

# RAPPORT ANNUEL 2021-2022



*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 



## Comité des usagers de Jeanne-Mance

### Établissement (CISSS ou CIUSSS)

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (l'« Établissement »)

### Installations desservies

- CLSC de Saint-Louis-du-Parc
- CLSC du Plateau-Mont-Royal
- CLSC Sainte-Catherine et GMFU des Faubourgs
- CLSC Parthenais et GMFU des Faubourgs
- CLSC de la Visitation et GMFU des Faubourgs
- Hôpital Notre-Dame
- Maison de naissance Jeanne-Mance
- Clinique de médecine familiale Notre-Dame
- Centre d'hébergement Armand-Lavergne
- Centre d'hébergement Paul-Bruchési
- Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or
- Centre d'hébergement Émilie-Gamelin
- Centre d'hébergement Ernest-Routhier
- Centre d'hébergement Jean-De La Lande
- Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

### Coordonnées

#### Adresse du bureau

66, boul. René Lévesque Est, bureau B 318-1  
Montréal, Québec, H2X 1N3

#### N° de téléphone

514 861-9331, poste 8324

#### Courriel

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

#### Facebook

<https://www.facebook.com/CUJM.MTL>

### **Les comités de résidents**

- du Centre d'hébergement Armand-Lavergne
- du Centre d'hébergement Paul-Bruchési
- du Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or
- du Centre d'hébergement Émilie-Gamelin
- du Centre d'hébergement Ernest-Routhier
- du Centre d'hébergement Jean-De La Lande
- du Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger

## Membres du comité des usagers

Prénom	Nom	Rôle et autres désignations
Bruno	Guillot-Hurtubise	Président Membre élu par acclamation à l'AGA 2021 <b>Représente la population</b>
Édith	Perrault	Vice-présidente Membre élu par acclamation à l'AGA 2021 <b>Représente la population</b>
Louise	Lajoie	Secrétaire Membre élu par acclamation à l'AGA 2021 <b>Représente la population</b> (est aussi secrétaire du CR Paul-Émile-Léger)
Maryse	Lucbert	Trésorière Membre coopté (juin 2021 jusqu'à l'AGA 2022) <b>Représente la population</b> <b>Membre désigné</b> par le CR Jean-De La Lande (est aussi présidente par intérim du CR Jean-De La Lande et membre du CUCI)
Diego	D'Amico	<b>Membre désigné</b> par le CR Paul-Émile-Léger (est aussi président du CR Paul-Émile-Léger et membre du CUCI)
Diane	Girard	<b>Membre désigné</b> par le CR Armand-Lavergne (est aussi trésorière du CR Armand-Lavergne)
Lise	Hurtubise	<b>Membre désigné</b> par le CR Ernest-Routhier
Lucien	Landry	<b>Membre désigné</b> par le CR du Manoir-de-l'Âge d'Or (est aussi président du CR du Manoir-de-l'Âge d'Or)
Marc-André	Moquin	Membre élu par acclamation à l'AGA 2021 <b>Représente la population</b> (est aussi membre du CUCI)
Robert	Robichaud	<b>Membre désigné</b> par le CR Émilie-Gamelin (est aussi président du CR Émilie-Gamelin)
Annie	Lasalle	Personne-ressource
Jeanne	Gélineau	Personne-ressource

### Note

- 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

## Mot du président

L'année 2021-2022 été marquée par de la turbulence et de grands bouleversements dans un contexte de pandémie. Un exemple probant sont les mesures appliquées pendant toute l'année dans les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (« CHSLD »), les Centres locaux de services communautaires (« CLSC ») et les hôpitaux. La présence de nos membres, autres que les résidents, a parfois été interdite dans les installations de notre secteur et, de ce fait, notre rôle fut très restreint pour plusieurs mois. Entre les différentes vagues de pandémie et de restrictions sanitaires, certaines activités ont repris graduellement et la plupart de nos comités de résidents (« CR ») ont repris leurs réunions mensuelles avec l'aide de notre comité.

Dans ce contexte particulier, je tiens à remercier chacun des membres du comité des usagers de Jeanne-Mance (« CU ») pour leur implication, leur disponibilité et leur loyauté. Leur participation aux réunions, événements spéciaux et conférences représente plusieurs heures d'implication bénévole.

J'aimerais remercier tous les membres des CR des sept milieux de vie de notre secteur. Votre participation et votre collaboration sont précieuses.

Je tiens à remercier le personnel du CIUSSS secteur Jeanne Mance, qui est engagé au mieux-être des usagers et surtout des personnes en résidence afin de leur offrir une meilleure vie.

Je remercie tous les bénévoles et proches aidants qui ajoutent un élément essentiel dans la qualité de vie de tous les usagers.

Je remercie les gestionnaires qui ont accepté de venir échanger avec nos membres, parfois en dehors des heures régulières de travail.

J'offre toute ma reconnaissance à Olivier Villeneuve, Jeanne Gélinau et Annie Lasalle, personnes-ressources, pour leur apport inestimable au CU et à tous les CR.

À toutes les personnes qui ont communiqué avec nous, MERCI. Nous nous appliquons à transmettre vos préoccupations aux personnes concernées.

Finalement, à mon point de vue, les mandats des comités des usagers et de résidents sont vastes et complexes pour des regroupements de bénévoles. Les ressources dont nos bénévoles disposent sont limitées pour faire face aux défis et à la complexité de l'administration du CIUSSS. Toutes ces considérations rendent le travail de nos bénévoles, parfois eux-mêmes aux prises avec des problèmes de santé, excessivement difficile. Je tiens encore une fois à souligner toute mon appréciation pour leur implication.

## Retour sur l'année 2021-2022

### La pandémie de la COVID-19

L'année 2021-2022 a été marquée, tout comme l'année précédente, par la pandémie de COVID-19, mais aussi par l'enchaînement de vagues pandémiques successives. Cette situation de crise et d'incertitude a eu un impact sur toute la population, et ces effets se sont fait particulièrement ressentir dans les CHSLD au Québec et sur le territoire du CU.

Les personnes résidant dans ces CHSLD ont subi quotidiennement les impacts de la COVID, notamment : isolement préventif dans leur chambre, interdiction de sorties, visites limitées, réductions significatives des soins offerts par des personnes de l'extérieur et des activités de loisirs, détérioration de l'état physique et psychologique par manque de stimulation, dénutrition et déshydratation, craintes et anxiété liées à la propagation et aux changements continuels dans les consignes et les restrictions sanitaires, et bien d'autres. Les résidents ont aussi dû vivre avec les conséquences des nombreux bris de services, notamment au niveau de l'alimentation et du personnel.

Les proches aidants ont aussi fait face à des obstacles majeurs incluant l'interdiction de mouvements dans les centres. Toutes les mesures sanitaires ont grandement affecté des personnes dont le soutien est pourtant essentiel aux résidents.

La crise sanitaire aura également eu pour effet de remettre les conditions de vie des résidents sur la place publique. Les conditions de travail du personnel infirmier et des préposés aux bénéficiaires, ainsi que le mouvement de personnel occasionné par le manque de ressources, ont aussi fait les manchettes.

Suite au décès de trop nombreux résidents lors des premières vagues, le gouvernement a réagi en imposant des restrictions sanitaires parfois exagérées, ce qui a eu pour effet de surprotéger les résidents et de les isoler davantage. Nous espérons sincèrement qu'après deux années de pandémie, le gouvernement saura s'adapter et trouver un juste milieu entre la protection physique des résidents en CHSLD et la sauvegarde de leur autonomie décisionnelle, de leur liberté de mouvement et de leur santé psychologique.

Enfin, la pandémie et les mesures sanitaires édictées par le gouvernement ont eu des répercussions importantes sur le CU en limitant la présence de nos membres dans les différentes installations.

## Le comité des usagers

- **Changements à l'exécutif du CU**

M. Guillot-Hurtubise a été élu président du CU en remplacement de M. Bolduc, qui a choisi de ne pas renouveler son mandat à titre de président du CU. Nous voulons souligner l'apport et le dévouement de M. Bolduc au CU et le remercions pour tout son travail. Mme Édith Perrault a été élue vice-présidente.

- **Nouveaux membres**

Le CU a accueilli un nouveau membre. Nous voulons aussi souligner le départ d'un membre, que nous remercions pour son apport.

- **Nouvelles personnes-ressources**

Suite au départ de Mme Dionne, M. Olivier Villeneuve a été engagé à titre de personne-ressource. Une deuxième personne-ressource, Mme Jeanne Géliveau, a également été engagée, particulièrement pour assister les résidents des centres Émilie-Gamelin et Paul-Émile-Léger. M. Villeneuve a par la suite quitté, et il a été remplacé par Mme Annie Lasalle.

- **Formations de ses membres**

Le CU invite à ses rencontres mensuelles différents directeurs et gestionnaires du CIUSSS. Ils y présentent leurs fonctions et les services offerts par leur Direction. Ces présentations s'avèrent également l'occasion pour les membres du CU de poser leurs questions, d'adresser leurs préoccupations et, plus largement, d'avoir une connaissance approfondie de l'Établissement afin d'offrir aux usagers les meilleures personnes à contacter et les procédures à suivre en cas de besoin.

- **Majoration de notre budget annuel**

À l'automne 2020, une demande a été faite par le Conseil d'administration du CIUSSS pour augmenter notre budget à la suite de nos revendications et avec l'appui du CUCI. Nous sommes toujours en attente de la réponse.

- **Collaboration et communications**

Le CU travaille activement à développer de bonnes relations avec les gestionnaires de l'Établissement et plus particulièrement avec les coordonnateurs des CHSLD afin d'assurer un suivi des plaintes au sein de leur service et de leurs installations respectives. De façon parallèle, nous avons demandé au CUCI et à la direction SAPA d'intervenir auprès des gestionnaires de site pour leur expliquer ou leur rappeler les droits, obligations et rôles des CR et des CU.

