice-présidente du CR Jean-De La Lande. Trésorière du CU de Jeanne-Mance.
13. Nicolas Steresco	CU IRGLM	Président du CU IRGLM
14. Terry Chow	CU HCM	Président CU de l'Hôpital chinois de Montréal.
15. Yvon Fontaine	CR	Président CR Saint-Henri. Membre du CU du Sud-Ouest-Verdun.

5. Coordonnées

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente <i>(depuis le 10 sept. 2019)</i> Vice-présidente Présidente intérimaire <i>(21 mai au 10 sept. 2019)</i>	Nicole René Monique Labelle	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 ^{er} étage, bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777, poste 24127
Répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et des comités de résidents	Carole Lauzière, conseillère à la qualité, direction adjointe qualité risques et éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 940-5202, poste 7134
Personne-ressource	Chantal Leclair	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 ^{er} étage, Bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 chantal.leclair.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777 p. 24127

6. Bilan des activités des comités

Partie A. Principales activités du CUCI

Voici, ci-après, les activités du CUCI en lien avec les volets représentation, coordination et harmonisation :

Représentation

- **Conseil d'administration**

Mme Monika Throner, secrétaire du CUCI et présidente du comité des usagers du Centre de réadaptation Lucie Bruneau (CU CRLB), est membre du conseil d'administration (depuis mars 2018). À ce titre, elle participe au comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

- **Rencontres de suivi avec la DAQRE¹**

Des rencontres statutaires ont lieu mensuellement entre la présidente du CUCI et Mme Nancie Brunet, directrice adjointe à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, dans le but de faire évoluer les dossiers relatifs à la qualité des soins et des services qui préoccupent les membres du CUCI. Mme Carole Lauzière, répondante de l'établissement assiste à ces rencontres pour assurer la liaison entre le CUCI et les différents gestionnaires.

- **Comité de sondage CUCI-CIUSSS**

Tel que mentionné dans la section 3 b), plusieurs membres du CUCI ont participé activement à la préparation du sondage CUCI-CIUSSS.

- **Comité de gouvernance et comité de réalisation du projet Synergie Partenariat**

La présidente du CUCI participe aux deux comités du projet Synergie Partenariat, à titre de co-leader. Vous pouvez vous référer à la section 3 d) pour plus d'information.

- **Autres activités de représentation**

La présidente a représenté le CUCI lors de la remise des prix au Gala Célébration de l'excellence, organisé par le CIUSSS, de même qu'aux réunions de la table des présidents de CUCI organisées par le RPCU.

Des membres du CUCI ont également participé au 16e Colloque du Conseil de la protection des malades (CPM) les 19 et 20 septembre 2019.

¹ Direction adjointe qualité, risques et éthique

Coordination

Le CUCI veille au bon fonctionnement des comités des usagers et des comités de résidents dans la limite de son mandat. Par exemples :

- **Gestion du Fonds du CUCI pour les projets spéciaux**

Le CUCI a coordonné la gestion du fonds pour les projets spéciaux. Vous trouverez à l'annexe 3B, la liste des 16 projets réalisés grâce à ce fonds spécial constitué des surplus accumulés par tous les comités au cours de l'exercice 2018-2019.

- **Processus de reddition de comptes**

Le CUCI recueille les rapports d'activités et les rapports financiers de tous les comités des usagers et de résidents qu'il intègre au rapport consolidé du CUCI qui comprend également les recommandations des membres au conseil d'administration de l'établissement.

Harmonisation

- **Remplacement du code d'éthique et de déontologie**

Élaboration en cours des règles de conduite des membres du CUCI, et des autres comités qui, comme le suggère le ministère dans son Cadre de référence, remplaceront les directives plus vagues contenues dans l'actuel code d'éthique et de déontologie. Une fois adoptées, ces règles devront être appliquées dans tous les comités.

- **Harmonisation des pratiques**

Analyse continue des règles de fonctionnement des comités en vue d'assurer leur harmonisation avec celles du CUCI, tout en tenant compte des particularités de chacun des comités. Le CUCI doit aussi s'assurer de l'harmonisation des règles mises en place pour l'autorisation des dépenses et des méthodes communes de reddition de comptes. Cette activité fera partie de nos priorités en 2020-2021.

- **Programme de formation continue**

Comme expliqué au point 3 e) le CUCI a entrepris l'élaboration d'un programme de formation continue des membres des comités. Malheureusement, la pandémie a empêché la réalisation de la 1^{ère} étape de ce programme : la tenue de la 1^{ère} séance de formation des membres du CUCI sur leurs droits, responsabilités et obligations organisée avec le concours du RPCU. Cette activité sera reprise en 2020-2021 en présence ou sous le format d'un webinaire.

- **Outils promotionnels**

Le CUCI informe les comités concernant le programme d'identité visuelle. Il sert de liaison entre les comités des usagers et le service des communications et du marketing. De même, il encourage le partage de l'information qui pourrait être utile aux comités dans la conception de leurs matériels promotionnels.

Partie B. Principales réalisations des comités

Voici, ci-après, les principales réalisations des comités. Vous trouverez, pour plus d'information, les rapports d'activités de chacun des comités à l'annexe 6.

6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Renseigner les usagers est la responsabilité première des comités et, dans beaucoup de cas, celle à laquelle ils consacrent le plus d'énergie et une grande partie de leur budget. Un grand nombre de comités profitent de la semaine de promotion des droits des usagers instituée par le RPCU pour mener différentes opérations de sensibilisation et d'information : conférences, distribution de matériel promotionnel et de dépliants et même la tenue d'un Bingo sur les droits par le CU SOV. De nombreux kiosques d'information furent tenus à cette occasion : 14 jours de présence dans les installations de SOV, 3 jours de kiosques par le comité du CRDM, une journée par les comités de l'IUGM et du CHSLD Alfred-DesRochers, une demi-journée dans plusieurs CHSLD de Jeanne-Mance et à l'Hôpital Notre-Dame.

À partir de l'idée originale de Mme Louise Lajoie, appuyée par M. Diego D'Amico, du comité du CR du CHSLD Paul-Émile-Léger, et grâce à la collaboration du service des communications et du marketing, de Mme Carole Lauzière, du CUCI et du CU de Jeanne-Mance douze affiches sur les 12 droits des usagers furent conçues et réalisées. Ces affiches, financées grâce au fonds pour les projets spéciaux, ont été mises à la disposition de tous les autres comités et certains d'entre eux les ont fixées dans leur installation. Des calendriers thématiques rappelant les douze droits des usagers ont également été réalisés localement par les comités des usagers du Sud-Ouest-Verdun, de Jeanne-Mance, de l'Hôpital chinois de Montréal, de l'Institut de gériatrie de Montréal, du CHSLD Alfred-Desrochers et du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau et distribués aux usagers et résidents de ces installations.

2. Promouvoir l'amélioration des conditions de

Plusieurs comités ont actualisé leurs dépliants d'information sur les droits des usagers, les mécanismes de plainte et les rôles et responsabilités des comités. Pour la première fois, l'information sur les droits a été traduite en braille pour les usagers du centre de réadaptation de déficience physique Raymond-Dewar. De même, l'affiche des douze droits des usagers a été traduite en chinois par le comité des usagers de l'Hôpital chinois de Montréal.

Les CU du CRLB, CU du CRDM et le CU du SOV ont distribué des sacs, des sacs bandoulières et des fourre-tout sur lesquels les coordonnées et les 4 fonctions des comités sont indiquées. De même, le dépliant de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et divers autres outils promotionnels comme des blocs notes et des stylos avec les coordonnées ont été remis à des usagers.

Le comité du CRDITED a partagé le bulletin de l'organisme SOS DI Services publics et distribué le Guide sur l'hébergement dans les ressources non institutionnelles.

Plusieurs visites, et rencontres d'information eurent lieu notamment auprès des :

- usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal dans leur milieu de vie ou leur milieu de travail ;
- usagers du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal ;
- résidents hébergés dans les CHSLD du SOV ;
- usagers du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar à l'occasion de la journée porte ouverte au point de service Radisson ;
- usagers de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal.

De plus, les cafés-rencontres se développent en CHSLD. Ils visent à donner de l'information et à recueillir les commentaires des usagers et des proches. À cet effet, les présidents des comités du Sud-Ouest-Verdun ont reçu une formation par une firme externe. Du côté de Jeanne-Mance, le CR de Paul-Émile-Léger a aussi mis les cafés-rencontres à son agenda, alors que le CU de l'Hôpital chinois de Montréal en organise tous les premiers mercredis du mois, depuis plusieurs années.

Enfin, la commissaire aux plaintes et à la qualité de services a participé à des activités d'information notamment lors de l'assemblée générale des usagers du CRDM ainsi qu'au *Bingo des droits* dans les CHSLD du SOV, activité chapeautée par les comités de résidents du SOV avec le soutien du Service des loisirs.

6.2 et 6.3 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Comme l'an dernier, nous avons regroupé sous une même rubrique ces deux (2) fonctions des comités comprises dans la Loi, car la distinction entre les deux (2) n'est pas toujours évidente dans les rapports d'activités.

Les comités des usagers et plusieurs comités de résidents sont intervenus régulièrement auprès des coordonnateurs de sites et des responsables des services pour leur faire part des préoccupations des usagers ou de leurs proches.

- Au Centre jeunesse de Montréal, le comité a poursuivi ses pressions pour obtenir la rénovation des lieux d'hébergement, l'accès généralisé à l'internet, à la câblodistribution et à certains loisirs. Pour assurer un meilleur suivi, il a acheminé tous les comptes rendus des comités de résidents et de tous les procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.

- Au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal, en plus des échanges réguliers sur les différents enjeux tout au long de l'année, les usagers ont participé à l'identification des difficultés rencontrées dans le programme DI-TSA.
- Au Centre de réadaptation en dépendance de Montréal, la présidente du comité des usagers travaille en étroite collaboration avec les responsables pour suivre l'évolution des situations qui préoccupent les usagers. La nouvelle configuration des points de services selon l'approche territoriale, le projet usager-ressource ainsi que les changements à la réadaptation interne des jeunes et des adultes ont fait l'objet de ses interventions.
- Au Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, le comité des usagers a effectué des suivis réguliers avec les répondants concernant la conservation du nom Lucie-Bruneau et l'accessibilité pour le stationnement aux usagers.
- Au CSSS Jeanne-Mance, le président du comité des usagers est intervenu auprès des coordonnateurs de sites pour dénoncer des situations jugées inacceptables. Dans son rapport d'activités, le comité déplore les décisions qui se prennent trop loin de la réalité des résidents, tout en soulignant la collaboration des coordonnateurs. Au comité de résidents de Paul-Émile-Léger, la réfection de l'agora, les odeurs nauséabondes sur les lieux et les problèmes récurrents des ascenseurs (non résolus) ont fait l'objet de leurs interventions.
- Au CSSS Sud-Ouest-Verdun, la présidente du comité a souligné le travail de bonne collaboration avec les membres de la direction afin d'être informés des changements et d'échanger sur les problématiques vécues en milieu de vie et sur les solutions proposées.
- À l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal, le comité a fait la promotion des services de la bibliothèque de l'IRGLM qui permet aux usagers de s'informer de manière plus autonome sur des sujets reliés à leur condition.
- Au Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar, le coordonnateur de l'installation est invité aux réunions du comité afin d'échanger sur les différentes problématiques. Le comité a dénoncé le fait que certains usagers doivent effectuer un long trajet pour se rendre à leur rendez-vous à la suite du déménagement des services en 2019. Aussi, le comité a commencé une démarche pour promouvoir l'accès au service en langues des signes québécois au bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Enfin, à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal, le comité se réjouit de la qualité de la collaboration de la coordonnatrice pour régler les situations dénoncées par le comité. Leurs interventions ont porté notamment sur le temps de réponse aux cloches et aux appareils de détection des mouvements, le soutien et la stimulation que les préposés doivent fournir aux

résidents lors des repas, les changements à apporter au nouveau menu, la langue de travail, la signalisation adaptée aux besoins des résidents, la présence des bénévoles auprès des résidents en fin de vie et les changements de culottes d'incontinence effectués selon un horaire préétabli, plutôt qu'en réponse à un besoin exprimé.

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

En plus des activités indiquées dans la section 3. *Priorités et réalisations au cours de l'année écoulée* (paragraphe 3a, 3b et 3c), voici d'autres réalisations qui ont permis d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :

- avec l'expertise d'une firme externe, le comité des usagers du Sud-Ouest a réalisé des sondages dans des CLSC et dans trois CHSLD (Yvon-Brunet, Louis-Riel et Réal-Morel) ;
- les comités des usagers de l'IUGM et de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers ont convaincu la direction d'élaborer un plan d'action commun afin de corriger les situations dénoncées dans le sondage SAPA-CUCI et dans celui réalisé avec le soutien d'une firme externe ;
- un sondage de satisfaction auprès des résidents et leurs familles par le comité des usagers de l'Hôpital chinois de Montréal a été réalisé avec l'aide de bénévoles.
- le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal a participé à des sondages organisés par les directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.

Enfin, les boîtes à suggestions (par ex. CRDITED, IRLGM, CRDM), les diverses rencontres, visites et tournées dans les milieux de vie ont permis également de recueillir des commentaires.

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

Les comités des usagers ont accompagné ou assisté, cette année, les usagers insatisfaits ou qui souhaitaient porter plainte dans les cas suivants :

- le comité des usagers du Centre jeunesse pour la continuité des décisions surtout dans un contexte d'instabilité du personnel ;
- le comité du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement de Montréal à propos de l'attente pour l'hébergement, l'alimentation inadéquate, l'abus psychologiques et de maltraitance, les punaises de lits, les mouvements incessants d'intervenants et le manque de service en stimulation précoce pour les petits 0-5 ans en déficience intellectuelle ;

- le comité du Centre de réadaptation en dépendance à propos de l'interruption du service Internet en réadaptation, la température inadéquate dans certaines chambres, le changement d'intervenant, l'utilisation du cellulaire par le personnel et la température des aliments au point de service Prince-Arthur ;
- le comité des usagers de l'Hôpital chinois de Montréal, pour le service de buanderie, le changement de l'horaire du bain et des insatisfactions par rapport au menu.
- Le comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar, pour les déplacements trop longs pour se rendre aux points de services.

Enfin, les comités effectuent les suivis des messages des boîtes vocales, boîtes courriels ou des messages reçus directement à leurs locaux des comités. Plusieurs membres des comités et personnes ressources contribuent à ces suivis.

6.6. 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.

Il y a 22 comités de résidents au sein du CIUSSS : sept (7) comités de résidents reliés au secteur jeunesse et quinze (15) comités de résidents reliés au Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Le comité de résidents du *Pavillon Pierrefonds* du CRDITED a été fermé au cours de l'année. Ci-après, la liste de nos comités de résidents suivi du soutien offert par leur comité des usagers respectif :

▪ CU du Centre jeunesse de Montréal²

Le CU a presque atteint son objectif d'assurer la représentation de chaque point de service aux comités de résidents. Seulement deux foyers de groupe n'ont pas eu de représentants au cours de l'année. Le CU, en collaboration avec les CR, s'assure que le cartable regroupant de l'information sur les fonctions soit remis à tous les représentants. Par ailleurs, il n'y a pas de formule établie pour assurer la présence du comité des usagers auprès des résidents hébergés dans deux services spécialisés.

Le CU soutient les CR en assurant le suivi de leurs demandes par exemple : l'accès à un cellulaire, l'aménagement de certains lieux, les produits d'hygiène, le nouveau menu, la câblodistribution, la mise en place d'activités de sports et de loisirs.

Comité de résidents

- | |
|--|
| 1. Mont Saint-Antoine / comité de résidents Le Carrefour |
| 2. Des foyers de groupe |
| 3. Dominique-Savio-Mainbourg |
| 4. Rose-Virginie Pelletier |
| 5. Cité des Prairies en protection de la jeunesse et garde ouverte |
| 6. Cité des Prairies en jeunes contrevenants |
| 7. Enfance et Services spécialisés |

² Rapport d'activités du Centre jeunesse de Montréal 2019-2020, p. 8, 14 à 16.

▪ **CU de Jeanne-Mance**

Cinq comités de résidents ont été actifs et deux autres comités de résidents ont repris leurs activités : CHSLD Bruchési et CHSLD Émilie-Gamelin. Le CU offre aux CR qui le demandent l'animation des réunions et du soutien administratif.

Il y a actuellement 5 représentants des CR au CU.

Comité de résidents

1. Armand-Lavergne
2. Bruchési
3. Émilie-Gamelin
4. Ernest-Routhier
5. Jean-De La Lande
6. Manoir-De-d'Âge-d'Or
7. Paul-Émile-Léger

▪ **CU du Sud-Ouest-Verdun**

Les sept comités de résidents ont été actifs. Le CU contribue au financement des activités des CR depuis plusieurs années. Cette année, il a donné aux présidents des CR une formation sur la création et l'animation de cafés-rencontres. De même, il a soutenu les CR en effectuant des sondages dans les CHSLD Yvon-Brunet, Louis-Riel et Réal-Morel. Les CR bénéficient également des services de la personne-ressource du CU.

Chaque comité de résidents est représenté au CU ce qui favorise leur synergie et leur bon fonctionnement.

Comité de résidents

1. Champlain
2. Des Seigneurs
3. Louis-Riel
4. Manoir de Verdun
5. Réal-Morel
6. Saint-Henri
7. Yvon-Brunet

▪ **CU de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)**

Les représentants du CU de l'IUGM et du CR du CHSLD Alfred-Desrochers ont collaboré à la production du journal *Le Catalpa* et du calendrier sur les droits des usagers distribués aux résidents des deux installations. Ils ont participé à la conception et à l'administration d'un sondage commun, de même qu'à l'élaboration, par le comité d'amélioration continue dont les présidentes sont membres, du plan d'action découlant des sondages.

La présidente du CR est membre du CU et la présidente du CU est invitée à participer aux réunions du CR.

Comité de résidents

CHSLD Alfred-DesRochers

7. Tenue des rencontres

▪ Réunions ordinaires

Le CUCI a tenu six réunions ordinaires. Lors de ces réunions, le CUCI procède habituellement à un tour de table afin que les représentants puissent mettre en commun les enjeux. Le CUCI invite également des gestionnaires à venir leur présenter les projets de modifications apportées aux différents programmes et à répondre à leurs questions.

Ci-après, les dates des réunions ainsi que les présentations des cadres du CIUSSS :

Date	thème	Par
21 mai 2019	1. Le transfert d'informations entre quarts de travail.	▪ Mme Geneviève Beaudet, directrice adjointe par intérim – volet pratiques professionnelles, direction des soins infirmiers
	2. Comité gouvernance et pratiques organisationnelles	▪ Mme Geneviève Beaudet, directrice adjointe par intérim – volet pratiques professionnelles, direction des soins infirmiers
	3. Application du Protocole de fin de vie en centres d'hébergement: manquements à la dignité, attitudes irrespectueuses.	▪ Mme Isabelle Matte, directrice adjointe hébergement, direction SAPA
	4. Titularisation des PAB	
10 sept. 2019	5. Programme d'identification visuelle (PIV)	▪ Mme Carole Lauzière, conseillère à la qualité, répondante auprès du CUCI, des CU et des CR, direction adjointe qualité, risques et éthique
	6. Environnement sans fumée	▪ Mme Marie-Josée Lemieux, chef de service des activités de prévention et promotion de la santé, santé publique et développement des communautés locales

Suite page suivante

Date	thème	Par
24 oct. 2019	7. Politique de communication du CIUSSS	<ul style="list-style-type: none"> Mme Desneiges Paquin, conseillère en communication, service des communications et du marketing
3 déc. 2019	8. Processus de plan d'intervention et de plan de services individualisé au CCSMTL	<ul style="list-style-type: none"> M. Louis Rocheleau, directeur adjoint – volet pratiques professionnelles, direction des services multidisciplinaires Audrée Courchesne, agente de planification, de programmation et de recherche, direction des services multidisciplinaires
	9. Menus harmonisés	<ul style="list-style-type: none"> Mme Micheline Chammaa, coordonnatrice des services alimentaires, direction des services techniques
	10. Soutien aux comités — Web et affichage numérique	<ul style="list-style-type: none"> Mmes Desneiges Paquin, Ekaterina Zhdanova et Caroline Denis, conseillères en communication, service des communications et du marketing
	11. Présentation du Programme A3 Main-d'œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Mme Beatriz Alvarez, chargée de projets organisationnels – bureau de projets organisationnels, direction qualité, évaluation, performance et éthique Catherine Dagenais, conseillère-cadre – partenaire d'affaires, direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
28 janv. 2020	12. Offre de services pour les personnes DI-TSA	<ul style="list-style-type: none"> Mme Dominique Harvey, directrice adjointe au continuum DI-TSA, direction DI-TSA DP
	13. Plan stratégique 2019-2023 du MSSSS	<ul style="list-style-type: none"> Mme Sonia Bélanger, présidente-directrice générale
	14. Sismothérapie	<ul style="list-style-type: none"> M. David Gaulin, directeur-adjoint du programme santé mentale, direction programmes santé mentale et dépendance Myreille Bédard, usagère-ressource

Date	Thème	par
10 mars 2020	15. Primauté de la personne	▪ M. Marc Pelletier, agent de planification, de programmation et de recherche, direction programmes santé mentale et dépendance
	16. Consultation sur la planification organisationnelle du CCSMTL 2020-2023	▪ Mmes Christine Larose, directrice adjointe et Virginie Allard, conseillère-cadre, direction qualité, évaluation, performance et éthique

▪ **Assemblée générale annuelle d'information du CUCI**

L'assemblée annuelle générale d'information présidée par Mme Sonia Bélanger a eu lieu le 24 octobre 2019 à l'Hôpital Notre-Dame. Une quarantaine de personnes y ont participé : des membres de comités des usagers et de comités de résidents, des représentants de la direction et du commissariat local aux plaintes et à la qualité des services.

8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Au cours de l'année, plusieurs comités ont orienté des usagers vers le commissariat local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ou vers le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAP).

Le CUCI a intégré le dépliant du régime d'examen des plaintes du Bureau du CLPQS ainsi que celui des services du CAAP dans sa trousse de bienvenue dédiée aux nouveaux membres.

Cette année, à l'occasion de son assemblée générale annuelle d'information, le CUCI a invité les représentants du CLPQS afin qu'ils puissent s'informer des enjeux soulevés par le CUCI et rencontrer les membres des comités ainsi que ceux de la direction.

9. Plan d'action pour 2020-2021

Priorité	Thème	2020-2021
1	Trousse de bienvenue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produire les deux dépliants : <ul style="list-style-type: none"> - rôle et responsabilités du CUCI ; - rôle et responsabilités de l'exécutif ; ▪ Proposer une trousse de bienvenue adaptée aux comités des usagers.
2	Poursuite de la tournée des comités des usagers et de résidents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produire le rapport d'étape : forces et besoins identifiés.
3	Fournir aux membres de nouveaux mécanismes de communication qui tiennent compte des contraintes liées à la pandémie.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuer avec l'établissement à la mise en place de nouveaux mécanismes de communication en raison de la pandémie Covid-19 notamment : <ul style="list-style-type: none"> - le communiqué L'instant Covid-19 ; - les conférences téléphoniques CUCI-CIUSSS ; - les rencontres en mode conférence-téléphonique entre les coordonnateurs, les CU ou les CR ; - le soutien aux comités des usagers pour l'organisation des réunions en mode conférence-téléphonique ou vidéo-conférence.
4	Programme de formation continue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter une formation sur le rôle, les responsabilités et obligations du CUCI, des CU et des CR.
5	Règles de conduite des membres du CUCI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remplacer le Code d'éthique et de déontologie par les Règles de conduite des membres ; ▪ Adopter ces nouvelles règles de conduite.
6	Harmonisation des règles de fonctionnement des comités avec celles du CUCI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer l'harmonisation des règles de fonctionnement des comités des usagers et de résidents avec celles du CUCI ; ▪ Assurer l'harmonisation des règles mises en place pour l'autorisation des dépenses et des méthodes communes de reddition de comptes.

10. Recommandations au conseil d'administration

1. Participer aux consultations

Très éprouvés par l'ampleur de la pandémie dans les CHSLD et les ressources intermédiaires, les membres veulent être entendus lors du post mortem qui suivra la fin de cette tragédie. Nous considérons être les mieux placés pour parler des effets de cette pandémie sur les usagers et leurs familles. Nous demandons également à faire partie des comités qui planifieront les mesures à prendre pour prévenir la répétition d'une telle situation dans le futur. Cette opération nous semble d'autant plus importante et urgente que les experts parlent de la possibilité de l'apparition à court ou moyen terme d'une 2e vague de cette infection.

2. Renforcer les mesures de prévention et de contrôle des éclosions de toute nature dans les CHSLD, les RI, RPA, hôpitaux, etc.

3. Dotation des postes

La situation de crise à laquelle nous sommes confrontés a démontré une fois encore que les ratios résidents/personnel dans les CHSLD ne permettent pas de répondre aux besoins de nos aînés. Et c'est sans compter le manque criant de personnel dans toutes les sphères d'activités du CIUSSS.

- Embaucher du personnel qualifié œuvrant auprès de toutes les clientèles ;
- Assurer la stabilité du personnel intervenant auprès des différentes clientèles (CHSLD, CJM, CRDM, CRDI, TSA, et hôpitaux) ;
- Mettre un terme à la rotation du personnel entre CHSLD ;
- Faire modifier les ratios résidents/personnels maintes fois dénoncés dans les CHSLD ;
- Développer un programme de formation continue dédié aux préposés aux bénéficiaires qui auront reçu une formation de 3 mois seulement, de même qu'un processus d'évaluation fréquente de leur performance.

4. Entretien des lieux

Présenter au CUCI le programme d'entretien et de rénovation à court terme des bâtiments afin de régler rapidement les problèmes suivants : infiltration d'eau, étanchéité des fenêtres, présence répétée de souris, bris d'ascenseurs, etc.

5. Services aux usagers et résidents

a) Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar :

Que le Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar développe des points de service à proximité des usagers que le CIUSSS dessert et qu'il étudie la possibilité d'offrir un service de navette et/ou de thérapie à distance.

b) CRDM :

Que le Centre de réadaptation en dépendance de Montréal revise son processus d'évaluation de la demande formulée pour un usager présentant une dépendance à l'alcool ou drogue qui nécessite de l'accompagnement ou un hébergement pour gérer son sevrage en réduisant:

- le nombre de questions et d'étapes;
- la répétition de questions.

c) Centre jeunesse de Montréal :

- Créer un groupe de travail chargé de revoir la gestion des dossiers interétablissements afin de favoriser la participation et le droit des deux parents. Actuellement, les dossiers suivis par deux établissements à la fois causent des difficultés de communication majeures pour les parents qui se retrouvent dans ces situations.
- En attendant la réalisation des projets de construction, maintenir en état et rénover les sites considérés comme vétustes:
 - Insonoriser les chambres et les espaces téléphoniques ;
 - Aménager une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports;
 - Limiter à 2 le nombre de chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus grands pour tenir compte de la stature des jeunes actuellement. Les jeunes attendent une réponse à cette demande depuis 4 ans;
 - Fournir aux jeunes en centres d'hébergement l'accès qu'ils demandent depuis 5 ans aux services de Vidéotron (télé-internet) dans toutes les unités.

d) CRLB :

- Que le centre de réadaptation Lucie-Bruneau réduise les listes d'attente en physiothérapie, ergothérapie de même que pour l'attribution de fauteuils roulants;
- Qu'il intervienne auprès de la ville de Montréal afin de faire installer des parcomètres et bornes de paiement accessibles et adaptés sur l'Avenue Laurier Est. Obtenir un tarif réduit pour le stationnement des usagers du centre d'entraînement.

e) CRDITED :

- Présenter par divers moyens l'offre de services en DI-TSA aux usagers et à leurs proches et clairement expliquer les rôles des intervenants (éducateur spécialisé, psychoéducateur, ergothérapeute, orthophoniste, etc.) qui travaillent avec les usagers et leur famille (présentation, documents papier, soirée d'information, soirée conférence, etc.).

f) IRGLM :

- Participation active aux comités sur les dossiers visant la réorganisation et l'optimisation des programmes cliniques pour l'ensemble des établissements en déficience physique afin de s'assurer pour et au nom des usagers que nous représentons, de la préservation de la qualité des services cliniques (accès et dispensation) qui leurs sont offerts actuellement.

6. Mise à jour des recommandations incluses dans le rapport d'activités 2018-2019

- a) Assurer la climatisation gratuite des chambres dans les centres d'hébergement pour cette année et les années à venir.
- b) Assurer une attention particulière à l'hydratation de ces personnes et diffuser les mesures mises en place.
- c) Améliorer l'entretien ménager des chambres, toilettes, espaces communs.
- d) Établir et implanter une procédure pour l'entretien régulier et fréquent des fauteuils roulants, dont la propreté déficiente peut devenir un vecteur de transmission de virus et de bactéries. Soumettre cette procédure aux membres du CUCI.

11. Rapports financiers

Vous trouverez nos rapports financiers en annexes (cf. annexes 3A et 3B)

12. Consolidation financière

Nom du comité des usagers	Revenus	Surplus
CUCI	85 000 \$	44 924 \$
CUC		
1. Centre jeunesse de Montréal, institut universitaire (CJM-IU)	87 000 \$	0 \$
2. CRDITED-Montréal	66 352 \$	0 \$
3. CRDM-IU	15 850 \$	997 \$
4. Centre de réadaptation Lucie-Bruneau (CRLB)	11 238 \$	198 \$
5. Jeanne-Mance	63 830 \$	136 \$
6. Sud-Ouest-Verdun	88 000 \$	1 525 \$
7. Hôpital chinois de Montréal (HCM)	6 000 \$	1 423 \$
8. Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM)	14 780 \$	1 698 \$
9. Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar	6 000 \$	3 038 \$
10. Institut universitaire de gériatrie de Montréal	20 200 \$	6 288 \$
<i>Sous-total CUC</i>	<u>379 250 \$</u>	<u>15 303 \$</u>
GRAND TOTAL	<u>464 250 \$</u>	<u>60 227 \$</u>

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	CUCI du CIUSSS CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL	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)	85 000 \$
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)	85 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		3 003 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		404 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		628 \$
Frais de déplacement, hébergement		841 \$
Frais postaux		10 \$
Allocation personne-ressource		32 633 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais de réunions ordinaires		1 975 \$
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 :	Assemblée générale annuelle d'information	583 \$
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.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :
 Précisez :
 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 :
 Précisez :
 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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES		(g)	40 076 \$
SOLDE DES DONS		(h)	- \$
(d)-(f)=(h)			
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement		(i)	44 924 \$

**ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPÉCIFIQUE AUX REVENUS REPORTÉS DES COMITÉS DES USAGERS - ÉTABLISSEMENTS PUBLICS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Les revenus reportés doivent servir exclusivement à soutenir la réalisation de projets spéciaux non récurrents, visant à **renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à **promouvoir** l'amélioration de leur qualité de vie. Ces projets seront pilotés par les CU (dans le cas des CISSS, après un arbitrage du CUCI), en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis. Les surplus pourront ainsi être utilisés par l'un ou l'autre des CU de l'établissement, y compris par le CUCI.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CIUSSS Centre Sud de l'île de Montréal-SURPLUS comités des usagers	NUMÉRO DE PERMIS :	
-------------------------------------	---	-------------------------------	--

TOTAL DES SURPLUS DE L'ENSEMBLE DES CU (ET DU CUCI), À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER PRÉCÉDENT (Montant des sommes non dépensées par les comités visés, au 31 mars de l'exercice précédent)	(a)	49 903 \$
REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER (a)=(b)	(b)	49 903 \$

1.A - RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES USAGERS

Nom du comité:	CU CRDITED	
Projet:	Guide d'info. -volet hébergement; Envoi postal - AGA ; actualisation dépliant	
Précisez :		11 921,97 \$
Nom du comité:	CU Centre Jeunesse de Montréal	
Projet:	Rapport annuel ; gala; guide d'information et guide parents-intervenant	
Précisez :		9 535 \$
Nom du comité:	CU CRDM et CU CRLB	
Projet:	Outils promotionnels "Informer, promouvoir, défendre, accompagner"	
Précisez :	Fourre-tout (CRDM) et sac bandouillère (CRLB)	6 032 \$
Nom du comité:	CU IRGLM	
Projet:	Actualisation des dépliants et signets du comité	
Précisez :		2 320 \$
Nom du comité:	CR Paul-Émile-Léger, CR Manoir-de-l'Age-d'Or, CU J.-Mance	
Projet:	Séries d'affiches sur les droits des usagers	
Précisez :	Chaque affiche explique un des 10 droits	640 \$

1.B - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Nom du comité:	CU CSSS SOV	
Projet:	Sondage-Évaluation de la satisfaction en CLSC	
Précisez :		8 270 \$
Nom du comité:	CU CSSS SOV	
Projet:	Sondage- Évaluation de la satisfaction dans trois CHSLD	
Précisez :	Yvon-Brunet , Louis-Riel et Réal-Morel	7 320 \$
Nom du comité:	CUCI CCSMTL	
Projet:	Formation de membres de CU et de CR : 6 personnes	
Précisez :	L'impact de mon comité - RPCU congrès 2020	2 720 \$
Nom du comité:	CU CSSS SOV	
Projet:	Formation des présidents de CR -Organisation de cafés rencontres en CHSLD	
Précisez :		1 067 \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

TOTAL DES DÉPENSES	(c)	49 827 \$
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Somme non dépensée, à la fin de l'exercice visé) (b)-(c)=(d) Le solde de la ligne (d) représente l'excédent des sommes allouées non encourues devant être constaté au résultat de l'exercice par l'établissement	(d)	76 \$

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 : COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI)			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ÎLE DE MONTRÉAL			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 22	
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.			85 000 \$
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.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			44 924 \$

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.

Nom du président du comité des usagers :	
Nicole René	
Signature :	Date : 5 mai 2020
	
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
G. Joly	
Signature :	Date : 15-05-2020
	

TROUSSE DE BIENVENUE DU CUCI

1. Dépliant du CUCI
2. Dépliant de l'exécutif
3. Règles de fonctionnement
4. Rapport d'activités du CUCI
5. Recommandations du CUCI au conseil d'administration
6. Résumé des rôles et responsabilités des Comités et des différents acteurs liés à ceux-ci, MSSSS 2018.
7. Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, MSSSS 2018.
8. Organigramme des comités des usagers et comités de résidents
9. Code d'éthique et de déontologie (Règles de conduite des membres)
10. Dépliant Le régime d'examen des plaintes du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
11. Dépliant et signet, du RPCU, sur les 12 droits ;
12. Dépliant des services du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAP).

Documents complémentaires

- a. Calendrier des réunions du CUCI
- b. Bottin des membres du CUCI
- c. Carte professionnelle
- d. Déclaration sous serment à signer par le membre du CUCI

Rapports d'activités 2019-2020 des comités des usagers (CUC) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Comité des usagers du /de...	page
Centre jeunesse de Montréal-IU.....	37
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED-Montréal).....	71
Centre de réadaptation en dépendance de Montréal-IU (CRDM).....	89
Centre de réadaptation Lucie-Bruneau (CRLB).....	105
Jeanne-Mance (JM)	117
Sud-Ouest-Verdun (SOV).....	161
Hôpital chinois de Montréal (HCM)	177
Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM).....	191
Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar (IRD)	207
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)	221

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
du Centre jeunesse de Montréal

Identification

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM)

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)

Coordonnées

Adresse postale du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal :

8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

N° de téléphone du comité :

514-356-4562

Courriel du comité :

cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité de résidents du Mont Saint-Antoine (MSA) / comité de résidents Le Carrefour
Comité de résidents des foyers de groupe (FG)
Comité de résidents Dominique-Savio-Mainbourg (DSM)
Comité de résidents Rose-Virginie Pelletier (RVP)
Comité de résidents Cité des Prairies en protection de la jeunesse et garde ouverte (PJ-GO)
Comité de résidents Cité des Prairies en jeunes contrevenants (JC)
Comité de résidents Enfance et services spécialisés

Mot du comité exécutif et de sa présidente

L'année 2019-2020 a été marquée par la tragédie de Granby où une fillette de 7 ans est décédée suite à de la maltraitance. Ce triste événement a secoué la population et a engendré la Commission Laurent qui s'interroge sur les services en protection de la jeunesse et sur les services sociaux. Le comité a participé à cette commission en collaborant à l'écriture d'un mémoire avec l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec. Ce mémoire a été déposé au RPCU qui est l'interlocuteur officiel des comités des usagers auprès du gouvernement. La principale recommandation propose d'augmenter les ressources financières et humaines afin de répondre à l'ampleur des demandes.

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal doit conjuguer avec une hausse constante des appels et des demandes d'accompagnement depuis les trois dernières années. Comme exécutif, nous pensons que les efforts déployés par le comité afin de se rendre plus visible et reconnu auprès des usagers contribuent à ces résultats. Plusieurs usagers contactent le comité car ils ont eu accès à l'information grâce aux présentoirs dans les réceptions des divers bureaux, sites de la DPJ et du Programme jeunesse. Un autre facteur nommé par les usagers et qui permet au comité de mieux se faire connaître, c'est la lettre d'accueil du comité qui est remise aux parents lors du premier contact avec un intervenant de la DPJ.

Au niveau de l'hébergement, nous avons été heureux d'apprendre en mai dernier que deux grands projets de reconstruction seraient déposés auprès du ministère. Le site du Mont St-Antoine et celui de Cité des Prairies sont les deux endroits visés. Ces deux sites ont des difficultés à répondre au confort et bien-être physique de nos jeunes compte tenu de la vétusté des lieux.

Le comité a tenu son assemblée générale annuelle le 16 septembre 2019. La participation des parents a connu une baisse notable. Seulement onze (11) parents ont répondu à l'appel. Heureusement, une présence stable des membres s'est maintenue aux rencontres du comité des usagers au cours de l'année. Le comité poursuit sa réflexion en partenariat avec le Programme jeunesse afin de développer des moyens efficaces pour rejoindre les parents et ainsi augmenter leur présence lors de l'assemblée générale annuelle. Le comité exécutif salue la grande collaboration du Programme jeunesse et de la DPJ du CCSSMTL pour l'importance et la crédibilité qu'il accorde au comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal. Cela se traduit au quotidien par des réponses concrètes aux questionnements et demandes. Les jeunes et les parents sont les premiers à pouvoir en bénéficier.

Kim Dutremble

Présidente

au nom du comité exécutif

du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Coordonnées professionnelles des membres

Présidente du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Prénom : Kim *Nom* : Dutremble
N° de téléphone du comité : 514-356-4562
Courriel du comité : cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité :
 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Répondant de la direction du Programme jeunesse du CCSMTL

Prénom : Jean *Nom* : Paiement
N° de téléphone : 514-356-5431
Courriel : jean.paiement.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale :
 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Soutien aux comités des usagers et aux comités de résidents du CCSMTL

Prénom : Carole *Nom* : Lauzière
N° de téléphone : 514-940-5202 poste 7134
Courriel : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Personnes ressources du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Prénom : Roland *Nom* : Desmarais
Titre d'emploi : Agent de liaison
N° de téléphone : 514-356-4562
Courriel : roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Prénom : Ella-Claire *Nom* : Pinette
Titre d'emploi : Accompagnatrice
N° de téléphone : 514-356-4528
Courriel : ella-claire.pinette.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Prénom : Carole *Nom* : Morin
Titre d'emploi : Collaboratrice
N° de téléphone : 514-356-5375
Courriel : carole.morin.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Composition du comité			
Prénom	Nom	Représentant /Nom du comité	Rôle
Kim	Dutremble	direction Adolescentes	Présidente
Marie Clotilde	Minkou Mi-Mba	direction Services milieux	Vice-présidente
Rezhwan	Brzoo	direction Services milieux	Trésorière
Julie	Meunier	direction Services milieux	Secrétaire
Daniel	Bélanger	direction Services milieux	Administrateur
Gisèle	Owona	direction Adolescents	Membre régulier
Gilles	Vandal	parent Enfance	Membre régulier
Robin		MSA 10-14 ans	Membre régulier
Hamza		MSA 15-17 ans	Membre régulier
Shanti		RVP	Membre régulier
Sabrina		DSM	Membre régulier
Loriane		Foyers de groupe Adolescentes	Membre régulier
Justin		Foyers de groupe Adolescents	Membre régulier
Ali		Cité des Prairies JC	Membre régulier
Ayman		Cité des Prairies PJ-GO	Membre régulier

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

Voir le texte dans la section Plan d'action qui suit.

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui ☒ Non ☐

Le plan d'action du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal inclut tous les enjeux prioritaires ainsi que les activités et projets prévus qu'il souhaitait atteindre pour l'année 2019-2020. Nous avons aussi fait mention si les objectifs avaient été atteints ou non ou en cours de réalisation.

Plan d'action 2019-2020

RENSEIGNER les jeunes et leurs parents sur leurs droits et leurs obligations

- S'assurer du renouvellement des documents d'information dans nos présentoirs.
Objectif atteint. Des démarches ont été entreprises auprès des coordonnateurs de sites et de bureaux concernés. Le renouvellement des documents se fait en continue.
- Faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressource de type familial.
Objectif à reconduire. Suite au changement de gestionnaire dans la direction concernée, il faut reprendre les démarches afin de faire le suivi.
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse et trouver des solutions avec nos partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service.
Objectif peu atteint. Seulement trois (3) des neuf (9) points de services (foyers de groupe et unités) ont été visités. Certains ne se sont jamais impliqués malgré nos tentatives.

Objectif en attente. Nous sommes en attente du déploiement du nouveau menu auprès de la clientèle en hébergement jeunesse.

- Faire la refonte des trois (3) guides d'information pour les parents.
Objectif en cours de réalisation. La démarche a été entreprise et nous comptons la compléter pour 2021.
- Faire la modification des huit (8) fiches d'information sur les droits des résidents.
Objectif non atteint. Cela demeure un projet à reconduire pour la prochaine année.
- Modifier et réimprimer nos affiches avec notre adresse Internet.
Objectif atteint. Il ne reste que la distribution à faire à chacun des points de service.
- Élaborer un outil de référence (cartable) pour les membres du comité des usagers afin de les aider à comprendre le cadre de la mission du comité ainsi que leur rôle et leurs fonctions.
Objectif non atteint. Nous sommes présentement dans un travail de collaboration avec l'Alliance pour produire cet outil de référence.

PROMOUVOIR l'amélioration des conditions de vie des usagers et **ÉVALUER** leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus

- Installer un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
Objectif en cours de réalisation. Les démarches se poursuivent.
- Améliorer le processus d'avis de convocation de l'assemblée générale annuelle du CUCJM et en faire l'évaluation de concert avec la direction du Programme jeunesse.
Objectif peu atteint. Nous avons apporté un changement majeur dans la façon de transmettre l'avis de convocation auprès des parents. Toutefois, ce nouveau processus n'a pas donné les résultats qu'on espérait car nous avons connu une diminution des appels à ce sujet et des présences à l'assemblée comparativement aux années précédentes.
- Faire la tournée des treize (13) ressources intermédiaires.
Objectif non atteint. Seulement deux (2) visites ont été effectuées malgré les invitations envoyées. Nous comptons relancer la direction responsable de ces ressources afin d'obtenir sa collaboration pour la réalisation de cet objectif.
- Planifier une présentation au colloque d'été du CREVAJ (Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables).
Objectif atteint. Nous avons participé au colloque dont le thème était « Réseaux d'action collective avec et autour des jeunes : comment mieux travailler ensemble ? ». Nous y avons fait une présentation.

DÉFENDRE les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement

- Sensibiliser les directions aux difficultés rencontrées par les usagers dans les communications avec les intervenants dans les suivis inter-établissements.
Objectif atteint en partie. Les directions sont sensibilisées. Il reste à voir les moyens qu'elles mettront en place pour corriger la situation.
- Améliorer la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport et que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents.
Objectif atteint en partie. La demande a été entendue par les directions. Le comité constate qu'il y a une plus grande flexibilité des intervenants à apporter les changements souhaités au rapport. Toutefois, nous recevons encore des insatisfactions à ce sujet. Il semble que certains intervenants sont encore réticents à apporter des changements. C'est avec le temps, que le comité pourra mesurer que le changement de culture s'opère auprès de tous les intervenants.
- S'assurer que la liste des produits d'hygiène disponibles soit adaptée à la réalité des besoins ethnoculturels des résidents (ex., shampoing pour cheveux crépus).
Objectif atteint. La liste des fournitures a été adaptée à cette réalité.
- Voir au bien-être et confort des résidents du volet jeunesse dans les lieux d'hébergement.
Objectif atteint partiellement. Il est difficile pour les jeunes hébergés en foyers de groupe de voir rapidement les améliorations souhaitées dans leurs lieux d'hébergement. Quelques ressources sont en location et les chefs de service ainsi que leur direction ont de la difficulté à obtenir les améliorations demandées aux propriétaires des lieux. Pour ce qui est de CDP et MSA, ça demeure un enjeu dans l'attente des projets de reconstruction. Le maintien de l'état de ces lieux reste un défi et une priorité en attendant la réalisation de ces projets.
- Relancer la direction responsable du projet pilote des services en soins spirituels pour que celui-ci soit mis en place.
Objectif en attente. Nous avons reçu une invitation à participer à un groupe de travail pour voir les possibilités d'arrimage de l'offre de services en soins spirituels dans le contexte de l'hébergement jeunesse.

ACCOMPAGNER et ASSISTER, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Intervenir à la demande des usagers afin d'assurer une continuité dans les décisions malgré l'instabilité du personnel en informant le chef de service de la problématique.

Objectif atteint en partie. Le comité constate que ça demeure du cas par cas. Une amélioration reste toujours souhaitable.

- Être en mesure de répondre à l'augmentation des demandes d'accompagnement.

Objectif atteint. Depuis plusieurs années, nous connaissons une augmentation importante des demandes d'accompagnement. Dans ce contexte, il est arrivé que nous connaissions un délai de 2 à 3 semaines afin de répondre à certaines demandes d'accompagnement. À chaque année, cela demeure un enjeu de pouvoir répondre aux demandes.

- Maintenir notre réponse d'assistance téléphonique dans un délai de 48 heures ouvrables.

Objectif atteint. Nous arrivons à faire nos retours d'appels dans les délais souhaités. .

S'ASSURER du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et **VEILLER** à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents.

Objectif atteint en presque totalité. Il reste deux foyers de groupe qui n'ont pas eu de représentants au cours de l'année. Il n'y a pas de formule établie pour assurer la présence du comité des usagers auprès des résidents hébergés dans deux services spécialisés. .

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

- Présence de deux personnes ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux demandes d'information provenant des usagers au sujet de leur situation personnelle. Horaire du personnel étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.
- Accès initial par téléphone ou courriel.
- Accompagnement et rencontre possible à la demande de l'utilisateur. Poursuite de l'augmentation des demandes.
- Comptabilisation des statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site web du comité des usagers. Notre site sert à faire la promotion du comité et permet de renseigner, d'informer les usagers, d'avoir accès aux guides et aux dépliants. Nous avons recensé, d'avril 2019 à mars 2020, un total de 837 utilisateurs différents. Cela représente une diminution en regard de l'année 2019-2020 (1069 utilisateurs)

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

(décrire les activités du comité)

- Représentation pour les résidents et les usagers auprès de la direction sur des sujets les préoccupant.
- Écoute des demandes des jeunes et suivis auprès des instances responsables, selon le cas.
- Suivi sur les projets de rénovations de maintenance des lieux physiques en hébergement.
- Rencontre mensuelle de suivi avec le répondant de la direction du programme jeunesse.
- Envoi de tous les comptes rendus des comités de résidents et de tous les procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.
- Tournée dans tous les services d'hébergement durant la semaine des droits des usagers afin de remettre aux jeunes et intervenants le matériel promotionnel du CUCJM (sac, stylo et dépliant).

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

(décrire les activités du comité)

L'établissement est présentement à terminer l'élaboration de la démarche pour un sondage unifié pour l'ensemble des installations du CCSMTL. L'agent de liaison a participé à deux rencontres pour la préparation d'un questionnaire avec la Direction adjointe qualité, risques et éthiques du CCSMTL suite aux commentaires reçus par l'ensemble des directions.

Nous sommes en attente de la suite à venir sur les sondages à effectuer auprès des usagers. Nous collaborerons plus spécifiquement au sondage pour les usagers des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

(décrire les activités du comité)

- Animation de 40 réunions de comités de résidents.
- Animation de 5 réunions du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal.
- Animation de 7 réunions de l'exécutif du comité.
- Animation de l'assemblée générale annuelle où il y avait trois postes à combler. Onze (11) parents usagers ont répondu à l'invitation. Une nouvelle personne a été élue pour combler un des postes.
- Animation de trois rencontres d'information et de recrutement auprès des parents et des jeunes pour le comité de résidents Enfance et services spécialisés. Foyer Désy, foyer Gouin et l'unité LaCité à DSM.
- Mise en place d'un nouveau processus d'avis de convocation à l'assemblée générale annuelle avec la collaboration de la Direction du programme jeunesse.
 - Remise de lettres aux parents par le biais des intervenants sociaux du service dans la communauté.
- Participation de la vice-présidente au CUCI du CCSMTL.
- Participation d'un résident au CUCI du CCSMTL et présence de l'agent de liaison pour l'accompagnement.
- Participation de sept parents et de neuf résidents à notre comité des usagers en plus des parents invités comme observateurs selon leur demande.
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers.
- Participation à une trentaine de rencontres avec des partenaires (voir la section : Rencontres et autres activités auxquelles le comité des usagers/comité de résidents a participé)
- Encouragement à la mobilisation des parents et des jeunes dans plusieurs comités du Programme jeunesse.
- Échanges avec les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers.

- Échanges avec le CUCI lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers du Programme jeunesse.
-
- Accompagnement pour les rencontres de suivi social avec parents et/ou jeunes d'une personne ressource du comité ; soit 326 rencontres d'accompagnement.
- Présence téléphonique afin de répondre cinq jours par semaine aux appels des usagers.
- Planification des réunions des différents comités de résidents afin de maintenir l'engagement des jeunes, de développer leurs responsabilités sociales, d'entendre leurs demandes et leurs insatisfactions puis de les informer sur leurs droits. Au calendrier annuel, huit réunions sont prévues pour chacun des comités.
 - Présence de deux personnes ressources du comité des usagers pour l'animation et d'un membre de la direction concernée en tant que collaborateur à chaque réunion.

RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

- Présence de l'adjoint à la Direction du Programme jeunesse qui est aussi le répondant de notre comité auprès de cette direction.
- Présence de la directrice de la Direction de la Protection de la jeunesse qui souhaite recueillir et entendre les commentaires des usagers ainsi que vouloir répondre à leurs questionnements. La nouvelle directrice du Programme jeunesse, ayant le même souhait, s'est jointe aux rencontres en cours d'année.
- Sujets demandés et discutés avec les membres du comité des usagers dans le cadre d'une rencontre du comité
 - Présentation de la formation sur la participation des jeunes, de leurs parents et de leurs proches.
 - Présentation sur la vision du placement pour le Programme jeunesse.
 - Questionnaire d'évaluation pour les jeunes et les parents sur l'organisation et le fonctionnement des rencontres du comité des usagers.
 - Préoccupations des usagers pour l'année 2019-2020
 - Rencontre avec la nouvelle directrice du Programme jeunesse.
 - Discussion sur le mémoire de l'Alliance présenté à la Commission Laurent.
 - Nouveau représentant des résidents du Programme jeunesse au CUCI.
 - Visite et présentation du chien d'accompagnement en soutien émotionnel et son éducatrice.
 - Présentation de l'approche face à la réalité des jeunes concernant l'identité de genre et l'orientation sexuelle.

effectués par le comité

(indiquez le nombre d'interventions du comité
et précisez sommairement les sujets traités)

Nous sommes à la deuxième année d'application de l'outil informatisé pour la tenue de nos chronos dans les suivis de dossiers d'usagers et d'accompagnement. Les résultats affichés représentent nos interventions que nous désignons sous l'appellation « actions » et qui sont liées à l'accompagnement, à la gestion des comités de résidents, à la gestion du comité des usagers et aux suivis de dossiers usagers.

- 5866 actions au total (4903 en 2018-2019).

De ce nombre, il y a eu entre autres :

- 326 rencontres d'accompagnements pour des parents et des jeunes avec leurs intervenants sociaux, parfois des chefs de service clinique ou des réviseurs des directions de la Protection de la jeunesse ou du Programme jeunesse (303 en 2018-2019).
- 255 dossiers usagers (198 en 2018-2019) entraînant un nombre de 3051 suivis de dossiers (2168 en 2018-2019).

En conclusion, nous avons connu une hausse du nombre de dossiers d'usagers de l'ordre de 29 % et une hausse significative des accompagnements de 7 % en 2019-2020. En trois ans nous sommes passés de 173 à 255 dossiers (+47 %) et de 242 à 325 rencontres d'accompagnement (+34%).

Résumé des sujets traités :

- Réception et traitement ou référence sur 670 motifs de demandes (563 en 2018-2019). Les facteurs qui peuvent expliquer cette augmentation : 1) une meilleure appropriation de l'outil servant au recensement des insatisfactions, et 2) l'augmentation des appels.
- La provenance des appels vient surtout des parents à 85 %. La famille élargie communique avec le comité dans une portion de 5 %. Quant aux jeunes, le pourcentage se situe autour de 6 %.
- Dans la catégorie « motif général », les appels sont majoritairement liés à une demande d'accompagnement et au besoin d'écoute et de support. Une incompréhension de la situation arrive par la suite.
- Pour ce qui est des insatisfactions concernant l'intervenant, les principales insatisfactions rapportées par les parents sont l'attitude (manque d'objectivité, manque d'écoute) et l'abus d'autorité. Ces insatisfactions résultent souvent par une autre demande, soit la demande de changement d'intervenant.

- Des insatisfactions liées aux soins et services sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements au sujet du calendrier des contacts, visites, sorties (50 % des insatisfactions de cette catégorie). Ensuite vient l'insatisfaction concernant le déroulement des contacts supervisés ainsi que le suivi du jeune et de sa famille.
- Les insatisfactions concernant la décision de la DPJ sont aussi évoquées. Celles-ci sont surtout liées au désaccord de l'utilisateur avec le contenu d'un rapport, au désaccord des conclusions de l'évaluation/orientation ainsi que sur leurs droits de contact avec leur enfant.
- Dans une moindre mesure, nous avons des insatisfactions en ce qui a trait au respect des droits et aux insatisfactions concernant le milieu de vie.
- Une nouvelle insatisfaction est apparue au cours de l'année en lien avec la fermeture de dossier à l'application des mesures. Plusieurs parents se sont adressés à nous en mentionnant leur insatisfaction de ne pas recevoir de rapport pour certifier le tout ou de ne pas avoir eu une dernière rencontre avec l'intervenant afin d'officialiser la fin du suivi.
- Une autre statistique importante dont nous avons fait le suivi, c'est en lien avec le changement fréquent d'intervenant. Une des recommandations dans notre rapport annuel de 2018-2019 prônait une amélioration des communications afin d'assurer une cohérence des interventions et des décisions. Nous avons observé une baisse du nombre d'insatisfactions. Cela est un peu contradictoire de nos observations sur le terrain où nous avons assistés à de nombreux changements d'intervenants. Nous avons vu cependant à plusieurs reprises des chefs de service prendre la relève des intervenants absents durant la dernière année.
- Au total, nous avons reçu 670 motifs d'appels provenant des 255 usagers qui nous ont contactés durant l'année 2019-2020.

Le comité s'est assuré du bon fonctionnement des comités de résidents (CR) et a veillé à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Le comité des usagers se veut un apport dans le développement des jeunes résidents à la vie citoyenne. La première rencontre de la rentrée en septembre permet de s'assurer que chaque service a élu un résident pour représenter son unité ou son foyer. Les élus sont informés sur la mission du comité des usagers et des comités de résidents ainsi que sur leur rôle de représentant. Nous remettons à chacun des 47 représentants un cartable regroupant toutes les informations nécessaires à leur fonction.

En début d'année, nous avons reçu des réponses positives à deux demandes importantes émanant de nos jeunes hébergés. D'abord, une nouvelle politique a été mise en place donnant la possibilité aux unités et aux foyers de groupe de permettre aux jeunes l'accès à leur cellulaire. Nous avons d'ailleurs observé tout au cours de l'année que plusieurs jeunes avaient obtenu cette autorisation. Comme le précisait la politique, nous avons aussi constaté que chacun des milieux en encadrait l'utilisation par une directive claire selon les décisions adaptées à leur réalité. Cependant, une minorité de représentants à nos comités déplorait une absence d'application pour tous les jeunes dans leur milieu de vie sans aucune possibilité d'avoir accès à leur cellulaire.

La deuxième demande était liée à l'état physique des sites du Mont St-Antoine et de Cité des Prairies. Un projet de reconstruction pour ces deux sites a été présenté et tous ont été consultés quant aux améliorations souhaitées ; les jeunes, les intervenants, la direction. Cette démarche répond aux besoins de mieux-être que les jeunes nomment depuis plusieurs années. Étant donné la vétusté des installations, les lieux physiques ne répondent plus au standard de condition d'hébergement. Le défi, même si le projet est accepté et en attendant la reconstruction, restera de voir à offrir des lieux acceptables pour les besoins des jeunes.

Dans cette optique, l'annonce de climatiser avant l'été toutes les unités pour ces deux sites a été une bonne nouvelle. Malheureusement, les travaux ont connu un retard de deux mois sur l'échéancier prévu. En septembre dernier, nous avons eu la confirmation que toutes les unités étaient maintenant climatisées. Nous sommes enfin assurés que les jeunes seront plus confortables lors de la prochaine canicule à l'été 2020.

En janvier 2020, le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services a débuté une tournée avec comme objectif de rencontrer nos comités de résidents adolescents et adolescentes. Deux rencontres ont eu lieu et d'autres ont dû être reportées compte tenu de la COVID-19. Ce fut le début d'une nouvelle collaboration avec les nouveaux membres du personnel du Bureau.

La demande des jeunes au sujet des produits d'hygiène a été répondue dans tous les milieux. La liste des produits a été adaptée aux besoins des usagers de toute provenance ethnoculturelle.

Deux comités de résidents, soit DSM-RVP et les foyers de groupe, ont discuté et questionné le sens de la répétition des activités cliniques. Une rencontre était en préparation avec les directions adolescentes et adolescents afin de venir échanger et entendre les commentaires et questions des représentantes et représentants. Nous ferons la suite en 2020-2021.

Le dossier Vidéotron que nous avons cru régler n'a malheureusement pas connu sa conclusion. Depuis près de 5 ans de discussions et de démarches, nous sommes toujours en attente d'une mesure qui va permettre à tous un accès identique aux services. Le dossier transite actuellement au service des approvisionnements du CCSMTL.

En raison de la pandémie à la toute fin d'année 2019-2020, nous avons dû annuler nos activités du mois de mars au niveau de l'animation de nos comités de résidents.

Dans les suivis de comités de résidents, plusieurs autres points restent en suspens. Nous donnons ici par comité et/ou par site un résumé des sujets d'intérêts discutés et ceux en attente de réponse ou réalisation.

RVP-DSM : Rencontre avec les responsables du service alimentaire. Discussion sur la réalité de l'utilisation des cellulaires par les intervenants pendant leur présence auprès des jeunes.

RVP : Amélioration de l'éclairage dans les unités (dossier en attente depuis quatre ans). Demande des représentantes pour avoir plus de prises de courant dans leur chambres.

DSM : Rénovation du site en cours de réalisation.

MSA : Demande pour l'amélioration des aires de jeux (sujet récurrent d'année en année) qui serait planifié pour le printemps 2020. Démarche pour une action zéro déchet lors des réunions du comité (éviter la vaisselle jetable). Problème d'insonorisation des chambres et des espaces de téléphone. Rencontre avec le service Intervalle, programme de remobilisation qui est venu consulter les jeunes sur un nouveau formulaire d'entente de retour dans l'unité suite à une

remobilisation (intervention à l'unité l'Intervalle pour permettre à un jeune de prendre distance avec sa situation et lui permettre de redevenir disponible à la vie de son unité)

CDP du côté des jeunes contrevenants : Ajout d'un bouton d'appel pour les jeunes durant le quart de nuit, compte tenu de la présence d'un seul surveillant pour deux unités (dossier en attente de réponse depuis trois ans). Aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports (dossier en attente de réponse depuis trois ans). Révision de la liste des produits disponibles à la cantine et consensus dans les unités pour modifier les choix. Rencontre avec le service alimentaire pour partager les choix.

CDP du côté des jeunes en protection de la jeunesse et garde ouverte : Demande pour un service de coiffeur pour des tresses. Demande pour un projet de bibliothèque. Discussion autour de l'application des mesures d'arrêt de groupe.

Pour les sites MSA et CDP : Modification de deux chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus grands pour répondre au besoin de jeunes de stature plus grande (projet en attente de réponse depuis quatre ans). Au MSA, un projet d'aménagement est prévu au printemps 2020.

Foyers de groupe : Deux (2) foyers nous ont contactés pour parler des difficultés rencontrées lors de réparations à faire, mais qui ne se réalisent pas compte tenu d'enjeux liés au contrat de location avec un propriétaire autre que le CCSMTL (problématique soulevée à chaque année). Au foyer Morgan, les jeunes déplorent avoir accès à une seule salle de bain pour 9 résidents. En mai 2019, il y a eu la visite de l'association des Grands frères Grandes sœurs du Grand Montréal. Présentation d'un projet de mentorat pour les jeunes de 16 à 21 ans hébergés au Programme jeunesse : sondage et recommandations faites par les jeunes. Discussion au sujet de la politique sur la présence d'animaux de compagnies dans les foyers. Visite de SOGA (chien d'accompagnement en soutien émotionnel) et présentation du projet Mira. Demande auprès du CUCI afin d'avoir accès au WIFI dans les foyers. Discussion sur le budget accordé aux activités les fins de semaine pour les jeunes.

Tenue des rencontres pour le comité des usagers et les comités de résidents (dates)

Nombre total des rencontres tenues pour le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal : 53 rencontres

En voici la description :

Assemblée générale annuelle : 16 septembre 2019

Comité exécutif : 15 avril 2019, 13 mai 2019, 4 septembre 2019, 30 octobre 2019, 11 décembre 2019, 22 janvier 2020, 4 mars 2020.

Comité des usagers : 29 avril 2019, 10 juin 2019, 4 novembre 2019, 16 décembre 2019, 3 février 2020, 16 mars 2020 (annulé en raison de la pandémie).

Comités de résidents :

DSM-RVP : 2 mai 2019, 26 septembre 2019, 24 octobre 2019, 14 novembre 2019, 12 décembre 2019, 16 janvier 2020, 20 février 2020, 26 mars 2020 (annulé en raison de la pandémie).

Foyers de groupe : 9 mai 2019, 5 septembre 2019, 3 octobre 2019, 7 novembre 2019, 5 décembre 2019, 9 janvier 2020, 6 février 2020, 19 mars 2020 (annulé en raison de la pandémie).

MSA : 8 mai 2019, 25 septembre 2019, 23 octobre 2019, 13 novembre 2019, 11 décembre 2019, 22 janvier 2020, 26 février 2020.

Cité PJ-GO : 1^{er} mai 2019, 11 septembre 2019, 9 octobre 2019, 6 novembre 2019, 4 décembre 2019, 8 janvier 2020, 5 février 2020, 18 mars 2020 (annulé en raison de la pandémie).

Cité JC : 3 avril 2019, 8 mai 2019, 5 juin 2019, 25 septembre 2019, 23 octobre 2019, 20 novembre 2019, 18 décembre 2019, 15 janvier 2020, 12 février 2020, 25 mars 2020 (annulé en raison de la pandémie).

Comité Enfance et services spécialisés : 19 septembre 2019 (unité La Cité à DSM), 20 novembre 2019 (foyer Gouin), 17 décembre 2019 (foyer Désy).

Autres activités en partenariat

Le comité des usagers est amené à contribuer au développement des pratiques et des services auprès des usagers. Notre implication se fait tant au niveau de l'établissement que dans la communauté. Voici ci-dessous, quelques unes des activités auxquelles nous avons pris part au cours de l'année.