## Bilan des activités et réalisations de l'année

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

### A) LES 7 CHSLD

- **Création d'un calendrier sur chacun des 12 droits** remis à chaque résident avec les coordonnées des CR et du CU. Le calendrier créé est de grande taille et sert aussi d'agenda pour les rendez-vous des résidents.

AVRIL						
Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
	Semaine nationale de l'action bénévole 24 au 30 avril				1	2 Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme
3	4	5 Journée mondiale du travail invisible	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15 Vendredi saint	16
17 Pâques	18 Lundi de Pâques	19	20	21	22 Jour de la Terre	23 Journée mondiale du livre et du droit d'auteur
24	25	26	27	28	29	30

**Droit de recevoir les soins que nécessite son état**



- **Création de nouvelles cartes d'anniversaire**, avec l'aide d'une illustratrice, indiquant les coordonnées du CU et distribution par la poste ou en personne (selon les mesures sanitaires en vigueur à différents moments de l'année) aux résidents des CHSLD Émilie-Gamelin, Ernest-Routhier, Jean-De La Lande, Paul-Émile-Léger et Manoir-de-l'Âge-d'Or



Comité des usagers de Jeanne-Mance  
 (514) 851-9333 poste 2224  
 comité.usagers.jm@cu.jm.ca

- **Création de cartes pour souligner la période des Fêtes** (avec l'aide d'une illustratrice) et distribution dans les 7 CHSLD



- **Création d'illustrations ludiques et épurées pour chacun des 12 droits des usagers**, avec l'aide d'une illustratrice. Ces illustrations ont par la suite été utilisées dans la création d'affiches, d'aimants et de cartes postales (voir les prochains points), et elles seront utilisées dans les prochaines années pour les calendriers et d'autres objets promotionnels créés et distribués par le CU.



- **Participation au développement de la pochette d'accueil** des nouveaux résidents en CHSLD
- **Textes affichés sur les écrans numériques** à l'entrée des CHSLD pour informer de l'existence des CR et du CU, et pour le recrutement de nouveaux membres
- **Assemblée générale annuelle du CU** prévue en présentiel à l'automne 2022
- **Assemblées générales annuelles des 7 CR** prévues en présentiel à l'automne 2022

## B) LES 5 CLSC

- Distribution d'articles promotionnels dits COVID-19, soit du **liquide désinfectant** pour les mains (1 oz) et des **stylets – outils sans contact**



- **Création d'aimants**, format carte d'affaires, destinés aux usagers des CLSC, des services de soins à domicile et de l'hôpital Notre-Dame



- **Création d'affiches** d'information destinées aux usagers des CLSC et de l'hôpital Notre-Dame



- **Création de cartes postales** destinées aux usagers des CLSC, des services de soins à domicile et de l'hôpital Notre-Dame



(recto)



**Vous êtes insatisfait·e  
d'un service de santé ou  
d'un service social ?**

**Des suggestions pour  
améliorer ce service ?**

**Le Comité des usagers est  
là pour vous.**

☎ 514-861-9331, poste 8324  
✉ [cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)  
🌐 [www.facebook.com/CUJM.MTL](http://www.facebook.com/CUJM.MTL)

Centre intégré  
opérations de santé  
et de services sociaux  
du Centre-ville  
de Québec  
Québec

(verso)

### C) L'HÔPITAL NOTRE-DAME

- **Création d'aimants, d'affiches et de cartes postales** (voir précédemment dans la section « Les 5 CLSC »)
- **Distribution de petites bouteilles de liquide désinfectant** pour les mains (1 oz) affichant les coordonnées du CU (voir précédemment dans la section « Les 5 CLSC »)

### D) TOUTES LES INSTALLATIONS DU SECTEUR JEANNE-MANCE

- **Création d'une nouvelle identité visuelle** avec l'aide d'un graphiste (création d'un logo pour le CU, sélection de la gamme de couleurs et de la typographie)



- **Création d'illustrations ludiques et épurées pour chacun des 12 droits des usagers** (voir précédemment dans la section « Les 7 CHSLD »)
- **Création d'une page Facebook pour le CU**, et début du processus d'identification des organismes communautaires qui pourraient distribuer nos outils promotionnels à leur clientèle, dans le but de faire connaître le CU auprès d'un plus grand nombre d'utilisateurs dans le secteur Jeanne-Mance



- Mise à jour et distribution d'un dépliant promotionnel du CU en format « grande carte postale », contenant les coordonnées du CU (et celles des CR pour les dépliantes distribués en CHSLD).



- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers (a) et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus (b).**

Par leur présence dans les CHSLD, par l'accompagnement offert et par leurs interventions, le président et les personnes-ressource du CU travaillent quotidiennement à améliorer les conditions de vie des usagers du territoire.

- **Alimentation**

Les résidents dans nos CHSLD expriment encore un mécontentement quant à l'offre alimentaire, et ce malgré la mise en place de consultations au sujet des menus. Le menu d'urgence distribué dans certains centres, suite à des bris de services, a été particulièrement dénoncé. Le CU continue d'intervenir en vue d'améliorer la satisfaction des résidents.

De même, il y a eu plusieurs bris de service au niveau alimentaire dans la dernière année, notamment au niveau de la qualité des aliments servis, mais aussi de l'utilisation fréquente d'ustensiles en plastique et d'assiettes jetables. Le CU est intervenu auprès du CUCI et des services alimentaires du CIUSSS afin de s'assurer que les résidents subissent le moins possible les conséquences de ces bris de service, et qu'ils soient avisés à l'avance lorsque cela se produit.

- **Salubrité**

La salubrité des lieux et des fauteuils roulants préoccupe grandement les résidents dans nos CHSLD. Le CU continue de promouvoir de nouvelles pratiques pour assurer un environnement sain, digne et salubre.

Le CU est intervenu pour que les effets personnels tels que les bibelots soient nettoyés occasionnellement.

Des représentations et suivis ont aussi été effectués pour le respect des droits des résidents lors de la mise en place du plan de désencombrement au centre Paul-Émile-Léger.

- **Mouvement du personnel/pénurie de main d'œuvre/recrutement**

La stabilité du personnel dans les différentes installations du territoire constitue toujours un enjeu. Le mouvement de personnel est préoccupant tant sur le plan de la propagation de la COVID-19 que pour le développement d'un lien de confiance avec les usagers, tout particulièrement pour la prestation de soins intimes aux résidents.

De même, la pénurie de main d'œuvre et les absences du personnel pour cause de maladie créent des bris de service, que ce soit au niveau des professionnels, des services alimentaires, ou des services et soins offerts aux résidents.

- **Pandémie**

Avec l'arrivée de la 5<sup>e</sup> vague de COVID-19, le 5 décembre, le CU a dû intervenir relativement à plusieurs enjeux, notamment aux soins d'hygiène prodigués aux résidents, à l'accès des proches aidants (à HND et dans les CHSLD), et à l'annulation/reprise des activités de loisirs et des moments de plaisir.

- **Sondages**

Avec la participation des membres du CUCI et de la Direction SAPA, et malgré la pandémie, il a été possible cette année d'évaluer le degré de satisfaction des résidents en CHSLD par rapport à de nombreux sujets. Les résultats ont permis de cerner les forces et les faiblesses de chaque centre, qui a par la suite mis sur place un comité d'amélioration continue. Le CU a participé à plusieurs étapes de cet exercice : assistance dans la rédaction des questions, analyse des résultats, communications avec les CR et les gestionnaires de site en suivi au sondage, etc.

Le CU a également initié un sondage qualitatif quant aux effets de la pandémie et des mesures sanitaires sur les résidents en CHSLD. Une étudiante à la maîtrise en psychologie a été engagée pour réaliser des entrevues auprès de résidents et de proches aidants au centre Paul-Émile-Léger. Le travail a été interrompu à plusieurs reprises en raison des restrictions sanitaires pendant les différentes vagues de COVID-19, mais les entrevues sont maintenant terminées et un rapport sera produit cet été.

Le projet de sondage qualitatif en vidéo se poursuit au centre Paul-Émile-Léger.

- **Wi-Fi**

Les centres se sont finalement dotés d'un réseau Wi-Fi. Les résidents ont toutefois noté la lenteur ou l'inaccessibilité du réseau, surtout dans les premiers mois. Le CU a fait des représentations et des suivis pour tenter de résoudre cette question.

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

- **Langue de travail et utilisation du cellulaire par le personnel**

Les usagers ont dénoncé à plusieurs reprises que la langue de travail n'était pas le français, tel que le prescrit la loi. Une situation adressée à différents gestionnaires, mais souvent en vain. Le fait que le personnel parle dans leur langue entre collègues n'est pas l'objet de cette critique. Toutefois, lorsque le personnel est en présence des usagers c'est en français que les discussions doivent avoir lieu.

Suite aux nombreuses insatisfactions liées à l'utilisation du cellulaire par les employés au travail, le CU et le CUCI sont intervenus auprès de la direction SAPA. Nous sommes très heureux de la nouvelle politique interdisant le port du cellulaire par les PAB et certains autres employés durant les heures de travail, et souhaitons que les gestionnaires de site continuent à l'appliquer de façon stricte.

- **Facturation et états des comptes des fiducies**

Les résidents et leurs proches ont noté une forte diminution des services de fiducie cette année, expliquée en partie par la pénurie de main d'œuvre. Le CU a effectué des représentations et des suivis quant à cette diminution de services, et également par rapport à la fréquence des relevés de fiducie envoyés aux résidents.

- **Copie d'un document remis au résident lors de sa signature**

À la suite de revendications du CU en 2020, on avait montré une ouverture à la possibilité que le résident ou le proche aidant reçoive la copie de tout document qu'on lui demande de signer sur le champ. La réponse définitive demeure à suivre.

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

Tant les résidents rencontrés dans leur milieu de vie que les autres usagers des services de santé et des services sociaux dans notre secteur reçoivent tout l'accompagnement nécessaire de notre président, de nos personnes-ressources, ou des autres membres du CU.

- **Plaintes**

Le CU a accompagné des résidents et d'autres usagers, à leur demande, pour loger des plaintes concernant :

- la rectification d'informations erronées dans un dossier;
- la piètre qualité des repas servis;
- des problèmes d'accès au réseau Wi-Fi;
- un usager qui a été retenu une nuit à l'hôpital contre son gré;
- un CHSLD qui refuse la demande de résidents de mettre deux culottes d'incontinence à la fois durant la nuit;
- les mauvais soins prodigués par un médecin de l'hôpital Notre-Dame
- les mauvais soins donnés à une résidente d'un CHSLD
- deux situations où des résidents se sont fait demander de rester au lit toute la journée car les PAB étaient trop occupés pour les aider à sortir du lit

- **Questions et doléances**

**Le CU a répondu aux demandes individuelles de résidents, d'usagers ou de proches aidants, et les a accompagnés pour régler des enjeux reliés aux sujets suivants :** congé hâtif à HND, résidente qui se blesse dans un CHSLD, manques de respect et/ou d'éthique de certains PAB dans les CHSLD, usage de cannabis médicinal, problèmes de prise de rendez-vous dans un CLSC, gestion de la distribution de la médication dans un CHSLD, non-respect de la demande du passeport vaccinal aux visiteurs, problèmes d'accès aux stationnements réservés aux proches aidants dans les CHSLD, normes pour l'utilisation de culottes d'hygiène, changements de médecin à HND, conflits avec des médecins, délai pour la réouverture de la cafétéria dans un CHSLD, obtention de dossiers médicaux, installations de caméras de surveillance en CHSLD, demande de réduction de loyer pour un résident en CHSLD, manque de respect à un usager de la part d'une infirmière à domicile, absence de soins d'hygiène et de soins dentaires en pandémie, mobilité des PAB durant la pandémie, discrimination basée sur la citoyenneté ou le handicap, achat de cigarettes, formulaire de chèque pour soutien à domicile, difficultés de communication avec une cheffe d'unité, non-réception de documents officiels suite au décès d'un résident.

- **Assurer 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.**

**Le président et les personnes-ressource du CU assistent les membres des 7 CR pour:**

- Leurs réunions mensuelles auxquelles ils sont toujours présents, soit pour l'animation, la prise de notes et/ou la rédaction de l'ordre du jour et des procès-verbaux
- La promotion des droits des usagers ainsi que de leur CR
- La rédaction des rapports d'activités et financier annuels
- L'organisation et la promotion des assemblées générales annuelles
- Le recrutement de nouveaux membres

**Et cette année le CU a également assisté les CR pour :**

- Le rétablissement de la ligne téléphonique d'un CR qui avait été coupée et réattribuée à une employée administrative
- Le rétablissement de l'accès au local d'un CR suite à la défectuosité mécanique d'une porte

## Tenue des rencontres

Assemblée générale, rencontres du comité des usagers, formations aux membres, etc.

### Assemblée générale annuelle

Il est prévu qu'une Assemblée générale annuelle ait lieu à l'automne 2022, en présentiel si la situation pandémique et les restrictions sanitaires le permettent.

### Rencontres mensuelles du comité des usagers

Le CU a tenu **8 rencontres** cette année.

Nombres de membres au CU : **10 membres**

### Participation aux rencontres du CUCI

Trois membres du CU ont participé aux 7 rencontres tenues par le CUCI cette année.

### Soutien aux rencontres des comités des résidents

AL: 7; BRU: 6; EG: 6; ER: 6; JDLL: 6; MADO: 6; PEL: 7 = TOTAL **44 rencontres**

Le président et/ou l'une des personnes-ressource ont assisté les CR lors des 44 rencontres qui se sont tenues cette année.

Nombres de membres dans les CR en date de rédaction de ce rapport : **44 membres**

### Rencontres, échanges, conférences et formations diverses

- Rencontre sondage SAPA – Hébergement et loisirs (29 avril)
- Rencontres relativement au sondage expérience usager (23, 24 et 31 août)
- Échanges avec les comités d'usagers (sondage d'appréciation) (10 septembre)
- Rencontre avec les représentants de comité d'usagers des 2 RLS volet CLSC: résultats du sondage expérience-client (15 septembre)
- Rencontres de suivi sur l'installation du Wi-Fi et l'accès à Internet dans les centres (26 octobre et 14 janvier)
- Assemblée générale annuelle d'information du CUCI (26 octobre)
- Réunion sur l'utilisation des cellulaires par les employés des CHSLD (4 novembre)
- Rencontre avec le CIUSSS concernant les besoins des comités en lien avec l'impression et la numérisation des documents (9 novembre)
- Colloque du Conseil pour la protection des malades sur l'avenir des soins de longue durée et des soins à domicile (10 novembre)
- Formation conjointe du RPCU et de la Commission des droits de la personne : Sensibilisation aux droits de la personne, comment défendre nos droits? (10 novembre)

- Rencontre à P-E-L pour le projet « Imaginons notre Agora » (12 novembre)
- Rencontre avec les présidents des Comité des usagers du CIUSSS (16 novembre)
- Analyse des résultats du sondage concernant les loisirs (17 novembre)
- Séance publique annuelle d'information (SPAI) du CA du CIUSSS (17 novembre)
- Colloque d'Action autonomie: Recours à l'utilisation judiciaire de soins et/ou d'hébergement (AJSH) (18 novembre)
- Formation « Introduction aux fonctions des comités » par le RPCU (plusieurs dates)
- Rencontre avec les services alimentaires relativement aux récents bris de services dans certains centres (13 décembre)
- Rencontres avec la coordonnatrice des services alimentaires du CIUSSS concernant les bris de service alimentaires et l'utilisation de vaisselle en plastique dans certains centres (6, 9 et 13 décembre)
- Rencontres avec le CCSMTL et le Comité des usagers du CRDM portant sur la situation vécue par les clientèles vulnérables aux urgences de l'hôpital Notre-Dame (25 octobre, 3 février et 15 mars)
- Rencontres avec la direction SAPA concernant les loisirs et les moments de plaisir (7 février et 7 mars)
- Rencontres avec la direction SAPA concernant la surprotection et l'isolement des résidents en CHSLD durant la 5e vague de la pandémie (7 et 16 février)
- Rencontre avec la direction SAPA quant au sondage hébergement (10 février)
- Formation sur l'archivage des documents officiels des CU et des CR (22 février)
- Rencontre avec la direction SAPA concernant l'entrée en vigueur d'assouplissements aux mesures sanitaires dans les CHSLD (17 mars)
- Rencontre avec la DQEPE concernant une réflexion éthique sur les restrictions sanitaires en CHSLD (31 mars)

## Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- **Sondage**

**Objectifs :** évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services obtenus et de la gestion de la pandémie; identifier les situations problématiques; rencontrer les usagers et faire connaître le CU auprès de ces personnes (projet récurrent).

- **Établir des liens plus serrés avec les ressources intermédiaires et les CLSC**

Le CU souhaite accroître ses connaissances et interventions, notamment en matière de l'offre de soins à domicile.

- **Réinvestir nos bureaux à l'Hôpital Notre-Dame**

**Objectifs :** se rapprocher des usagers de l'hôpital; occuper un espace accessible au public; accueillir en personne les usagers qui réclament de l'aide et de l'accompagnement.

- **Développement de la page Facebook du comité des usagers**

**Objectifs :** rejoindre un plus grand bassin de la population résidant dans le secteur Jeanne-Mance; renseigner la population sur leurs droits et leurs obligations en santé; diffuser de l'information sur les activités du CU; inviter les usagers à l'Assemblée générale annuelle à moindre coût (promotionnel).

## Recommandations

- Lors de l'émission des consignes sanitaires pour les résidents en CHSLD, que le gouvernement considère non seulement la protection physique des résidents, mais aussi la sauvegarde de leur autonomie décisionnelle, de leur liberté de mouvement et de leur santé psychologique.
- Améliorer les ratios des PAB dans les CHSLD, surtout le soir
- Permettre et favoriser un rôle accru pour les personnes-ressources au sein des CU

## Rapport financier

(Voir en annexe)

## Rapports d'activités des comités de résidents

Armand-Lavergne .....	23
Paul-Bruchési .....	29
Émilie-Gamelin .....	35
Ernest-Routhier .....	41
Jean-De La Lande .....	48
Manoir-de-l'Âge-d'Or .....	55
Paul-Émile-Léger .....	61

## 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

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

**Rapport d'activités 2021-2022**

---

**1- Identification****Nom du comité**

Comité des résidents d'Armand-Lavergne

**Établissement**

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)**2- Composition et portrait des membres du comité des résidents**

Actuellement, le Comité des résidents d'Armand-Lavergne compte huit (8) membres :

Présidente : Irène Boileau (résidente)

Vice-président : Marcel Morel (résident)

Trésorière : Diane Girard (résidente) et déléguée au CUJM

Secrétaire : *Poste à combler*

Conseillère : Carole Boyer (résidente)

Conseiller : George Diero (résident)

Conseiller : Michel Lévesque (résident)

Conseillère : Christiane Turgeon (famille)

Conseillère : Linda Vieira (résidente)

**3- Coordonnées de la présidente, de la répondante de l'établissement et de 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 514 940-5202, poste 7134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Annie Lasalle, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot de la présidente**

L'année 2021-2022 s'est déroulée, une fois de plus, sous le signe de la pandémie. Les nombreuses restrictions sanitaires, et les fréquentes modifications qui y ont été apportées durant l'année, ont limité les activités du comité des résidents. Le comité s'est néanmoins préoccupé des effets collatéraux de la pandémie sur la qualité de vie des résidents.