- **Comité sur les mesures particulières**. Participation de l'agent de liaison du comité.
- **Comité d'instance sur les mesures de contrôle**. Participation de l'agent de liaison du comité.
- **Formation développée par ENAP/CCMTL (volet DPJ et PJ) sur la participation des jeunes et leurs proches**. Participation de deux personnes ressources du comité.
- **Équipe Évaluation/Orientation du bureau Nord et du bureau Sud**. Présentation du rapport annuel par l'agent de liaison.
- **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec**. Rencontre annuelle à Lévis. Participation de la présidente du comité et de l'agent de liaison.
- **Exécutif de l'Alliance**. Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président.
- **Répondant de la direction du Programme jeunesse du CCSMTL**. Participation de l'agent de liaison à plusieurs rencontres pour discuter de certains dossiers.
- **RPCU (regroupement provincial des comités des usagers)**. Congrès annuel à Rivière-du-Loup. Participation de l'agent de liaison.
- **Assemblée générale annuelle du CUCI**. Participation d'une personne ressource et de quatre (4) parents.
- **Comité sondage usagers CIUSSS**. Préparation d'un questionnaire ayant un tronc commun pour toutes les installations. Participation de l'agent de liaison.
- **Semaine des droits des usagers**. Tournée de toutes les unités et foyers de groupe pour remettre le matériel promotionnel (sac, stylo, dépliant). Participation d'une personne ressource.
- **Représentation auprès des ressources intermédiaires**. Poursuite des rencontres. Visite de deux (2) ressources et présentation de notre organisme auprès des intervenants et des résidents (RI L'Ado et RI Lalande). Participation de l'agent de liaison.
- **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse**. Rencontre avec les directeurs et coordonnateurs de ces directions pour la présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations. Participation de l'agent de liaison.
- **Colloque d'été du CREVAJ (Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables)**. Présentation de notre organisme et participation de deux personnes ressources et de 4 parents.
- **Projet du MSSS « Renforcement du rôle des comités des usagers dans le processus de résolution des insatisfactions et l'amélioration de la satisfaction »**. Participation d'une personne ressource.
- **Focus groupe pour le projet de reconstruction du site MSA**. Participation de 2 personnes ressources et de 12 résidents.

- **Focus groupe pour le projet de reconstruction du site CDP.** Participation de 2 personnes ressources et de 10 résidents.
- **Enquête de la CDPDJ portant sur les services reçus de la DPJ.** Participation de 6 parents.
- **Carrefour populaire de St-Michel, organisme qui intervient auprès des familles du quartier dont les actions visent l'amélioration de la qualité de vie et de l'autonomie.** Présentation de notre organisme par une personne ressource.
- **Gala pour le prix de l'Excellence, comité du jury CIUSSS.** Participation d'une personne ressource et de la vice-présidente du comité.
- **Préparation d'une formation organisée par l'hôpital Douglas avec pour thème « Problèmes concomitants de santé mentale et d'usage de cannabis chez les jeunes en difficulté ».** Participation d'un parent.
- **Rencontre de préparation pour une consultation des jeunes sur des sujets touchant la santé mentale jeunesse.** Participation de deux personnes ressources.
- **Projet lié au programme «Agir tôt».** Participation d'un parent.
- **Présentation du projet de reconstruction du site MSA.** Participation de l'agent de liaison à une première ébauche afin de valider certaines orientations.
- **Groupe de travail pour la révision du guide de partenariat CLSC-Programme jeunesse CCSMTL-Batshaw.** Participation de l'agent de liaison.
- **Comité éthique.** Participation d'un parent.
- **Comité de gestion des risques.** Participation de la vice-présidente.
- **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation de la vice-présidente.

Formations et conférences suivies par le comité des usagers

(nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

- **Colloque du Regroupement provincial des comités des usagers**
Participation d'une personne ressource, Roland Desmarais = 30 heures
- **Colloque de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec**
Participation d'une personne ressource, Roland Desmarais et de la présidente du comité Kim Dutremble = 54 heures
- **Formation sur le thème de la participation des jeunes et de leurs proches**
Participation de l'agent de liaison = 12 heures
- **Formation pilote sur la participation des usagers.**
Participation de 2 personnes ressources et de la vice-présidente = 9 heures
- **Exécutif de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec**
Participation d'une personne ressource du comité, Roland Desmarais = 50 heures
- **Colloque du CREVAJ**
Participation de 2 personnes ressources et de 4 membres-parent = 45 heures
- **Conférence à l'hôpital Douglas**
Participation d'un parent = 3 heures

-
- Nombre d'heures de formations et conférences : **203 heures**

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui ☒ Non ☐

Si oui, lesquelles (précisez)

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs.
- Reprendre les démarches auprès de la nouvelle gestionnaire de la direction concernée afin de faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressource de type familial.
- S'assurer que les directions mettent des moyens en place afin de corriger la situation face aux difficultés rencontrées par les usagers dans les communications avec les intervenants dans les suivis inter établissements.
- Mesurer l'amélioration de la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport et que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents.
- Mesurer la satisfaction des usagers en ce qui concerne la continuité des décisions malgré la problématique d'instabilité du personnel.
- Maintenir notre assistance téléphonique dans un délai de 48 heures.
- Voir au bien-être et confort des résidents du volet jeunesse dans les lieux d'hébergement.
- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse et trouver des solutions avec nos partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service.
- Relancer la direction responsable pour que le projet pilote de services en soins spirituels soit mis en place.
- Faire le suivi sur la demande des résidents en foyers de groupe qui veulent profiter d'un accès au WIFI.
- Poursuivre la démarche auprès de la direction du Programme jeunesse pour qu'elle définisse une procédure à la fermeture d'un dossier à l'application des mesures afin de répondre aux attentes des usagers et de clarifier le processus clinique à cet égard pour les intervenants.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

En 2020-2021, nous voulons continuer à assurer notre visibilité ainsi que maintenir nos services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivrons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouveaux.

Le CUCJM et la direction du Programme jeunesse ont tenté une nouvelle approche pour contacter les parents afin de les informer qu'une assemblée générale annuelle aura lieu. Nous avons eu recours aux intervenants psychosociaux afin de transmettre l'information aux parents. Cela n'a pas donné les résultats escomptés. Cette première expérimentation a été décevante. Nous devons donc revoir les moyens pour rejoindre les parents et créer de nouvelles opportunités ou d'utiliser plusieurs approches afin de susciter une plus grande participation de leur part.

Voici l'énumération des différents projets prévus et activités à planifier pour 2020-2021 :

- Améliorer l'efficacité de la communication pour mieux informer l'ensemble des parents de la tenue de l'assemblée générale annuelle du CUCJM.
- Compléter la refonte des trois (3) guides d'information pour les parents.
- Faire la modification des huit (8) fiches d'information sur les droits des résidents.
- Traduire en anglais notre dépliant afin de l'ajouter à nos documents accessibles sur notre site Internet.
- Contacter la nouvelle gestionnaire responsable des treize (13) ressources intermédiaires dans l'objectif de faire une tournée auprès de celles-ci.
- Maintenir notre participation à la rencontre annuelle de l'Alliance et du RPCU.
- Poursuivre notre collaboration et contribution à la mise en place d'un sondage auprès des usagers des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.
- Planifier des rencontres régulières des comités de résidents pour maintenir l'engagement des jeunes, développer leurs responsabilités sociales, entendre leurs demandes et leurs insatisfactions puis les informer sur leurs droits.
- Reconduire le Gala des Usagers d'Or.

Recommandations pour l'année 2020-2021

Nous vous dressons ici les principales recommandations du comité des usagers sur les améliorations souhaitées pour nos usagers, certaines demandes persistent depuis plusieurs années :

Nous apportons ici des éléments que nous recommandons en priorité.

Au niveau du suivi psycho-social

Fermetures de dossiers à l'application des mesures : Lorsqu'un dossier est fermé des parents nomment ne pas comprendre la façon de faire : ils s'attendent à recevoir un rapport et avoir une rencontre officialisant cette fin. Nous avons été à même d'observer que la pratique est inégale d'un intervenant à l'autre. Nous avons apporté ce sujet à la direction du programme jeunesse. Nous avons été informé que de la fermeture de dossier à l'application des mesures sera précisé au processus clinique. Nous sommes donc dans l'attente de voir ce changement et de pouvoir confirmer que ce problème est résolu.

Dossiers inter établissement : Les communications entre les intervenants de différents établissements sont souvent déficientes quant à la transmission de l'information et des décisions. Nous soulevons ce problème pour une troisième année consécutive. La direction du Programme jeunesse est sensibilisée à notre demande, mais la situation demeure inchangée pour le moment. Nous recommandons que soit mis en place un groupe de travail pour revoir les pratiques dans l'objectif de mieux supporter les usagers qui vivent ces situations.

Au niveau des résidents, les jeunes en hébergement

Amélioration et maintien des lieux physiques : En attendant la réalisation des projets de construction, le défi sera de maintenir en état les sites considérés comme vétustes (MSA et CDP). Les jeunes hébergés au MSA vivent avec des problèmes de manque d'insonorisation des chambres et des espaces téléphoniques. Les jeunes de CDP sous la loi du système de justice pénale pour adolescents attendent depuis trois ans pour l'aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports. Pour CDP et MSA, la demande pour la modification de deux chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus grands afin répondre au besoin de jeunes de stature plus grande est en attente de réponse depuis quatre ans. À RVP, l'amélioration de l'éclairage dans les unités est un dossier en attente d'avancement depuis quatre ans. Pour les foyers de groupe, nous recommandons que l'établissement voit à mettre fin au bail avec les endroits problématiques et qu'il se porte acquéreur de bâtiments pouvant répondre adéquatement aux besoins des jeunes.

Dossier Videotron : Ce dossier devait être réglé, mais au 31 mars 2020 aucune entente n'était finalisée. Depuis cinq (5) ans déjà que ce dossier attend une conclusion satisfaisante pour les résidents. Pour nous, ce dossier n'a pas de fin. Il est difficile de comprendre que cette priorité ne soit pas encore réalisée. De plus, essayer d'avoir un suivi et/ou obtenir de

l'information afin de renseigner les jeunes comporte son lot de difficultés. Heureusement, les résidents ont quand même accès aux services antérieurs dans l'attente de la nouvelle entente. L'objectif souhaité est que les services soient améliorés et les mêmes pour tous. Nous recommandons la finalisation de ce dossier.

Suivi des recommandations 2019-2020

Nous reprenons ici des éléments déjà cités dans le dernier rapport annuel

Au niveau du suivi psycho-social

Contenu des rapports : Il s'agit du contenu des rapports en lien avec la validation des informations factuelles ou sur les propos livrés par l'utilisateur. Suite à notre tournée auprès de plusieurs services pour faire part de nos recommandations, nous avons pu observer des améliorations dans l'ouverture des intervenants à faire les changements demandés par les parents. Malgré cela nous recevons encore de nombreuses insatisfactions à ce propos. . Ce dossier demeure à suivre pour en observer l'évolution.

Instabilité du personnel : Nous recevons toujours des insatisfactions liées au changement de personnel. Ça demeure un point à améliorer. Nous réitérons notre suggestion ; soit que l'information doit être transmise par le moyen d'un transfert personnalisé. D'autre part, ce problème est généralisé à la province et fait partie des recommandations faites à la commission Laurent dans le rapport produit par l'Alliance des comités des usagers des Centres jeunesse. Notre comité a contribué à l'élaboration des recommandations. Parmi celles-ci, accroître les ressources financières et humaines dans les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse en est une qui, selon nous, pourra renforcer la stabilité du personnel.

Changement de pratiques ou politiques : Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal souhaitait recevoir l'information, afin d'être à jour, lorsqu'il y a des changements tant pour les services que pour les changements de pratiques et politiques. Surtout lorsque ces changements touchent les usagers. Nous observons un effort et une amélioration notable des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse pour nous informer des changements de pratiques, de politiques et de la nomination de nouveaux gestionnaires.

Services CLSC-Centre jeunesse : Les parents nous disaient qu'ils avaient peur de perdre leur service du CLSC lorsqu'ils avaient un dossier DPJ. Nous avons reçu plusieurs exemples de tels cas. Nous souhaitons connaître les mécanismes de concertation mis en place pour que l'utilisateur ait réponse à ses demandes. Après des démarches pour régler cette problématique, nous avons constaté qu'il existait de tels mécanismes et très bien définis. Cependant, nous observons que dans la pratique, ces mécanismes ne sont pas toujours mis en place. Nous avons été invités à participer à un groupe de travail sur la révision du guide de partenariat avec le CLSC, le Programme jeunesse du CCSMTL ainsi que Les centres de la jeunesse et de la famille Batshaw.

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui

En juin 2019, nous avons procédé à un sondage pour les activités du comité, puis nous avons eu des échanges avec les membres actifs du comité. De façon générale, les participants ont beaucoup apprécié leur année dont les thèmes choisis, le respect envers chacun, l'ordre de parole. Les adultes ont bien aimé la pertinence des interventions des jeunes résidents. De part et d'autre, parents et résidents, ont dit que leur expérience au comité leur a permis de voir les différents points de vue autre que leur réalité. Le comité a aussi pris en note les préoccupations des membres. Il a préparé une grille afin que les membres puissent établir leurs priorités selon la liste des thèmes qu'ils avaient choisi.

Voici deux sujets à prioriser dans l'année 2020-2021 tel que demandé par les membres :

- Violence familiale et conjugale. Intervention du programme jeunesse auprès des familles en situation de violence familiale : conflits de séparation (aliénation parentale, conflit de loyauté, réalité vécue par les enfants, le maintien des liens). Maltraitance/enfance et adolescence. Violence conjugale et violence faite aux femmes.
- Uniformisation, perfection. Présentation sur l'approche centrée sur la personne tel que développé par le programme jeunesse en réponse à ce questionnement : Peut-on s'adapter et répondre à la réalité individuelle d'un jeune en hébergement ? Les mesures disciplinaires en hébergement. Comment adopte-t-on les mesures en fonction des besoins du jeune ?

Nombre d'heures de bénévolat par les membres du comité des usagers et des comités de résidents

Nombre d'heures effectuées par les membres CU	426 h
Participation de parents et/ou de jeunes à différents comités ou rencontres	
Nombre d'heures effectuées par les représentants CR	533 h
Participation des résidents aux rencontres des comités de résidents	

Autres informations/commentaires

Accompagnement :

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal comporte un volet important accordé à l'accompagnement des parents et des jeunes auprès des professionnels des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse. Cet accompagnement est fait par les personnes ressources du comité qui sont formées à cet effet. Celles-ci comprennent bien le rôle et les balises de l'intervention et sont en mesure de répondre adéquatement aux demandes des usagers dans un contexte contraignant (Loi sur la protection de la jeunesse, Loi sur le système de justice pénale pour adolescents). Encore cette année, nous assistons à une augmentation de nos demandes d'accompagnement. Nous avons sensibilisé le Programme jeunesse et le CCSMTL à cette réalité de l'augmentation des demandes. Nous avons acheminé auprès de la direction générale du CCSMTL une demande d'augmenter notre subvention à l'accompagnement et au suivi des comités de résidents. Nous n'avons pas obtenu l'ajout financier souhaité. Nous avons réitéré notre demande en espérant obtenir une réponse favorable.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les personnes ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Les comités de résidents se trouvent donc gérés tant au niveau de l'animation que du budget par les personnes ressources du comité des usagers.

D'autre part, ces personnes ressources se réfèrent au comité exécutif dans l'accomplissement de leurs tâches et pour obtenir l'approbation des dépenses encourues par leurs actions et projets. Le comité exécutif est formé de membres élus qui sont reconnus comme les administrateurs du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal.

Le comité est reconnu légalement comme un organisme sans but lucratif (OSBL) et il possède ses lettres patentes. De ce fait, il doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers sont effectués et vérifiés par une firme comptable privée à tous les ans.

Notre comité : une ressource pour les autres organisations :

À chaque année, nous recevons des demandes des autres comités des usagers. Ils veulent obtenir notre autorisation pour reproduire nos documents afin d'informer, à leur tour, les usagers sur certains de leurs droits. Cette année, nous avons donné notre autorisation aux comités des usagers du Centre jeunesse de Québec, Laval, Montérégie et Laurentides.

Outil informatique provincial :

L'agent de liaison est responsable de faire la supervision pour les autres régions qui auraient des difficultés de compréhension ou avec l'application pour inscrire les données dans les suivis des usagers. Il répond ainsi aux demandes pour les douze (12) comités des usagers des Centres jeunesse du Québec qui y participent.

Conclusion

L'année 2019-2020 s'est terminée à la fin mars 2020 dans le contexte de la pandémie liée à la COVID-19. Cette situation a entraîné l'annulation de la dernière rencontre prévue de l'année en cours du comité des usagers ainsi que toutes celles de nos comités de résidents. L'équipe du comité est demeurée au poste pour faire les suivis individuels et prendre les appels des usagers. Ce fut une année marquée par des événements hors du commun qui ont ébranlé la population québécoise (commission d'enquête Laurent et la pandémie).

Notre collaboration s'est maintenue avec le Programme jeunesse, le CCSMTL et le CUCI. Pour une troisième année consécutive, nous avons connu une hausse importante du nombre d'appels d'usagers. Ce qui a aussi entraîné une forte demande quant au nombre d'accompagnements. Pour ce qui est de notre comité des usagers, nous avons des parents et des jeunes qui sont présents et qui acceptent de s'impliquer. C'est une force qui caractérise notre comité depuis plusieurs années.

Du côté organisationnel, nous souhaitons obtenir cette année une réponse positive à notre demande de voir augmenter nos budgets. Il nous reste peu de marge de manœuvre pour financer nos projets et nos activités. Heureusement, le CUCI nous a encore donné cette année les moyens d'aller de l'avant pour certains projets en nous octroyant des sommes pour les réaliser. Le coût de la vie augmente à chaque année et cela grève progressivement notre capacitaire budgétaire.

En terminant, nous tenons à remercier tous nos jeunes et nos parents qui se sont impliqués et qui nous ont fait confiance au cours de l'année. Sans oublier nos partenaires qui ont activement collaboré avec nous.

Roland Desmarais
Agent de liaison

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

ÉTATS FINANCIERS

AU 31 MARS 2020

AVIS AU LECTEUR

Aux membres de
COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Nous avons compilé à partir des informations fournies par la direction, le bilan de **COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL** au 31 mars 2020, ainsi que les états des résultats et de l'évolution de l'actif net pour la période terminée à cette date.

Nous n'avons pas réalisé une mission d'audit ou d'examen à l'égard de ces états financiers et, par conséquent, nous n'exprimons aucune assurance à leur sujet.

Le lecteur doit garder à l'esprit que ces états financiers risquent de ne pas convenir à ses besoins.

Au cours de la compilation des états financiers, nous avons procédé à des écritures de régularisations.

BERGERON, SENÉCAL, BOUTIN CPA INC.
Comptables Professionnels Agréés

Par Léo-Paul Senécal, CPA auditeur, CA

Brossard, le 7 mai 2020

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL**BILAN**

Au 31 mars 2020

(Non audité – voir Avis au lecteur)

	2020	2019
	\$	\$
<hr/>		
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	343	300
Débiteurs (Note 2)	4 385	2 602
	<hr/>	<hr/>
	4 728	2 902
ACTIF À LONG TERME		
Immobilisations corporelles (Note 3)	1 206	1 559
	<hr/>	<hr/>
	5 934	4 461
	<hr/>	<hr/>
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Découvert bancaire	-	3
Créditeurs et charges à payer (Note 4)	5 891	4 458
	<hr/>	<hr/>
	5 891	4 461
	<hr/>	<hr/>
ACTIF NET		
ACTIF NET	43	-
	<hr/>	<hr/>
	5 934	4 461
	<hr/>	<hr/>

APPROUVÉ

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL**RÉSULTATS**

Exercice terminé le 31 mars 2020

(Non audité – voir Avis au lecteur)

	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Remboursement de taxes de vente	1 783	2 602
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Financement du CIUSSS	33 000	33 000
Financement de projet CUCI	8 063	16 981
	129 846	139 583
CHARGES		
Salaires et charges sociales	95 039	92 003
Comité exécutif	531	599
Comité des parents / usagers	1 515	2 147
Comité des jeunes / résidents	3 467	4 789
Colloques	760	1 351
Cotisations	2 627	2 000
Imprimerie	592	1 911
Rapport annuel	4 806	3 967
Frais de poste	-	20
Frais de bureau	272	389
Frais de déplacements	4 696	4 794
Frais de représentation	1 143	1 431
Honoraires professionnels	6 982	7 929
Promotion – Guide – Sondage	6 079	10 572
Publicité	523	3 679
Taxes et permis	35	34
Amortissement – (ordinateur et logiciel)	353	504
Intérêts et frais bancaires	302	94
Intérêts et pénalités aux gouvernements	81	-
	129 803	138 213
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	43	1 370

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

Exercice terminé le 31 mars 2020

(Non audité – voir Avis au lecteur)

	2020 \$	2019 \$
SOLDE AU DÉBUT	-	(1 370)
Excédent des produits sur les charges	<u>43</u>	<u>1 370</u>
SOLDE À LA FIN	<u>43</u>	<u>-</u>

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Au 31 mars 2020

(Non audité – voir Avis au lecteur)

1. CONSTITUTION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

L'organisme, constitué en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies du Québec, regroupe et représente les personnes recevant ou étant susceptibles de recevoir des services du Centre Jeunesse de Montréal.

2. DÉBITEURS

	2019 \$	2019 \$
Taxes de ventes à recevoir	4 385	2 602

3. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2020		2019	
	\$		\$	
	<u>Coût</u>	<u>Amortissement Cumulé</u>	<u>Valeur nette</u>	<u>Valeur nette</u>
Équipement informatique	1 349	1 295	54	119
Logiciel	2 000	848	1 152	1 440
	3 349	2 143	1 206	1 559

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au prix coûtant moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est réparti sur la durée d'utilisation des biens et est calculé selon les méthodes et taux suivants :

	Méthode	Durée/taux
Équipement informatique	Dégressif	55%
Logiciel	Dégressif	20%

4. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2020 \$	2019 \$
Frais courus	4 500	3 267
Vacances courues à payer	1 391	1 191
	5 891	4 458

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019_AU 31 MARS 20_20

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 : COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ILE DE MONTRÉAL					
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" 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 : 7		
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.					7 000\$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					0\$

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.

Kim Dutremble

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

Kim Dutremble

G. Joy

Date **2020-04-21**

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

Signature :

15.05-2020

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
du Centre de réadaptation en
déficience intellectuelle et troubles
envahissants du développement
(CRDITED) de Montréal

Identification

Comité des usagers du CRDITED de Montréal – Programme DI-TSA-DP

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Adresse postale du comité :

1600, boul. Henri-Bourassa ouest, bureau 250 Montréal (Québec) H3M 3E2

N° de téléphone du comité : 514-334-3979 poste 420

Courriel du comité : comite.usagers.crdited.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs : non applicable

Mot de la présidente

Au nom des membres du comité des usagers du CRDITED de Montréal, je vous présente le rapport annuel 2019-2020.

C'est sur une note plutôt inquiétante que l'année financière 2019-2020 s'est terminée. Depuis le 13 mars dernier, le décret de l'urgence sanitaire de la pandémie de la COVID-19 chamboule la vie de tout un chacun. La série de mesures prise pour ralentir la propagation de la pandémie n'est que le début d'une lutte qui va durer vraisemblablement pendant plusieurs mois. Nous espérons que les usagers et leurs proches sortiront tous indemnes de cette crise.

Plusieurs dossiers ont retenu l'attention du comité des usagers durant la dernière année. La transformation des services a particulièrement occupé notre comité. En mai 2019, lors d'une présentation faite auprès des représentants des usagers, des gestionnaires de l'établissement ont expliqué aux participants les nouvelles modalités de services offertes aux familles de personne ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA). À la fin de l'été 2019, c'était au tour des personnes ayant une déficience intellectuelle (DI) de subir ces chambardements. Ces transformations qui apportent des changements majeurs dans l'organisation des services posent de grandes questions aux membres du comité, aux usagers ainsi qu'à leurs familles. Particulièrement en ce qui concerne l'épisode de service que les familles décrivent à l'unanimité comme n'étant pas adapté à la condition permanente de leur enfant. Les proches des personnes souhaitent un service qui réponde réellement aux besoins de leur enfant et non pas aux besoins de l'établissement qui par ces changements, souhaite *desservir le plus d'usagers possible*. «*La période de consolidation*», d'une

durée de trois mois, période pendant laquelle l'intervenant ne vient plus à la maison, est de toutes évidences un transfert de responsabilités de l'établissement vers les familles, qui doivent poursuivre les objectifs atteints ou partiellement atteints du plan d'intervention. Toutes ces considérations expliquent les insatisfactions des familles qui réalisent que ces transformations sont en fait, de réelles coupures de services et qu'elles n'apportent pas d'améliorations dans la qualité du service. Bien au contraire.

Au printemps 2019, un parent ayant alerté le comité des usagers d'une situation alarmante vécue dans une ressource intermédiaire de notre établissement a ébranlé l'ensemble des membres. De graves lacunes au niveau alimentaire ont été relevées dans ce milieu. À l'unanimité, nos membres ont lancé un appel au CUCI afin qu'un suivi beaucoup plus serré soit exigé dans chacun de nos milieux de vie. Nous avons appris que des visites ministérielles étaient sur le point de débiter. Nous suivrons ce dossier de très près.

Nos visites des usagers dans leur milieu de vie substitut se sont poursuivies au courant de l'année. Cette activité nous permet de faire connaître notre comité aux usagers ainsi qu'à leur représentant. Nous poursuivrons cette activité sur une base régulière.

Le printemps dernier, le comité, en collaboration avec Mme Carolane Larocque (travailleuse sociale de l'établissement) ont produit un guide sur l'hébergement (Un toit pour moi – Vivre en RI-RTF comment ça fonctionne?). Malheureusement, la direction a bloqué notre projet début juin, prétextant qu'elle n'avait pas été consultée et que certains contenus n'étaient pas valides. La distribution du document s'est donc limitée aux participants de notre assemblée générale annuelle qui se tenait en juin. En bon partenaire, le comité a attendu jusqu'au 10 octobre 2019 (4 mois...) avant de recevoir une feuille à insérer, dans laquelle, la direction donne des précisions sur le droit de refuser un milieu de vie et sur les déplacements d'usagers.

En lien avec la production du guide sur l'hébergement, deux séances d'information ont été organisées les 4 et 18 novembre 2019. Plus d'une centaine de personnes y ont participé. Les séances de questions qui se tenaient en fin de rencontre ont été très émotives. Les familles sont nombreuses à dire que l'actuelle offre de services en hébergement ne correspond pas aux besoins de leur enfant. Ces parents souhaiteraient être entendus afin d'améliorer le service.

Une séance d'information sur la maltraitance en collaboration avec l'établissement a été offerte le 25 novembre 2019. Cette nouvelle politique mise en place par le ministère est encore très peu connue des familles et du personnel.

Lors des crûes printanières de 2019, le Pavillon Pierrefonds a définitivement fermé ses portes. Les usagers qui y résidaient ont tous été transférés dans différents milieux de vie. De ce fait, le comité des résidents a été dissout.

Le dossier des prestations du programme de solidarité sociale (PSS) des personnes hébergées a, encore cette année, interpellé le comité des usagers. Les usagers et leurs familles ne décolèrent pas à ce sujet! Depuis le 1^{er} février 2019, les personnes-prestataires du PSS hébergées ont vu leur allocation de dépenses personnelles passer de 288 \$ à 245 \$ par mois. Alors que le gouvernement dit lutter contre l'appauvrissement des personnes vulnérables, ces personnes ont maintenant de pires conditions de vie qu'en 2018. Il nous semble que le gouvernement s'efforce davantage à financer les responsables de milieux de vie privés (qui ont bénéficié d'une indexation) plutôt que d'aider les personnes vulnérables en situation de précarité extrême! L'Association québécoise des comités des usagers en DI-TSA (AQCUDITSA) a interpellé les ministères à ce sujet. Nos représentants nationaux (SQDI et FQA) ont aussi suivi le dossier de près. Rien n'a bougé malgré nos pressions.

Dans la foulée des documents publiés par Messieurs Marcel Faulkner et Claude Béliveau, une association a été créée à l'automne 2019. SOS DI SERVICES PUBLICS est un nouvel organisme désireux de donner suite aux deux ouvrages publiés en 2018 et 2019. L'organisme entend donc revendiquer des services de santé et des services sociaux publics, accessibles, universels et gratuits dont le bulletin d'information privilégiera la voix des personnes qui ont la responsabilité d'un proche ayant une déficience intellectuelle.

Le comité a continué son important mandat d'accompagnement auprès des usagers et usagères, des familles ou proches, qui souhaitent entamer des démarches auprès des dispensateurs de services. Les familles qui font des plaintes sont toujours très craintives des représailles qui pourraient survenir par la suite à leur enfant vulnérable. Plusieurs préfèrent simplement nommer leur difficulté auprès de l'équipe sans faire appel à la procédure officielle afin de protéger leur enfant.

Plusieurs appels de représentants en lien avec le consentement ont interpellé le comité. Pour mieux comprendre le phénomène, nous avons mis sur pied un comité ad hoc composé de parents et de chercheurs. Nous vous ferons part des résultats qui découleront de ces rencontres.

Pour ce qui est du continuum de services pour nos usagers ayant des troubles du comportement ou des troubles graves du comportement, le dossier n'a guère avancé durant la dernière année. Le terrain pour la construction d'un nouveau milieu de vie pour 27 personnes n'a pas encore été trouvé. La direction nous a dit qu'elle nous tiendrait au courant des développements de ce dossier, mais pour l'instant il semble au neutre.

Le recrutement pour le développement de nouveaux milieux de vie substitut privés (70 nouvelles places prévues) demeure difficile pour l'établissement. Afin de mousser l'offre, la direction a fait appel à des communicateurs afin de créer une campagne marketing pour les attirer. Malheureusement, les candidats ne sont pas nombreux à répondre aux appels d'offres. Ceci explique que les listes d'attente en hébergement ne cessent malheureusement pas d'augmenter.

En février 2020, la direction nous annonçait que huit adultes DI-TSA hébergés à l'hôpital Rivière-des-Prairies seront transférés au printemps prochain vers l'unité H2 de l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel de Montréal. En mars, nous avons appris que le transfert est reporté considérant la pandémie du COVID-19.

Durant les derniers mois, nous avons mis à jour nos règles de fonctionnement qui dataient de 2011. Ils seront adoptés par les participants lors de notre prochaine assemblée générale annuelle.

Parmi les projets les plus prometteurs inscrit dans notre plan d'actions l'an dernier figurait celui de l'approche collaborative. On sentait un vent de changement dans notre direction. Malheureusement de grandes transformations ont atterri dans nos services sans que la direction ne nous consulte – ni les usagers ni les familles. Pourtant, depuis plus de quatre ans, nous soulignons l'importance de consulter usagers et proches. Est-ce la prochaine année sera plus fructueuse en terme de co-construction avec la direction? Nous le souhaitons, puisque ce sont les usagers qui devraient être au centre de ces décisions!

Dans le dossier des bons coups, le comité des usagers a visité le nouveau plateau de travail TSA de l'hôpital Notre-Dame. Quel milieu stimulant pour les usagers! Ceux-ci ont l'opportunité de mettre à l'épreuve leurs compétences et leurs intérêts en étant intégrés à différentes tâches. On souhaite que se développent d'autres nouveaux milieux de travail aussi stimulants pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Depuis l'automne dernier, le comité des usagers est devenu membre de la Fédération québécoise de l'autisme (FQA). Nous sommes aussi membres de l'AQCUDITSA (Association québécoise des comités des usagers en di-tsa), la SQDI (Société québécoise de la déficience intellectuelle), du CRADI (comité régional en autisme et en déficience intellectuelle) ainsi que d'ALTERGO.

Nous remercions à nouveau le CUCI pour avoir soutenu financièrement l'élaboration et la production du guide sur l'hébergement en RI-RTF. Sans cet apport, il nous serait impossible de réaliser ce genre de projet. Par ailleurs, un nouveau guide ayant pour thème le plan d'intervention est terminé. Malheureusement, la direction s'est à nouveau interposé sur le contenu et souhaite le revoir. Le projet est donc momentanément mis sur pause.

Je tiens à souligner l'arrivée de quatre nouveaux membres au sein de notre comité durant la dernière année. Il s'agit de : Isabelle Bérubé, Diane Moody, Hélène Morin et Diane Venne. Nous tenons à les remercier pour leur disponibilité et pour leur engagement!

Merci aux gens extraordinaires qui composent notre comité. C'est grâce à leur apport que nous pouvons poursuivre sans relâche notre mandat de défendre les droits des usagers ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme!

Et merci à notre personne-ressource, Isabelle Perrin, pour le travail extraordinaire qu'elle fait, pour sa disponibilité et surtout pour son intérêt et son engagement pour la cause.