Les contraintes imposées pour protéger les résidents contre la COVID-19 ont eu pour conséquence de réduire les contacts entre les résidents et leurs proches, et d'isoler de façon importante les résidents en CHSLD. La pénurie de main d'œuvre (surtout pour les PAB) a également été très préoccupante, puisqu'elle a engendré une diminution des soins accordés aux résidents, par exemple pour l'assistance lors des repas.

#### **5- Bilan des activités**

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois. Les activités accomplies en 2021-2022 sont présentées sous chacune de ces fonctions :

##### **A) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Présence des membres du comité sur les étages lors de leurs visites lorsque permis
- Calendriers sur chacun des 12 droits remis à chaque résident avec les coordonnées du comité des résidents
- Distribution de cartes anniversaire à chaque résident, lorsque permis par les restrictions sanitaires
- Assemblée générale prévue à l'automne 2022 en présentiel si les restrictions sanitaires le permettent

##### **B-1) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**

**Des demandes, intervention et/ou suivis ont été faits relativement aux sujets suivants :**

- Nourriture : mauvais goût et manque de variété (repas et collations)
- Distribution des collations (heure de distribution et non-distribution)

- Délai de réponse lorsqu'un résident sonne sa cloche
- Usage et port du cellulaire par les employés au travail
- Utilisation du français comme langue de travail
- Savoir-être des employés du centre envers les résidents
- Bruits : paniers à linge souillé, télévision, et employés qui parlent entre eux
- Vêtements mal lavés ou perdus
- Fréquence de distribution des relevés de fiducie
- Installation d'un réseau Wi-Fi
- Propreté des micro-ondes
- Choix des menus par les résidents et accès aux menus traditionnels demandé
- Stabilité du personnel | Répartition des effectifs

## **B-2) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Sondage « Expérience usager »
- Mini-sondage parmi les membres du comité des résidents pour évaluer la qualité de la nourriture

## **C) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Suivi des observations reçues des résidents et de leurs proches sur les atteintes à leur droits dans l'obtention de soins et services, pour discussion avec la coordonnatrice lors des réunions du comité
- Courriels à la coordonnatrice et à son supérieur au CIUSSS si besoins d'action urgente

- Disponibilité de lignes téléphoniques pour le comité des résidents et le comité des usagers de Jeanne-Mance pour signaler les manquements ou autres problèmes dans l'obtention de services
- Affiches apposées au babillard pour rappeler l'existence de ressources de soutien aux résidents pendant la pandémie (lignes téléphoniques pour rejoindre le comité des résidents et le comité des usagers de Jeanne-Mance) y compris le mécanisme de plaintes

## **6- Tenue des rencontres**

Le Comité des résidents d'Armand-Lavergne a tenu sept (7) rencontres durant l'année 2021-2022 en dépit de la pandémie. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

## **7- Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Répondre aux demandes et doléances ponctuelles sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec la coordonnatrice (Projet récurrent)
- Participer aux divers comités (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services et faire reconnaître le rôle du Comité des résidents (Projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents en période post-pandémique avec l'ajout de nouveaux membres et l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance (table d'information; dissémination des activités en mode virtuel; ...) (Nouveau projet)
- Intervenir pour accroître l'offre de loisirs aux résidents, même en temps de pandémie – la musique et le karaoke sont particulièrement appréciés au centre (Nouveau projet)

## **8- Recommandations**

- Varier les collations et les repas, et inclure beaucoup de fruits
- Diminuer les bruits ambiants en réglant le problème des chariots de buanderie, et en instaurant un code de vie pour les résidents
- Augmenter les ratios des PAB, surtout le soir
- Épurer les informations trop nombreuses affichées sur les babillards

## 9- Conclusion

La majorité des doléances sont récurrentes et datent de bien avant la pandémie. Les plans d'action dans tous les domaines sont bien façonnés. La difficulté réside toujours dans leur application et, malheureusement, les résultats tardent à se manifester adéquatement. Nous tenons toutefois à souligner l'écoute et l'attitude réceptive de Madame Boucher, gestionnaire de site, relativement aux demandes des résidents.

## 10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup>	(CUCI)
- Calendriers avec les 12 droits des usagers	-
- Cartes d'anniversaire	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019) <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

<sup>2</sup> En raison de la pandémie, moins de réunions se sont tenues et aucune collation n'y ont été autorisées. Il n'y a donc pas eu de frais de réunion cette année.

## COMITÉ DES RÉSIDENTS PAUL-BRUCHÉSI

### Centre d'hébergement Paul-Bruchési

2225, rue Rachel E

Montréal (Québec) H2H 1R4

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Rapport d'activités 2021-2022

---

## 1- Identification

### Nom du comité

Comité des résidents de Paul-Bruchési

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité des résidents

Actuellement, le comité des résidents compte cinq (5) membres :

Président : (poste à pourvoir)

Vice-président : (poste à pourvoir)

Sec.-trésorier : Réjeau Beaulieu (résident)

Conseiller : Victor Bossé (résident), membre coopté

Conseillère : Marguerite Deblois (résidente)

Conseiller : Yvon Leduc (résident)

Conseillère : Isabelle Paradis (résidente), membre coopté

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

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	Poste à pourvoir	
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 Tél. : 514 940-5202, poste 7134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Annie Lasalle, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du président**

Le poste de président.e est à pourvoir présentement.

#### **5- Bilan des activités**

Les fonctions du Comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois. Les activités accomplies en 2021-2022 sont présentées sous chacune de ces fonctions :

##### **A) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Présence des membres du comité sur les étages lors de leurs visites, lorsque permis
- Babillard contenant des renseignements pour les résidents
- Calendriers sur chacun des douze droits remis à chaque résident avec les coordonnées du comité des résidents et du comité des usagers
- Assemblée générale prévue à l'automne 2022, en présentiel si les restrictions sanitaires le permettent

##### **B-1) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**

**Des demandes, interventions et/ou suivis ont été effectués quant aux sujets suivants :**

- Choix des menus par les résidents et connaissance de la procédure pour demander un changement de menu
- Stabilité du personnel/Répartition des effectifs
- Buanderie : Lavage et perte de vêtements
- Utilisation du français comme langue de travail
- Identification du personnel incluant les employés ÉPI

- Mauvaise communication entre les employés et les résidents, notamment en ce qui concerne les rendez-vous et les soins d'hygiène
- Goût et température de la nourriture
- Non-respect du plan de soins de la part des physiothérapeutes et des ergothérapeutes
- Délai de réponse aux cloches
- Installation du réseau Wi-Fi dans le centre
- Heures du lever et du coucher pour les résidents ayant besoin d'aide

### **B-2) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Sondage « satisfaction usagers »

### **C) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Suivi des observations reçues des résidents et de leurs proches sur les atteintes à leur droits dans l'obtention de soins et services, pour discussion avec la coordonnatrice lors des réunions du comité
- Courriels à la coordonnatrice et à son supérieur au CIUSSS si besoin d'action urgente
- Disponibilité d'une ligne téléphonique pour le comité des résidents et d'une ligne pour le comité des usagers de Jeanne-Mance pour signaler les manquements ou autres problèmes dans l'obtention de services
- Affiches apposées au babillard pour rappeler l'existence de ressources de soutien aux résidents pendant la pandémie (lignes téléphoniques pour rejoindre le comité des résidents et le comité des usagers) y compris le mécanisme de plaintes

### **6-Tenue des rencontres**

Le comité des résidents de Paul-Bruchési a tenu six (6) rencontres durant l'année 2021-2022 en dépit de la pandémie. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance.

## **7- Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Intensifier les efforts de recrutement de membres auprès des résidents et de leurs familles (Projet récurrent)
- Répondre aux demandes et doléances ponctuelles sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec la coordonnatrice (Projet récurrent)
- Participer aux divers comités du centre Paul-Bruchési (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services et faire reconnaître le rôle du CR (Projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents en période post-pandémique (Nouveau projet)
- Distribuer des cartes anniversaire à chaque résident

## **8- Conclusion**

L'année qui se termine a été difficile pour tous les résidents compte tenu de la pandémie et des restrictions sanitaires qui y étaient associées. Les résidents ont été marqués au plan social, physique et psychologique par les restrictions concernant les loisirs, les visites et les regroupements. De même, le manque de personnel a causé des bris de services, à Paul-Bruchési comme dans les autres centres.

L'année 2021-2022 a également été une année de changements au sein du Comité des résidents du centre Paul-Bruchési, suite à un décès et à quelques départs. Mme Harton, gestionnaire de site, a été d'une grande aide dans la recherche de nouveaux membres pour le comité, et nous la remercions. Grâce à ses efforts, deux nouveaux membres se sont ajoutés en fin d'année, ce qui devrait permettre au comité de mieux remplir sa mission de représentation et d'assistance à tous les résidents du centre.

## **9- Recommandations**

- Maintenir l'offre d'activités et de loisirs durant la pandémie, et permettre aux résidents de recevoir la visite de leurs proches même en période de restrictions sanitaires
- Améliorer les communications entre les gestionnaires, les employés et les résidents

**10- Rapport financier**

<b>Dépenses (codes budgétaires)</b>	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup>	(CUCI)
- Calendriers des droits des usagers	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019) <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

<sup>2</sup> En raison de la pandémie, moins de réunions se sont tenues et aucune collation n'y ont été servies. Il n'y a donc pas eu de frais de réunion cette année.

## COMITÉ DES RÉSIDENTS ÉMILIE-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

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Rapport d'activités 2021-2022

---

**1- Identification****Nom du comité**

Comité des résidents d'Émilie-Gamelin

**Établissement**

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)**2- Composition et portrait des membres du comité des résidents**

Actuellement, le comité compte quatre (4) membres :

Président : Robert Robichaud (famille) et délégué au CUJM

Vice-présidente : Micheline Dion (famille)

Secrétaire-trésorière : Francine Madgin (famille)

Conseiller : Boris Koslov (famille)

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

<b>FONCTION</b>	<b>IDENTITÉ</b>	<b>COORDONNÉES</b>
Président du comité	Robert Robichaud	1440, rue Dufresne Montréal (Québec) H2K 3J3 <a href="mailto:robertrobichaud270@gmail.com">robertrobichaud270@gmail.com</a>
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 Tél. : 514 940-5202, poste 7134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Annie Lasalle, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 Tél. : 514 940-5202, poste 8324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du président**

L'année 2021-2022 s'est déroulée comme la précédente, sous le signe de la Covid-19. En avril, la province vivait la fin d'une nième vague pandémique et, après plusieurs mois de difficile confinement, les résidents ont enfin pu profiter de la reprise progressive des loisirs, des activités et des visites de leurs proches. Ce moment de répit a toutefois été de bien courte durée. Deux autres vagues pandémiques ont frappé à Noël, puis en mars. La pandémie, l'isolement et les changements fréquents dans les restrictions sanitaires, ont été extrêmement néfastes pour la santé physique et psychologique des résidents, et sur leur quotidien. La pandémie a également causé l'absence de plusieurs employés et une rareté de la main d'œuvre, ce qui a créé des bris de services et une pression supplémentaire sur les résidents.

Pendant toute l'année, le comité s'est préoccupé des effets collatéraux de la pandémie sur la qualité de vie des résidents. Le recrutement de nouveaux membres pour le Comité des résidents a également été au centre de toutes les activités du Comité en 2021-2022.

#### **5- Bilan des activités**

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois. Les activités accomplies en 2021-2022 sont présentées sous chacune de ces fonctions :

##### **A) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Présence des membres du comité sur les étages lors de leurs visites lorsque permis
- Calendriers sur chacun des 12 droits remis à chaque résident avec les coordonnées du comité des résidents et du comité des usagers
- Cartes d'anniversaire distribuées par la poste à chaque résident avec les coordonnées du comité des usagers
- Assemblée générale prévue à l'automne 2022, en présentiel si les restrictions sanitaires le permettent

##### **B-1) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

**Demandes, interventions et/ou suivis relativement aux sujets suivants :**

- Nourriture : Choix des menus par les résidents, mauvais goût de la nourriture servie
- Ménage des chambres des résidents
- Accessibilité des activités d'exercice physique et offre de loisirs pendant la pandémie

- Utilisation du français comme langue de travail
- Interdiction pour certains employés de porter un cellulaire sur eux pendant les heures de travail
- Installation d'un réseau Wi-Fi pour tout le centre
- Manque de places à la cafétéria en raison de la pandémie, mais aussi en raison de l'utilisation de la cafétéria par les résidents du centre de jour
- Délai lorsqu'un résident utilise sa cloche
- Identification des employés qui sont responsables des soins et des services pour chaque résident
- Horaire de la coiffeuse
- Buanderie : vêtements mal lavés ou perdus

## **B-2) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Sondage « satisfaction usager »

## **C) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Suivi des observations reçues des résidents et de leurs proches sur les atteintes à leur droits dans l'obtention de soins et services, pour discussion avec le coordonnateur lors des réunions du comité
- Courriels au coordonnateur et à son supérieur au CIUSS si besoins d'action urgente
- Disponibilité d'une ligne téléphonique pour le comité des résidents, et aussi d'une ligne téléphonique pour le comité des usagers de Jeanne-Mance, pour signaler les manquements ou autres problèmes dans l'obtention de services
- Affiches apposées près des ascenseurs à tous les étages d'Émilie-Gamelin pour rappeler l'existence de ressources de soutien aux résidents pendant la pandémie (lignes téléphoniques pour rejoindre le comité des résidents et le comité des usagers de Jeanne-Mance) y compris le mécanisme de plaintes.

## **6- Tenue des rencontres**

Le Comité des résidents d'Émilie-Gamelin a tenu six (6) rencontres durant l'année 2021-2022 en dépit de la pandémie. Les réunions se sont toutes déroulées en visio-conférence, avec l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance.

## **7- Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

Le comité des résidents d'Émilie-Gamelin entend poursuivre ses efforts en 2022-2023 pour mieux servir les résidents et leurs familles, particulièrement avec les projets suivants :

- Intensifier les efforts de recrutement de membres auprès des résidents et de leurs familles (Projet récurrent)
- Répondre aux demandes et doléances ponctuelles sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec le coordonnateur (Projet récurrent)
- Participer aux divers comités d'Émilie-Gamelin (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services et faire reconnaître le rôle du comité des résidents (Projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents en période post-pandémique avec l'ajout de nouveaux membres et l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance (table d'information; dissémination des activités en mode virtuel; ...) (Nouveau projet)

## **8- Recommandations**

- Le comité des résidents doit trouver d'autres membres, notamment des membres résidents dans le centre, afin de mieux protéger l'ensemble des résidents et de faciliter les suivis. Afin de l'aider dans cette mission, il serait utile que le comité des résidents puisse avoir accès aux coordonnées des résidents et de leurs proches.
- Réaménagement de la terrasse, en délimitant clairement l'espace réservé aux fumeurs, ce qui permettrait aux non-fumeurs de se réappropriier la terrasse sans être incommodés par la fumée de cigarette.

## **9- Conclusion**

Le comité des résidents d'Émilie-Gamelin a perdu plusieurs membres cette année, et la pandémie a compliqué le recrutement et la tenue de réunion. Nous sommes donc activement à la recherche de nouveaux membres, et le soutien et la participation du comité des usagers de Jeanne-Mance demeurent indispensables à la réalisation des activités de notre comité.

**10- Rapport financier**

<b>Dépenses (codes budgétaires)</b>	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup>	
- Calendriers des droits des usagers (nb. 160)	(CUCI)
- Cartes anniversaire (nb. 120)	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019) <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

<sup>2</sup> En raison de la pandémie et de l'absence de résidents parmi les membres du CR, les réunions du comité se sont toutes tenues en visio-conférence Zoom. Il n'y a donc pas eu de frais de réunion cette année.

## 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

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Rapport d'activités 2021-2022**

---

**1- Identification****Nom du comité**

Comité des résidents d'Ernest-Routhier

**Établissement**

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)**2- Composition et portrait des membres du comité des résidents**

Actuellement, le comité des résidents compte six (6) membres :

Présidente : Éline Aubertin (résidente)

Vice-président : *poste à combler*

Secrétaire-trésorière : Nicole Forcier (famille)

Conseillère : Lise Hurtubise (bénévole) et déléguée au CUJM

Conseiller : Sylvain Morin (résident)

Conseillère : Marileine Péliou (famille)

Conseiller : Daniel Turcot (résident)

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

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente du comité	Éline Aubertin	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 514 940-5202, poste 7134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Annie Lasalle, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot de la présidente**

L'année 2021-2022, tout comme la précédente, s'est déroulée sous le signe de la Covid-19. En avril la province vivait la fin d'une nième vague pandémique puis, après plusieurs mois de difficile confinement, les résidents ont pu profiter de la reprise progressive des loisirs, activités et visites de leurs proches. Ce moment de répit a toutefois été de bien courte durée. Deux autres vagues pandémiques ont frappé le centre Ernest-Routhier de plein fouet à Noël, puis en mars. La pandémie, l'isolement et les changements fréquents dans les consignes, les restrictions sanitaires et les politiques, ont été extrêmement néfastes pour la santé physique et psychologique des résidents, et sur leur quotidien.

La pandémie a également causé l'absence de plusieurs employés et une rareté de la main d'œuvre, ce qui a créé des bris de services et une pression supplémentaire sur les résidents. Les repas qui ont été offerts aux résidents pendant plusieurs semaines (menu d'urgence offert suite à cette rareté de main d'œuvre) avaient mauvais goût, étaient froids, et étaient servis en quantité insuffisante.

On ne sait pas à quel moment se terminera cette pandémie, mais il serait souhaitable que les CHSLD et le gouvernement soient enfin en mesure de s'adapter à cette nouvelle réalité. Les services alimentaires et de loisirs devraient être maintenus même pendant les différentes vagues de la pandémie, et il faudrait s'assurer de favoriser les mesures visant à contrer l'isolement des résidents.

#### **4- Bilan des activités**

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois. Les activités accomplies en 2021-2022 sont présentées sous chacune de ces fonctions :

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

- Présence de membres du comité résidents sur les étages
- Présentoirs contenant des dépliants sur les droits des usagers installés dans des endroits stratégiques du centre
- Cartes d'anniversaire distribuées à chaque résident avec les coordonnées du comité des résidents
- Assemblée générale prévue à l'automne 2022, en présentiel si les restrictions sanitaires le permettent

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

### **Des demandes, représentations et/ou suivis ont été faits relativement aux sujets suivants :**

- Terrasse : respect de la section réservée aux non-fumeurs et difficulté d'accès pour les résidents avec des limitations physiques
- Meilleure propreté des lieux (chambres et espaces communs), et désencombrement des douches
- Délai de réponse lorsqu'un résident sonne sa cloche
- Stabilité du personnel
- Air ambiant sans fumée (certains résidents fument à des endroits interdits)
- Installation d'un réseau Wi-Fi
- Bonification des loisirs lorsque les règles sanitaires le permettent, et demandes pour des activités de loisirs créatifs
- Paniers de lavage très bruyants
- Repas : utilisation fréquente d'ustensiles et d'assiettes jetables; mauvaise qualité de la nourriture servie (par ex. pain moisi et morceau de plastique dans le repas); rôties non-comestibles au déjeuner; nourriture froide, de mauvais goût, et servie en quantité insuffisante lors du menu d'urgence
- Collations non servies lorsque les résidents participent à des activités de loisirs
- Interdiction du port du cellulaire par certains employés lorsqu'ils travaillent
- Horaire du lever et du coucher inapproprié pour certains résidents qui ont besoin d'assistance
- Problèmes de communication entre les employés et les résidents, notamment en ce qui concerne les rendez-vous et le transport adapté

## **b. Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Sondage « Expérience usager »

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

- Suivi des observations reçues des résidents et de leurs proches sur les atteintes à leur droits dans l'obtention de soins et services, pour discussion avec la coordonnatrice lors des réunions du comité
- Courriels à la coordonnatrice et à son supérieur au CIUSSS si besoins d'action urgente
- Disponibilité d'une ligne téléphonique pour le comité des résidents, et d'une ligne pour le comité des usagers de Jeanne-Mance, pour signaler les manquements ou autres problèmes dans l'obtention de services
- Affiches apposées au babillard pour rappeler l'existence de ressources de soutien aux résidents pendant la pandémie (lignes téléphoniques pour rejoindre le comité des résidents et le comité des usagers) y compris le mécanisme de plaintes

## **6- Tenue des rencontres**

Le comité des résidents d'Ernest-Routhier a tenu six (6) rencontres durant l'année 2021-2022 en dépit de la pandémie. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance.