Danielle Gaudet
Présidente du comité des usagers

Priorités et réalisations de l'année écoulée

Enjeux prioritaires 2019-2020

1. Nous demandons à l'établissement de faire un état de la situation des services offerts aux personnes ayant un trouble du comportement ou un trouble grave du comportement hébergé en milieu naturel et en milieu de vie substitut et d'améliorer l'offre de services pour répondre aux besoins des personnes et de leurs proches. L'établissement a l'obligation d'offrir des services spécialisés, intensifs et multidisciplinaires afin de répondre mieux aux besoins complexes de ces personnes.

Nous n'avons pas eu d'état de la situation de la part de la direction. Par contre, nous recevons des échos des familles régulièrement. Les familles réclament des services beaucoup mieux adaptés à leurs besoins.

2. Nous demandons à l'établissement de poursuivre et d'encourager les consultations auprès des usagers et leurs familles.

Très peu de consultations ont eu lieu au cours de la dernière année. Les usagers et leurs familles sont plus souvent qu'autrement confrontés à subir les transformations de services sans avoir été consultés au préalable.

3. Nous demandons à l'établissement de mettre de l'avant des actions afin de présenter par divers moyens et de façon transparente, l'offre de services en DI-TSA aux usagers et à leurs proches et de clairement expliquer les rôles des intervenants (éducateur spécialisé, psycho-éducatrice, ergothérapeute, orthophoniste, etc) qui

travaillent avec les usagers et leur famille (présentation, documents papier, soirée d'information, soirée conférence, etc).

Un document papier a été préparé en cours d'année par la direction et a été envoyé au comité des usagers. Nous souhaitons que la direction élabore des documents officiels qui seront distribués aux familles, expliquant clairement l'offre et les modalités de services, ainsi que les rôles des intervenants.

4. Nous demandons à l'établissement, en collaboration avec le ministère, d'organiser des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en RI-RTF.

Nous avons appris que des visites ministérielles allaient débuter en cours d'année. Mais nous présumons que le Grand Confinement mettra à pause les démarches en ce sens.

5. Nous demandons à l'établissement de prioriser le site du Pavillon Pierrefonds pour y bâtir un milieu de vie permanent et temporaire adapté aux besoins des usagers ayant des troubles graves du comportement.

Nous avons appris que la direction était toujours à la recherche d'un terrain. Le site du Pavillon a été exclus puisqu'il est situé dans une zone inondable.

Installation de boîtes de commentaires et suggestions dans 17 points de service
Ce projet est en cours de réalisation.

Diffusion du guide sur l'hébergement en RI-RTF

Nous avons pu distribué le guide à partir du 10 octobre, lorsque la direction nous a remis les feuillets à insérer dans le document.

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Danielle	Gaudet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Présidente
2	Myriam	Tourangeau	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secrétaire
3	Louis	Ramy K.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vice-président
4	Marie-Cécile	Ermine	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
5	Hélène	Morin	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
6	Parvis	Pourzahed	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
7	Mathieu	Benoit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
8	Christian	Guindon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
9	Bérubé	Isabelle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
10	Marc	Lapointe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier

11	Chantal	Labelle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
12	Carmine	Ricciardi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
13	Geneviève	Jacob-L'Heureux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre régulier
14	Venne	Diane	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
15	Moody	Moody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre régulier
16	Lessard	Brigitte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-présidente

5 – Coordonnées des membres

Présidente	Prénom : Danielle	Nom : Gaudet
	N° de téléphone : 514-334-3979 poste 420	
	Courriel : comite.usagers.crdited.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, bureau 250 Montréal (Québec), H3M 3E2	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Carole	Nom : Lauzière
	N° de téléphone : 514-940-5202 poste 7134	
	Courriel : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 155, boul. St-Joseph Est, Montréal (Québec) H2T 1H4 155, boul. St-Joseph Est, H2T 1H4, Montréal, Québec	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Isabelle	Nom : Perrin
	N° de téléphone : 514-334-3979 poste 420	
	Courriel : isabelle.perrin.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, bureau 250 Montréal (Québec), H3M 3E2	

6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui ☒ Non ☐

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

- Le comité partagent les bulletins produits par l'organisme SOS DI Services publics. Il sont distribués aux personnes qui ont accepté de nous donner leur adresse électronique. Plusieurs partenaires associatifs ont aussi demandé à être ajoutés à notre liste d'envoi.

- Les visites des usagers dans leur milieu de vie ou leur milieu de travail nous permettent de leur remettre nos outils de défense de droits
- Production, impression et distribution du guide sur l'hébergement en RNI.
- Participation au Salon DI-TSA tenu le 29 janvier 2020 à l'Hôtel Universel qui a attiré plus de 1000 visiteurs
- Participation à l'activité *Différents comme tout le monde* le jeudi 6 juin 2019
- Des capsules sur les droits des usagers sont régulièrement partagées sur notre page Facebook qui compte maintenant 550 membres.

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

- En novembre dernier, les membres ont participé à la séance publique d'information. Ils ont pris la parole et ont témoigné des difficultés rencontrées dans le programme DI-TSA.
- Échanges réguliers sur différents enjeux avec Mmes Vandoni, Harvey et Guénette
- Rencontre d'une délégation française d'auto-représentant (Nous Aussi) le 17 juin 2019 sur le thème du parcours de vie de la personne en situation de handicap.

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

- Tournée des milieux de vie substituts et des milieux de travail afin de recueillir les commentaires des usagers
- L'installation de boîtes de commentaires dans différents points de service a débuté.

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

- Le comité fait partie de différentes instances dont la mission est de défendre les droits des usagers et de faire la promotion des intérêts des usagers. Le CRADI, regroupement montréalais d'associations en DI et TSA, l'AQCUDITSA, ALTERGO, Table DITSA du Nord-Est, la SQDI (Société québécoise pour la déficience intellectuelle), la FQA (Fédération québécoise de l'autisme).
- Plus de 42 visites ont été faites auprès des usagers hébergés en milieu de vie substituts (RAC-RI-RTF)
- Les membres du comité des usagers ont participé à la séance publique d'information qui se tenait en novembre 2019. Plusieurs questions sur les enjeux ont été posés au CA.
- Le comité des usagers intervient aussi auprès de personnes de la direction de l'établissement dans le cas de certains dossiers individuels plus complexes. Il participe aussi à des réunions de comités de l'établissement et fait valoir les besoins des usagers et usagères.

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

Le comité a traité 539 demandes d'assistance ou d'accompagnement. Il s'agit d'une augmentation de 30% par rapport à l'année passée.

La majorité des appels ou demande concernaient :

Les services résidentiels – Les mauvais traitements, cas de maltraitance, allocations pour les personnes hébergées en RI-RTF, les portes tournantes des personnes TC-TGC (centre hospitalier, RAC, RI, centre hospitalier...), mauvais pairages, mouvements d'usagers inadéquats, attente pour hébergement, infestations de punaises de lit, les deuxièmes services en intégration au travail qui cessent, le manque de programmation, les demandes de priorisation, alimentation inadéquate, abus psychologiques et maltraitance, et le manque de formation du personnel en RI.

L'organisation des services – Les nouvelles modalités

Les nouvelles modalités de service, la consolidation, l'attente de services, les mises en vigie et les fermetures de dossiers, les mouvements incessants d'intervenants, les non-retours d'appels des intervenants et gestionnaires, le manque de service en stimulation précoce pour les petits 0-5 ans DI, le transfert des usagers vers les services communautaires, le manque de fluidité entre les programmes, la diminution d'heures de fréquentation dans les milieux de travail, difficultés avec les transport adapté (particulièrement pour les personnes TC-TGC) et le flou sur l'offre de service en DI-TSA.

5. 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.

Au printemps 2019, suite aux inondations printanières, le Pavillon Pierrefonds a définitivement fermé ses portes. Les usagers qui y étaient hébergés ont été transférés dans différents milieux de vie.

rencontres

9 rencontres du comité des usagers du CRDITED de Montréal :

4 avril 2019

2 mai 2019

3 juin 2019 (AGA)

5 septembre 2019

3 octobre 2019

7 novembre 2019

3 décembre 2019

13 février 2020

11 mars 2020 – Événement D'un œil différent

Rencontre avec la direction DI-TSA – Approche collaborative – Processus consultatif

11 avril 2019

18 avril 2019

3 octobre 2019

7 novembre 2019

7 janvier 2020

20 janvier 2020 (nouvelle offre de service en DI)

12 février 2020

Comité - Centre d'activités de jour (CAJ) et ateliers

23 avril 2019

28 mai 2019

27 juin 2019 (dernière rencontre)

AQCUDITSA – Association québécoise des comité des usagers en DI-TSA

24 avril 2019

31 mai- 1^{er} juin 2019

2 août 2018

7 octobre 2019

20 novembre 2019

20 décembre 2019

17 janvier 2020

3 février 2020

21 février 2020

20 mars 2020

Table DI-TSA du Nord-Est

7 mai 2019

17 septembre 2019

26 novembre 2019

18 février 2020

CRADI

9 avril 2019

29 avril 2019

16 mai 2019

13 juin 2019

20 juin 2019 (AGA)

4 septembre 2019

11 octobre 2019

11 novembre 2019

28 novembre 2019

11 février 2020

COMITÉ CONSENTEMENT

25 octobre 2019

27 janvier 2020

COMITÉ MOBILISATION

15 avril 2019

14 mai 2019

12 juin 2019

9 juillet 2019

27 août 2019

12 septembre 2019

2 octobre 2019

8 octobre 2019

5 novembre 2019

12 novembre 2019

19 novembre 2019

26 novembre 2019

19 décembre 2019

15 janvier 2020

28 janvier 2020

4 février 2020

AUTRES ACTIVITÉS

Présentation de l'offre de services du programme UNISSON - 4 avril 2020

Présentation de l'offre de services en DI 0-100 ans – 12 avril 2019

Journée d'éducation populaire du Mouvement PHAS – 2 mai 2019

Rencontre de mobilisation avec la SQDI – 6 mai 2019

Assemblée générale annuelle de la SQDI – 24-25 mai 2019

Différents comme tout le monde – 6 juin 2019

Comité de refus en hébergement – 14 juin 2019

Rencontre au CREMIS – 17 juin 2019

Rencontre avec la Fédération québécoise de l'autisme – 23 juillet 2019

Groupe de discussion sur l'accès aux services – 6 septembre 2019

Rencontre avec l'AEO – IRGLM – 23 septembre 2019

Journée sur la défense des droits AQRIPH – 10 octobre 2019

Journée conférence organisée par Autisme Montréal – 18 octobre 2019

Séance publique d'information – 6 novembre 2019

Journée SQDI – Socio-professionnelle – 8 novembre 2019

Salon montréalais DI-TSA - 29 janvier 2020

Rencontre d'information sur la plateforme MYELINE – 17 février 2020

Participation des membres au lancement de la semaine de la déficience intellectuelle (d'un œil différent) - 11 mars 2020

Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

En cours d'année, le comité des usagers a fait appel au commissaire aux plaintes et à son commissaire délégué en lien avec la nouvelle politique de maltraitance.

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Enjeux prioritaires 2020-2021

1. La crise de la COVID-19 et le retour à la normal dans les services.
2. Nous demandons pour la deuxième fois à l'établissement de faire un état de la situation des services offerts aux personnes ayant un trouble du comportement ou un trouble grave du comportement hébergé en milieu naturel et en milieu de vie substitut et d'améliorer l'offre de services pour répondre aux besoins des personnes et de leurs proches.
2. Nous demandons à l'établissement de poursuivre et d'encourager les consultations auprès des usagers et leurs familles.
3. Nous demandons à l'établissement de mettre de l'avant des actions afin de présenter par divers moyens l'offre de services en DI-TSA aux usagers et à leurs proches et de clairement expliquer les rôles des intervenants (éducateur spécialisé, psycho-éducatrice, ergothérapeute, orthophoniste, etc) qui travaillent avec les usagers et leur famille (présentation, documents papier, soirée d'information, soirée conférence, etc).

Conclusion

2020-2021 s'amorce en contexte de crise. Déjà après à peine deux semaines de crise nous constatons que les dysfonctionnements que nous nommons depuis des lustres, sont exacerbés. Notre comité est préoccupé par le retour à la normale. Les usagers confinés s'en sortiront comment et dans quel état, comment seront-ils pris en charge? Espérons que la direction DI-TSA apprendra de cette urgence et en tirera des leçons afin d'améliorer ses services. À l'an prochain!

Rapport financier

☒ Rapport financier joint

Nombre d'heures de bénévolat* (CUC)

Nombre d'heures effectuées par le CUC 1400 h

Signature

Signature du président/de la présidente :



Date : 2020-05-XX

Annexe 2

Rapport du comité des résidents du pavillon Pierrefonds du CRDITED de Montréal 1^{er} avril 2019 – 31 mars 2020

Le pavillon Pierrefonds, suite aux crues printanière de 2019, a cessé ses activités. Les usagers ont été transférés dans différents ressources du territoire.

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	Comité des usagers CRDITED -CIUSSS du Centre-Sud de l'Ile de Montréal	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5184
-------------------------------------	--	-------------------------------	-----------

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)	66 352 \$
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)	66 352 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel	1 513 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)	518 \$
Publication de documents du comité	
Communications interurbaines	
Frais de recrutement	
Formations des membres du comité	50 \$
Colloques, congrès, conférences	
Frais de déplacement, hébergement	
Frais postaux	
Allocation personne-ressource	
Abonnements revues et journaux	
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers	475 \$
Autres (précisez) : Autres frais de déplacements et frais de repas des rencontres	2 304 \$
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 :		

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS											
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)											
Activités d'information auprès des usagers et des proches											
Déplacement, hébergement		690 \$									
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)											
Précisez :	Objets promotionnels	2 762 \$									
Précisez :	Achat de timbres pour envoi	4 319 \$									
Précisez :											
Précisez :											
Autres (précisez) :	Soutien - Personne ressource	10 264 \$									
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 :											
Précisez :											
Précisez :											
Autres (précisez) :	Soutien - Personne ressource	10 264 \$									
Autres (précisez) :	Déplacements	690 \$									
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) :	Soutien - Personne ressource	10 264 \$									
Autres (précisez) :	Déplacements	690 \$									
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) :	Soutien - Personne ressource	10 264 \$									
Autres (précisez) :	Déplacements	690 \$									
Autres (précisez) :											
Autres (précisez) :											
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ											
Frais de déplacement		690 \$									
Honoraires professionnels											
Autres (précisez) :	Soutien - Personne ressource	10 264 \$									
Autres (précisez) :											
Autres (précisez) :											
Autres (précisez) :											
<table border="1"> <tr> <td>TOTAL DES DÉPENSES</td> <td>(g)</td> <td>66 711 \$</td> </tr> <tr> <td>SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)</td> <td>(h)</td> <td>- \$</td> </tr> <tr> <td>SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</td> <td>(i)</td> <td>(359) \$</td> </tr> </table>			TOTAL DES DÉPENSES	(g)	66 711 \$	SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$	SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	(i)	(359) \$
TOTAL DES DÉPENSES	(g)	66 711 \$									
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$									
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	(i)	(359) \$									

**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 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la Circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : COMITÉ DES USAGERS DU CRDITED DE MONTRÉAL			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ÎLE DE MONTRÉAL			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 1	
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.			65 352 \$
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.			1 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			(359\$)

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

DANIELLE GAUDET
Nom du président du comité des usagers

Danielle Gaudet
Signature :

5 mai 2020
Date

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

G. Joy
Signature :

15.05.2020
Date

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
du Centre de réadaptation en dépendance
de Montréal - Institut universitaire (CRDM)

COMITÉ DES USAGERS CRDM

CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Coordonnées

950, rue de Louvain Est, Local E-149

Montréal (Québec) H2M 2E8

Téléphone : 514-385-1232, poste 5149

Courriel : cu.crdm@ssss.gouv.qc.ca

1. INFORMATION RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT

CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)

Comité des usagers continué (CUC)

Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (CRDM)

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers usagers, chers partenaires,

Cette année, nous avons réussi à effectuer presque toutes nos visites et tous nos kiosques d'information planifiés. Malheureusement, en raison de la pandémie de Covid-19, nous n'avons pas pu effectuer les visites prévues au Relais, à la clinique de l'hôpital Notre-Dame ainsi que celle au Cran¹. Nous espérons rejoindre les usagers dans ces services pour 2020-2021. Par ailleurs, nous sommes heureux de constater que, de plus en plus, les usagers connaissent le comité et le travail que nous accomplissons. Aussi, au CRDM, il y a eu des changements importants notamment avec les nouveaux points de services. Nous devons nous y adapter autant que l'établissement et son personnel. Nous désirons également faire de notre mieux, de jour en jour, et surtout en cette période d'incertitude en raison de la pandémie.

Espoir
Force
Persévérance

D'abord, je voudrais remercier nos partenaires :

- Jason Champagne, directeur des programmes santé mentale et dépendance, qui a toujours la porte ouverte pour m'accueillir en tant que représentante des usagers du CRDM ;
- Fanny Fafard, adjointe au directeur, pour son ouverture à travailler en concertation avec nous pour le développement du volet usager-ressource ;
- Martin Camiré, coordonnateur du continuum en dépendance, pour répondre rapidement à nos questions que ce soit par téléphone ou en personne ;
- les chefs de services notamment M. Giroux (RIA² et RIJ³) et M. Christian Lalonde (Service des toxicomanies et médecine urbaine – Hôpital Notre-Dame) pour nous avoir accueillis et orientés au niveau des visites aux usagers ;
- Valérie Willinston, intervenante au Programme Adulte, ainsi que les intervenants des Activités groupes pour avoir distribuer les outils promotionnels du comité aux usagers ;
- ainsi que Samia Handoui, technicienne en administration à la direction, pour sa disponibilité.

De même, je remercie les membres de mon équipe :

- les membres du comité : Pascale, Francine, Michel et Daniel pour leur précieuse contribution ;
- et un merci vraiment spécial à Chantal Leclair, notre personne ressource, qui va beaucoup plus loin que sa description de tâches en accompagnant le comité dans son mandat. Sans elle, le comité ne pourrait pas bien fonctionner. Je l'apprécie beaucoup.

Pour tous les usagers, en ses temps difficiles, un pas à la fois, gardons espoir, force et persévérance.

Bonne lecture,

Bianca-Franca Carducci



¹ Programme spécialisé dans domaine du traitement de la dépendance aux opioïdes.

² Réadaptation interne adulte.

³ Réadaptation interne jeunesse.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, deux membres nous ont quitté : Chantale et René. Ils y œuvraient assidûment depuis de nombreuses années. Nous les remercions aussi pour leurs implications auprès des usagers. Nous avons donc débuté avec une équipe renouvelée. La priorité du comité a été de poursuivre ses activités d'information aux usagers, tout en intégrant les nouveaux membres ; d'explorer le concept d'un café-rencontre et de maintenir les bons liens avec les gestionnaires du CRDM pour nos suivis.

Aussi, fidèles à nos habitudes, nous avons tenu notre AGA (assemblée générale annuelle) en mai 2019, pendant laquelle les usagers, les gestionnaires et la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services sont invités. Nous sommes également fiers de nos 22 activités d'information réalisées auprès des usagers, incluant celle de l'AGA.

Enfin, nous avons tenu cinq réunions ordinaires et notre présidente a été présente aux réunions du CUCI pour faire valoir les intérêts des usagers du CRDM.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	PRÉNOM	NOM	USAGERS ⁴	RÔLE
1	Franca-Bianca	Carducci	X	Présidente du comité des usagers CRDM Membre CUCI
2	Michel		X	Vice-président
3	Pascale		X	Conseillère, puis trésorière depuis janvier 2020
4	Francine		X	Conseillère, puis secrétaire depuis janvier 2020
5	Daniel		X	Trésorier jusqu'en janvier 2020, puis conseiller
6	René		X	Conseiller et membre jusqu'en janvier 2020
7	Catherine		X	Secrétaire et membre jusqu'en janvier 2020

⁴ **Définition Usager** : Individu, personne qui reçoit ou demande un acte administratif, un examen, un traitement ou tout autre soin de santé pour elle-même ou une personne dépendant d'elle. (Source : TAG, 2010). Tiré du Portail Québec, le 1^{er} mai 2018 de <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=12943>

5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE, DE LA RÉPONDANTE ET DE LA PERSONNE-RESSOURCE

Voici les coordonnées publiques non-confidentielles pour rejoindre la présidente, les répondants de l'établissement et la personne-ressource :

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente	Bianca F. Carducci	950, rue de Louvain Est Local E-149 Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : cu.crdm@ssss.gouv.qc.ca
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère-qualité à la direction-adjointe Qualité, Risques et Éthique (DAQRE)	155, boul St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 T : 514-940-5202, poste 7134 C : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de la constituante du CRDM	Jason Champagne Directeur des programmes Santé mentale et Dépendance	950, rue de Louvain Est Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 1102 C : jason.champagne.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers du CRDM	Chantal Leclair Personne-ressource	950, rue de Louvain Est, local E-149 Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : chantal.leclair.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers du CRDM a réalisé des activités dans toutes les fonctions qui lui sont confiées :

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

RENSEIGNER



Quelques photos des membres du comité, des intervenants et de la personne-ressource, lors d'un kiosque dans le hall d'entrée du Programme Itinérance et sans domicile fixe (SDF).

Kiosques et visites d'information auprès des usagers

Plusieurs fois par année, les membres du comité échangent avec les usagers et avec des intervenants. Par exemple, nous tenons plusieurs kiosques et visites d'information auprès des usagers dans les programmes et services. Les outils promotionnels sont utilisés pour appuyer cette démarche.

Tous les membres ainsi que la personne-ressource ont participé à l'une ou l'autre des activités. Par ailleurs, le comité a dû annuler trois activités d'information prévues en mars à 2020 afin de respecter les consignes de distanciation physique en lien avec la pandémie de COVID-19

Un grand merci à Mme Bianca-Franca Carducci qui a initié cette activité d'information et qui l'organise depuis plusieurs années, de même qu'à tous ceux et celles qui y contribuent.

Vous trouverez, à la page suivante le tableau 1. Kiosques et visites d'information.

Tableau 1. Kiosques et visites d'information

PROGRAMME/SERV.	AVRIL	MAI	SEPT.		DÉC.	JAN.	MARS	Nombre
Kiosques d'information								
<i>Itinérance et SDF</i>	1 ^{er}			29				2
<i>Hall d'entrée Prince-Arthur</i>			27			31		2
<i>Hall d'entrée Louvain</i>			20, 23 et 30	25		31		5
Visites d'information								
<i>Réadaptation int. Jeunesse</i>		15	25		4		4	4
<i>Réadaptation int. Adulte</i>								4
<i>Hébergement avec sevrage, volet médical</i>								1
<i>Hébergé avec sevrage, volet psychosocial</i>				16				1
<i>Urgence-Dépendance</i>								1
<i>STMU (toxicomanie, med. urbaine)</i>				18				1
TOTAL								21

Des outils promotionnels

À toute occasion, nous distribuons nos outils promotionnels. Selon le cas, nous les plaçons ou les distribuons lors des activités d'information, sur les présentoirs, sur les murs des installations, au moment des rencontres à notre local et pendant les événements.

Pour 2019-2020, nos outils ont été les suivants :

- Dépliant du comité actualisé;
- Dépliant de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Dépliant explicatif sur les droits des usagers du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU);
- Signet des 12 droits du RPCU;
- Grande affiche sur les douze droits des usagers;
- Stylo-styler sur lequel figurent le nom du comité et les coordonnées téléphoniques;

Aussi, nous avons présenté au CUCI un projet spécial : un fourre-tout, sur lequel sont imprimées les 4 fonctions du comité, ainsi que les coordonnées. Ce fourre-tout est imperméable et apprécié par tous, selon les intervenants de l'urgence-dépendance. De plus, M. Martin Camiré, coordonnateur du continuum dépendance en a fait distribuer par la suite à ce même service.

Enfin, nous avons partagé cette idée de sacs avec le comité des usagers du centre de réadaptation Lucie-Bruneau, afin d'unir nos efforts. Merci au CUCI qui a financé ce projet spécial.

6.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction des services

PROMOUVOIR

Afin de promouvoir cette fonction, le comité échange avec différentes instances ou représentants :

Comité des usagers du CIUSSS (CUCI). Mme Bianca Carducci, président du comité des usagers du CRDM, représente des usagers en dépendance. Le CUCI est composé de 15 membres de toutes les missions du CIUSSS. Aussi, cette année, deux membres du comité des usagers du CRDM ont participé à l'assemblée générale annuelle du CUCI, tenue à l'Hôpital Notre-Dame.

Aussi, Mme Monique Labelle, vice-présidente du CUCI, a rencontré, le 12 mars, notre comité. Au niveau du recrutement, le comité serait intéressé à participer à quelques événements rassembleurs, organisés par le CRDM, dans lequel il pourrait s'intégrer, dans le cadre de son mandat. De même, il est important que le mandat du comité soit connu des intervenants afin qu'ils puissent leur référer des usagers intéressés et ayant les qualités requises. De même, la formation des membres est importante pour mieux comprendre le mandat, l'organisation du travail et l'établissement, surtout pour les nouveaux.

Répondante de l'établissement à la direction adjointe Qualité, Risques et éthique (DAQRE) - Projet Synergie Partenariat. Carole Lauzière, répondante de l'établissement a accompagné Mme Labelle, lors de la rencontre du comité du 12 mars. À cette occasion, elle a présenté le projet Synergie Partenariat. Elle a également distribué un questionnaire afin de recenser les partenariats qui ont le mieux fonctionné et ceux qui ont moins bien fonctionné afin d'identifier les facteurs de succès et les points à améliorer.

Gestionnaires de la mission dépendance. Mme Carducci a rencontré les gestionnaires. Voici quelques rencontres que nous avons notées :

- Mme Fanny Fafard, directrice-adjointe (29 juin et 4 décembre 2019);
 - M. Martin Camiré, coordonnateur du continuum dépendance (29 juin, 4 décembre 2019 et 12 mars 2020)
- Les thèmes suivants furent à l'ordre du jour:
- la nouvelle configuration des points de services, selon une approche territoriale;
 - le suivi sur des recommandations au conseil d'administration;
 - le projet usagers-ressources.

M. Martin Camiré fut également invité à rencontrer les membres du comité lors de leurs réunions. Lors des rencontres, il expliqua notamment l'approche territoriale des services ainsi que les changements au

niveau du séjour à la réadaptation interne adulte (RIA) et à la réadaptation interne jeunesse (RIJ). Pour l'approche territoriale, Le comité s'est dit favorable, puisque cela améliorerait, selon nous, la qualité de vie de l'utilisateur qui n'aurait plus à effectuer de longs déplacements pour se rendre à un point de service. Nous observerons les changements en 2020-2021. Concernant RIA-RIJ, lors de nos visites d'information, plusieurs usagers nous ont fait part de leurs préoccupations du fait que le séjour serait d'un 21 jours intensif, au lieu d'un maximum de trois mois avec la possibilité de poursuivre leur travail ou d'étudier (malaise à devoir demander un congé à un employeur; comment répondre à un usager devant se retirer de son milieu, quels organismes offrent l'hébergement, etc.).

Pour les services internes et externes en toxicomanie du point de service de l'hôpital Notre-Dame une rencontre s'est tenue avec M. Christian Lalonde, chef des services. Il nous présenta les services avant notre courte visite aux usagers hospitalisés.

Enfin, à quelques occasions, nous avons échangé avec d'autres chefs de services surtout dans le cadre de l'organisation d'activités d'information.

6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels

DÉFENDRE

Lors des visites d'information, des kiosques, des rencontres avec les usagers et des commentaires déposés dans la boîte à suggestions, la présidente ou un membre de l'équipe prend connaissance d'un ensemble de situations.

Aussi, outre le local du comité situé au point de service Louvain, un local est prêté, à l'occasion, au comité, de façon ponctuelle, pour rencontrer un usager au point de service Prince-Arthur.

En général, lorsqu'un usager s'adresse au comité pour une insatisfaction, ce qui semble le gêner dans sa démarche (au-delà du service), c'est le regard, le jugement, que l'on porte sur lui et l'inverse est aussi vrai. D'autre part, la direction de la qualité s'est aussi penchée sur l'importance de la qualité de la relation avec l'utilisateur, en lien avec la satisfaction des services. Nous appuyons donc toute formation continue dans ce sens.

6.4 Accompagner et assister dans toute démarche, lors d'une plainte

ACCOMPAGNER

Comme accompagnement, voici ce qu'offre le comité. Nous écoutons l'utilisateur, l'aidons à nommer les faits, reformulons au besoin, lui donnons de l'information au moment opportun (ex. dépliants sur les droits), s'il y a lieu. Nous désirons demeurer objectif et neutre. Parfois, l'utilisateur a simplement besoin de s'exprimer pour calmer ses émotions et ainsi, d'y voir plus clair dans la situation. Et, lui demander *Quoi d'autre pourrait vous aider? ... Quoi d'autre? ...* peut parfois l'aider à trouver ses propres solutions.

Le comité privilégie le dialogue, dans une approche orientée vers les solutions. Voici, ci-après, les orientations que nous offrons à un usager qui est insatisfait de la qualité d'un service:

- En premier lieu, en parler à son l'intervenant; ensuite, si ce n'est pas réglé, au chef d'équipe, puis au coordonnateur;
- En second lieu, s'il n'est toujours pas satisfait, s'adresser au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

7. TENUE DES RENCONTRES

Outre les rencontres mentionnées dans les sections précédentes, voici la liste de nos réunions et autres rencontres:

Réunions ordinaires et AGA du CU CRDM		2019-20
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunions ordinaires du comité des usagers du CRDM: 19 mai, 10 septembre et 3 décembre 2019, ainsi que les 22 janvier et 12 mars 2020 		5
<ul style="list-style-type: none"> ▪ AGA du comité des usagers CRDM: 22 mai 2019, incluant une présentation de la commissaire local adjointe aux plaintes et à la qualité des services. 		1
Participations aux réunions ordinaires et à l'AGA du CUCI		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence de la présidente aux réunions du CUCI 		3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ AGA du CUCI, 24 octobre 2019, (2 participants) 		1
<i>Total</i>		10

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Les dépliants des acteurs du régime des plaintes sont disponibles au local du comité et distribués lors des activités d'information. De plus, la commissaire a été invitée, lors de l'assemblée générale annuelle des usagers, organisée par le comité, pour faire une présentation de 30 minutes, incluant une période de questions.

Vous trouverez également, sur notre signet, les coordonnées du CAAP et du commissariat local aux plaintes et à la qualité des services.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Au moment d'écrire ces lignes, nous étions en pleine pandémie de COVID-19. De surcroît, le point de service de Louvain a été fermé; il est recommandé de rester à la maison et de respecter une distanciation sociale de deux mètres, afin de se protéger et de protéger les autres lors de nos déplacements. Néanmoins, voici, ci-après nos objectifs pour l'année 2020-2021 :

- Revoir l'organisation du travail des membres et de la personne-ressource;
- Organiser les réunions du comité en mode conférence-téléphonique ;
- Concevoir un dépliant électronique à acheminer aux intervenants pour promouvoir le comité et solliciter de nouveaux membres;
- Concevoir un guide électronique pour obtenir de l'information et accéder à des formations en ligne (par exemple, formation de base et accompagnement pour une plainte);
- Recueillir de l'information sur les organismes partenaires;
- Assurer le suivi des messages ;
- Maintenir les bons liens avec la direction et les partenaires.

10. CONCLUSION

Pour conclure notre rapport d'activités, voici deux recommandations, afin d'atteindre l'amélioration de la qualité des services aux usagers :

1. Le comité des usagers recommande que le Centre de réadaptation en dépendance de Montréal revise son processus d'évaluation permettant d'avoir accès aux services. De façon spécifique, le comité recommande de réduire:
 1. le nombre de questions;
 2. le nombre d'étapes;
 3. les répétitions, afin de faciliter l'accès aux services.
4. Promouvoir la qualité d'être dans les relations avec les usagers notamment par des formations continues aux intervenant, en ligne, adaptées au domaine de la dépendance (ex. formation de base, niveau intermédiaire et niveau avancé).

10. RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3A, page suivante.

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	CUC CRDM	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)	15 850 \$
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)	3 249 \$
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)	19 099 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 355 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 192 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		9 453 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunions ordinaires	803 \$
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.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Sacs fourre-tout en toile : fonctions et coordonnées du comité

Précisez : Balles anti-stress avec 3 droits et coordonnées du comité

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) : AGA - soutien professionnel

Autres (précisez) : AGA - frais de réunion

Autres (précisez) :

229 \$

94 \$

3 249 \$

210 \$

402 \$

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 :

Précisez :

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)****18 102 \$****SOLDE DES DONS****(h)****- \$****(d)-(f)=(h)****SOLDE AU 31 MARS 2020** (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le**(i)****997 \$**

solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement



EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019_AU 31 MARS 2020

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 : COMITÉ DES USAGERS CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE MONTRÉAL			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ÎLE DE MONTRÉAL			
Comité des usagers	<input checked="" 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 : 0	
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.			15 850 \$
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.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			997 \$

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.

Nom du président du comité des usagers : Bianca-Franca Carducci	
Signature : 	Date : 4 mai 2020
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) : Joly	
Signature : 	Date : 15-05 2020

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
du Centre de réadaptation en
déficience physique Lucie-Bruneau

Identification

Nom du comité des usagers

**Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience physique –
Lucie-Bruneau**

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

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal/Centre de réadaptation Lucie-Bruneau

Coordonnées

Adresse postale du comité : 2275, rue Laurier Est, local 141.1, Montréal, H2H 2N8

N° de téléphone du comité : 514 527-4527 poste 2362

Courriel du comité : c.usagers.crlb@ssss.gouv.qc.ca

Mot de la présidente

Au fil des années, la rédaction des rapports annuels devient plus difficile. Les changements imposés par la Direction et le CIUSSS ont mené à un contrôle de tous les programmes. Avant la réforme du réseau de la santé les couloirs de Lucie-Bruneau étaient pleins d'usagers et d'employés qui se connaissaient bien et se saluaient. À présent, il n'y a plus de vie dans notre Bistro et les distributrices de nourriture ne sont pas adéquates. Elles sont souvent vides et offrent de la nourriture de mauvaise qualité.

Les médecins qui connaissaient les besoins de la clientèle sont partis pour différentes raisons et n'ont pas été remplacés. De plus, les listes d'attente s'allongent dans la plupart des programmes.

Cette année, nous avons renouvelé notre matériel promotionnel. Ce qui a pris une part importante de notre budget. Il est désolant que nous devions faire des prouesses pour dépenser notre budget et que les dépenses permises soient si restreintes.

Cette année, le comité a modifié l'heure de ses réunions. Ce qui permet aux membres de partager un repas et d'avoir plus de temps pour inviter des personnes à venir discuter avec nous sur ce qui se passe à Lucie-Bruneau. Ainsi, nous avons une bonne collaboration avec la Direction qui est toujours prête à nous rencontrer et à partager avec nous l'information. Elle se montre toujours ouverte à nos suggestions et insatisfactions.

La COVID-19 a changé et changera la vie de tout le monde, particulièrement celle des personnes ayant un handicap physique. Combien de fois devons-nous demander à quelqu'un de faire quelque chose pour nous? Avant, un bénévole pouvait nous aider avec nos manteaux en hiver. Maintenant, nous ne pouvons plus être touchés et, par conséquent, il sera difficile pour nous de demander de l'aide. Le port du masque représentera également pour la plupart d'entre nous un défi. Cette maladie souvent mortelle bouleversera nos vies et nous pouvons penser que plusieurs d'entre nous en seront victimes d'une quelconque façon.

Depuis le début de la pandémie, le comité se réunit par téléconférence. Ce n'est certainement pas la meilleure façon, mais nous, les trois membres du comité, et notre secrétaire indispensable, parvenons tout de même à faire notre travail.

Comme du sel sur une plaie, la Ville a installé des parcomètres sur la rue Laurier Est. Malheureusement, cette demande a été faite par notre propre direction sans penser aux conséquences sur notre clientèle.

Monika Throner
Présidente

Coordonnées

Président	Prénom : Monika Nom : Throner N° de téléphone du comité : 514 527-4527 poste 2362 Courriel du comité : c.usagers.crlb@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale du comité : 2275, Laurier Est, local 141.1, Montréal, H2H 2N8
Répondant de l'établissement auprès des CU	Prénom : Michèle Nom : Bleau N° de téléphone : 514 527-4527 poste 2347 Courriel : _____ Adresse postale : 2275, Laurier Est Montréal, H2H 2N8
Personne ressource, si applicable	Prénom : Louise Nom : Blouin N° de téléphone du comité : 514-527-4527 poste 2362 Courriel du comité : c.usagers.crlb@ssss.gouv.qc.ca

Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Rôle
Monika	Throner	Présidente
Louise	Larin	Vice-présidente
Christiane	Lavoie	Trésorière

Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Refaire les outils promotionnels
- Faire un sondage auprès des usagers sur leur satisfaction envers les services offerts par le CRLB
- Pourvoir les sièges vacants au comité
- Faire des visites dans les résidences à assistance continue (RAC)

Réalisations

- Refonte du dépliant et production d'un calendrier pour deux ans (2020 et 2021) ;
- Rédaction d'une lettre adressée à la ministre Danielle McCann pour la préservation du nom de madame Lucie Bruneau dans le nom de l'installation ;
- Rédaction d'une lettre adressée au maire de l'arrondissement Plateau-Mont-Royal pour le sensibiliser aux conséquences de l'installation de bornes de paiement et de parcomètres pour sur les déplacement des personnes à mobilité réduite sur le trottoir face au 2222 avenue Laurier Est ;
- Renouvellement d'adhésion à MEMO-Québec, à Kéroul et à Déphy Montréal et à Vie autonome - Montréal.

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Refonte du matériel promotionnel.

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

- Gestion des boîtes vocale et de courriels et suivi des demandes;
- Participation aux assemblées générales annuelles des organismes dont le Comité des usagers est membre afin de promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers;
- Rencontres mensuelles avec la Direction.

=

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers (Décrire les activités du comité)

- Rédaction d'une lettre adressée au maire de l'arrondissement Plateau-Mont-Royal pour le sensibiliser aux conséquences de l'installation de bornes de paiement et de parcomètres pour les déplacement des personnes à mobilité réduite sur le trottoir face au 2222 avenue Laurier Est;
- Suivis de demandes individuelles

Tenue des rencontres du comité (dates)

- Rencontres ordinaires : les 2 mai, 11 juin, 12 septembre, 8 octobre, 5 novembre, 4 décembre 2019 et les 14 janvier, 4 février et 3 mars 2020.
- Assemblée générale annuelle : 11 juin 2019
- À toutes les rencontres : Rencontre avec la coordonnatrice de l'installation ou la directrice adjointe en déficience physique du CIUSSS
- 4 décembre 2019 : Rencontre avec Mme Marie-Annick Guénette, directrice adjointe du continuum des services de réadaptation en milieux de vie substitués, et Mme Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes en DI-TSA-DP.
- 4 décembre 2019 : Rencontre avec M. Yves Bergeron, directeur adjoint à la Direction des programmes en DI-TSA-DP.
- 14 janvier 2020 : Rencontre avec Mme Carla Vandoni, nouvelle directrice du Programme DI-TSA-DP, Présentation du napperon de l'offre de services du Programme DI-TSA-DP.
- 4 février 2020 : Rencontre avec Mme Véronique Lavoie, coordonnatrice du Programme des aides techniques à la mobilité et à la posture.
- 3 février 2020 : Rencontre avec Mmes Chantal Leclaire et Carole Lauzière dans le cadre de la tournée du CUCI

Autres rencontres

- 16 mai 2019 : participation à la porte ouverte de l'installation;
- Mai 2019 Soirée sur roues de MEMO Québec à l'Espace Fullum : Madame Louise Larin y participe;
- 6 juin 2019 : Participation au Carrefour des connaissances. Madame Louise Larin était membre du jury;
- 10 juin 2019 : Participation à l'assemblée générale annuelle de MEMO-Québec : Madame Louise Larin y participe;
- 24 octobre 2019 : Participation à l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI). Mesdames Larin, Lavoie et Throner étaient présentes;
- Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) : Madame Monika Throner en est la secrétaire;
- Comité stratégique du CIUSSS : Madame Monika Throner y participe;
- Comité de vigilance du CIUSSS : Madame Monika Throner y participe;
- Comité développement durable du CIUSSS : Madame Monika Throner y participe;
- Comité pour l'accessibilité du nouvel hôpital de Verdun : Madame Monika Throner y participe.

Enjeux Prioritaires

- Création d'un lieu d'échange pour les usagers incluant l'accès à de la nourriture saine et en quantité suffisante
- Réouverture de Viomax à la suite de la COVID - 19
- Délai pour soumettre les avis de cotisation pour les renouvellements des suppléments au loyer
- Fin de l'occupation des logements adaptés admissibles au supplément au loyer par des personnes non handicapées
- Allongement des listes d'attente physiothérapie, ergothérapie et pour l'attribution de fauteuils roulants à la suite de la COVID- 19
- Accompagnement des personnes handicapées à la suite de la COVID- 19
- Recrutement de bénévoles handicapés
- Recrutement de nouveaux membres pour comité
- Installation de parcomètres et bornes de paiement accessibles et adaptés sur l'Avenue Laurier Est.

Conclusion

Bien que cela n'ait peut-être pas été l'une de nos années les plus productives, nous avons renouvelé notre matériel promotionnel ainsi que toutes nos alliances avec des organisations à but non lucratif. De plus, nous avons eu des invités à la plupart de nos réunions. Bien que certains sujets puissent être tristes ou frustrants, nous passons toujours un bon moment au service des usagers du CRLB.

En décembre dernier, c'est avec tristesse que les membres du Comité apprenaient le décès de madame Deborah Kennard. Celle-ci a été impliquée à notre comité des usagers que quelques années, mais elle faisait toujours partie de notre entourage.

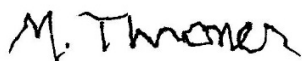
Enfin, je voudrais remercier Louise Larin, Christiane Lavoie et, notre secrétaire contractuelle, Louise Blouin pour leurs nombreuses années de service à mes côtés.

Même si personne ne sait encore le moment, j'espère que le CRLB sera en mesure de rouvrir de manière réactive.

Rapport financier

☒ Rapport financier joint

Signature



Monika Thröner
Présidente du comité des usagers
Du Centre de réadaptation en déficience
Physique – Lucie-Bruneau

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	Centre de réadaptation en défiance physique Lucie Bruneau	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)	11 238 \$
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)	
	(e)	11 238 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		3 988 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		120 \$
Publication de documents du comité		5 702 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		150 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : cotisations et associations		155 \$
Autres (précisez) : Frais de réunion- nourriture		925 \$
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 :		

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.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :
 Précisez :
 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 :
 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)	11 040 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	(i)	198 \$

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION D'UN
ACCOMPAGNANT LA

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019_AU 31 MARS 2020

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 : COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE DE RÉADAPTATION LUCIE-BRUNEAU					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ÎLE DE MONTRÉAL					
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" 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 : 0		
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.					11 238 \$
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.					
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					197 \$

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 l'ensemble des renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Monika Throner

Nom du président du comité des usagers :

Signature :



Date 8-5-2020

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

G. JO

Signature :

15-05-2020

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
de Jeanne-Mance

COMITÉ DES USAGERS DE JEANNE MANCE

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Comité des usagers de Jeanne-Mance

66, boulevard René Lévesque Est, bureau B 318-1

Montréal (Québec)

H2X 1N3

Téléphone : 514-861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Notes

- Rédaction par Michel Bolduc, président – 10 mars 2020.
- Dans ce document, l'emploi du masculin générique désigne aussi bien les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Table des matières

1. Information relative à l'établissement	3
2. Bilan des activités du comité des usagers 2019 – 2020	4
3. Composition et portrait des membres du CUC	7
4. Coordonnées.....	8
5. Tenue des rencontres	9
6. Rapport financier... ..	9
7. Rapports d'activités des comités de résidents	10

1. INFORMATION RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal
www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

2. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS 2019-2020

Les membres du comité des usagers de Jeanne-Mance se sont réunis mensuellement à l'exception de la période estivale. Notre mission est de faire connaître les droits des usagers, de les défendre et, on pourrait ajouter de connaître leur degré de satisfaction à l'égard des soins et services offerts. Nos efforts ont été constants afin de transmettre aux gestionnaires les lacunes qui nous étaient rapportées, les améliorations suggérées et les observations que nous faisons.

2.1 Sondage

Le problème majeur dans tous les CHSLD est la stabilité du personnel. Selon le sondage maison fait à Paul-Émile-Léger, la situation se serait améliorée de 78%. De l'avis même du coordonnateur, à une réunion du comité des résidents, la situation n'aurait jamais été aussi pire vu la pénurie du personnel. Les sondages que les établissements font sont relativement toujours assez bons. Pour notre part, nous avons voulu faire notre propre sondage, ce qui nous a été refusé. Une plainte à la commissaire locale aux plaintes n'a rien donné et une plainte subséquente au protecteur du citoyen a échoué pour la raison qui suit : « ... les informations recueillies ne permettent pas de démontrer par des motifs raisonnables que les résidents et résidentes des CHSLD ont été lésés par la décision du CIUSSS. »

2.2 Stabilité du personnel

La stabilité du personnel n'est pas le seul item où les résultats sont, à notre point de vue, inexplicables.

2.3 L'alimentation

On dépense des sommes faramineuses pour faire des dégustations, des audits, des communiqués, etc... En lieu et place de ces dépenses, si on prenait ces budgets pour augmenter les coûts attribués à chaque repas... Tout le long de l'année, la majorité des commentaires étaient mauvais pour la nourriture.

2.4 Bris d'ascenseurs

Les problèmes d'ascenseurs sont récurrents dans certains centres. À notre avis, cela met la sécurité des résidents à risque, occasionne un déficit de services et crée des tensions parmi les personnes autant employées que résidents.

2.5 Langue de travail et cellulaire au travail

La langue officielle de travail devrait être le français. Les problèmes de la langue de travail et du cellulaire existent depuis des années.

2.6 Frais d'hébergement non payés

On a laissé des frais d'hébergement s'accumuler dans deux cas qui nous ont été rapportés pour plusieurs dizaines de milliers de dollars. Pourtant, dans le passé, le comité des usagers avait demandé une certaine rigueur dans ce domaine pour éviter la maltraitance.

2.7 L'identification du personnel

Le défaut de porter l'identification par le personnel est toujours d'actualité.

2.8 La présence de souris

Depuis des années, des souris se promènent dans certains CHSLD et la réponse qui nous est donnée est que les exterminateurs s'en occupent et nous pouvons vous montrer la fréquence de leur présence.

2.9 Plaintes provenant des CLSC

La plupart des plaintes des CLSC de notre territoire proviennent du CLSC St-Louis-du-Parc. Nous avons fait des représentations essentiellement pour les services généralement offerts dans un CLSC qui n'étaient pas disponibles dans ce CLSC.

2.10 Formation de nouveaux comités de résidents

Au cours de l'année, nous avons formé un comité de résidents dans deux centres où il n'y en avait pas soit au CHSLD Bruchési ainsi qu'au CHSLD Émilie-Gamelin.

Le 30 octobre dernier, un rapport verbal des inspecteurs de la visite ministérielle à Bruchési était donné. Or, il a été dit que les documents du comité des résidents étaient conformes. Pourtant, il n'y avait plus de comité de résidents depuis le mois d'avril 2019. En sus, en aucun temps, un membre du comité des usagers n'a été invité à rencontrer les inspecteurs. Il semble que la coordonnatrice aurait fait office de représentante du comité des résidents.

Nous n'avons eu aucune invitation pour aller rencontrer les usagers des ressources intermédiaires en l'occurrence les résidences Héritage-Plateau et Maison d'Émilie que nous représentons malgré ce qui avait été écrit dans le rapport Marquette.

2.11 Transparence

Le 17 janvier, la responsable de l'accès à l'information a dit une chose et son contraire sous serment.

2.12 Financement

Nous serions le plus gros comité d'usagers de la province avec le plus grand bassin de population et le plus grand nombre d'installations desservies. Pourtant, notre budget est de 24 000 \$ inférieur à celui du comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun qui fait partie du même CIUSSS que le comité des usagers de Jeanne-Mance. L'Hôpital Notre-Dame a été ajoutée à nos responsabilités sans budget additionnel.

CONCLUSION

Il faut dire que le comité des usagers de Jeanne-Mance croit que madame Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, fait des efforts pour améliorer les services. Sa visite impromptue au CH Paul-Émile-Léger, le 24 décembre dernier, est une preuve concrète de son intérêt pour les aînés en CHSLD. Si seulement, ses instructions étaient suivies. À titre d'exemple, les visites impromptues de la haute direction, respecter la dignité des personnes âgées en répondant à leur besoin d'utiliser la toilette, de suggérer aux gestionnaires de manger occasionnellement à la cafétéria des CHSLD, etc...

En guise de mot de la fin, foi d'un gestionnaire,

« À l'arrivée des CSSS, la situation s'est détériorée dans les centres d'hébergement. »

« À l'arrivée du CIUSSS, la situation s'est encore davantage détériorée. »

Le comité des usagers de Jeanne-Mance

par Michel Bolduc, président 2019-2020

3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	Identité		Rôle et autres désignations	
	Nom	Prénom	Poste	Représentation
1	Bolduc	Michel	Président	Membre désigné par le CR Jean-De La Lande (est aussi président du CR Jean-De La Lande et membre du CUCI)
2	Landry	Lucien	Vice-président	Membre désigné par le CR du Manoir (est aussi secrétaire du CR Manoir)
3	Roberge	Hélène	Secrétaire	Membre élu à l'AGA 2018 Représente la population
4	Lucbert	Maryse	Trésorière	Membre élu à l'AGA 2018 Représente la population (est aussi vice-présidente du CR JDLL et membre du CUCI)
5	Chrétien	Émile	Conseiller	Membre coopté (mars 2020 jusqu'à l'AGA 2020). Représente la population
6	D'Amico		Conseiller	Membre désigné par le CR Paul-Émile-Léger (est aussi président du CR Paul-Émile-Léger et membre du CUCI)
7	Girard	Diane	Conseillère	Membre désigné par le CR Armand - Lavergne
8	Hurtubise	Lise	Conseillère	Membre désigné par le CR Ernest - Routhier

9	Lajoie	Louise	Conseillère	Membre coopté (mars 2020 jusqu'à l'AGA 2020). Représente la population
10	Rousseau	Olivette	Conseillère	Membre coopté (fév. 2020 jusqu'à l'AGA 2020). Représente la population

4. COORDONNÉES

Voici les coordonnées publiques non confidentielles pour rejoindre le président, la répondante de l'établissement et la personne-ressource du comité :

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président	Michel Bolduc	66, boul. René-Lévesque Est, B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Direction adjointe qualité, risques et éthique	Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers et des comités de résidents	Sylvie Dionne, Personne- ressource	66, boul. René-Lévesque Est, B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

5. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 6 réunions ordinaires.

Aussi, des représentants du comité des usagers ont siégé aux réunions du CUCI tout au long de l'année.

6. RAPPORT FINANCIER

(Voir en annexe)

7. RAPPORTS D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES RÉSIDENTS

Armand-Lavergne	11
Bruchési	15
Émilie-Gamelin.....	19
Ernest-Routhier.....	23
Jean-De La Lande	27
Manoir-De-d'Âge-d'Or	31
Paul-Émile-Léger	35

COMITÉ DES RÉSIDENTS ARMAND-LAVERGNE

Centre d'hébergement Armand-Lavergne

3500, rue Chapleau
Montréal (Québec) H2K 4N3

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2019-2020

Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents a huit membres :

Présidente : Irène Boileau (résidente)
 Vice-président : Marcel Morel (résident)
 Trésorier : Jean-Marc Boileau (famille)
 Secrétaire : George Diero (résident)
 Conseillère : Diane Girard (résidente)
 Conseillère : Marguerite Guilbault (résidente)
 Conseillère : Huguet Houle (résidente)
 Conseillère : Maria Patota (résidente)

Coordonnées de la présidente, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente du comité	Irène Boileau	3500, rue Chapleau, chambre 129 Montréal (Québec) H2K 4N3 514 527-8920
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Sylvie Dionne, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Bilan des activités

Les membres du comité des résidents d'Armand-Lavergne ont été dans l'impossibilité de se réunir afin d'adopter leur rapport d'activités en raison de la crise sanitaire de la COVID-19. Nous assurerons un suivi pour obtenir leur rapport lorsque la situation sera rétablie.

Nous présentons pour le moment leur rapport financier :

Rapport financier

Revenus	\$
Subvention MSSS 2018-2019	1 000,00
Contribution du comité des usagers Jeanne-Mance	S/O
<i>Total des revenus</i>	1 000,00
 Dépenses (codes budgétaires)	
Publicité et promotion (4320)	143,77
Frais de réunions (5019)	149,68
<i>Total des dépenses*</i>	293,45
Solde au 31 mars 2019	706,55

**N.B. Les honoraires professionnels (4220) pour la personne-ressource ont été imputés au cujm.*

COMITÉ DES RÉSIDENTS BRUCHÉSI

Centre d'hébergement Bruchési

2225, rue Rachel E

Montréal (Québec) H2H 1R4

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2019-2020

Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents a sept membres :

Présidente : Francine Théberge (résidente)
 Vice-président : Gérard Brisson (famille)
 Sec.-trésorier : Réjeau Beaulieu (résident)
 Conseillère : Marguerite Deblois (résidente)
 Conseiller : Donald Lee (famille)
 Conseiller : Yvon Leduc (résident)
 Conseillère : Liette Ménard (résidente)

Coordonnées de la présidente, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente du comité	Francine Théberge	2225, rue Rachel E, chambre 227 Montréal (Québec) H2H 1R4 514 527-8920
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph E Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Sylvie Dionne, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Bilan des activités

Le nouveau comité des résidents de Bruchési a été formé à la fin de l'année 2019. Seulement trois réunions ordinaires ont eu lieu dont une pour la formation du comité. Aucun rapport d'activités ne sera produit cette année.

Nous présenterons toutefois leur rapport financier :

Rapport financier

Revenus	\$
Subvention MSSS 2018-2019	1 000,00
Contribution du comité des usagers Jeanne-Mance	S/O
<i>Total des revenus</i>	1 000,00
 Dépenses (codes budgétaires)	
Services achetés (3048)	120,00
Frais de poste (4312)	64,61
Publicité et promotion (4320)	186,72
Frais de déplacement (4360)	81,00
Fourniture de bureau (5018)	72,36
Frais de réunions (5019)*	194,11
<i>Total des dépenses**</i>	718,80
Solde au 31 mars 2019	281,20

* Comprend des frais de réunion de l'ancien comité de résidents pour l'année 2018-2019

**N.B. Les honoraires professionnels (4220) pour la personne-ressource ont été imputés au cujm.

COMITÉ DES RÉSIDENTS EMILIE-GAMELIN

Centre d'hébergement Émilie-Gamelin

1440, rue Dufresne

Montréal (Québec) H2K 3J3

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2019-2020

Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents a cinq membres :

Président : Robert Guay (résident)

Vice-président : Robert Robichaud (famille)

Conseillère : Claudette Chapron (résidente)

Conseiller : Raymond Chartrand (résident)

Conseillère : Francine Madgin (résidente)

Coordonnées du président, de la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente du comité	Robert Guay	1440, rue Dufresne, chambre 645A Montréal (Québec) H2K 3J3 514-527-8920
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph E Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Sylvie Dionne, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Bilan des activités

Le comité des résidents d'Émilie-Gamelin est nouvellement formé et ne produira pas de rapport d'activités cette année.

Nous présenterons toutefois leur rapport financier :

Rapport financier

Revenus	\$
Subvention MSSS 2018-2019	1 000,00
Contribution du comité des usagers Jeanne-Mance	S/O
<i>Total des revenus</i>	1 000,00
 Dépenses (codes budgétaires)	
Publicité et promotion (4320)	124,48
Frais de réunions (5019)	44,94
<i>Total des dépenses*</i>	169,42
Solde au 31 mars 2019	830,58

**N.B. Les honoraires professionnels (4220) pour la personne-ressource ont été imputés au cujm.*

COMITÉ DES RÉSIDENTS ERNEST-ROUTHIER

Centre d'hébergement Ernest-Routhier

2110, rue wolfe

Montréal (Québec) H2L 4V4

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2019-2020

Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents a six membres :

Présidente : Élane Darcy (résidente)

Vice-président : Jocelyn Sincennes (résident)

Secrétaire-Trésorière : Nicole Forcier (famille)

Conseillère : Lise Hurtubise (bénévole)

Conseiller : Sylvain Morin (résident)

Conseiller : André Vien (résident)

Coordonnées de la présidente, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente du comité	Élane Darcy	2110, rue Wolfe, chambre 534 Montréal (Québec) H2L 4V4 514 529-3054
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Sylvie Dionne, personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Avis au lecteur,

Les membres du comité des résidents d'Ernest-Routhier ont été dans l'impossibilité de se réunir afin d'adopter leur rapport d'activités en raison de la crise sanitaire de la COVID-19. Nous assurerons un suivi pour obtenir leur rapport lorsque la situation sera rétablie.

Nous présentons pour le moment leur rapport financier :

Rapport financier

Revenus	\$
Subvention MSSS 2019-2020	1 000,00
Contribution du comité des usagers Jeanne-Mance	S/O
<i>Total des revenus</i>	1 000,00
 Dépenses (codes budgétaires)	
Publicité et promotion (4320)	118,64
Frais de réunions (5019)	243,62
<i>Total des dépenses*</i>	362,26
Solde au 31 mars 2020	637,74

**N.B. Les honoraires professionnels (4220) pour la personne-ressource ont été imputés au cujm.*

COMITÉ DES RÉSIDENTS JEAN-DE LA LANDE

Centre d'hébergement Jean-De La Lande

4255, ave. Papineau

Montréal (Québec) H2H 2P6

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2019-2020

Mot du président

Depuis la dernière assemblée générale, de nouveaux membres sont venus dynamiser notre comité. Tous, bénévolement, ont contribué à tenter d'améliorer certaines pratiques ou de corriger certaines anomalies. Évidemment, nous ne sommes pas les décideurs mais nous avons eu, tout le long de l'année, une bonne écoute de la part du coordonnateur du site, M. Frédérick Boulé. Nous avons tenu une réunion par mois, sauf pendant la période estivale, et M. Boulé était présent et n'a jamais esquivé de questions. Aussi, ce dont nous sommes fiers est la présence d'un nombre toujours grandissant de résidents et proches à nos réunions. Il est arrivé à une réunion que plus de 20 personnes ont partagé avec nous ce temps précieux consacré aux résidents, ce qui ne s'était jamais vu pour une réunion ordinaire au cours des 13 dernières années.

Les sujets traités au cours de l'année ont été nombreux : la stabilité du personnel, l'alimentation, l'identification du personnel, les soins de pieds, etc...

Les priorités demeurent toujours les mêmes : la stabilité du personnel et l'alimentation et s'est ajoutée l'unité prothétique du 14^{ième} étage.

Les résultats de nos interventions ne sont pas ceux escomptés. À notre point de vue, la centralisation des décisions a fait en sorte que chacun a son propre département et que les décisions se prennent trop loin de la réalité des résidents. C'est aussi ce qui nous fait dire qu'à Jean-De La Lande, les décisions qui appartiennent presque uniquement au coordonnateur du site ont été celles qui nous ont apporté les meilleurs résultats. Pour le reste, la stabilité du personnel et l'alimentation, c'est de la foutaise. À titre d'exemple, les fèves vertes dures qui sont servies depuis plus de treize ans. Les promesses de changements de tous les intervenants des services alimentaire ont été des endormitoires.

En terminant, nous voulons rendre hommage à celles et ceux qui nous ont quittés au cours de la dernière année. Des personnes qui, en santé, ne possédaient que du « petit change » mais ils étaient prêts à le partager.

MERCI MERCI MERCI

par Michel Bolduc, président

Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents a huit membres :

Président : Michel Bolduc (bénévole)
 Vice-présidente : Maryse Lucbert (bénévole)
 Secrétaire : Robert Boulanger (résident)
 Trésorier : Sylvain Laniel (famille)
 Conseillère : Diane Brassard (famille)
 Conseillère : Diane Gagnon (résidente)
 Conseiller : Georges Hallis (résident)
 Conseillère : Lisette Robitaille (famille)

Coordonnées du président, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	Michel Bolduc	Comité de résidents Jean-De La Lande 4255, ave. Papineau Montréal (Québec) H2H 2P6 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Dir. adj. qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Sylvie Dionne, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport financier

Revenus	\$
Subvention MSSS 2019-2020	1 000,00
Contribution du comité des usagers de Jeanne-Mance	S/O
<i>Total des revenus</i>	1 000,00
Dépenses (codes budgétaires)	
Publicité et promotion (4320)	167,56
Frais de déplacement (4360) – Vice-présidente	11,00
Remboursement de fournitures (5018)	17,94
Frais de réunions (5019)	205,12
<i>Total des dépenses*</i>	401,62
Solde au 31 mars 2020	598,38

*N.B. Les honoraires professionnels (4220) pour la personne-ressource ont été imputés au cujm.

COMITÉ DES RÉSIDENTS DU MANOIR-DE-L'ÂGE-D'OR

Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or

3430, rue Jeanne-Mance
Montréal (Québec) H2X 2J9

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Rapport d'activités 2019-2020

Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents a six membres :

Président : Michel Brousseau (résident)
 Vice-président : Daniel Gignac (résident)
 Secrétaire : Lucien Landry (proche)
 Trésorier : André Bergeron (résident)
 Conseiller : Émile Chrétien (famille)
 Conseiller : Daniel Deschênes (résident)

Coordonnées du président, la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	Michel Brousseau	3430, rue Jeanne-Mance, ch. 1012-A3 Montréal (Québec) H2X 2J9 514 845-1513
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Sylvie Dionne, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Bilan des activités

Les membres du comité des résidents du Manoir-de-l'Âge-d'Or ont été dans l'impossibilité de se réunir afin d'adopter leur rapport d'activités en raison de la crise sanitaire de la COVID-19. Nous assurerons un suivi pour obtenir leur rapport lorsque la situation sera rétablie.

Nous présentons pour le moment leur rapport financier :

Rapport financier

Revenus	\$
Subvention MSSS 2019-2020	1 000,00
Contribution du comité des usagers de Jeanne-Mance	S/O
<i>Total des revenus</i>	1 000,00
Dépenses (codes budgétaires)	
Publicité et promotion (4320)	137,13
Frais de déplacement (4360)	117,03
Frais de réunions (5019)	100,24
<i>Total des dépenses*</i>	354,40
Solde au 31 mars 2020	645,60

**N.B. Les honoraires professionnels (4220) pour la personne-ressource ont été imputés au cujm.*

COMITÉ DES RÉSIDENTS PAUL-ÉMILE-LÉGER

Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

66, boul. René-Lévesque Est

Montréal (Québec) H2X 1N3

Téléphone : 514 861-9331, poste 8223

crpel@outlook.com

Rapport d'activités 2019-2020

Mot du président

En mai 2019, à la première réunion du comité suivant l'assemblée générale annuelle, un nouvel exécutif a été formé et j'ai été élu président. Cette année, quatre nouveaux membres élus se sont joints aux cinq autres membres réélus. J'ai par la suite été nommé délégué au comité des usagers de Jeanne-Mance. Je représente aussi les résidents du centre au comité des usagers du CIUSSS (CUCI).

Les membres du comité se sont réunis mensuellement pour soumettre à M. Roy, coordonnateur du site, qui s'est présentée à chacune de nos réunions, les irritants et les doléances rapportés ou observés. Les trop nombreux mouvements de personnel, la salubrité dans les chambres des résidents et sur les étages, la langue de travail et l'utilisation du cellulaire et la collation en soirée ont surgi occasionnellement. Et bien sûr, les problèmes d'ascenseurs qui sont récurrents à Paul-Émile-Léger. À notre avis, cela met la sécurité des résidents à risque, occasionne un déficit de services et crée des tensions parmi les personnes autant les employés que les résidents.

En matière de promotion de notre comité ainsi que des droits des résidents, nous sommes fiers de nos réalisations cette années.