## **7- Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Poursuivre les efforts de recrutement de membres auprès des résidents et de leurs familles (Projet récurrent)
- Répondre aux demandes et doléances ponctuelles sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec la coordonnatrice (Projet récurrent)
- Participer aux divers comités d'Ernest-Routhier (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services et faire reconnaître le rôle du comité des résidents (Projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents en période post-pandémique avec l'ajout de nouveaux membres et l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance (table d'information; dissémination des activités en mode virtuel; ...) (Nouveau projet)

## **8- Recommandations**

- Mettre en place un plan pour pallier à la rareté de la main d'œuvre et aux bris de service, notamment en prévoyant des services alimentaires adéquats et en éliminant le recours au menu d'urgence
- Mettre en place des mesures pour contrer l'isolement des résidents, surtout pendant les vagues pandémiques
- Réaménager la cour extérieure en délimitant de façon précise l'espace réservé aux fumeurs
- Permettre aux non-fumeurs de se réappropriier la cour extérieure, en installant des auvents, tables, chaises, et autres (à l'écart de la zone pour les fumeurs)
- Profiter de l'été, qui a tendance à être une saison pendant laquelle il y a moins de vagues pandémiques, pour organiser des activités extérieures lorsque la température le permet
- Prévoir un menu d'été avec encore plus de repas légers et frais

## **9- Conclusion**

Les programmes mis de l'avant par les administrateurs sont excellents et les réponses à nos préoccupations sont adéquates. C'est toujours la mise en œuvre qui fait défaut et qui demeure trop souvent aléatoire par la suite.

**10- Rapport financier**

<b>Dépenses (codes budgétaires)</b>	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup>	(CUCI)
- Calendriers avec les 12 droits des usagers	-
- Cartes anniversaire	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019) <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

<sup>2</sup> En raison de la pandémie, moins de réunions se sont tenues et aucune collation n'y ont été autorisées. Il n'y a donc pas eu de frais de réunion cette année.

## COMITÉ DES RÉSIDENTS JEAN-DE LA LANDE

---

### **Centre d'hébergement Jean-De La Lande**

4255, ave. Papineau  
Montréal (Québec) H2H 2P6

### **Comité des résidents Jean-De La Lande**

**Téléphone : 514 526-4981, poste 8624**

Comité des usagers de Jeanne-Mance

Téléphone : 514 861-9331, poste 8324

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Rapport d'activités 2021-2022**

---

**1- Identification****Nom du comité**

Comité des résidents de Jean-De La Lande

**Établissement**

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)**2- Composition et portrait des membres du comité :**

Actuellement, le comité des résidents compte sept (7) membres :

Présidente par intérim depuis le 14 février 2022: Maryse Lucbert (bénévole)

(Président jusqu'au 3 février 2022: Yves Lévesque (bénévole))

Vice-président par intérim depuis le 14 février 2022: Sylvain Laniel (famille)

(Vice-présidente jusqu'au 14 février 2022 : Maryse Lucbert (bénévole))

Secrétaire : Robert Boulanger (résident)

Trésorier : Alain Vo (famille)

Conseillère : Diane Brassard (famille)

Conseillère : Diane Gagnon (résidente)

Conseiller : Georges Hallis (résident)

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

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Présidente par intérim du comité	Maryse Lucbert	Comité de résidents Jean-De La Lande 4255, ave. Papineau Montréal (Québec) H2H 2P6 514 526-4981, poste 8624 <a href="mailto:marienyal@yahoo.ca">marienyal@yahoo.ca</a>
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 514 940-5202, poste 7134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource du comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Annie Lasalle, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot de la présidente par intérim**

Depuis 2020 mais encore en 2021 et 2022, la pandémie de COVID-19 a limité les activités du comité des résidents ainsi que l'accès de ses membres au Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Jean-De La Lande (JDLL). En revenant en présence à JDLL à la réunion du 28 mars 2022, les membres du comité ont été soulagés par l'allègement des mesures Covid-19 leur permettant de renouer avec leurs proches hébergés mais ont pu constater toute l'ampleur des dommages collatéraux de la pandémie sur les résidents, tels que le déconditionnement physique, cognitif et psychologique (dépression), ainsi que la dénutrition et la déshydratation.

En 2021-2022, nous avons constaté encore beaucoup de bris de service et d'absentéisme du personnel à cause de la COVID-19, affectant la qualité des soins et des services aux résidents. Il y a assez d'employés PAB mais il manque d'infirmier.es, de spécialistes ergothérapeutes, psychologues, etc. Par contre, certains soins et activités de loisirs ont pu reprendre grâce à la levée des mesures, à l'embauche d'employés et au retour de certains bénévoles. Les équipes de prévention des infections (ÉPI) sont encore sur place pour s'assurer du respect des mesures de protection qui continuent de protéger les résidents. La cafétéria, le fumoir, les aires communes, etc. ont été rouverts aux résidents et aux proches en mars 2022.

Après M. Frédérick Boulé, plusieurs gestionnaires de site se sont succédés mais nous avons enfin plus de stabilité depuis que Mme Ninette Moïse est devenue la gestionnaire et une précieuse collaboratrice soucieuse du bien-être des employés, des résidents et de leurs proches-aidants. Mme Moïse assiste à toutes les réunions du comité et répond avec diligence aux demandes ou plaintes venant de résidents, des proches ou des membres du comité. Après s'être beaucoup succédés, les chefs d'unité ont enfin été tous embauchés.

#### **5- Bilan des activités**

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois. Les activités accomplies en 2021-2022 sont présentées sous chacune de ces fonctions :

##### **A) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Présence des membres du comité des résidents sur les étages lors de leurs visites lorsque permis
- Calendriers sur chacun des 12 droits des usagers remis à chaque résident.e avec les coordonnées du Comité des usagers de Jeanne-Mance

- Distribution aux résidents de cartes d'anniversaire par la poste ou en présence, selon les restrictions sanitaires en vigueur
- Assemblée générale annuelle prévue en septembre 2022, en présentiel

### **B-1) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**

#### **Des demandes, représentations et/ou suivis ont été faits relativement aux sujets suivants :**

- Accorder le 1<sup>er</sup> choix de menu aux résidents, et accès aux menus traditionnels
- Retour au menu varié et plus goûteux pré-pandémique
- Contenu du plateau / Quantité et température de la nourriture servie
- Stabilité du personnel / Répartition des effectifs / Demande d'embauche d'employés
- Changement de culottes d'incontinence plus souvent et réponse aux cloches d'appel
- Lavage des mains et du visage avant et après les repas, et des tablettes des fauteuils roulants après les repas
- Usage et port du cellulaire interdits aux étages de soins par les employés au travail
- Utilisation du français comme langue de travail
- Identification visible du personnel incluant les employés ÉPI
- Soins et services personnalisés (heure du lever et du coucher, etc.)
- Maintien de l'exercice physique, des loisirs, des moments de plaisir et de stimulation
- Savoir-être des employés : laisser la priorité aux résidents à mobilité réduite dans les ascenseurs, privilégier la bienveillance et le Programme « De tout cœur avec vous »
- État de compte détaillé et services de fiducie
- Installation du réseau Wi-Fi
- Climatisation

## **B-2) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Sondage « Expérience usager »

## **C) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Suivi des observations reçues par les résidents et leurs proches sur les atteintes à leur droits dans l'obtention de soins et services pour discussion avec la gestionnaire de site lors des réunions du comité
- Courriels à la gestionnaire et à sa supérieure au CIUSSS si besoins d'action urgente
- Rétablissement de la ligne téléphonique du Comité des résidents qui avait été coupée, et disponibilité du téléphone et courriel du CUJM pour signaler les manquements ou autres problèmes dans l'obtention de services
- Affiches apposées à quelques babillards pour rappeler l'existence de ressources de soutien aux résidents pendant la pandémie (lignes téléphoniques pour rejoindre le Comité des résidents et le CUJM) y compris le mécanisme de plaintes.

## **6 - Tenue des rencontres**

Le comité des résidents de JDLL a tenu six (6) rencontres durant l'année 2021-2022 en dépit de la pandémie. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du Comité des usagers Jeanne-Mance.

- Jusqu'en novembre 2021, les réunions du comité ont eu lieu en mode hybride, avec certains membres de famille ou bénévoles en virtuel. Les membres hébergés étaient présents au centre, tout comme l'étaient la gestionnaire de site Mme Moïse, certains membres de famille ou bénévoles, et la personne-ressource du Comité des usagers de Jeanne-Mance (M. Olivier Villeneuve ou Mme Annie Lasalle), qui faisait la prise de note.
- Les réunions de décembre et de janvier ont été annulées en raison de la 5<sup>e</sup> vague de Covid.
- La réunion de février a eu lieu en mode hybride, avec tous les bénévoles et membres de famille en virtuel, tandis que la gestionnaire de site et la personne-ressource du CUJM étaient présentes en personne avec les résidents du centre.
- Les réunions en présentiel ont repris le 28 mars 2022, présidées par Mme Lucbert, nouvelle présidente par intérim, assistée de Mme Lasalle pour la prise de note et son précieux soutien technique.

## **7 - Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Répondre aux demandes et doléances ponctuelles sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec la gestionnaire de site (projet récurrent)
- Participer aux comités de JDLL (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services.
- Faire connaître le rôle du CR aux résidents, proches, employés (projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents en période post-pandémique avec l'ajout de nouveaux membres et l'appui du comité des usagers JM (table d'information; dissémination des activités en mode virtuel; distribution de matériels promotionnels aux résidents et aux proche aidants...) (Nouveau projet)

## **8- Recommandations pour 2022-2023**

1. En cas de futures pandémies, ne pas limiter l'accès au CHSLD Jean-De La Lande pour les membres du Comité des résidents et les proches, essentiels au bien-être physique et mental des résidents et qui respectent les mesures de prévention et contrôle des infections (PCI) : masque, distanciation, etc.
2. Continuer d'offrir aux résidents une alimentation et des soins et services de qualité, des activités de loisirs ou autres, individuelles aux chambres ou en groupe, afin de prévenir le déconditionnement physique, cognitif et psychologique (dépression) des résidents.
3. Continuer les campagnes de recrutement de personnel et de bénévoles afin d'éviter les bris de service et la détérioration de la qualité des soins et services aux résidents.
4. Encourager le savoir-être du personnel : bienveillance des résidents, des proches et des membres du comité, identification visible, utilisation du français au travail mais pas du téléphone cellulaire.
5. Offrir de bons services de Vidéotron, de WIFI, de climatisation, de fiducie et d'états de compte, etc.
6. Promouvoir les droits des résidents, le rôle et les fonctions du Comité des résidents auprès des résidents, des proches et des employés.

## 9- Conclusion

Dans le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, sur le territoire de Jeanne-Mance, le CHSLD Jean-De La Lande a été le plus affecté par la Covid-19 mais moins à la dernière vague depuis décembre 2021 avec 90 cas et 6 décès, alors qu'il y avait eu 206 cas et 88 décès aux vagues précédentes.

Avec la stabilisation du personnel, la reprise de soins interrompus pendant la pandémie, d'activités de loisirs, de stimulation physique, cognitive et psychologique, la diminution de la pandémie avec des moyens comme les vaccins, les médicaments pour la Covid, les mesures de protection (masques, distanciation, etc.), nous espérons que l'amélioration de la qualité soins et des services pour nos résidents se poursuivra. Le CHSLD Jean-De La Lande sera mieux préparé dans l'éventualité d'une autre pandémie de Covid ou autre, afin d'éviter de telles pertes humaines et l'altération de la qualité de vie pour nos résidents. Les victimes de la pandémie resteront à jamais dans le cœur et les pensées de leurs proches, des membres du comité des résidents et des autres résidents qui leur ont survécu.

Je remercie les membres du comité des résidents de Jean-De La Lande pour leur dévouement auprès des résidents, même à distance; les personnes-ressources du CUJM, M. Oliver Villeneuve et Mme Annie Lasalle, pour leur soutien moral et technique ainsi que M. Bruno Guillot-Hurtubise, président du CUJM, pour ses précieux conseils et son efficacité pour faire aboutir des causes et problématiques au-delà de Jean-De La Lande, au CUCI, au CIUSSS ou au Ministère de la santé et des services sociaux.

## 10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup>	(CUCI)
- Calendriers des droits des usagers (nb. 250)	-
- Cartes d'anniversaire (nb. 250)	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019) <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

<sup>2</sup> En raison de la pandémie, moins de réunions se sont tenues. La seule collation a été servie à la réunion du 28 mars 2022 et c'est la cafétéria de JDLL qui l'a préparée pour le CR. Il n'y a donc pas eu de frais associés aux réunions.

## **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

[cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Rapport d'activités 2021-2022**

---

## 1- Identification

### Nom du comité

Comité des résidents du Manoir-de-l'Âge-d'Or

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents compte quatre (4) membres :

Président : Lucien Landry (proche)

Vice-président : Michel Brousseau (résident)

Secrétaire : (poste vacant)

Trésorier : (poste vacant)

Conseiller : Daniel Gignac (résident)

Conseiller : Daniel Deschênes (résident)

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

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	M. Lucien Landry	3430, rue Jeanne-Mance, Montréal (Québec) H2X 2J9 Tél. : 514 523-3843
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 Tél. : 514 940-5202, poste 7134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource du Comité des usagers de Jeanne-Mance et des comités de résidents	Annie Lasalle, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du président**

L'année 2022-2022 a été à l'image de la précédente, avec la pandémie de COVID-19 qui se poursuit. Les activités du comité des résidents ont à nouveau été réduites en raison de la pandémie et des contraintes imposées pour protéger les résidents. Ces mesures et la pandémie ont eu des conséquences néfastes sur la santé de nos résidents, en créant beaucoup d'isolement et en réduisant les contacts avec les résidents et leurs proches. Le comité s'est grandement préoccupé des effets collatéraux de la pandémie sur la qualité de vies des résidents.

Des échanges réguliers ont eu lieu avec le nouveau gestionnaire de site, M. Othman Messas, et nous sommes très heureux de constater que son poste, qui était à l'origine temporaire, a été récemment confirmé de façon permanente. Nous le remercions pour sa précieuse collaboration et sa grande écoute. Nous apprécions nos communications avec lui et sa disponibilité pour répondre à l'ensemble des besoins des résidents.

#### **5- Bilan des activités**

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois. Les activités accomplies en 2021-2022 sont présentées sous chacune de ces fonctions :

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

- Documentation écrite remise aux résidents, particulièrement un calendrier pour l'année 2022 comportant l'énonciation des 12 droits des usagers et l'adresse et le numéro de téléphone du comité de résidents
- Assemblée générale prévue à l'automne 2022, en présentiel si les restrictions sanitaires le permettent

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

**Des demandes, interventions et/ou suivis ont été effectués relativement aux sujets suivants :**

- Loisirs : Maintien de l'exercice physique et des loisirs, durant et après la pandémie; sondage indiquant un faible taux de satisfaction de la part des résidents qui participent aux loisirs
- Communications : sondage indiquant que les résidents doivent répéter souvent les mêmes informations

- Nombre d'ascenseurs insuffisants et souvent brisés
- Stabilité et recrutement du personnel
- Fumeurs : accès au fumoir, nécessité de porter un tablier, qualité de l'air dans le fumoir et contrôle des aires sans fumée
- Installation du réseau Wi-fi
- Utilisation et port du cellulaire par les employés au travail
- Utilisation de la langue française comme langue de travail des employés
- Peinture et rénovations nécessaires au centre
- Bruit : certains employés qui parlent fort dans les chambres et dans les corridors, certains résidents qui écoutent la musique trop fort
- Rédaction d'un code de vie pour les résidents
- Dépanneur : manque de variété des produits offerts
- Utilisation de jaquettes plus respectueuses de la dignité des résidents

#### **b. Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Sondage « expérience usager »

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

- Suivi des observations reçues des résidents et de leurs proches sur les atteintes à leur droits dans l'obtention de soins et services, pour discussion avec le/la coordonnateur/trice lors des réunions du comité
- Rencontres avec le coordonnateur ou courriels au coordonnateur ou à son supérieur au CIUSSS si besoins d'action urgente

- Disponibilité d'une ligne téléphonique pour le comité des résidents et d'une ligne téléphonique pour le comité des usagers de Jeanne-Mance pour signaler les manquements ou autres problèmes dans l'obtention de services
- Affiches apposées au babillard pour rappeler l'existence de ressources de soutien aux résidents pendant la pandémie (lignes téléphoniques pour rejoindre le comité des résidents et le comité des usagers de Jeanne-Mance) y compris le mécanisme de plaintes

## **6- Tenue des rencontres**

Le Comité des résidents du Manoir-de-l'Âge-d'Or a tenu six (6) rencontres durant l'année 2021-2022 en dépit de la pandémie. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du comité des usagers Jeanne-Mance et la précieuse collaboration de sa personne-ressource.

## **7- Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Intensifier les efforts de recrutement de membres auprès des résidents et de leurs familles, en favorisant la présence des résidents au sein du comité (projet récurrent)
- Répondre aux demandes et doléances ponctuelles sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec la coordonnatrice (projet récurrent)
- Participer aux divers comités du Manoir-de-l'Âge-d'Or (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services et faire reconnaître le rôle du CR (projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents en période post-pandémique avec l'ajout de nouveaux membres et l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance (table d'information; dissémination des activités en mode virtuel; ...) (nouveau projet)

## **8- Recommandations**

- Donner aux comités de résidents les moyens de réaliser leurs objectifs, en expliquant et en détaillant des procédures ou des façons de faire pour concrétiser leur rôle et leurs fonctions
- Permettre plusieurs activités et loisirs même en temps de pandémie
- Assurer un meilleur suivi des demandes du comité des résidents
- Favoriser les échanges entre le comité des résidents, les résidents, les parents et les aidants naturels, par exemple en organisant une ou plusieurs rencontres annuelles

## 9- Conclusion

Au Manoir-de-l'Âge-d'Or, les membres du comité des résidents ont pu exprimer avec facilité leurs préoccupations au nouveau coordonnateur. La pandémie a fait en sorte que les priorités et leurs énergies ont été consacrées au contrôle de la situation. Tous les résidents ont souffert de la pandémie et, au moment où se termine notre année, le 31 mars, nous pouvons apercevoir une petite amélioration de la situation.