Et que l'année 2020-2021 soit favorable à tous et à toutes.

par Diego D'Amico, président
Comité des résidents de Paul-Émile-Léger

Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents a neuf membres :

Président : Diego D'Amico (résident)
 Vice-présidente : Francene Campbell (résidente)
 Trésorier : René Desmarchais (résident)
 Secrétaire : Louise Lajoie (famille)
 Conseiller : Sylvain Bellemare (résident)
 Conseillère : Lise Cusson (résidente)
 Conseillère : Monique Landry (famille)
 Conseillère : Natacha Piquette (résidente)
 Conseillère : Sonia Thibault (résidente)

Coordonnées du président, de la répondante de l'établissement et la personne-ressource

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
	Diego D'Amico	66, boul. René-Lévesque Est, ch. 800 Montréal (Québec) H2X 1N3 438 381-6686 diego.damico@icloud.com
Répondante de l'établissement pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adj. qualité, risques et éthique	155, boul. Saint-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 514 842-7180, poste 7134 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Sylvie Dionne, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 comite.usagers.JMANCE@ssss.gouv.qc.ca

Bilan des activités

Voici les actions que nous avons réalisées regroupées par projet :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et acquis.

1.1 Café-rencontre dit café-Dumesnil

Dès son élection, M. D'Amico a choisi d'instaurer des rencontres mensuelles avec les résidents, idée originale du M. Michel Dumesnil, ancien président du comité des résidents. Du café et des beignes sont offerts aux participants.

1.2 Création d'un logo et d'une adresse courriel pour le comité des résidents

crpel@outlook.com

1.3 Infolettre mensuelle

En collaboration avec le comité des usagers de Jeanne-Mance, le comité produit une infolettre mensuelle informant les résidents des fonctions du comité des résidents ainsi que de quelques développements dans les sujets concernant la vie des résidents à Paul-Émile-Léger.

1.4 Projet calendrier 2020

Les calendriers se veulent un instrument de communication en affichant mois par mois chacun des 12 droits des usagers. C'est Mme Lajoie, nouvelle membre du comité, qui a conçu le calendrier cette année et la compagnie CIOT, par l'intermédiaire de l'oncle de M. D'Amico, qui les a généreusement financés.

1.5 Projet 12 droits | 12 cadres

En plus de la conception du calendrier 2020, Mme Lajoie est aussi l'idéateur du projet qui consistait à représenter chacun des 12 droits des usagers avec brève description sur une affiche pour être encadrée. Le projet a ensuite été réalisé en collaboration avec Mme Desneiges Paquin du Service des communications du CIUSSS, Mme Carole Lauzière, responsable des comités d'usagers et de résidents auprès de l'Établissement et de Mme Sylvie Dionne, du comité des usagers de Jeanne-Mance. Le comité des usagers du CIUSSS (CUCI) a accepté de financer l'opération à même ses surplus financiers de l'année courante.

Le comité des résidents de Paul-Émile-Léger est fier d'être l'instigateur de ce projet qui a par la suite été pris en charge par le comité des usagers de Jeanne-Mance pour être réalisé

dans chacun des 7 CHSLD du territoire de Jeanne-Mance. Il est aussi prévu que le projet soit développé dans les 10 autres CHSLD du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL).

2. Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers

Défense des acquis des usagers.

Des représentations ont été faite concernant :

2.1 La réfection de l'Agora

2.2 Les odeurs nauséabondes sur les lieux de l'Agora

2.3 La langue de travail et l'utilisation du cellulaire

2.4 Les ascenseurs

Le centre Paul-Émile-Léger dispose de trois ascenseurs qui vont du rez-de-chaussée au 10^e étage. Ces ascenseurs ont été rénovés entièrement il y a quatre ans. Or ils tombent en panne régulièrement depuis au moins trois ans. Nous avons fait des représentations auprès de la direction sans succès.

2.5 La salubrité des chambres des résidents et sur les étages

Projets prévus pour l'année prochaine

Pour la prochaine année, le comité entend renouveler les projets suivants qui ont été réalisés cette année :

Café-rencontre dit café-Dumesnil

Infolettre mensuelle

Projet calendrier 2021

Tenue des rencontres

Le comité a tenu 8 réunions régulières et une assemblée générale annuelle qui a eu lieu le 1^{er} mai 2019 à l'auditorium du centre Paul-Émile-Léger. L'assemblée générale annuelle fut organisée avec l'aide de Mme Sylvie Dionne du comité des usagers de Jeanne-Mance qui faisait aussi office de secrétaire d'assemblée. Le comité a de plus retenu les services de Mme Carole Lejeune comme présidente d'assemblée et de Mme Isabelle Dumontier comme présidente d'élection, toutes deux étant du Centre Saint-Pierre.

Rapport financier

Revenus	\$
Subvention MSSS 2019-2020	1 000,00
Contribution du comité des usagers Jeanne-Mance	S/O
<i>Total des revenus*</i>	1 000,00
Dépenses (codes budgétaires)	
Services achetés (3048)	360,00
Publicité et promotion (4320)	200,00
Frais de réunions (5019)	389,34
<i>Total des dépenses**</i>	949,34
Solde au 31 mars 2020	50,66

* Les revenus n'incluent pas le montant reçu du CUCI pour le projet 12 droits / 12 cadres, ni le don pour le projet calendrier. Voir le rapport financier consolidé du cujm (Annexe 3A).

** N.B Les honoraires professionnels (4220) pour la personne-ressource ont été imputés au cujm.

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	CIUSSS CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ JEANNE-MANCE et COMITÉS DES RÉSIDENTS	NUMÉRO DE PERMIS :	
-------------------------------------	---	-------------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	1 120 \$
	(b)	62 709 \$
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)	755 \$
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)	2 183 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	66 767 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		7 051 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		632 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 852 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 815 \$
Frais postaux		595 \$
Allocation personne-ressource		38 919 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		500 \$
Autres (précisez) : Frais de réunions (code 5019)		2 364 \$
Autres (précisez) : Dépenses diverses (code 5100)		35 \$
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.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

8 995 \$

incl.

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Financement du CUCI pour le projet 12 droits | 12 cadres

690 \$

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 :

Précisez :

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)****64 448 \$****SOLDE DES DONS****(h)****2 183 \$****(d)-(f)=(h)**

SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le
 solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

(i)**136 \$**

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 2019_A 31 MARS 2020

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 : COMITÉ DES USAGERS DU CSSS JEANNE-MANCE					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ÎLE DE MONTRÉAL					
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" 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 : 8		
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.					55 830 \$
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.					8 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					136 \$

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.

MICHEL BORDUC
Nom du président du comité des usagers :

M. Borduc
Signature :

Date

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

JD
Signature :

5-05 2020
Date

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers du
Sud-Ouest-Verdun

Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers de Sud Ouest Verdun

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

Sélectionnez le nom de l'établissement
CIUSS Centre Sud de Montréal

Coordonnées

Adresse postale du comité : 1800, rue Saint-Jacques - Montréal (Qué.) H3J 2R5

N° de téléphone du comité : 514 995-2785

Courriel du comité : janetnbob@sympatico.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

CH Champlain

CH de Saint-Henri

CH des Seigneurs

CH du Manoir-de-Verdun

CH Louis-Riel

CH Réal-Morel

CH Yvon-Brunet

CLSC Saint-Henri/Verdun/Ville-Émard-Côte-Saint-Paul /Ile des Soeurs(comité des usagers)

RI L'Ancien Pensionnat Côte-Saint-Paul

Mot de la présidente

Chers membres du Comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun,

Encore cette année, c'est avec une immense fierté que je vous présente le rapport d'activités 2019-2020.

La dernière année fut marquée par de nombreuses réalisations en lien avec le mandat qui nous ait confiés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour encore mieux cibler nos activités et pour s'assurer de bien réaliser notre mandat, nous avons adopté des règlements sur les règles de fonctionnement du comité des usagers. Nous avons aussi organisé des formations pour nos membres.

Les nombreuses activités réalisées au cours de la dernière année démontrent l'esprit d'équipe et de mobilisation de nos membres de comités. Sans leur dévouement et la qualité exceptionnelle de leur intervention, toutes les activités réalisées n'auraient pas eu autant de portée pour nos usagers. Je tiens donc à remercier chaleureusement tous les présidents et les membres de tous nos comités pour leur grande implication. J'aimerais aussi remercier madame Céline Roy, commissaire aux plaintes, et son équipe pour leur précieuse collaboration aux activités de nos comités et pour leur soutien afin de bien accompagner les usagers dans leurs demandes.

Mentionnons aussi que tout au cours de la dernière année, nos comités ont rencontré des membres de la direction afin d'être tenus informés des changements, d'échanger au sujet des problématiques vécues en milieu de vie et sur les solutions proposées afin d'améliorer la qualité de vie des usagers. Nous les remercions de la leur grande collaboration ainsi que tous les membres du personnel dévoués.

Afin d'accentuer notre présence auprès des usagers pour faire connaître davantage les droits des usagers et de recueillir les commentaires des usagers ou de résidents, différentes activités ont été réalisées. Nous avons entre autres, développé et distribué de nouveaux dépliants et des affiches en lien avec notre mandat. Nous avons aussi été présents à diverses rencontres dans les établissements (activités de reconnaissances, etc.). Des séances et des kiosques d'information en collaboration avec nos CHSLD et l'hôpital de Verdun ainsi que Madame Roy, ont été organisés. Également, une formation sur la tenue de Café Rencontres a été donnée afin d'instaurer ce type de rencontres avec les familles et résidents.

Nous avons procédé à des évaluations de la satisfaction des usagers, auprès d'un millier d'usagers de nos CLSC, en collaboration avec une firme indépendante, la firme Médailon Groupe Conseils, spécialisée dans ce type d'évaluation. Également, des évaluations ont été réalisées dans trois de nos CHSLD auprès de tous les proches. Ces évaluations ont porté notamment sur la satisfaction des services reçus et sur le respect des droits des usagers. Des éléments positifs et des pistes d'amélioration ont pu être identifiés afin d'alimenter les

plans d'amélioration. Des échanges ont eu lieu avec les membres de la direction afin de partager les résultats de la satisfaction et de faire entendre davantage la voix des usagers. De plus, ces évaluations ont permis de rendre encore plus visible le Comité auprès de plusieurs centaines de participants et de leur permettre de s'exprimer.

Tout au cours de l'année, toutes nos actions ont donc été directement en lien avec notre mandat qui se résume ainsi :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Faire la promotion de l'amélioration de la qualité du mieux-être des usagers;
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers;
- Accompagner et assister les usagers dans toute démarche qu'ils désirent entreprendre et s'il y a lieu, porter plainte.

En terminant, je souhaite lancer l'invitation aux usagers du Sud-Ouest-Verdun qui souhaiteraient se joindre comme membre d'un comité, il nous fera plaisir de vous accueillir, de vous offrir des formations et de vous permettre de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des usagers du sud ouest de Verdun.

La prochaine année sera remplie de grands défis et plus que jamais, la contribution de nos comités sera sollicitée, nous serons au rendez-vous pour nos usagers et pour nos résidents. Encore merci à tous !

La présidente,

J. Parento

Janet Parento

Coordonnées professionnelles des membres

Président	Prénom : Janet	Nom : Parento
	N° de téléphone du comité : 514-995-2785	
	Courriel du comité : janetnbob@sympatico.ca	
	Adresse postale du comité : 1800 rue Saint Jacques, Montréal (Qué.) H3J 2R5	
Répondant de l'établissement auprès des CU	Prénom :	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne ressource, si applicable	Prénom : Céline	Nom : Chrétien
	N° de téléphone du comité : 514 766-0546 poste 53296	
	Courriel du comité : celine.chretien.sov@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale du comité : 1800, rue Saint-Jacques - Montréal (Qué.) H3J 2R5	

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
	Janet	Parento	Comité des Usagers	Présidente
	Monique	Labelle	CH DesSeigneurs	Présidente
	Lise	Iepage	CH Yvon Brunet	Présidente
	Céline	Viens	CH Réal Morel	Présidente
	Nicole	Allard-Lépine	CH Louis Riel	Présidente
	Yvon	Fontaine	CH Saint Henri	Président
	Anne	Theberge	CH Champlain	Présidente
	Yvon	Bourdon	CH Manoir de Verdun	Président
	Réne	Dallaire	CLSC	Membre Régulier

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

1. Instauré des Café Rencontres avec les familles et résidents afin de donner de l'information et la cuelette de commentaires.
2. Effectuer des sondages d'évaluation de la satisfaction en 3 CHSLD auprès des répondants des personnes résidentes.
3. Organisé des séance et kiosques d'information en collaboration avec nos CHSLD et l'hôpital de Verdun avec la Commissaire aux plaintes, Mme Celine Roy
4. Instauré un programme d'information en invitant a tout les réunions du Comité des Usagers, des dirigeants du réseau CIUSS Centre Sud, ce qui a permis a nos membres de mieux connaitre les services offert aux résidents et usagers afin d'être en mesure de mieux répondre aux questions et donner la bonne information a nos usagers.
5. Adopter des règlements sur les règles de fonctionnement du comité des usagers SOV.
6. Développé de nouveaux dépliants et affiches afin d'augmenter notre visibilité auprès des usagers/résidents.
7. Formé tous les présidents , »Comment organiser un Café rencontre »
8. Invité a présenter les Comités de Résidents et leur mandat aux activités organisées par les Centre (journée reconnaissance du personnel, quillethon etc.).

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui x ☒ Non ☐

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

1.Bingo des droits - 2.Séances d'information en collaboration avec la commissaires aux plaintes 3.Semaine des droits - 4.Vidéo "Debout sur un nénuphar" (Prix d'excellence du CPM - Colloque 2015). 5.Promotion avec impression et distribution de 4,000 calendriers aux résidents et usagers, 6.Promotion avec cartes pour la fêtes des mères et des pères, 7, Présentation des Mémés Déchainé dans 2 CHSLD. 8. 14 jours de kiosques durant la semaine des droits, 9. Distributions de cartes de bienvenue et d'anniversaire aux nouveaux résidents, 10. Deux Vernissages (aquarelles de nos résidents)

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

Présenter le rôle du comité des résidents aux soirées d'accueil des nouveaux résidents et aux assembles annuelle dans chaque centre..

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

Sondages auprès des usagers qui recoivent des services des 3 CLSC de notre territoire.
Trois sondages auprès des résidents du CH Yvon Brunet, Louis Riel et Réal Morel par la firme Médaillon Conseil.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Traitement des appels téléphoniques des usagers ponctuelles et rapide par le comité des usages et les comités de résidents.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

Faire les démarches auprès des responsable et de la commissaire aux plaintes à la demande des usagers pour des situations insatisfaisantes. .

Le comité s'est-il assuré du bon fonctionnement des CR et a veillée à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Chacun des comités disposent d'un budget qu'il leur est propre et nous avons une personne ressource 2 jours semaine.

Tenue des rencontres du comité

Le comité des usagers a tenu 7 rencontres incluant l'assemblée annuelle durant la dernière année :

10 avril 2019

22 mai 2019

04 septembre 2019

23 octobre 2019

04 décembre 2019

15 janvier 2020

Autres rencontres

Nos présidents font partie de plusieurs comités, Ils ont participés a: Comité Amélioration 31 rencontre incluant Agrément, Comité de Fin de Vie 10 rencontres. 1 Patient Partenaire, 4 Comité Alimentation, 11 Rencontres d'entrevue pour le projet APE, 3 visites Ministérielle, 11 rencontres Comité Alimentation, 3 rencontres Projet Synergie, 1 Comité de Rétention des employées

Formations et conférences suivies par le comité

Nombre de formations et conférences Les formation du Congrès du RPCU, C.P.M., Médaillon Conseil « Comment organiser un Café rencontre » , Conférence Fin de Vie

Nombre de membres formés 15

Nombre d'heures de formations 1 jours pour chaque membre

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui X ☐ Non ☐

Si oui, lesquelles (précisez)

Recrutement de nouveaux membres.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

- Nouveau sondage auprès des résidents en CHSLD sur le milieu de vie,
- Participation à la semaine des droits,
- Recrutement de nouveau membres,
- Distribution de nos dépliants et calendriers pour nous faire connaître,
- Sur demande des usagers/résidents, intervention auprès de la direction pour améliorer certains services,
- répondre aux demandes ponctuelles des usagers.
- projet écrans numériques

Rapport financier

x Rapport financier joint

Signature

Signature du président/de la présidente :

J. Parento

J.Parento

Date : 4 avril, 2020

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	Comité des usagers Sud Ouest Verdun	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)		88 000 \$
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)		88 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		3 582 \$
Publication de documents du comité		525 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		500 \$
Colloques, congrès, conférences		5 495 \$
Frais de déplacement, hébergement		8 807 \$
Frais postaux		200 \$
Allocation personne-ressource		21 703 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 125 \$
Autres (précisez) :	Frais de représentation, Salon des Aînés, Age D'Or	2 680 \$
Autres (précisez) :	Diner Comité Usagers,/Résidents/Aide aux repas	5 794 \$
Autres (précisez) :	Frais Bancaire	192 \$
Autres (précisez) :	Intérêt bancaire	
Autres (précisez) :	remboursement de congres	
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.)		26 735 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		412 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Dépliants, affiches, sac, crayon, bloc notes, lanyards etc	
Précisez :	Semaine des Droits, Kiosques, Bingo des Droits	
Précisez :	Café Rencontres, Conférences, Rencontres avec familles,	
Précisez :	Journées d'accueil	
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		7 809 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	articles promotionnels	
Précisez :	2	
Précisez :		
Précisez :		
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) :	Médaille Conseil	917 \$
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)	86 475 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	(i)	1 525 \$

		CH CHAMPLAIN	CH DES SEIGNEURS	FONCTIONNE- MENT COMITÉ USAGERS	CH LOUIS-RIEL	CH MANOIR DE VERDUN	CH RÉAL MOREL	CH SAINT-HENRI	CH YVON BRUNET	TOTAL
REVENUS										
Solde au 31 mars 2019		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Subvention 2019-2020		5 997,27 \$	5 974,25 \$	46 565,28 \$	3 388,66 \$	7 788,76 \$	5 209,74 \$	6 175,25 \$	6 608,90 \$	87 708,11 \$
Intérêts				274,93		- \$	- \$		- \$	274,93 \$
Autres revenus (autres)		- \$					- \$			- \$
Autres revenus (voir page individuelle)				12,96 \$	- \$			- \$	- \$	12,96 \$
Ligne 1	TOTAL	5 997,27 \$	5 974,25 \$	46 853,17 \$	3 388,66 \$	7 788,76 \$	5 209,74 \$	6 175,25 \$	6 608,90 \$	87 996,00 \$
DÉPENSES RELIÉES AUX MANDATS: renseigner les résidents sur leurs droits et obligations.										
o rencontre d'information			280,69 \$	- \$		- \$	130,90 \$		- \$	411,59 \$
o publications (journal local, lettre d'informations, ...)		524,57 \$	- \$	- \$			- \$			524,57 \$
o formation		- \$	- \$	500,00 \$		- \$	- \$		- \$	500,00 \$
o colloques		841,17 \$	- \$	1 239,90 \$	459,90 \$	953,23 \$	459,90 \$	919,80 \$	621,10 \$	5 495,00 \$
o activités de promotion		1 614,26 \$	603,97 \$	503,92 \$	942,02 \$	- \$	- \$	2 044,44 \$	2 100,03 \$	7 808,64 \$
o frais de représentation		300,00 \$	- \$	2 380,00 \$	\$0,00		0,00 \$	- \$	- \$	2 680,00 \$
o matériel de promotion (dépliants, affiches, bracelets, calendriers)		1 597,20 \$	2 103,87 \$	10 091,80 \$	\$900,32	4 090,09 \$	3 167,61 \$	1 558,45 \$	3 225,70 \$	26 735,04 \$
o sondage de satisfaction		- \$			- \$	- \$			- \$	- \$
o Arrivée des nouveaux résidents (promotion auprès de la famille)		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$		- \$	- \$	- \$
o Diner comité des usagers			420,86 \$	3 247,02 \$		1 045,26 \$	848,39 \$	232,19 \$	- \$	5 793,72 \$
o autres dépenses (consultation)				917,39 \$		- \$				917,39 \$
Ligne 2	TOTAL :	4 877,20 \$	3 409,39 \$	18 880,03 \$	2 302,24 \$	6 088,58 \$	4 606,80 \$	4 754,88 \$	5 946,83 \$	50 454,36 \$
GESTION ET ADMINISTRATION										
o Publication des règles de fonctionnement				- \$			- \$	- \$		- \$
o Production du rapport				- \$			- \$			- \$
o Frais postaux		29,32 \$	27,45 \$	- \$	- \$		64,32 \$	- \$	78,79 \$	199,88 \$
o Papeterie, fournitures de bureau + frais postaux		149,31 \$	1 175,53 \$	342,69 \$	284,88 \$	97,24 \$	231,46 \$	1 081,88 \$	219,50 \$	3 582,49 \$
o Frais de déplacement (transports, repas, etc.)		900,80 \$	1 320,13 \$	3 397,95 \$	710,05 \$	1 564,70 \$	282,30 \$	320,66 \$	310,55 \$	8 807,14 \$
o Cotisation (C.P.M., RPCU)		- \$		1 125,00 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 125,00 \$
o Achats reliés aux actions du comité (ordinateur, téléphone, télécopieur			- \$	- \$	- \$			- \$		- \$
o Autres dépenses (préciser)			- \$	- \$		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
o Autres dépenses (Lunch, aide au repas)						- \$	- \$	- \$		- \$
o Autres dépenses Frais bancaire		35,40 \$	35,44 \$	76,70 \$	29,80 \$	2,30 \$	8,90 \$	2,99 \$	- \$	191,53 \$
o Autres dépenses		- \$	- \$	- \$	- \$			- \$	- \$	- \$
o Salaires - secretariat payé par le CIUSSS		- \$		21 702,78 \$						21 702,78 \$
Ligne 3	TOTAL :	1 114,83 \$	2 558,55 \$	26 645,12 \$	1 024,73 \$	1 664,24 \$	586,98 \$	1 405,53 \$	608,84 \$	35 608,82 \$
DÉPENSES NON RELIÉES AUX MANDATS										
o Loisirs			- \$							- \$
o Dons, cadeaux, etc.		- \$	- \$							- \$
o Immobilisations			- \$							- \$
o Autres dépenses (voir page individuelle)		- \$	- \$	- \$						- \$

Ligne 4	TOTAL :	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
SOMMAIRE										
REVENU TOTAL (Inscrire ici le total de la ligne 1)		5 997,27 \$	5 974,25 \$	46 853,17 \$	3 388,66 \$	7 788,76 \$	5 209,74 \$	6 175,25 \$	6 608,90 \$	87 996,00 \$
TOTAL DES DÉPENSES (Inscrire ici la somme des lignes 2 à 4 inclus)		5 992,03 \$	5 967,94 \$	45 525,15 \$	3 326,97 \$	7 752,82 \$	5 193,78 \$	6 160,41 \$	6 555,67 \$	86 474,77 \$
Surplus (déficit) SOLDE :		5,24 \$	6,31 \$	1 328,02 \$	61,69 \$	35,94 \$	15,96 \$	14,84 \$	53,23 \$	\$
Surplus secretariat:				1 297,22 \$						1 297,22 \$
Solde en banque au 31 mars 2020		5,24 \$	6,31 \$	30,80 \$	61,69 \$	35,94 \$	15,96 \$	14,84 \$	53,23 \$	224,01 \$
		- \$	- \$	- \$	- \$		- \$	- \$	- \$	- \$
Solde totale (banque) au 31 mars 2020		5,24 \$	6,31 \$	30,80 \$	61,69 \$	35,94 \$	15,96 \$	14,84 \$	53,23 \$	224,01 \$

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 2019_AU 31 MARS 20 20

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 : COMITÉ DES USAGERS DU CSSS SUD-OUEST-VERDUN					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ILE DE MONTRÉAL					
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	X	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 : 8		
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.				8 000 \$	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.				1 521 \$	

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.

J. Parento

Nom du président du comité des usagers :

J. Parento 22 avril, 2020

Signature

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

Signature :

Date

15-05-2020

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers de
l'Hôpital chinois de Montréal
(HCM)

Identification

Comité des usagers de l'Hôpital Chinois de Montréal

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Coordonnées

Adresse postale du comité :

189, avenue Viger Est, Montréal, H2X 3Y9

N° de téléphone du comité : (514) 871-0961, poste 241

Courriel du comité : terry.chow@mail.mcgill.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité des usagers de l'Hôpital Chinois de Montréal (Ce comité représente tous les usagers de l'Hôpital Chinois de Montréal y compris les résidents aux unités de soins, les usagers à la clinique externe et les usagers du centre de jour.)

Mot du président

En respectant la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec, le comité des usagers de l'Hôpital Chinois de Montréal travaille de concert comme partenaire en 2019-2020 avec l'équipe de gestion de l'Hôpital Chinois de Montréal (HCM) pour **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 d'un usager, 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 dans toute démarche qu'il entreprend.

Durant 2019-2020, le CU de l'HCM a actualisé les suivants planifiés :

- Traduire en chinois et afficher les 12 droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec en suivant la recommandation d'Agrément Canada;
- Implantation du menu CIUSSS à l'HCM en préservant la particularité alimentaire;
- Mise en place du plan d'action suite au sondage de satisfaction;
- sortir le calendrier 2020 en chinois, langue publique et vietnamien;
- participer aux rencontres du CUCI;
- rencontrer les familles et résidents;
- Embarquer dans le projet OPUS-AP, réduction de transferts hospitaliers, transformation des chambres à quatre en chambres doubles, projet buccodentaire;
- consultation sur les mesures de contrôles
- Visite du Ministère de Santé et d'agrément;

- Recommandation au conseil d'administration du CCSMTL;
- Tester le menu harmonisé du CCSMTL;
- Assister et supporter les jeux olympiques annuels des résidents.

Nous avons fait une recommandation soumise au conseil d'administration par le CUCI dans le cadre de son rapport d'activités annuel, soit ***Soutien aux employés : Améliorer les conditions de travail des employés qui parlent la langue des résidents à l'Hôpital chinois de Montréal. La charge de travail de ces employés est de plus en plus lourde, car non seulement ils doivent accomplir leurs tâches régulières, mais ils doivent aussi servir d'interprètes auprès des nouveaux collègues (surtout des PAB), de plus en plus nombreux à ne pas parler la langue des résidents.***

De plus, le comité met beaucoup d'efforts à l'amélioration continue de la qualité du milieu de vie la rencontre « famille-résident » qui a lieu chaque mois, particulièrement le sondage de satisfaction des usagers, et ce, pour mieux connaître la vie quotidienne des résidents et leurs besoins.

Le travail du comité des usagers aide l'équipe de gestion à actualiser le plan d'action ci-dessous suite au sondage de satisfaction effectué par des bénévoles auprès des résidents et familles.

Points d'amélioration	Action
Changement de menu	<ul style="list-style-type: none"> -Inviter la nutritionniste à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers -Présentation des résultats du sondage de satisfaction -Sensibilisation du personnel sur le changement de menu -Implantation du nouveau logiciel Winvision
Prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> -Projet de tout cœur avec vous -Mise en situation (faire un jeu de rôle) -Rappeler aux employés l'importance d'expliquer ce qu'on fait et donner des choix aux résidents
Réponse aux cloches d'appel	<ul style="list-style-type: none"> -Discussion en station visuelle -Changer le système de cloche (nouveau système nous permettra de voir plus d'une demande à la fois)
Connaissance sur le comité des usagers	<ul style="list-style-type: none"> -afficher la photo des membres du comité des usagers -insérer la photo des membres dans la pochette d'accueil - Visite d'accueil pour la nouvelle admission par un membre du comité

Coordonnées professionnelles des membres

Président	Prénom : Terry	Nom : Chow
	N° de téléphone du comité : (514) 942-8893	
	Courriel du comité : terry.chow@mail.mcgill.ca	
	Adresse postale du comité : 189, avenue Viger Est, Montréal, QC, H2X 3Y9	
Répondant de l'établissement auprès des CU	Prénom : Sandra	Nom : Lavoie
	N° de téléphone : (514) 871-0961, poste 245	
	Courriel : sandra.lavoie.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 189, avenue Viger Est, Montréal, QC, H2X 3Y9	
Personne ressource, si applicable	Prénom : Cindy	Nom : He
	N° de téléphone du comité : (514) 871-0961, poste 254	
	Courriel du comité : Cindy.He.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale du comité : 189, avenue Viger Est, Montréal, QC, H2X 3Y9	

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Rôle
	Terry	Chow	Président
	Mylene	Rakotomalala	Vice-présidente
	Robin	Tom	Trésorier
	Fook Tim	Tan	Secrétaire
	Laurent	Tan	Membre régulier
	Marie	Vo-Thu	Membre régulier

Priorités et réalisations de l'année écoulée

Communication à tous les niveaux (résidents, familles, intervenants, gestion de l'HCM, CUCI, CIUSSS et la communauté)

Promotion de la fonction et du rôle du comité

Harmonisation du menu pour les résidents de l'HCM

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui ☒ Non ☐

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Visiter les résidents

Rencontrer les familles et résidents le premier mercredi de chaque mois

Traduire en chinois l'affiches de 12 droits des usagers prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec

Participer aux conférences du CUCI

Organiser l'assemblée annuelle générale

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

Embarquer à l'harmonisation du menu et impliquer au comité d'alimentation de l'HCM Faire des recommandations de soutien aux employés via le CUCI au Conseil d'administration du CCSMTL

Impliquer au comité d'amélioration continue et milieu de vie.

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

Le sondage de satisfaction annuel a été fait de mai à juin 2019 auprès des résidents et leurs familles avec l'aide des bénévoles.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Le comité travaille en partenariat avec l'équipe de gestion de l'HCM pour défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

En premier temps, le comité prend connaissance sur les recommandations faites par les visiteurs ministériels et d'agrément.

Également, le comité fait attention à tout plan d'amélioration de soins des résidents tels que le projet buccodentaire et OPUS-AP etc.

Par la rencontre résidents/familles mensuelle, le comité connaît mieux en détail l'état de vie des résidents. Les membres du comité écoutent les familles et résidents, les encouragent à faire part au comité de leurs insatisfactions afin de pouvoir corriger et améliorer les lacunes.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

(indiquez le nombre d'interventions du comité et précisez sommairement les sujets traités)

Sujets traités : buanderie, changement d'horaire de bain, insatisfaction par rapport au menu

Le comité s'est-il assuré du bon fonctionnement des CU et a veillé(e) à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions (précisez)

Le comité travaille toujours en équipe avec l'équipe de gestion de l'HCM. Un employé aide à organiser les activités du comité.

Tenue des rencontres du comité (dates)

Rencontres régulières : 2019 : 10 avril, 12 juin, 9 octobre, 11 décembre

2020 : 12 février

Assemblée annuelle : 16 septembre 2019

Autres rencontres

(indiquez et précisez le type de rencontres)

Réunions du CUCI

Rencontre conjointe des comités des usagers IUGM et HCM

Formations et conférences suivies par le comité

(nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Nombre de formations et conférences :9

Nombre de membres formés : 3

Nombre d'heures de formations 35h

Enjeux Prioritaires

- Communication entre familles/résidents et intervenants
- Visibilité du comité des usagers
- Faire connaître les droits des usagers
- Harmoniser le menu des résidents en préservant la particularité alimentaire à l'HCM;
- Aider à actualiser le plan d'action suite au sondage de satisfaction;

Nombre d'heures de bénévolat (CU)

Nombre d'heures effectuées par le CU **200h**

Conclusion

Respectant le règlement du CUCI, les membres du comité ont beaucoup plus de confiance à jouer leur rôle.

Le comité des usagers travaille de concert en partenariat avec l'équipe de l'HCM pour améliorer la qualité de milieu de vie des résidents.

Recommandation

Maintenir plus de stabilité pour les personnels de l'Hôpital Chinois de Montréal en réduisant la rotation des personnels entre chaque CHSLD

Rapport financier

☐ X Rapport financier
joint

Signature

Signature du président/de la présidente :



Date : 2020-05-18

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	COMITÉ DES USAGERS - HÔPITAL CHINOIS DE MONTRÉAL	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)	6 000 \$
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)	6 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		283 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		1 373 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : TÉLÉCOMMUNICAITON		2 366 \$
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.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Calendrier du CU de l'HCM chinois, anglais et vietnamien

555 \$

Précisez : avec les dates des rencontres du CU et celles avec les résidents et

Précisez : et familles

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 :

Précisez :

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)	4 577 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	(i)	1 423 \$

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 : COMITÉ DES USAGERS DE L'HÔPITAL CHINOIS DE MONTRÉAL					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ILE DE MONTRÉAL					
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" 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 : 0		
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.					6 000 \$
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.					0
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					1 423 \$

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.