Bienvenue au nouveau coordonnateur!

## 10- Rapport financier

Dépenses (codes budgétaires)	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup>	(CUCI)
- Calendriers des droits des usagers	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
- Cartes d'anniversaires	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019) <sup>2</sup>	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau ont été imputés au CUJM.

<sup>2</sup> En raison de la pandémie, moins de réunions se sont tenues et aucune collation n'a été servie. Il n'y a donc pas eu de frais de réunion cette année.

## 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](mailto:crpel@outlook.com)

**Rapport d'activités 2021-2022**

---

## 1- Identification

### Nom du comité

Comité des résidents de Paul-Émile-Léger

### Établissement

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

[www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

## 2- Composition et portrait des membres du comité

Actuellement, le comité des résidents de PEL compte dix (10) membres :

Président : Diego D'Amico (résident)

Vice-présidente : Francene Campbell (résidente)

Secrétaire : Louise Lajoie (famille)

Trésorier : *Poste à combler*

Conseiller : Nicolas Beaulieu (résident)

Conseillère : Mireille Breton (résidente)

Conseillère : Johanne Cusson (famille)

Conseillère : Lise Cusson (résidente)

Conseiller : Manuel Dionne (résident)

Conseillère : Natacha Piquette (résidente)

Conseillère : Sonia Thibault (résidente)

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

FONCTION	IDENTITÉ	COORDONNÉES
Président du comité	Diego D'Amico	66, boul. René-Lévesque Est, ch. 800 Montréal (Québec) H2X 1N3 438 381-6686 <a href="mailto:diego.damico@icloud.com">diego.damico@icloud.com</a>
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 514 940-5202, poste 7134 <a href="mailto:carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>
Personne-ressource du CUJM et des CR	Annie Lasalle, Personne-ressource	66, boul. René-Lévesque E, bur. B 318-1 Montréal (Québec) H2X 1N3 514 861-9331, poste 8324 <a href="mailto:cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca">cujm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca</a>

#### **4- Mot du président**

L'année qui se termine a encore une fois été une année difficile, en raison de la Covid et des nombreux changements dans les restrictions sanitaires. Les contraintes imposées durant les différentes vagues de la pandémie ont eu pour conséquence d'isoler les résidents. Le comité des résidents s'est beaucoup préoccupé des effets collatéraux de la pandémie sur la qualité de vies des résidents, et veut continuer d'en faire encore plus l'an prochain.

#### **5- Bilan des activités**

Les fonctions du comité des résidents sont prévues par la Loi (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*) et sont au nombre de trois. Les activités accomplies en 2021-2022 sont présentées sous chacune de ces fonctions :

##### **A) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Présence des membres du comité sur les étages lors de leurs visites lorsque permis
- Calendriers sur chacun des douze droits remis à chaque résident avec les coordonnées du comité des résidents
- Cafés-rencontres avec les proches aidants
- Cafés-rencontres Dumesnil avec les résidents
- Assemblée générale prévue à l'automne 2022, en présentiel si les restrictions sanitaires le permettent

##### **B-1) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie**

###### **Demandes, représentations et/ou suivis concernant les sujets suivants :**

- Stabilité du personnel | Répartition des effectifs
- Utilisation et port du cellulaire sur les lieux de travail
- Ménage des chambre des résidents, des salles de bain et des espaces communs, désencombrement des chambres et des salles de bain

- Accès au jardin
- Buanderie : Nettoyage et étiquetage des vêtements des résidents
- Installation des climatiseurs
- Réouverture du café
- Craintes de représailles en cas de plaintes des résidents
- Délai de réponse lorsqu'un résident utilise sa cloche, pour une demande reliée à l'hygiène personnelle ou autre
- Travaux d'amélioration et de rénovation du 3<sup>e</sup> étage
- Mésententes entre les employés, et employés qui discutent de certaines problématiques devant les résidents
- Fréquence de changement des culottes d'incontinence et utilisation de deux culottes au lieu d'une seule
- Diminution des services de fiduciaire
- Installation de nouveaux téléphones au niveau des résidents qui utilisent un fauteuil roulant; déplacement des cadres et des affiches sur les murs pour qu'ils soient également installés à la bonne hauteur
- Mauvais fonctionnement des ascenseurs, et utilisation des ascenseurs par les employés au détriment des résidents
- Heures auxquelles certains résidents sont levés ou couchés
- Utilisation par des employés des stationnements réservés aux proches aidants
- Mauvaise qualité de la nourriture servie (brûlée ou mauvaise au goût)
- Durant les vagues pandémiques : problèmes de communication avec les proches à l'extérieur du centre, isolement, annulation des loisirs et des activités
- Machines distributrices : entretien déficient et coût élevé des items offerts

## **B-2) Évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- Sondage « Expérience usager »
- Cafés-rencontre pour les proches aidants et pour les résidents

## **C) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Suivi des observations reçues des résidents et de leurs proches sur les atteintes à leur droits dans l'obtention de soins et services, pour discussion avec le coordonnateur lors des réunions du comité
- Courriels au coordonnateur et à son supérieur au CIUSSS si besoins d'action urgente
- Disponibilité d'une ligne téléphonique pour le comité des résidents, ainsi que pour le comité des usagers de Jeanne-Mance, afin de signaler les manquements ou autres problèmes dans l'obtention de services
- Création d'une adresse courriel pour le comité des résidents
- Affiches apposées au babillard pour rappeler l'existence de ressources de soutien aux résidents pendant la pandémie, les coordonnées du comité des résidents et du comité des usagers, et le mécanisme de plaintes

## **6- Tenue des rencontres**

Le Comité des résidents de PEL a tenu sept (7) rencontres durant l'année 2021-2022 en dépit de la pandémie. Les réunions se sont déroulées avec l'appui du Comité des usagers de Jeanne-Mance.

## **7- Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Répondre aux demandes et doléances ponctuelles sur les services et la qualité de vie des résidents et faire le suivi avec le coordonnateur (projet récurrent)
- Participer aux divers comités de PEL (ex. : amélioration) dans l'organisation des soins et des services et faire reconnaître le rôle du comité des résidents (projet récurrent)
- Accroître la présence et la visibilité du comité des résidents en période post-pandémique avec l'appui du comité des usagers de Jeanne-Mance (table d'information; dissémination des activités en mode virtuel; documents affichant les coordonnées du comité des résidents, etc. (nouveau projet)
- Tenir des cafés-rencontres lorsque permis (projet récurrent)
- Créer une charte de vie des résidents (nouveau projet)
- Créer de nouveaux outils promotionnels propres à PEL, ou individualiser ceux préparés par le comité des usagers de Jeanne-Mance, en ajoutant le numéro de téléphone et le courriel du comité des résidents (nouveau projet)
- Faire la promotion des cafés-rencontres auprès des proches aidants, afin d'avoir plus de participants (nouveau projet)
- Distribuer des cartes d'anniversaire aux résidents (nouveau projet)

## **8- Recommandations**

- Réouverture du dépanneur
- Plus grande collaboration de l'établissement dans la mise en œuvre des projets et pour les suivis
- Embauche de professionnels supplémentaires (physiothérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, travailleurs sociaux, etc.)
- Offre de loisirs bonifiée, même en temps de pandémie

## **9- Conclusion**

En mon nom personnel et au nom des membres du comité, l'année 2021-2022 a été une année difficile en raison de la pandémie. Je voudrais vous dire que le comité est toujours actif pour vous. C'est un honneur de vous assister et de vous représenter auprès de la direction.

**10- Rapport financier**

<b>Dépenses (codes budgétaires)</b>	
Honoraires professionnels (4220) <sup>1</sup>	-
Publicité et promotion (4320) <sup>1</sup>	(CUCI)
- Calendriers des droits des usagers	-
- Cartes de souhaits pour la période des Fêtes	-
- Cartes d'anniversaires	-
Fournitures de bureau et papeterie (5018) <sup>1</sup>	-
Frais de réunions (5019)	-

<sup>1</sup> Les honoraires professionnels pour la personne-ressource, la publicité et promotion et les fournitures de bureau 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<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022**

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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>Comité des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	XXXXXXX
---------------------------------	--	---------------------------	---------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	12 440 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	20 200 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (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).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>32 640 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		40 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		32 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		195 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		213 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 195 \$
Autres (précisez) : Frais de réunion		178 \$
Autres (précisez) : Fourniture et dépenses diverses		396 \$
Autres (précisez) : Frais de télécommunication		657 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	<b>(f)</b>	

Suite page suivante, section 2.B

**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 Catalpa	620 \$
Précisez :	Sacs en toile promotionnels	1 290 \$
Précisez :	Calendriers sur les 12 droits	1 206 \$
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 :		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>6 022 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2022</b> (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	<b>(i)</b>	<b>26 618 \$</b>

<b>Détail des "autres montants reçus" de la ligne c) de l'annexe 3A</b>
---

Ristournes Caisse Populaire	13
Remboursement CUCI Projets spéciaux - calendriers	7050
Remboursement CUCI projets spéciaux - sondages Éliane St-Pierre M.	2992
Remboursement CUCI projets spéciaux - illustrations Charlotte Parent	5001
Remboursement CUCI projets spéciaux - graphisme Mathieu Dionne	4024
Remboursement CUCI projets spéciaux - affiches	1745
Remboursement CUCI projets spéciaux - grandes cartes postales	670
Remboursement CUCI projets spéciaux - cartes postales	1915
Remboursement CUCI projets spéciaux - cartes aimantées	1960
<b>Total des autres montants reçus (ligne c)</b>	<b>25370</b>