Terry Chow

Nom du président du comité des usagers :

Signature :



06-05-2020

Date

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

Signature :



15-05

Date

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
de l'Institut de réadaptation
Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM)

Identification

Comité des usagers de L'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM)

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île –de-Montréal (pas sur la liste proposée)

Coordonnées

Adresse postale du comité :

Pavillon Lindsay

6363, chemin Hudson, Montréal QC H3S 1M9 /local 226

Coordonnées

No de téléphone du comité :

514 340-2085 Poste : 4198

Courriel du comité

comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca

Nº de téléphone du comité : 514 340-2085 Poste : 4198

Courriel du comité : comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs : S/O

Mot du président

En cette triste fin d'année 2019-2020, se terminant dramatiquement par la pandémie mondiale du COVID 19, au nom du comité des usagers je souhaite que le scénario de sécurité envisagé demeure positif afin d'assurer le bien-être de nos usagers actuellement hospitalisés et coupés de la fréquentation de leurs proches et familles. Échapper à la contamination pour nos usagers demeure au cœur de nos préoccupations. Déjà, en cette même année, notre comité fut endeuillé par l'annonce du décès d'un de ses membres, Monsieur Michel Caron, homme dévoué et émérite œuvrant au sein de notre comité depuis plusieurs années et entièrement dédié à cette cause qui lui tenait particulièrement à cœur. Je tiens aussi à souligner le magnifique travail de l'ensemble des employés et des directions qui ont su faire montre d'une grande persévérance et d'un courage inégalé afin d'assurer la sécurité, la santé et le bien-être de nos usagers de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal par un savoir-être et un savoir-faire inégalé à ce jour, cela parfois au risque de leur propre vie.

Nous avons en cette année 2019-2020 maintenu notre cap quant à notre participation au maintien d'une offre de services de qualité en partenariat avec les intervenants, de même que notre collaboration à l'élaboration des politiques visant l'amélioration du bien-être des usagers. Je remercie les membres du comité pour leur participation et leur intérêt à placer les besoins de l'utilisateur au centre de leurs préoccupations. Je tiens aussi à remercier Madame Nathalie Charbonneau directrice adjointe au continuum en déficience physique et Monsieur Denis Phaneuf son adjoint pour leur participation active lors de nos comités afin de nous informer du suivi ponctuel de leur plan d'organisation des services de même que des mesures prises afin d'en informer de manière continue nos usagers de l'IRGLM.

Nous rappelons que le mandat du comité des usagers vise le développement d'activités visant à renseigner, promouvoir, défendre et accompagner les usagers pour la défense et la promotion de leurs droits. À ce titre, le comité des usagers de l'IRGLM siégeait jusqu'au 31 mars 2020 sur des comités visant l'amélioration continue de la qualité des services offerts en réadaptation pour l'actualisation de services appropriés aux besoins des usagers vivant avec une déficience physique portant atteinte à leur autonomie.

Notre CIUSSS, contribue par l'implantation et l'actualisation continue de plans d'actions visant la mise en œuvre d'une offre de services de qualité adaptée à la réalité de nos usagers. Il poursuit avec les partenaires du milieu et de divers comités, des objectifs d'accessibilité et de développement des services basés sur l'atteinte des meilleurs résultats tant sur le plan clinique, qu'organisationnel. Les membres de notre comité des usagers furent attentifs, disponibles, dévoués par diverses contributions

en lien avec nos mandats, ceux de notre installation et de notre CIUSSS au bien-être de nos usagers et je les en remercie.

La valeur attendue des services porte sur une recherche constante d'une offre de services qui soit sécuritaire, accessible, appropriée, efficace et intégrée en ne perdant jamais de vue de placer l'utilisateur au centre de nos préoccupations quels que soient les services requis.

À l'instar des années précédentes, les principales activités de notre comité des usagers, supportées par les membres de notre exécutif, se regroupent en cinq grands thèmes :

- Notre participation au suivi du plan d'organisation annuel des services à nos usagers;
- La promotion et l'accessibilité au centre de documentation pour les usagers et leurs proches;
- Une participation active à notre représentation au sein du CUCI pour représenter les besoins de nos usagers;
- Des collaborations avec les autres comités pour une recherche accrue d'harmonisation de nos pratiques;
- Une représentation et promotion de notre mandat auprès des usagers par le biais d'activités promotionnelles.

Pour son départ à la retraite en février 2020, mentionnons également la qualité et le dévouement du travail de Mme Lucie Pelletier, qui fut responsable de la bibliothèque de l'IRGLM du Centre d'information des usagers et du maintien de ses opérations. Nous lui souhaitons plein de succès dans ses futurs projets de vie.

Nous réitérons nos éloges adressés à tous les membres de l'exécutif de notre CUCI. Leur travail à titre bénévole dans la poursuite de l'atteinte des objectifs de notre nouveau CUCI fut guidé par la recherche de l'excellence en fonction des objectifs fixés.

Enfin, nos sincères remerciements aux membres du comité des usagers de l'IRGLM qui ont contribué par leur dévouement à la réalisation de l'ensemble des objectifs et orientations de notre comité des usagers pour l'année 2019-2020

Coordonnées professionnelles des membres**Président**

Prénom : Nicolas Nom : Steresco
 N° de téléphone du comité : 514-340-2085 poste 4198
 Courriel du comité : comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca
 Adresse postale du comité : Pavillon Lindsay, 6363, chemin Hudson, Montréal
 QC H3S 1M9 /local 226

**Répondant de
l'établissement
auprès des CU**

Prénom : Robert Nom : Vanden Abeele
 N° de téléphone :
 Courriel : "Robert Vanden Abeele" robvanden@hotmail.com
 Adresse postale : même que le comité

**Personne
ressource, si
applicable**

Prénom : Marielle Nom : Dion pigiste
 N° de téléphone du comité : 514-340-2085 #4198 ou 514-824-4193
 Courriel du comité : comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca
 Adresse postale du comité : Pavillon Lindsay, 6363, chemin Hudson, Montréal
 QC H3S 1M9 /local 226

Prénom	Nom	Fonction
Nicolas	Steresco	Président
Marc	Pondelicek	Vice-président
Denis	Gagné	Membre régulier
Michel	Caron	Membre régulier
Robert	Vanden Abeele	Trésorier et secrétaire
Richard	Chevalier	Membre invité
Daniel	Noël	Membre invité

Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Information et promotion des activités du centre de documentation pour les usagers et leurs proches afin d'en faciliter l'accessibilité;
- Compréhension et participation au plan d'organisation des services offerts en déficience physique aux usagers;
- Participation active aux activités du CUCI du CIUSSS du Centre-Sud-de-Montréal;
- Contribution aux travaux du CUCI et transmission de l'information aux membres du comité;
- Adhésion au RPCU et participation des membres au Congrès 2019-2120;
- Participation active aux comités portant sur les dossiers visant l'organisation et l'optimisation des programmes cliniques pour l'ensemble des établissements en déficience physique afin de s'assurer pour et au nom des usagers que nous représentons, de la préservation de la qualité des services cliniques (accès et dispensation) qui leurs sont offerts actuellement. Participation de la directrice adjointe continuum en déficience physique 1^e 2^e 3^e lignes Mme Nathalie Charbonneau et de son coordonnateur en déficience physique Monsieur Denis Phaneuf aux réunions du comité pour une mise à jour ponctuelle de l'évolution et du développement des services en déficience physique.

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui ☒ Non ☐

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

- Contribution dans la diffusion de renseignements pertinents dans le cadre de la distribution de dépliants et matériel promotionnel concernant le comité des usagers par l'intermédiaire de la remise de trousse d'informations lors de l'accueil des usagers à l'admission;
- Organisation d'un kiosque d'informations en septembre 2019 dans le cadre de la Semaine des usagers en collaboration avec la personne responsable du Centre de documentation de l'IRGLM.
- Répondre aux diverses questions des usagers ou des membres du personnel lors de nos présences dans diverses activités. Distribution du matériel promotionnel dédié aux usagers lors des kiosques et journées d'information.

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

- Le comité des usagers avec la collaboration du service de bibliothèque de l'IRGLM, participe à la promotion du centre de documentation pour les usagers et leurs proches. Ce centre procure de la documentation visant la vulgarisation des diverses pathologies des patients soignés à l'IRGLM ainsi que des volumes, documents vidéo et sites internet proposant de multiples choix, permettant aux usagers une autonomie dans des recherches pertinentes à leur condition.
- Ce local est adapté pour subvenir aux besoins des patients ayant des problèmes de motricité. Un service de bénévolat assure une présence permettant la circulation d'un chariot sur les étages de soins, pour un accès accru aux documents
- Le comité des usagers assure une représentation dans le cadre de diverses consultations dans le contexte de la recherche d'amélioration continue des services cliniques ainsi que son actualisation dans les créneaux qui ont des impacts directs ou indirects sur les services offerts aux usagers.

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

- Deux boîtes à suggestions sont installées respectivement dans les pavillons Gingras et Lindsay. Ces boîtes à suggestions permettent en tout temps aux usagers de nous faire part de leurs satisfactions ou de leurs besoins. Une collecte régulière de suggestions a été instaurée et un point statutaire à l'ordre du jour de nos réunions au comité des usagers nous permet d'en faire la révision et le suivi auprès des membres. Notre pigiste assure aussi un suivi aux demandes téléphoniques et ou en personne des usagers afin de répondre à leurs besoins.

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

Les usagers de l'IRGLM peuvent rejoindre le comité des usagers par divers moyens :

- Messages sur répondeur;
- Courriels;
- Rencontres individuelles;

- Lors des kiosques de promotion des droits des usagers;

Par ailleurs les membres du comité ont apporté une contribution substantielle en participant à plusieurs comités visant ultimement la défense des droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers :

- Membre de l'Association Québécoise des traumatisés crâniens;
- Membre de la Coalition des amputés du Canada et coanimations de cafés-rencontres pour les nouveaux membres, nouvellement amputés;
- Parrainages accrédités;
- Patients ressources;
- Collaboration avec l'Institut de Recherche en santé publique de l'Université de Montréal : groupes de discussions, impacts patients partenaires et milieu de soins publics;
- Collaboration avec le MSSS dans le cadre de groupes de discussions sur les diverses formes de collectes de données cliniques et administratives;
- Collaboration avec la faculté des Soins infirmiers de l'Université de Montréal dans le cadre des formations complémentaires pour les soins surspécialisés dans les hôpitaux.
- Participation aux groupes de travail :
 1. Comité éthique et pratiques
 2. Consultation des usagers modèles qualité et performance
 3. Mise à jour site WEB
 4. Comité des pratiques interprofessionnelles

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

- Orientation des usagers vers le bon service ou vers le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le but de déposer une plainte et ou une demande d'assistance.

Tenue des rencontres du comité

Tenue des rencontres du comité des usagers de 12 h00 à 15 h 00

- ✓ Jeudi le 19 septembre 2019- **Tenue de l'Assemblée générale annuelle (AGA)** de l'IRGLM et activités promotionnelles pour souligner la semaine des droits des usagers
- ✓ Jeudi le 25 avril 2019
- ✓ Jeudi le 11 août 2019 Rencontre avec Mesdames Carole Lauzière, Monique Labelle et Chantal Leclair afin de présenter les membres et les activités du Comité des usagers de l'IRGLM au CUCI.
- ✓ Jeudi le 21 novembre 2019
- ✓ Jeudi le 23 janvier 2020

Autres rencontres

Présences de Monsieur Nicolas Steresco, président du comité usagers IRGLM, et Monsieur Vanden Abeele, trésorier, aux réunions du CUCI du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et suivi des informations colligées auprès des autres membres du comité des usagers.

Formations et conférences suivies par le comité

(Nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Nombre de formations et conférences 6

Nombre de membres formés 3

Nombre d'heures de formations 42 heures

Participation au Congrès et ateliers du RPCU 2019.

Enjeux PrioritairesLe comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui ☒ Non ☐

Si oui, lesquelles (précisez)

- Maintenir l'accessibilité d'un centre de documentation à jour pour les usagers et leurs proches incluant l'utilisation des nouvelles applications informatiques;
- Accès au service d'une personne pigiste afin de supporter les membres dans la gestion administrative du comité;
- Participation active aux réunions du CUCI du CIUSSS du Centre-Sud-de-Montréal;
- Adhésion au RPCU et participation des membres au Congrès 2020
- Participation active aux comités sur les dossiers visant la réorganisation et l'optimisation des programmes cliniques pour l'ensemble des établissements en déficience physique afin de s'assurer pour et au nom des usagers que nous représentons, de la préservation de la qualité des services cliniques (accès et dispensation) qui leurs sont offerts actuellement.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

Seront reconduites essentiellement les activités réalisées en 2019-2020 portant sur :

1. Notre participation aux réunions portant sur l'organisation et la dispensation des services à L'IRGLM;
2. La promotion de notre centre de documentation auprès des usagers;
3. Notre participation aux réunions et activités du CUCI;
4. Notre participation aux comités interprofessionnels et au rôle de l'utilisateur-partenaire au développement et actualisation des services aux usagers adaptés à leur réalité;
5. Nos collaborations avec les autres comités d'utilisateurs;

6. Nos activités promotionnelles et en présence des usagers afin de faire connaître le mandat de notre comité, ses fonctions et les droits des usagers de l'IRGLM; renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, répondre à leurs questionnements et les diriger adéquatement vers les services disponibles en déficience physique.
8. Distribution du matériel promotionnel;
9. Relevé des avis contenus dans les boîtes à suggestions et demandes des usagers et leur suivi;
10. Tenue et participation aux réunions du comité des usagers de l'IRGLM et du CUCI;
11. *Membership* et représentation des membres du comité auprès d'autres organismes visant la défense des droits et intérêts collectifs des usagers;
12. Lecture des correspondances provenant d'organismes dédiés aux besoins des personnes en perte d'autonomie et ou vivant avec un handicap.

Nombre d'heures de bénévolat (CU)

Nombre d'heures effectuées par le CU 200 h

Rapport financier 2019-2020

☒ Rapport financier joint

Signature

Signature du président/de la présidente : Steresco Nicolas

Date : 14 avril 2020

Ce rapport d'activités 2019-2020 fut proposé par Marc Pondelicek et secondé par Robert Vandel Abeele et approuvé par les membres lors de la tenue de leur communication en télé travail le 10 avril 2020. Il sera déposé à l'Assemblée annuelle du comité des usagers de l'IRGLM en 2020

2020-04-14

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	comité des usagers de l'IRGLM	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)	14 780 \$
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)	
	(e)	14 780 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		801 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 235 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		9 539 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : Frais de réunions ordinaires		839 \$
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.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

342 \$

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES**(g)****13 082 \$****SOLDE DES DONS****(h)****- \$****(d)-(f)=(h)****SOLDE AU 31 MARS 2020** (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le

solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

(i)**1 698 \$**

**ANNEXÉ - 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 2019_AU 31 MARS 2020

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 : COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT DE RÉADAPTATION GINGRAS-LINDSAY DE MONTRÉAL					
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ILE DE MONTRÉAL					
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" 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 : 0		
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.					14 780 \$
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.					
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.					1 698 \$

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.
Nicolas Steresco

Nom du président du comité des usagers :

Nicolas Steresco

Signature :

14-04-2020

Date

G-Jay

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

[Signature]

15-05-2020

Signature :

Date

Rapport d'activités 2019-2020

du comité des usagers du
Centre de réadaptation
en déficience physique Raymond-Dewar

1. Informations relatives à la constituante

Le Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar est une constituante du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Le Centre est surspécialisé en surdité et en communication. Voici ses différents programmes :

- Surdité Enfant/adolescent/jeune adulte;
- Bégaiement;
- Langage et Langage et trouble de traitement auditif (TTA) enfant/adolescent/jeune adulte et transition école vie active (TEVA);
- Surdité adulte/aîné, clinique de programmation de l'implant cochléaire;
- Parc technologique;
- Sourd/Surdicécité en partenariat avec l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB).

Coordonnées du comité

2222, rue Laurier Est, local 0005.5
Montréal, H2H 1C4

Téléphone : 514 284-2214, poste 3206

Courriel: c.usagers.ird@ssss.gouv.qc.ca

2. Mot de la présidente

Bonjour,

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport d'activités de notre comité.

Avant tout, je voudrais remercier toutes celles et tous ceux qui ont contribué tout au long de l'année de près ou de loin aux travaux du comité, notamment :

- Les membres bénévoles du comité
- Les représentants du comité des usagers du CIUSSS (CUCI).
- Le personnel de :
 - la coordination du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar ;
 - la Direction adjointe de la qualité, risques et éthique.
- Et nos autres partenaires.

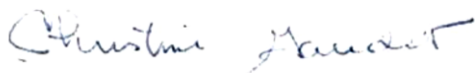
Comme vous le savez, un des enjeux majeurs est d'avoir des bras à l'ouvrage. La tâche d'améliorer les services de manière continue n'est pas une mince affaire. Même, si nous avons eu des pertes à la suite de la fusion des établissements, nous avons relevé les nos manches, regardons toujours vers l'avant et travaillons sur ce qui se présente maintenant.

Il est important d'avoir une équipe dynamique au sein de notre comité. Aussi, nous voulons le développer et bâtir des partenariats solides.

Il nous paraît important de comprendre les programmes en surdité, en surdicécité, en b galement, en trouble du langage et autres. Développer des moyens pour être plus près des usagers pour les écouter et mieux comprendre leurs insatisfactions est un incontournable pour mieux les servir. L  est le défi.

J'espère que plusieurs se joindront à nous pour le relever.

Encore merci !



Christine Gaudet
Présidente

3. Priorités et Réalisations de l'année écoulée

Cette année, notre grande priorité a été de faire le suivi de la situation concernant les longs délais d'attente pour les enfants atteints de trouble de langage afin de rencontrer un orthophoniste. Nous sommes heureux de savoir que maintenant cette situation soit réglée.

Nous avons fait, également, le suivi, à la suite des nombreuses plaintes des usagers, concernant les longs trajets qu'ils devaient dorénavant faire pour se rendre aux points de services Laurier et Radisson à la suite du déménagement du Centre. Cette situation fera donc l'objet d'une recommandation.

Voici en ordre chronologique nos réalisations:

- Collaboration avec Mme Carole Lauzière, répondante de l'établissement pour le soutien au développement du comité;
- Représentation au CUCI du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Demandes et suivis pour que le nom de Raymond Dewar demeure dans la nouvelle appellation de l'installation : démarches réalisées en collaboration avec les comités des usagers des centres de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau et Gingras-Lindsey-de-Montréal ainsi que le comité des usagers du centre intégré [CUCI] et les gestionnaires concernés;
- Suivi des messages reçus sur la boîte vocale et par courriels;
- Refonte du dépliant du comité des usagers;
- Accueil et intégration à l'équipe du comité de Mme Chantal Leclair, personne-ressource du CUCI;
- Obtention du CUCI de 5 affiches sur les 12 droits des usagers;
- Distribution des dépliants du comité avec le soutien du bureau de la coordination du Centre;
- Séance de coaching d'équipe, auprès des membres, visant à développer un plan d'action afin d'assurer la relève;
- En collaboration avec le CUCI et la Direction de la qualité, invitation aux réunions de deux personnes intéressées à se joindre à l'équipe en tant que membre du comité;
- Traduction du nouveau dépliant en braille ;
- Distribution dans les services du dépliant en braille, en collaboration avec le bureau de la coordination du Centre;
- Présence à un kiosque d'information sur le comité à la journée porte ouverte du point de service Radisson organisé par le Centre, en février dernier.

4. Coordonnées

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente	Christine Gaudet	2222, Laurier Est, local 005.5 Montréal, H2H 1C4 C : c.usagers.IRD@ssss.gouv.qc.ca T : 514 284-2214, poste 3206
Répondant de la constituante IRD	Stéphane Bérubé, Coordonnateur	2222, Laurier Est Montréal, H2H 1C4 C : stephane.berube.ccsmtl.ssss.gouv.qc.ca T : 514 284-2214, poste 3206
Répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et de résidents	Conseillère à la qualité, direction adjointe qualité risques et éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 C : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T : 514 940-5202, poste 7134
Personne-ressource	Chantal Leclair	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 ^{er} étage, bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 C : chantal.leclair.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T : 514 413-8777, p. 24127

5. Composition et portrait des membres

Identité	Usager ou Famille	Rôle
Christine Gaudet	X	Présidente
Marie-Andrée Tessier	X	Vice-présidente
Ahlem Bouazra	X	Secrétaire
Jean Talbot	X	Membre du comité et représentant du comité au sein du CUCI

6. Bilan des activités du comité

Dans la section 3. *Priorités et Réalisations de l'année écoulée*, vous trouverez l'ensemble de nos réalisations. Vous les retrouverez ici classées selon les différentes fonctions du comité :

- Présence aux portes ouvertes de l'édifice Radisson le 17 février 2020
- Dépliant du comité actualisé, dont une version traduite en braille et distribué dans les programmes et services.
- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.**

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des services auprès de l'établissement, nous faisons part des situations à M. Stéphane Bérubé, coordonnateur, ainsi qu'à la répondante, Mme Carole Lauzière. Des suivis sont effectués soit par courriel ou, en personne, lors des réunions du comité. De même, des gestionnaires sont invités afin de présenter les services lors des réunions ordinaires du comité. Lors de ces présentations, les membres peuvent

nommer les situations qui les préoccupent et échanger avec les gestionnaires. Vous trouverez, dans section 8. *Tenue des rencontres*, la liste des présentations.

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

Le comité prend les messages laissés dans les boîtes vocale et courriel du comité par exemple, lors d'une réunion du comité, nous avons fait part au coordonnateur que nous avons reçu des plaintes concernant les difficultés pour les usagers de se rendre aux nouveaux points puisqu'ils sont moins accessibles. Le problème concerne l'horaire du trajet d'autobus ou l'endroit où est installé le service par rapport au lieu de départ de l'utilisateur. Le trajet peut être pour certains usagers vraiment trop long.

7. Tenue des rencontres du comité

Réunions ordinaires. Voici les réunions tenues entre le 1^{er} avril 2019 et le 30 mars 2020 :

- 30 avril 2019,
- 11 juin 2019,
- 17 septembre 2019,
- 5 novembre 2019,
- 14 janvier 2020.

Lors de ces réunions, nous faisons appel à deux interprètes en [langue des signes québécoise](#) (LSQ). Par ailleurs, notre sixième réunion annuelle, prévue le 17 mars 2020, a été annulée à la suite des directives de la Direction de la santé publique entourant la pandémie de COVID-19.

Le comité a invité dans le cadre de ses réunions ordinaires :

- Mme France Alain et M. Denis Charron, personnes intéressées à devenir membres (14 janvier 2020) ;
- M. Stéphane Bérubé, coordonnateur Sensoriel Langage aux réunions du comité (4 séances) ;
- Mme Judith Guimont, coordonnatrice adjointe (30 avril 2019 : Visite de l'installation) ;
- Mme Monique Labelle, présidente par intérim (11 juin 2019 : dans le cadre de la tournée du CUCI afin d'identifier les besoins de formation et d'accompagnement du comité) ;
- Mme Louise Bélanger, chef des programmes Surdité 0-25 ans et Bégaiement (17 septembre 2019);
- Mme Nicole René, présidente du CUCI (17 septembre 2019): discussion sur la transmission de recommandations au CUCI);

- Mmes Véronique Dumont, chef des programmes Sourds et surdicécité, Valérie Dumaine, coordonnatrice professionnelle au programme Sourds, et Bernadette Gavouyllère, coordonnatrice professionnelle au programme surdicécité (14 janvier 2020);
- Mme Carole Lauzière, conseillère qualité, répondante du CUCI et des comités des usagers et de résidents (5 séances) ;
- Mme Chantal Leclair, personne-ressource du CUCI (4 séances).

Autres rencontres

- Représentation du comité à toutes les réunions du CUCI ;
- Entretiens téléphoniques divers.

8. Collaboration avec les autres acteurs du Régime d'examen des plaintes

Nous avons débuté une démarche, avec le soutien de Mme Carole Lauzière, afin qu'il puisse y avoir au commissariat local aux plaintes et à la qualité des services un service adapté pour les personnes ayant un problème de surdité. C'est à suivre pour l'exercice 2020-2021.

9. Réalisations et Projets prévus pour 2019

Voici les actions que nous voulons mettre en place pour répondre à nos enjeux prioritaires :

- Mise en œuvre du plan d'action pour le membership et la relève.
- Étude de faisabilité et demande de fonds au CUCI pour la production d'une capsule promotionnelle du comité en LSQ et sous-titrée.
- Démarche auprès de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour dispenser des services en LSQ.
- Suivis, en collaboration avec l'établissement, pour l'amélioration de la desserte du transport en commun et l'ouverture de points de services plus près de la clientèle.
- Démarche pour renforcer les liens avec la communauté Sourde.
- Partage des tâches entre les membres du comité et la personne-ressource du CUCI.

10. Conclusion (Enjeux et Recommandations)

Voici, nos enjeux et nos recommandations

Enjeux :

- L'enjeu territorial;
- L'enjeu de possibilité de communiquer en langue des signes québécoise chez les autres acteurs du Régime d'examen des plaintes;
- L'enjeu du membership afin de développer le comité.

Recommandations :

Le comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar recommande à l'établissement ...

- De développer une approche de service territoriale afin de se rapprocher des usagers c'est-à-dire, développer des points de service à proximité des usagers que le CIUSSS dessert, regarder la possibilité d'un service de navette et/ou de thérapie à distance ;
- D'appuyer la démarche du comité des usagers pour demander la mise sur pied d'un service en langue des signes québécoise (LSQ) au bureau du commissariat des plaintes et à la qualité des services.
- Élargir l'accessibilité aux usagers pour certains programmes qui se terminent quand l'utilisateur à atteint l'âge de 25 ans.

De même, il recommande au CUCI de développer un cursus de formation en ligne, une trousse de bienvenue et une feuille de route adaptée aux différents milieux pour aider les membres actuels des comités à intégrer les nouveaux membres.

11. Rapport financier

Voir annexe 3

**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 2019 AU 31 MARS 2020

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 :	CU IRD	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)	6 000 \$
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)	6 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		2 056 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		27 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais de réunions ordinaires		335 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
	(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.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

544 \$

Précisez :

Précisez :

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 :

Précisez :

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)****2 962 \$****SOLDE DES DONS****(h)****- \$****(d)-(f)=(h)****SOLDE AU 31 MARS 2020** (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le**(i)****3 038 \$**

solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement

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 2019_AU 31 MARS 20 20

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 : COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT RAYMOND-DEWAR			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ILE DE MONTRÉAL			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 0	
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.			6 000 \$
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.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			3 038 \$

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.

Marie-Andrée Lessier vice-présidente
Nom du président du comité des usagers :

Signature :

Date

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

Signature :

Date

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers
de l'Institut universitaire
de gériatrie de Montréal (IUGM)
et comité de résidents
du CHSLD Alfred-Desrochers

Table des matières

1- Informations relatives à l'établissement.....	1
2- Mot de la présidente.....	2
3- Coordonnées professionnelles des membres d du comité des usagers de l'IUGM.....	3
4- Plan d'action et réalisation de l'année écoulé.....	3
5- Réunions auxquelles les membres ont participé	6
6- Formation des membres	7
7- Enjeux et préoccupations des membres des comités des usagers et de résidents pour 2020-2021	8
8. Rapport financier	9

1- Informations relatives à l'établissement

Nom de l'établissement :

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Nom de l'Installation :

Institut universitaire de gériatrie de Montréal

Coordonnées du Comité des usagers de l'IUGM:

4565, chemin Queen-Mary, bureau B-2372

Montréal (Québec) H3W 1W5

Téléphone : 514 340-3534

Courriel : comite-usagers.iugm@ssss.gouv.qc.ca

Nom du comité actif de résidents

Comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers

5325, avenue Victoria, bureau 151

Montréal (Québec) H3W2P2

Téléphone : 514 340-2800, poste 4233

Répondante de l'installation auprès du CU et du CR :

Mme Martyne Audet, coordonnatrice de sites :

l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) et CHSLD Alfred-DesRochers

Téléphone : 514 340-2800, poste 3242

Courriel : martyne.audet.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

2- Mot de la présidente

Si chaque année présente son lot de défis à relever, l'exercice 2019-2020 aura été particulièrement difficile pour les membres de notre comité. Les malheurs ont commencé par le décès du dévoué président de notre comité, Daniel Lemieux, le 28 mai 2019. L'interruption assez longue des activités de bénévolat de 2 membres pour cause de maladie grave a aussi affecté nos activités. Et finalement, le coronavirus qui a entraîné la mort de trop de résidents, l'angoisse des familles, l'épuisement du personnel dévoué et l'inquiétude généralisée quant à notre capacité collective de retrouver notre normalité. Le confinement qui a accompagné cette pandémie nous a aussi empêchés de jouer pleinement notre rôle, puisqu'à compter du mois de mars, nous ne pouvions plus pénétrer sur les lieux et rencontrer les résidents qui normalement comptent sur nous pour les aider à faire valoir leurs droits.

Cette mise à l'écart explique également notre incapacité de rendre compte de toutes nos réalisations, car au moment d'écrire ces lignes nous n'avons pas accès à nos dossiers. Nous avons donc dû laisser de côté les statistiques et nous concentrer sur des dossiers prioritaires. Qu'il suffise de mentionner les suites à donner aux résultats de notre sondage, dont l'alimentation, la maltraitance, les soins de fin de vie, la réponse aux cloches et les changements de culottes d'incontinence.

Car grâce au dévouement de mes collègues, tout particulièrement celui héroïque de Ginette Paré qui même malade m'a remplacée et appuyée sans relâche, nous avons le sentiment d'avoir accompli notre devoir et pu réaliser une grande partie de notre plan d'action qui a été présenté lors de notre assemblée générale annuelle du 25 mai 2019.

Malgré les horreurs que connaissent encore les résidents, les familles et les membres du personnel je tiens à souligner la collaboration de Mme Audet et la transparence dont elle a fait preuve y compris lors du déclenchement foudroyant de la pandémie entre les murs de l'IUGM et du CHSLD Alfred-DesRochers. Son attitude nous donne de l'espoir quant à sa capacité et à celle de son équipe de planifier l'organisation des soins de façon à pouvoir surmonter le défi que représenterait entre autres l'arrivée d'une 2^{ème} vague de la COVID-19.

Nicole René

3- Coordonnées professionnelles des membres du comité des usagers de l'IUGM

Noms	Fonctions	Coordonnées
Nicole René	Présidente depuis juillet 2019	T : 514 340-3534 C : comite-usagers.iugm@ssss.gouv.qc.ca
Ginette Paré	Vice-présidente et secrétaire Depuis juillet 2019	Id.
Daniel Roy	Trésorier depuis juillet 2019	Id.
Iolanda Cojan	Membre	Id.
Pauline Gadbois	Membre	Id.
Geneviève Leclerc	Membre	Id.
Anne Kettenbeil	Présidente du comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers	T : 514 3400-2800, poste 4233 C : comitealfreddesrochers@gmail.com

4- Plan d'action et réalisations de l'année écoulée

4.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- De concert avec le comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers, nous avons distribué près de 300 copies de notre calendrier 2020, illustré de dessins réalisés par des résidents. Ce calendrier rappelle les 12 droits des usagers en ce qui a trait aux services offerts dans le réseau de la santé.
- Nous avons également publié en décembre une édition de notre bulletin d'information intitulé Le Catalpa, dans lequel nous avons entre autres présenté le plan d'action adopté par la direction en réponse aux insatisfactions exprimées par les résidents dans le sondage du comité auquel ils avaient répondu.

- Le manque de temps et le trop petit nombre d'adresses électroniques des familles des résidents fournies par la direction nous ont empêchés de maintenir la diffusion de notre Infolettre qui, jusqu'à son décès, était produite par Daniel Lemieux.
- Nous avons continué à informer par nos dépliants tous les usagers de l'IUGM, y compris les clientèles des services ambulatoires et de courte durée sur leurs droits relatifs aux soins et aux services dispensés dans le réseau.
- Dans le cadre de la semaine de promotion des droits des usagers, nous avons organisé une activité d'information, le dimanche 27 octobre 2019, qui nous a permis de rappeler le rôle du comité des usagers et de tenter sans succès de recruter de nouveaux membres parmi les résidents et leurs représentants.
- Sauf en mars, nous avons répondu d'une façon régulière aux messages laissés dans notre boîte vocale et reçu à notre local les personnes qui souhaitaient obtenir des informations sur leurs droits et les moyens à prendre pour les faire respecter.

4.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :

Même si nous n'avons pas pu, comme nous le souhaitions et comme cela se fait ailleurs, effectuer des tournées régulières dans les unités de soins pour vérifier la qualité des soins et des services, la présence régulière de nos membres à titre de proches-aidant (2), de bénévoles (3) et comme accompagnatrice (1) nous a permis de valider les remarques négatives signalées par les résidents dans 2 sondages et de faire adopter par le comité d'amélioration continue un plan d'intervention qui tient compte de ces résultats. À titre d'exemple :

- Le temps de réponse aux cloches et aux appareils de détection des mouvements : Mme Audet nous a invités à participer à un audit sur la question en vérifiant si, comme on le lui avait rapporté, le temps de réponse aux cloches ne dépassait pas 10 minutes, comparativement aux 45 minutes dénoncées à une certaine époque.
- Étant donné que l'implantation du menu unique et l'attitude du personnel lors des repas ont fait partie du plus grand nombre de critiques dans nos sondages, Mme Audet nous a suggéré d'informer les assistantes ou les infirmières d'unité des écarts aux bonnes pratiques en ce qui a trait au soutien et à la stimulation que les préposés doivent fournir aux résidents lors des repas.
- La transmission aux responsables des cuisines et des menus des commentaires provenant des résidents et des familles nous a permis de contribuer concrètement à l'adaptation du nouveau menu imposé par le ministère aux goûts des résidents de l'IUGM et du PAD et à l'amélioration significative des repas offerts aux résidents et à la cafétéria.

- La trop grande mobilité du personnel, source de perturbation et d'inquiétude chez les résidents a fait l'objet de plaintes répétées au cours des dernières années. C'est pourquoi nous avons attendu avec impatience que les mesures mises en place par le CIUSSS facilitent la dotation des postes et limitent les déplacements entre les installations. Malheureusement, la pandémie a démontré hors de tout doute qu'il y avait encore beaucoup à faire avant de régler cette question.
- L'utilisation d'une autre langue de travail que le français entre les membres du personnel et l'utilisation du cellulaire en présence des résidents. Là encore Mme Audet nous a demandé de documenter cette question par nos observations. Constatant qu'il en allait de même dans les autres installations, nous avons appuyé les démarches du CUCI auprès de Mme Sonia Bélanger pour faire corriger ces comportements qui insécurisent et offusquent tant les résidents que le personnel.
- Le bruit des chariots de service dans les corridors. Après plusieurs années, nous avons enfin obtenu que l'on entreprenne le changement des roues sous les chariots qui sont déplacés sur les unités, par une version plus silencieuse.
- Signalisation sur les unités et dans tout le PCN (exemple du PAD)
 - Mme Audet nous a demandé de relancer notre requête auprès du Service des communications, en vue d'améliorer la signalisation qui ne correspond pas aux besoins des usagers et des résidents dans l'immeuble, car malgré ses démarches, rien n'a été effectué.
 - Nous avons donc décidé de rédiger une nouvelle demande au service responsable en y ajoutant nos observations sur le terrain.
- Nos nombreuses interventions en faveur de la présence de bénévoles aguerris auprès des résidents en fin de vie ont été entendues et une procédure a été mise en place pour répondre aux besoins identifiés. Malheureusement, le personnel ne nous transmet pas systématiquement le nom de ces personnes, spécialement celles qui sont seules et qu'une ou qu'un bénévole devrait accompagner.
- Interventions pour mettre un terme à la maltraitance systémique, dont l'accompagnement aux salles de toilette et le changement de culottes d'incontinence effectués selon un horaire préétabli, plutôt qu'en réponse aux besoins exprimés.
 - Mme Audet a invité les membres qui depuis plusieurs années déplorent cette pratique à documenter ces cas concrets et à les rapporter aux chefs d'unités ou à leur assistante.

4.3 Évaluer le degré de satisfaction des usagers

Au cours de cet exercice, nous sommes particulièrement fiers d'avoir obtenu que la coordonnatrice du site, dans son programme d'amélioration continue, tienne compte des résultats du sondage sur la qualité des soins et des services que nous avons administré aux résidents des 2 sites, de même qu'aux familles. Il en est ressorti un plan d'action que nous continuerons à suivre de près.

Le comité a par ailleurs décidé d'attendre à 2021 avant de planifier l'administration d'un nouveau sondage qui devra permettre d'évaluer un secteur précis.

4.4 Défendre les droits et les intérêts des usagers et les assister les personnes qui voudraient porter plainte

En plus de faire connaître le processus de traitement des plaintes, les membres du comité ont accompagné auprès des chefs d'unités ou des adjointes, les résidents, résidentes et leurs représentants qui souhaitaient faire part de leurs insatisfactions et corriger des situations qu'ils jugeaient inacceptables. Grâce à la collaboration du personnel, cette façon de faire a permis de faire corriger assez rapidement certaines situations qui méritaient de l'être.

Au cours de cet exercice nous n'avons pas eu à accompagner de plaignants auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

5- Réunions auxquelles les membres ont participé

- a) En plus d'avoir organisé leur assemblée générale annuelle le 25 mai 2019, les membres du comité des usagers se sont réunis à 6 reprises au cours de cet exercice, dont à 2 fois avec Mme Audet, la coordonnatrice de site :

Le 13 août 2019

Le 5 septembre 2019 avec Mme Audet ;

Le 13 décembre 2019 avec Mme Audet

Le 30 janvier 2020

Le 26 février 2020

- b) Assemblée générale annuelle tenue le 25 mai 2019
 - Au cours de cette rencontre, la présidente d'élection a annoncé la nomination de M. Daniel Roy comme membre du comité, ce qui a porté à 7 le nombre de membres du comité de l'IUGM. Malheureusement nous n'avons pas réussi à susciter des candidatures parmi les résidentes, résidents et les usagers de l'IUGM et cherchons toujours à convaincre des répondants de nous prêter main forte pour identifier ce qui devrait être amélioré.
 - Une vingtaine de personnes ont participé à cette rencontre qui, pour la première fois, avait été organisée de concert avec la direction de l'IUGM. Même si des participants ont profité de la présence de Mme Audet, la coordonnatrice de site, pour lui poser des questions sur les mesures prises pour améliorer la qualité des soins et services, d'autres ont exprimé un certain inconfort à exprimer leurs plaintes en sa présence. Nous ne retiendrons donc pas cette formule en 2020.
- c) Ginette Paré et Anne Kettenbeil ont participé à 2 réunions du comité d'amélioration continue, alors que Nicole René l'a fait à une seule occasion.
- d) Les membres ont participé à la consultation sur la mission universitaire de l'IUGM.
- e) Nicole René, qui est également présidente du comité des usagers du CIUSSS (CUCI), a participé aux rencontres du comité de planification du projet d'adaptation du menu unique aux besoins du milieu de vie.

6- Formation des membres

- a) 2 membres ont participé à la formation donnée par le RPCU dans le cadre de son congrès annuel.
- b) Nous regrettons que le RPCU n'ait pas été en mesure de fournir sur place aux membres du comité des usagers et du comité de résidents la formation demandée sur le rôle et les responsabilités des membres. Au cours du prochain exercice, nous tenterons de participer à la formation sur le même sujet dispensée par le RPCU à la demande du CUCI.

7- Enjeux et préoccupations des membres des comités des usagers et de résidents pour 2020-2021

7.1 Faire partie de la solution

Très éprouvés par l'ampleur de la pandémie tant au CHSLD Alfred-DesRochers qu'à l'IUGM, les membres veulent être entendus lors du post mortem qui suivra la fin de cette tragédie. Nous considérons être les mieux placés pour parler des effets de cette pandémie sur les résidents et leurs familles. Nous demandons également à faire partie du comité qui planifiera les mesures à prendre pour prévenir la répétition d'une telle situation dans le futur. Cette opération nous semble d'autant plus importante et urgente que les experts parlent de la possibilité de l'apparition à court ou moyen terme d'une 2^e vague de cette infection.

7.2 Connaissance des droits de usagers

Le grand nombre de décès dans nos 2 installations au cours des derniers mois devrait normalement faire augmenter le nombre d'admissions. Nous devons donc tout mettre en œuvre pour faire en sorte que les nouveaux usagers et leurs familles connaissent rapidement leurs droits, de même que l'existence et le mandat des 2 comités qui ont le mandat de les faire respecter. Nous devons adopter une stratégie de communication très diversifiée pour joindre toutes les personnes impliquées.

7.3 Le dossier de la maltraitance demeure une priorité à nos yeux. À la suite des nombreux déménagements d'unité de plusieurs personnes, il s'avère important de vérifier si les résidents sont bien accompagnés psychologiquement et physiquement.

7.4 La situation de crise à laquelle nous sommes confrontés a démontré une fois encore que les ratios résidents/personnel ne permettent pas de répondre aux besoins de nos aînés. Et c'est sans compter le manque criant de personnel. Que fera notre CIUSSS pour attirer du personnel qualifié et faire modifier ces ratios maintes fois dénoncés?

7.5 Suivi des dossiers en cours

- Présence des hygiénistes dentaires et formation des préposés pour assurer une bonne hygiène buccale;

- Mesures prises pour contrer l'utilisation d'une autre langue que le français entre les membres du personnel, de même que l'usage des téléphones multifonctions en présence des résidents;
- Changement des culottes d'incontinence au besoin et soutien apporté aux personnes qui souhaitent aller aux toilettes en dehors des horaires prescrits;
- Quand les résidents pourront-ils utiliser les nouvelles assiettes ergonomiques promises?
- Gestion de l'espace : redonner au comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers (PAD) la possession entière et exclusive de l'espace occupé par le Centre de jour situé au rez-de-chaussée.
- Projets de rénovation et maintenance : corriger la situation inacceptable des infrastructures physiques du PAD.
- Continuer à plaider pour trouver une solution à la pénurie de main d'œuvre tant au service des loisirs que chez les bénévoles.

7.6 Recrutement

Toutes ces interventions ne seront cependant pas réalisables sans l'ajout de ressources au sein de nos 2 comités. Nous devons donc trouver des moyens d'attirer des bénévoles susceptibles d'identifier les besoins des résidentes et des résidents.

8. Rapport financier

Annexe 3A ci-jointe.

Rapport d'activités 2019-2020

Comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers

1. Informations relatives à l'établissement

Nom de l'établissement :

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Nom de l'Installation :

CHSLD Alfred-DesRochers

Coordonnées du Comité de résidents

Comité de résidents du CHSLD Alfred-DesRochers (PAD)

5325, avenue Victoria, bureau 151

Montréal (Québec) H3W2P2

No de téléphone : 514 340-2800, poste 4233

Courriel: comitealfreddesrochers@gmail.com

Répondante de l'installation auprès du CU et du CR :

Mme Martyne Audet, coordonnatrice de sites :

l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)

CHSLD Alfred-DesRochers

N^o de téléphone : 514 340-2800, poste 3242

Courriel : martyne.audet.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

2- Coordonnées des membres de Comité de résidents

Nom	Poste	Courriel
Anne Kettenbeil	Présidente, Membre proche aidant	annakettenbeil@yahoo.ca
Renée Lescop	Vice-présidente, Membre proche aidant	renée.lescop@gmail.com
Jacqueline Martineau	Secrétaire, membre ressource externe	rimar1923@sympatico.ca
Victoire Rallon	Membre résident	victoirerallon123@gmail.com
Antoine Khalo	Membre résident	antoinekhalo14@gmail.com
Vasiliki Bardouniotis	Membre proche aidant	Vaskarkavilas@hotmail.com
Nicole René	Présidente CU Invitée	renchar2@yahoo.ca

3- Mot de la présidente

L'exercice 2019-2020 aura été particulièrement difficile pour les résidents du PAD, pour leur proches aidants ainsi pour les membres du Comité de résidents.

Pour le Comité de résidents l'année 2017-18 avait été celle de l'adaptation à la nouvelle structure centralisée du CIUSSS, et l'année 2018-19 celle de la découverte de ses effets concrets sur le fonctionnement des centres d'hébergement comme le CHSLD Alfred-Desrochers. Malheureusement, 2019-20 a révélé le triste fait que malgré les forces de la structure administrative du CIUSSS Centre-sud, ses faiblesses ont rendu difficile pour le Comité de résidents de faire avancer de façon significative les dossiers identifiés dans notre Plan d'action.

Effectivement, au cours des douze derniers mois, nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre Coordinatrice de site, Martyne Audet ainsi qu'avec Luc Belhumeur, Chef des installations matérielles, afin de faire évoluer le statut de plusieurs dossiers ainsi que de résoudre d'éventuels problèmes apparus ponctuellement. Le Comité a apprécié la relation de travail qui s'est établie avec ces gestionnaires qui ont

toujours traité nos préoccupations avec ouverture d'esprit et respect. Cependant, la bonne volonté locale et le désir de travailler à des changements positifs et à l'amélioration des conditions de vie et de soins au PAD n'ont pas toujours prévalu face aux structures décisionnelles du CIUSSS-Centre-Sud.

Malheureusement, la complexité du processus décisionnel à l'échelle du CIUSSS n'a pas seulement ralenti l'avancement des projets en cours, mais elle a également contribué à la difficulté de réagir rapidement et efficacement à l'éclosion de COVID-19 au PAD, fin mars.

Il y a là sérieuse matière à réflexion. On peut en effet se demander pourquoi avec tous les hauts gestionnaires compétents et bien intentionnés en place, il a été si difficile de faire avancer nos projets et beaucoup plus grave, comment le COVID-19 a-t-il pu se propager à une telle vitesse au PAD, causant la mort de nombreux résidents ?

Ces questions seront clarifiées au cours des prochains mois, une fois que nous aurons pu sortir de la crise dans la quelle nous fonctionnons actuellement.

Une chose est sûre cependant. L'isolement imposé aux CHSLD depuis le 14 mars, ne nous a pas permis de jouer pleinement notre rôle qui est de veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et dans la reconnaissance de leurs droits.

Faute d'avoir perdu le droit d'entrer dans le PAD et de rencontrer directement les résidents, nous avons compensé en concentrant nos efforts sur l'utilisation de la liste de diffusion que nous avons créée pour rester en contact avec les familles des résidents. Dès la fin mars, sachant quelle inquiétude et angoisse elles éprouvaient, nous avons envoyé régulièrement des messages de support, des mises à jour et des rappels sur le rôle et les mandats du Comité.

La présidente et la vice-présidente du Comité ont également publié leur numéro de téléphone personnel afin de permettre aux familles d'exprimer directement leurs préoccupations. Cela nous a permis de travailler avec la coordinatrice du site et d'autres gestionnaires pour trouver la manière appropriée de traiter les situations problématiques.

Il va sans dire que ce rapport d'activité ne sera pas aussi complet qu'il le devrait. Le confinement ne nous a pas permis d'accéder à nos dossiers qui se trouvent dans notre bureau au PAD. Cela limite également notre capacité à tenir des discussions nécessaires avec nos membres qui sont eux-mêmes résidents du PAD. Cependant, malgré les limites imposées à notre capacité de fonctionner pleinement, le Comité des résidents est resté actif et engagé.

Nous présentons ici les principales réalisations de notre Plan d'action qui a été présenté lors de notre assemblée générale annuelle du 02 juin 2019.

4- Plan d'action et réalisations de l'année écoulée

4.1 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Nos doléances concernent principalement l'insuffisance du personnel et l'instabilité des équipes, l'organisation des repas, les nouveaux menus ainsi que l'ensemble des soins d'hygiène et de confort.

En matière de communication

- Chacun des 125 résidents a reçu en main propre le calendrier 2020, illustré de dessins et peintures réalisés par des résidents.
- Des affiches et dépliants donnant les renseignements utiles sur le rôle du comité et la façon de nous joindre (numéros de téléphone et courriel) sont disponibles dans les présentoirs et sur certains tableaux d'affichage aux étages.
- Nous avons contribué à la production du Catalpa, le bulletin du Comité des usagers de l'IUGM. Des copies ont été placées dans des présentoirs de la salle à manger au 1er étage.
- Le CR n'a pu créer de page Facebook mais il a plutôt dressé une liste de diffusion contenant 130 courriels de proches des résidents. Grâce à cette liste, le calendrier des activités de loisirs a été envoyé chaque mois ainsi que de l'information et des mises à jour.
- Après la fermeture du PAD, le CR a également redistribué les info-lettres du CIUSSS et les a traduites en anglais pour les familles qui ne comprenaient pas le français.
- La présidente et la vice-présidente ont répondu d'une façon régulière aux messages laissés dans la boîte vocale du CR et ont diffusé leur numéro de téléphone privé pour assurer la continuité des contacts avec les proches des résidents.
- Le CR a travaillé à la mise en place d'un mécanisme lui permettant d'être informé de l'arrivée de tout nouveau résident.
- Le CR attend toujours la mise en place d'un nouveau tableau d'affichage venant remplacer celui qui avait été enlevé lors des travaux de peinture et de réaménagement du couloir de l'entrée du PAD, face aux ascenseurs du RdeC.
- Notre demande d'un espace qui soit dédié à la vie et aux activités au PAD sur le réseau interne d'écrans d'affichage n'a eu non plus connu de suite. Les écrans électroniques continuent de diffuser uniquement les informations générées par le CIUSSS

En matière de soins et services

• Insuffisance du personnel et instabilité des équipes de soin

La gestion des remplacements qui se fait maintenant au niveau du CIUSSS a entraîné une instabilité du personnel lors des plages du soir, des fins de semaine et des vacances.

Au cours de la dernière année, l'organisation des services au PAD a continué à souffrir de l'insuffisance du personnel pendant le quart de travail de la nuit et de l'instabilité des équipes particulièrement pendant les fins de semaine, les congés fériés et les vacances.

Nous sommes intervenus à plusieurs reprises auprès des chefs d'unité et de la coordonnatrice de site afin de porter à leur attention les problèmes de dotation, de ratio personnel/résident, d'insuffisance de personnel la nuit et de trop grande mobilité du personnel.

Tout cela aurait dû être corrigé par les mesures mises en place par le CIUSSS pour faciliter la dotation des postes et limiter les déplacements entre les installations. Malgré l'annonce de l'ajout d'une deuxième infirmière au quart de nuit, le poste n'a jamais été pourvu. La situation chaotique au PAD suite à l'éclosion du COVID-19 a confirmé les conséquences de permettre à notre CHSLD et à d'autres de rester en sous-effectif.

Il reste toujours une résistance du personnel à porter un insigne l'identifiant par son nom et par son poste. La CR espère que la promotion du programme "De tout coeur avec vous" contribuera à briser cette résistance.

- **L'organisation des repas et l'insuffisance du personnel soignant**

La Présidente du CR a participé aux réunions du Comité d'amélioration continue ainsi qu'au sous-comité sur l'alimentation durant toute l'année. Les deux comités se sont concentrés sur les questions liées au "moment repas" ; les contraintes logistiques et administratives liées à l'heure du repas ; la qualité et la variété des choix des nouveaux menus ; le manque de constance dans la qualité de la nourriture ; le manque d'information sur la façon de demander un changement de menu; le manque de personnel pour l'aide au repas.

Les travaux de ces comités ont contribué à l'amélioration des choix de menus et permis une meilleure adaptation aux goûts des résidents. Cependant, la centralisation de la production de plusieurs centaines de repas à chaque jour a limité le pouvoir du comité d'amélioration continue à apporter de réels changements. Les questions liées au manque de personnel suffisant pendant le repas du soir sont restées sans réponse.

Nous signalons que les noms et les coordonnées des nutritionnistes ont été compilés et sont affichés sur chaque étage du PAD.

- **Évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches au moyen d'un sondage sur la qualité des services reçus et planification de la stratégie à mettre en place**

En collaboration avec le Comité de Usagers un sondage a été réalisé afin d'évaluer la satisfaction des résidents et de leur famille à l'égard des soins et des services dispensés dans les deux pavillons de l'IUGM. L'analyse des résultats a permis aux Comités de mieux cibler leurs actions et priorités. De nombreuses préoccupations identifiées ont été aussi prises en considération dans le plan d'action du programme d'amélioration continue du l'IUGM.

Il est important de noter, au-delà des informations identifiées par les sondages et le travail en comité, que chaque fois que le CR est saisi d'un motif d'insatisfaction ou qu'une observation lui est faite par un membre de famille sur une situation touchant les soins, il met par écrit les faits qui sont reprochés et les adresse à la chef d'unité responsable afin qu'elle apporte le correctif nécessaire.

• **Loisirs et bénévolat : pénurie de ressources humaines et matérielles**

Nos observations nous poussent à nous demander s'il y a au PAD suffisamment de ressources humaines et matérielles pour assurer la réalisation d'activités de loisirs de qualité.

Un investissement en ressources humaines rémunérées nous paraît donc essentiel pour assurer la réalisation des activités de loisirs de façon soutenue et sécuritaire. Au PAD, il nous faut impérativement au moins un technicien temps plein et un autre 3 jours semaines, une fin de semaine sur deux.

Pour la deuxième année le Comité de résidents demande que la priorité soit donnée de façon absolue aux trois actions suivantes : organiser les activités de loisirs se déroulant selon une plage horaire couvrant les sept jours de la semaine ; faire le suivi concernant le recrutement, la formation, l'accueil et l'encadrement des personnes bénévoles; assurer la distribution électronique du calendrier des loisirs

Le CR a investi beaucoup de temps et d'efforts auprès des gestionnaires responsables des activités de loisir ainsi que du recrutement et de la formation des bénévoles. Encore une fois, nous devons conclure qu'aucune de nos préoccupations n'a été prise en compte. Nous avons été heureux de voir qu'une technicienne en loisir a finalement été embauchée et qu'elle a su s'intégrer au rythme des activités proposées. Cependant, le manque flagrant de soutien par des bénévoles a rendu difficile la gestion des activités de groupe et problématique la sécurité des résidents. Le nombre de bénévoles présents au PAD n'a pas augmenté au cours de la dernière année, à la grande déception des familles et des membres du comité.

• **Fonctionnement du Comité de Résidents**

Il n'est pas facile pour toutes sortes de raisons de recruter parmi les proches des résidents, des bénévoles pour faire partie d'un comité de résidents comme le nôtre. De plus, comme la durée de la présence d'un membre dans un CR est liée à la durée de vie du résident dont il est le proche aidant, la situation restera précaire.

Nous avons installé une affiche dans l'entrée du PAD pour attirer l'attention des visiteurs sur l'urgent besoin de recruter de nouveaux membres. Nous avons aussi approché individuellement certains membres de famille pour les inviter à se joindre au comité, ce qui nous a permis de recruter une nouvelle personne. Nous comptons maintenir une approche pro-active pour recruter de nouveaux membres .

Si la situation revient à la normale assez tôt, nous espérons pouvoir tenir six rencontres en 2020-2021

4.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Occupation et gestion des espaces au PAD

Nous avons sensibilisé les gestionnaires de l'établissement à la nécessité de mettre sur pied un comité chargé de faire l'évaluation de l'utilisation des espaces au PAD.

Ce comité aurait pour fonction de s'occuper des dossiers suivants :

- Suivre les travaux d'agrandissement de la buanderie et la relocalisation du salon de coiffure ;
- S'assurer que la décoration proposée pour l'entrée du RdeC est complétée ;
- Suivre les plans de réaménagement des espaces, cuisine et salle à manger au 1^{er} ;
- S'assurer du suivi des travaux de réparation et d'amélioration de la terrasse
- Récupérer l'ancien bureau syndical situé dans l'entrée du PAD comme bureau du Comité des résidents ;
- Redonner au PAD la possession entière et exclusive de l'espace occupé par le Centre de jour situé au RdeC.

Notre suggestion de mise sur pied d'un comité n'a pas été retenue. Cependant, Mme Audet nous a assurés que le CR était tenu au courant de l'avancement des différents projets et a consulté les membres le cas échéant. Plusieurs projets n'ont jamais été entrepris et d'autres n'ont pas été achevés ou ne l'ont été qu'à la fin de l'année.

Entre autres, la rénovation des salles de bain et de douche qui ne sont pas adaptées à certains résidents est toujours au point mort.

Le projet d'améliorer l'ambiance de l'entrée au niveau SS en peignant et en décorant la zone menant aux ascenseurs a été terminé. Malheureusement, après l'achèvement de la nouvelle installation de la buanderie, le couloir a continué d'être encombré par des étagères à linge à laver et du matériel de nettoyage.

Certains projets ont été entrepris pour améliorer l'apparence et redéfinir les zones fumeurs sur la terrasse. Cependant, les réparations de la dalle de ciment n'ont pas été faites et la zone protégée réservée aux fumeurs a continué d'être inondée à chaque fois qu'il pleuvait. Pendant les mois d'hiver, de la glace s'est formée dans la zone ce qui expose les résidents et le personnel aux risques de chutes.

Quant à l'entretien des fleurs, le désherbage et l'arrosage, le comité réitère sa demande d'avoir la collaboration d'une équipe de l'extérieur, ce qui permettra d'alléger le fardeau

d'une résidente, Madame Rallon sur qui reposent essentiellement le désherbage, l'arrosage des fleurs et le nettoyage de la terrasse.

Il est à noter que le CR s'est également occupé des problèmes en cours liés à l'entretien et à la salubrité du bâtiment PAD. Au cours de la période d'avertissement de chaleur, le Comité a reçu plusieurs plaintes concernant le manque de circulation d'air et de refroidissement au PAD. Le problème a été rapidement identifié, à savoir que le système d'échange d'air n'avait pas été entretenu et nettoyé depuis plusieurs années.

Plusieurs autres événements sont venus mettre en lumière le problème de l'aménagement, de la gestion et de l'utilisation des espaces au PAD. Par exemple, le CR n'a pas eu accès à l'espace libéré par les syndicats. Au lieu de cela, nous n'avons pu utiliser «notre bureau» qu'une demi-journée par semaine et ce manque d'espace nous a empêchés d'exercer notre rôle et notre mandat en tant que CR.

Les salles de bain et les douches sur les étages qui sont non seulement obsolètes et inadéquates, mais qui ne protègent pas non plus la dignité des résidents, n'ont pas été rénovées. Le manque chronique d'espaces de stockage partout dans le PAD signifie que les zones de bain sont également utilisées pour le stockage du matériel de soins. Il en résulte un conflit entre le droit des résidents à l'intimité et la nécessité d'accéder aux matériaux.

Dans l'ensemble, le PAD connaît un déficit d'entretien et de réparations et il n'a pas non plus un ratio acceptable de pieds carrés par résident. La situation actuelle est devenue encore plus difficile à gérer avec l'épidémie de COVID-19. S'il n'y avait pas eu la possibilité d'utiliser l'espace libéré par la suspension des activités du Centre de jour, l'épidémie aurait été encore plus meurtrière qu'elle ne l'a été.

Le CR estime qu'il est impératif de corriger la situation inacceptable des infrastructures physiques du PAD. Pour commencer, l'espace désormais occupé par le Centre de jour doit être récupéré et rénové pour répondre aux besoins des résidents du PAD, et pour la création d'espaces de bureau, de réunion et de stockage.

Il est également inacceptable que tant de projets de rénovation urgents, tels que la rénovation des salles de bains et la récupération des espaces dans l'ancienne cafétéria aient été retardés pendant des années.

5- Réunions auxquelles les membres ont participé

- a) Les membres du Comité de résidents se sont réunis à 7 reprises au cours de cet exercice : deux fois avec Mme Audet ; le comité exécutif du CR à 5 reprises.

Le 09 avril 2019

Le 14 mai 2019

Le 02 juin assemblée générale annuelle

Le 12 juillet avec Mme Audet

Le 08 octobre 2019

Le 20 octobre 2019

Le 12 décembre 2019 avec Mme Audet

Le 09 janvier 2020

b) Assemblée générale annuelle tenue le 02 juin 2019

Au cours de cette rencontre, Mme Audet a annoncé l'élection par acclamation d'Anne Kettenbeil membre de famille et d'Antoine Khalo membre résident ainsi que la reconduction des mandats de Renée Lescop, membre de famille, de Jacqueline Richard-Martineau, membre de famille ainsi que de Victoire Rallon, membre résidente.

Elle a annoncé le départ du comité en raison du décès de leur conjointe et conjoint, d'Alfred Gagné, vice-président depuis plusieurs années, et de Francine Lichtert, secrétaire. Elle les a remerciés de leur implication et de leur dévouement.

Une vingtaine de personnes ont participé à cette rencontre qui avait été organisée de concert avec la coordinatrice du site Mme Martyne Audet. Les participants ont profité de sa présence pour lui poser des questions sur les mesures prises pour améliorer la qualité des soins et services.

c) Anne Kettenbeil a participé au comités et/ou des consultations suivants gérée par le IUGM et le CIUSSS.

1. Le Comité d'amélioration continue, et du sous-comité sur alimentation.

2. OPUS-AP

3. Consultation sur les menus de l'hivers et du repas de Noël.

d) Anne Kettenbeil et Renée Lescop ont participé au Colloque du Conseil pour la protection des malades et à la consultation sur la mission universitaire de l'IUGM.

6-Enjeux et préoccupations des membres du Comité de résidents

6.1 Gestion de l'espace : Redonner au PAD la possession entière et exclusive de l'espace occupé par le Centre de jour situé au RdeC.

6.2 Projets de rénovation et maintenance : Corriger la situation inacceptable des infrastructures physiques du PAD.

6.3 Loisir et bénévolat: Continuer de plaider pour une solution à la pénurie de ressources humaines et matérielles.

6.4 Communication : Assurer la continuité des contacts avec les proches des résidents.

7- Enjeux et préoccupations partager des membres du Comité des Usagers et Comité des résidents pour 2020-2021

7.1 Faire partie de la solution

Très éprouvés par l'ampleur de la pandémie tant au CHSLD Alfred-DesRochers qu'à l'IUGM, les membres veulent être entendus lors du post mortem qui suivra la fin de cette tragédie. Nous considérons être les mieux placés pour parler des effets de cette pandémie sur les résidents et leurs familles. **Nous demandons également à faire partie du comité qui planifiera les mesures à prendre pour prévenir la répétition d'une telle situation dans le futur.** Cette opération nous semble d'autant plus importante et urgente que les experts parlent de la possibilité de l'apparition à court ou moyen terme d'une 2^e et même 3^e vague de cette infection.

7.2 Connaissance des droits de usagers et résidents

Le grand nombre de décès dans nos 2 installations au cours des derniers mois devrait normalement faire augmenter le nombre d'admissions. Nous devons donc tout mettre en œuvre pour faire en sorte que les nouveaux usagers et leurs familles connaissent rapidement leurs droits, de même que l'existence et le mandat des 2 comités qui ont le mandat de les faire respecter. Nous devons adopter une stratégie de communication très diversifiée pour joindre toutes les personnes impliquées.

7.3 Le dossier de la maltraitance demeure une priorité à nos yeux. À la suite des nombreux déménagements d'unité de plusieurs personnes, il s'avère important de vérifier si les résidents sont bien accompagnés psychologiquement et physiquement.

7.4 La situation de crise à laquelle nous sommes confrontés a démontré une fois encore que les ratios résidents/personnel ne permettent pas de répondre aux besoins de nos aînés. Et c'est sans compter le manque criant de personnel. Que fera notre CIUSSS pour attirer du personnel qualifié et faire modifier ces ratios maintes fois dénoncés?

ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020**

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 :	COMITÉ DES USAGERS -INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GÉRIATRIE DE MONTRÉAL	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)	20 200 \$
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)	20 200 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		96 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 546 \$
Frais de déplacement, hébergement		95 \$
Frais postaux		50 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		735 \$
Autres (précisez) : Achat de documentation, etc		2 102 \$
Autres (précisez) : Frais de réunions		314 \$
Autres (précisez) :		110 \$
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.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Bulletin d'information Le Catalpa

1 087 \$

Calendrier sur les douze droits

505 \$

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 :

Précisez :

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) :

Sondages dans les deux installations (IUGM et PAD)

6 272 \$

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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES		(g)	13 912 \$
SOLDE DES DONS		(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2020 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement		(i)	6 288 \$

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

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 : COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GÉRIATRIE DE MONTRÉAL				
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS CENTRE SUD DE L'ÎLE DE MONTRÉAL				
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" 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 : 1	
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.				19 200 \$
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.				1 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.				6 288 \$

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.

Nom du président du comité des usagers :	
Nicole René	
Signature :	Date : 7 mai 2020
<i>Nicole René</i>	
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
G. Joy	
Signature :	Date
<i>G. Joy</i>	
<i>15-05-2020</i>	

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec

