

---

**Rapport d'activités 2021-2022**  
Comité des usagers du  
Centre intégré universitaire du  
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal  
(CUCI CCSMTL)

---

## Table des matières

---

1. Informations relatives à l'établissement.....	2
2. Message de la présidente.....	3
3. Composition et portrait des membres du CUCI.....	5
4. Coordonnées.....	6
5. Priorités et réalisations du CUCI de l'année écoulée.....	7
5.1. Suivi du plan d'action 2021-2022.....	7
6. Bilan des activités des comités.....	9
Partie A. Principales activités du CUCI.....	9
Partie B. Principales réalisations des comités des usagers.....	15
6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.....	15
6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.....	16
6.2 b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.....	17
6.3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.....	18
6.4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.....	19
6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.....	20
7. Réunions ordinaires et assemblée annuelle d'information du CUCI.....	22
8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes.....	24
9. Plan d'action 2022-2023.....	24
10. Recommandations.....	25
11. Rapports financiers.....	28
12. Consolidation financière.....	28

### Annexes :

- 3A. Rapport financier
- 5. Rapports d'activités 2021-2022 des comités

## 1. Informations relatives à l'établissement

---

### Nom de l'établissement :

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

### Coordonnées du CUCI

1560, rue Sherbrooke Est  
Pavillon Mailloux, 1<sup>er</sup> étage, bureau M-1226-1  
Montréal (Québec) H2L 4M1  
Téléphone : 514 413-8777, poste 24127  
Courriel : [cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Nom des comités des usagers

1. Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire (CJM)
2. Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED)
3. Centre de réadaptation en dépendance de Montréal -Institut universitaire (CRDM)
4. Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau (CRLB)
5. Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance (JM)
6. Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun (SOV)
7. Hôpital chinois de Montréal (HCM)
8. Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM)
9. Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar (CRDPRD)
10. Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)

### Notes :

- Le genre masculin utilisé dans ce document désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.
- CU : Comité des usagers
- CR : Comité de résidents

## 2. Message de la présidente

---

Tout comme l'an passé, les membres des comités ont rencontré des difficultés à exercer pleinement leur mandat, car la pandémie les a trop souvent empêchés d'accéder aux différentes unités de soins ou de services où ils œuvrent habituellement, ce qui a entraîné une certaine frustration à laquelle se sont ajoutés la lassitude, la fatigue et parfois le découragement. À plus d'une reprise les membres ont eu l'impression que leurs efforts pour améliorer les conditions de vie des usagers n'étaient pas pris en compte par les autorités gouvernementales et les gestionnaires du CIUSSS. J'en tiens pour preuve, dans le secteur des CHSLD, le maintien depuis novembre 2021 des mesures de confinement dénoncées par tous les intervenants en la matière, y compris la ministre Blais, qui continuent à être appliquées d'une manière tellement rigide et peu nuancée qu'elles ont accentué la détresse et le déclin des résidents et de leurs proches. Ceux-ci craignent maintenant que le ministère impose les mêmes contraintes lors des prochaines contaminations provoquées par l'influenza et toutes les autres maladies transmissibles.

Dans le même secteur, les comités ont également dû relever un défi lié au changement de gestionnaires comme coordonnateurs de sites, puisqu'ils ont presque tous changé de poste depuis le début de la pandémie. Chaque fois, les membres ont dû s'adapter au style du nouveau et de la nouvelle gestionnaire et tenter d'établir des relations basées sur la confiance et la compréhension des différents enjeux tels que perçus par leurs nouveaux interlocuteurs.

La situation n'est pas beaucoup plus rose pour les usagers qui vivent avec une déficience physique ou une dépendance, car dans ces secteurs le manque de personnel a retardé la reprise des services. Quant au secteur de la déficience intellectuelle et du spectre de l'autisme tous les comités s'entendent pour décrier le manque de ressources à l'échelle provinciale et le CRDITED ne fait pas exception.

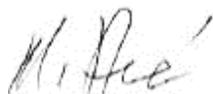
On ne s'étonnera donc pas de la difficulté à recruter de nouveaux membres en une période aussi mouvementée, où trop souvent les comités ne peuvent se réunir en personne.

C'est pour ces raisons et bien d'autres que je tiens à remercier les membres du CUCI de même que ceux des comités des usagers et de résidents pour la qualité de leur engagement, leur générosité et leur résilience. Même au cœur de cette pandémie, ils ont continué à croire en notre capacité commune à contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des usagers et des résidents et à défendre ceux et celles qui font appel à eux.

Je tiens également à souligner le dévouement des membres du personnel du CIUSSS, de même que celui des gestionnaires qui demeurent à notre écoute et accueillent nos recommandations et demandes avec bienveillance. Un remerciement tout particulier au personnel du programme SAPA qui a été mis à mal au cours des 2 dernières années et à leurs gestionnaires, Mme Matte en tête, qui continuent à chercher des moyens de répondre aux besoins de la clientèle hébergée dans les 17 CHSLD. D'ailleurs, les comités de résidents et des usagers ont transmis leurs remerciements au personnel des CHSLD, en février dernier.

Un merci chaleureux à ceux et celles qui me soutiennent quotidiennement, Carole Lauzière, la répondante du comité auprès du CIUSSS et Marie Bragard, notre personne-ressource, qui a succédé à Chantal Leclair à ce poste. Merci à Mme Nancie Brunet qui, en tant que directrice-adjointe qualité, risques et éthique, soutient le CUCI depuis sa création en 2015. Merci également aux membres de l'exécutif du CUCI : Monique Labelle, Monika Throner et Maryse Lucbert qui m'éclairent et me guident généreusement.

Enfin, les membres du CUCI voudraient remercier Mme Sonia Bélanger, la PDG du CIUSSS, qui prend sa retraite et qui nous manquera après 7 ans à titre de présidente-directrice générale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de Montréal.



Nicole René

### 3. Composition et portrait des membres du CUCI

Le CUCI est composé de quinze (15) membres : dix (10) représentants de comités des usagers (CU) et cinq (5) représentants de comités de résidents (CR). Huit (8) d'entre eux œuvrent auprès de la clientèle SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées).

Nom	Collège	Rôles
-Nicole René	CU IUGM	<b>-Présidente</b> du CUCI. Présidente du CU de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.
-Monique Labelle	CR CHSLD	<b>-Vice-présidente</b> du CUCI. Vice-présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun. Présidente du CR du CHSLD Des Seigneurs.
-Monika Throner	CU CRLB	<b>-Trésorière</b> du CUCI. Présidente du CU du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau. Membre désignée par le CUCI au conseil d'administration. Secrétaire au comité de vigilance et de la qualité. Membre du comité sur la santé environnementale et le développement durable au CIUSSS.
-Maryse Lucbert	CR CHSLD	<b>-Secrétaire</b> du CUCI représentant les comités de résidents. Trésorière du CU Jeanne-Mance. Présidente du CR du CHSLD Jean-De La Lande
-Hélène Morin -Ramy K. Louis	CU CRDITED	-Membre du CUCI jusqu'au 14 sept. 2021. Membre du CU du CRDITED. -Membre du CUCI à partir du 25 janv. 2022. Vice-président du CU du CRDITED.
-Diego D'Amico	CR CHSLD	-Membre du CUCI représentant les résidents vivant avec une déficience motrice. Président du CR du CHSLD Paul-Émile-Léger et membre du CU Jeanne-Mance.
-Bianca-F. Carducci	CU CRDM	-Présidente CU du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal.
-Janet Parento	CU SOV	-Présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun.
-Jean Talbot	CU CRDPRD	-Membre du CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar.
-Bruno G.-Hurtubise -Marc-André Moquin	CU JM	-Membre du CUCI jusqu'au 7 déc. 2021. Président du CU Jeanne-Mance. -Membre du CUCI à partir du 7 déc. 2021. Membre du CU Jeanne-Mance.
- Keteline - Mathis	CR CJM	-Membre du CUCI jusqu'au 15 juin 2021. -Membre du CUCI à partir du 25 janvier 2022.
-Marie C. M. Mi-Mba -Rezhwan Brzoo	CU CJM	- Membre du CUCI jusqu'au 26 oct. 2021. Vice-présidente du CU du Centre jeunesse de Montréal. -Membre du CUCI à partir du 26 oct. 2021. Trésorier du CU du Centre jeunesse de Montréal.
-Nicolas Steresco	CU IRGLM	-Président du CU Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
-Terry Chow	CU HCM	-Président CU de l'Hôpital chinois de Montréal.
- Yvon Fontaine	CR CHSLD	-Président CR Saint-Henri. Membre du CU du Sud-Ouest-Verdun.

#### 4. Coordonnées

---

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente	Nicole René	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 <sup>er</sup> étage Bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777, poste 24127
Répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et des comités de résidents	Carole Lauzière, conseillère à la qualité, direction adjointe qualité risques et éthique (DAQRÉ)	155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 940-5202, poste 7134
Personnes-ressources	Marie Bragard, à partir du 4 novembre 2021; Chantal Leclair, jusqu'au 4 novembre 2021	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 <sup>er</sup> étage, Bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 chantal.leclair.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777 p. 24127

## 5. Priorités et réalisations du CUCI de l'année écoulée

Voici le sommaire des réalisations du CUCI en lien avec le plan d'action adopté en mai 2021 par ses membres. D'autres informations sur ces réalisations sont à la [section 6, Bilan des activités](#).

### 5.1. Suivi du plan d'action 2021-2022

	Objectifs	Réalisations
<b>Représentation</b>		
1	- Poursuivre les activités de représentation auprès des différentes instances.	<p>Le CUCI a maintenu ses liens de collaboration avec la direction adjointe qualité, risques et éthique (DAQRÉ) ce qui favorise les échanges avec les différentes instances de l'établissement.</p> <p>Compte tenu que plus de 50 % des membres œuvrent auprès des usagers du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), le CUCI a tenu avec la direction SAPA plusieurs rencontres sur des sujets spécifiques auxquelles ont été invités les membres du CUCI intéressés par ces questions.</p>
<b>Coordination</b>		
2	- Aider les comités à exercer pleinement leurs responsabilités en se référant au Cadre de référence ministériel, par des conseils et de la formation sur le sujet.	<p>À l'initiative du CUCI, et pour les aider à régler leurs différends, des séances de formation sur les rôles et responsabilités des comités ont entre autres été données par le RPCU aux membres du comité des usagers du CRDITED de même qu'à la direction DI-TSA. Les échanges demeurant difficiles entre le CRDITED et les gestionnaires, ceux-ci, lorsque nécessaire, ont préféré consulter directement les familles concernées plutôt que le comité. Dernièrement, les relations entre la direction et le comité semblent s'être améliorées.</p>

	Objectifs	Réalisations
3	- Soutenir les membres des comités des usagers et de résidents, spécialement le CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar, par l'embauche d'une personne-ressource 1 jour/semaine.	La personne-ressource du CUCI a apporté son soutien notamment dans l'organisation des réunions du comité, le suivi des dossiers prioritaires, la rédaction du rapport d'activités et la création d'une première version d'un scénario-vidéo qui a pour but d'obtenir la collaboration des intervenants dans le recrutement des membres.
4	- Soutenir la conception et la diffusion de l'information relative à la défense des droits en braille et en langue des signes québécoise (LSQ).	La personne-ressource du CUCI a aidé le CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar à diffuser de l'information sur les 12 droits des usagers en langue des signes québécoise (LSQ). Elle a également accompagné, en novembre dernier, les membres de ce comité et le gestionnaire, Stéphane Bérubé, coordonnateur Sensoriel et Langage, afin qu'ils puissent échanger sur les autres documents à prioriser pour les diffuser en LSQ et en braille.
5	- Réalisation d'un sondage spécifique sur les loisirs dans les centres d'hébergement après l'analyse des résultats du sondage CIUSSS-CUCI (SAPA-Hébergement).	Après une analyse des statistiques fournies par le service des loisirs, il a été convenu dans un premier temps de porter de 2 à 4 le nombre de questions du sondage CIUSSS-CUCI (SAPA-Hébergement) relatives aux loisirs et d'en améliorer la qualité.  Malheureusement, l'équipe responsable de l'administration de ce sondage n'en a retenu que deux (2). Ce projet sera repris dans le plan d'action 2022-2023.
6	- Avec la collaboration des membres du CUCI, créer un fonds pour les projets spéciaux à partir des surplus accumulés par les comités participants.	Les comités ayant été autorisés à conserver leurs surplus, le CUCI a contribué seul au financement des 11 projets spéciaux qui lui ont été soumis pour un montant total de 43 784 \$.  Pour plus de détails, voir la section 6 sous la rubrique Coordination, <i>Projets spéciaux</i> .

	Objectifs	Réalisations
<b>Harmonisation</b>		
7	- Harmonisation des règles de fonctionnement et des codes d'éthique et de conduite de tous les comités avec ceux du CUCI.	Cinq (5) comités des usagers ont adopté un nouveau code d'éthique et de conduite inspiré de celui du CUCI. Cette année, nous inviterons les autres comités à adopter leur code d'éthique et à nous transmettre leur document.

## 6. Bilan des activités des comités

---

### Partie A. Principales activités du CUCI

Ci-après, de manière plus précise, les activités du CUCI pour les fonctions de représentation, coordination et harmonisation.

#### Représentation

##### Conseil d'administration

Monika Throner, trésorière du CUCI et présidente du comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau, a été élue membre du conseil d'administration du CIUSSS par les membres du CUCI en mars 2018. Ce mandat de 3 ans aurait dû se terminer en mars 2021. Cependant, à cause de la pandémie, le ministère a décidé de le prolonger jusqu'à l'automne 2022. À ce titre, Mme Throner est aussi membre du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.

Aussi, chaque année, la présidente du CUCI dépose et présente son rapport d'activités consolidé au conseil d'administration.

## Rencontres de suivi avec la direction adjointe Qualité, Risques et Éthique (DAQRÉ)

Des rencontres statutaires ont eu lieu entre Mme Nicole René, présidente du CUCI, et Mme Nancie Brunet, directrice adjointe qualité, risques et éthique (DAQRÉ) de la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQÉPÉ) et sa remplaçante. Mme Carole Lauzière, répondante de l'établissement, y assiste pour assurer notamment la liaison entre le CUCI et les différents gestionnaires.

Du 7 avril 2021 au 9 mars 2022, il y a eu 13 réunions statutaires. L'objectif de ces rencontres consiste à:

- Faire un suivi des dossiers relatifs à la qualité des soins et des services qui incombent spécifiquement au CUCI et à la DAQRÉ (exemple: les recommandations du CUCI soumises au conseil d'administration) ;
- Cibler les activités de collaboration CUCI-DAQRÉ-CIUSSS (exemple: formations, élaboration de documents, sondage CIUSSS-CUCI, participation du CUCI à des comités) ;
- Partager de l'information concernant les diverses activités, les différents projets du CUCI, de la DAQRÉ et des directions du CIUSSS.

Ces liens avec la DAQRÉ facilitent aussi le contact avec les différentes instances de l'établissement. Ci-dessous, quelques autres directions avec lesquelles le CUCI a échangé. Plusieurs sont venues rencontrer les membres du CUCI lors de leurs réunions ordinaires, pour les consulter ou répondre à leurs questions. (voir section 7.1. Réunions ordinaires et assemblée annuelle d'information du CUCI).

- Direction générale et direction générale adjointe ;
- Direction adjointe, continuum des services de réadaptation en milieux de vie substituts ;
- Direction des services multidisciplinaires ;
- Direction SAPA – Soutien à domicile, ressources intermédiaires et continuum SAPA ;
- Direction SAPA – Hébergement ;
- Direction santé mentale et dépendance ;
- Direction des services techniques ;
- Service de bénévolat, programme SAPA ;
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ;
- Service qualité et gestion des risques ;
- Service des communications et du marketing ;
- Service alimentaire, programme SAPA.

### **Participation des membres à des groupes de discussion et de consultation du CIUSSS :**

- Projet de loi 101, Loi sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Direction des services multidisciplinaires-pratiques professionnelles (21 juillet 2021) ;
- Sondage CIUSSS-CUCI ;
- Comité sur l'entretien des fauteuils roulants ;
- Première ébauche d'un guide d'accueil pour les nouveaux résidents admis en CHSLD ;
- Politique équité, diversité et inclusion ;
- Comité aviseur du projet *La trousse d'outils du proche aidant – en établissement de soins de longue durée* ;
- SAPA : Mesures de restrictions, prévention et contrôle des infections lors de pandémies ;
- SAPA-Hébergement: Effets des vagues de la pandémie sur les résidents et usagers ;
- SAPA-Hébergement: Consultation sur les loisirs et moments de plaisirs ;
- SAPA-Hébergement: Consultation sur les services d'alimentation.

### **Participation de la présidente du CUCI aux travaux des comités suivants :**

- Comité tactique BEPUP (Bureau de l'engagement et du partenariat avec les usagers et leurs proches) ;
- Comité de gouvernance des pratiques cliniques ;
- Comité de développement des pratiques interprofessionnelles ;
- Accueil des populations vulnérables à l'urgence de l'Hôpital Notre-Dame ;
- Table de concertation des présidents de CUCI, pilotée par le RPCU ;
- Rencontres biannuelles visant l'élaboration et l'évaluation du plan d'action annuel de la direction SAPA-Hébergement avec les partenaires (présidente du CUCI, direction des soins infirmiers, direction des services multi, direction des services professionnels, service de prévention et contrôle des infections).

## **Coordination**

**Sondage.** À l'automne 2021, des membres des différents comités ont participé à l'analyse des résultats du sondage CIUSSS-CUCI. Cette analyse effectuée avec les gestionnaires concernés a permis d'élaborer ensemble des plans d'action.

**Recrutement de nouveaux membres.** Le soutien des gestionnaires pour aider au recrutement de membres était une recommandation générale du CUCI au conseil d'administration en juin 2021. Malgré les actions mises de l'avant, le problème du recrutement s'est amplifié. Nous attribuons cette difficulté en partie à la baisse significative de la présence des usagers, des familles ainsi que des membres dans les installations dans le contexte de la prévention de l'infection de la Covid-19. D'autres facteurs tels que le vieillissement de la population ainsi que les changements organisationnels pourraient aussi être considérés. Nous espérons dans ce sens

un retour aux évènements rassembleurs. C'est pourquoi, cette année, plusieurs démarches CUCI-CIUSSS ont été coordonnées pour rechercher de nouveaux membres notamment :

- Rencontres de réflexion sur les démarches de recrutement ;
- Plan de communication proposé par le service de communication et du marketing ;
- Une intervention du CUCI réalisée auprès des directions afin que les gestionnaires identifient des personnes susceptibles de devenir membres des comités ;
- Annonces dans l'Info-Pandémie ;
- Diffusion d'une annonce sur les écrans numériques du CIUSSS ;
- Diffusion sur le site Internet du CIUSSS d'un formulaire pour devenir membre et témoignage de membres de comités.

Le CUCI a organisé également avec les partenaires du milieu un kiosque d'information au Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau afin de recruter de nouveaux membres. Par ailleurs, dans le contexte de la pandémie, il n'a pas pu rencontrer les objectifs de recrutement qu'il s'était fixés.

Le CUCI continuera à soutenir les démarches favorisant le recrutement des membres.

**Recrutement de personnes-ressources.** Cette année, le CUCI a réalisé diverses démarches pour trouver des personnes-ressources en soutien à des comités. Il a notamment mis sur pied un comité de sélection pour choisir une nouvelle personne-ressource pour le CUCI et pour les comités des usagers des centres de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau et Raymond-Dewar. La personne choisie est entrée en fonction en novembre dernier à raison de 5 jours/semaine, dont 2 consacrés au soutien des 2 comités des usagers.

**Formation.** Le CUCI a invité les membres des comités à participer aux séances de formation données par le RPCU sur :

- Droits et obligations des comités au quotidien : 8 juin 2021 ;
- Rôle et engagement des membres des comités des usagers : 4 novembre 2021.

De plus, les formations du CIUSSS suivantes ont été données :

- Une formation sur l'archivage des dossiers officiels du CUCI, des CU et CR a été offerte par la direction adjointe des communications, affaires juridiques et corporatives du CIUSSS, plus précisément par le service de la gestion documentaire administrative et des assurances. Les présidents, ou les personnes-ressources des CU-CR, ont participé à une formation individuelle qui a débuté en mars 2022.
- La formation *Prévention et contrôle des infections* (PCI) non obligatoire a été offerte par le CIUSSS à tous les membres des CU et des CR.

Enfin, une formation sur l'Écriture Épicène, donnée par l'Office québécois de la langue française, a été proposée pour faire suite à la présentation du CIUSSS sur la charte d'engagement envers la pluralité des genres et la diversité sexuelle.

**Pages Web.** Le CUCI ainsi que les comités ont accru leur visibilité en ajoutant de l'information sur les pages web du site Internet du CIUSSS. Ce travail fut réalisé en collaboration avec le service de communication et du marketing et la direction adjointe qualité, risques et éthique. Nous vous invitons à en prendre connaissance en cliquant sur le lien suivant : [Comité des usagers | CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal \(gouv.qc.ca\)](https://www.ciusss.gouv.qc.ca/comite-usagers).

**Projets spéciaux.** Ces projets visaient principalement à renseigner les usagers sur leurs droits ou à évaluer la satisfaction des usagers. Le CUCI a soutenu financièrement la réalisation des projets suivants:

- Calendriers, cartes et affiches sur les 12 droits - 3 projets CU JM.....	20 756 \$
- Sacs à lunch, parapluies et tasses sur 3 droits - 3 projets CU CRDM.....	10 499 \$
- Rapport annuel - Projet CU CJM.....	4 174 \$
- Fourre-tout indiquant les 4 fonctions d'un CU - Projet CU CRDM.....	4 029 \$
- Sondage <i>Ma vie en CHSLD</i> - projet CU JM.....	2 992 \$
- Stylos-support avec coordonnées - projet CU CRDM.....	1 334 \$
- Vidéo, sur écrans dynamiques CIUSSS, des 12 droits - projet CRDPRD.....	<u>265 \$</u>

*Montant total des projets des comités financés par le CUCI:* 43 784 \$

**Reddition de comptes des comités.** Le CUCI coordonne la reddition de compte des comités et la production du rapport d'activités annuel consolidé. Dans son rapport, il fait état des principales réalisations des comités relatives à leur mandat, leurs enjeux et présente les recommandations communes au conseil d'administration. Vous trouverez en annexe les rapports d'activités des comités des usagers et comités de résidents de l'établissement ainsi que leurs enjeux et recommandations spécifiques.

**Code d'éthique et de conduite harmonisé.** Une version adaptée du code d'éthique et de conduite adopté par le CUCI en janvier 2021 a été proposé aux comités des usagers sous sa responsabilité. Actuellement, les cinq comités des usagers suivants ont adopté ce nouveau code qui insiste sur la question des conflits d'intérêt:

- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal - Institut universitaire ;
- Centre de santé et de services sociaux du Sud-Ouest-Verdun ;
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal ;
- Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar ;
- Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

**Trousse de bienvenue pour les nouveaux membres.** Le CUCI a développé au cours des trois dernières années une trousse de bienvenue pour les membres. Cette année, le CUCI a travaillé l'apparence graphique de certains documents, imprimé un lot de dépliants et acquis des sacs promotionnels offerts aux comités. Il a également suggéré à ses membres de s'inspirer des éléments de cette trousse pour constituer leur propre trousse d'accueil des nouveaux membres. Voici les principaux documents contenus dans ce sac promotionnel:

- Dépliant du CUCI, 2021 ;
- Règles de fonctionnement du CUCI, 2021 ;
- Code d'éthique et de conduite du CUCI, 2021 ;
- Rapport d'activités annuel du CUCI ;
- Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, MSSS, 2018 ;
- Organigramme des comités des usagers et comités de résidents, 2020 ;
- Dépliant Le régime d'examen des plaintes du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ;
- Dépliant et signet, du RPCU, sur les 12 droits ;
- Dépliant des services du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAP) ;
- Processus de traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers, 2020 ;
- Étapes du suivi des recommandations incluses dans le rapport annuel du CUCI, CUCI-CIUSSS, 2021.

**Programme d'identification visuelle.** La personne-ressource du CUCI fait la liaison entre les comités des usagers et le service des communications et du marketing en ce qui a trait au programme d'identification visuelle et la mise en commun des outils promotionnels.

## Partie B. Principales réalisations des comités des usagers

Tous les comités des usagers ont produit leur rapport d'activités pour 2021-2022, lesquels sont annexés au rapport du CUCI. Ci-après, un résumé des principales réalisations des comités.

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

Cette année, comme l'an passé, les contraintes imposées par la pandémie ont limité les activités. Néanmoins, plusieurs réalisations ont pu être mises de l'avant. Voici une liste non exhaustive des réalisations relatives à cette fonction. Vous trouverez plus de détails dans les rapports respectifs des comités à l'annexe 5.

- Publication des rapports d'activités annuels ;
- Suivi des demandes d'information provenant des usagers en prenant les messages téléphoniques et les courriels;
- Publication sur des sites Internet, pages Facebook et infolettres;
- Participation à une vidéo d'information sur le recrutement de membres ;
- Affiches et calendriers sur les douze droits ;
- Dépliants dans la trousse d'information lors de l'accueil des usagers notamment à l'admission de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal ;
- Document d'accueil à l'intention des nouveaux membres parents au CU du Centre jeunesse de Montréal ;
- Création d'illustrations des 12 droits pour les CHSLD du secteur Jeanne-Mance;
- Participation au développement de la pochette d'accueil des nouveaux résidents en CHSLD du secteur Jeanne-Mance;
- Traduction en langue des signes québécoise (LSQ) de 12 diapositives sur les droits ;
- Publication de capsules sur les droits des usagers sur la page Facebook du CU du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement et sur la page Facebook du comité des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal;
- Quelques kiosques d'information tenus par les CU du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal, de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal et, du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau ;
- Distribution de parapluies, verres, balles anti-stress et sacs à lunch avec inscription de 3 droits et coordonnées du CU du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal ;
- Sacs promotionnels ;
- Participation des membres du CUCI, CU et CR à des formations.

De plus, les comités ont tenu leurs réunions régulières sous forme de téléconférence, en présentiel ou sous forme hybride. Cette année, quatre assemblées générales annuelles eurent lieu, soit celles des CU du Centre jeunesse de Montréal, du Centre de réadaptation en déficience

intellectuelle et troubles envahissants du développement, de l'Hôpital chinois de Montréal ainsi que celle du CU de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

Enfin, saluons le franc succès de l'assemblée du CU du Centre jeunesse de Montréal à laquelle 38 parents ont participé en octobre dernier. Soulignons également l'apport significatif de la direction du programme jeunesse qui a contribué à la préparation et à l'envoi de lettres d'information aux parents, incluant l'avis de convocation.<sup>1</sup>

## 6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

*« Les Comités doivent être vigilants et porter à l'attention de l'établissement les situations à corriger afin d'améliorer les conditions de vie des usagers »*  
(MSSS, Cadre de référence : 8)

Les comités ont porté à l'attention de l'établissement leurs préoccupations concernant les soins et services aux usagers, selon le cas, à des coordonnateurs, à des directeurs, à la présidente du CUCI, à la répondante pour le CUCI, ou auprès de la haute direction. Les préoccupations des comités sont multiples et certaines reviennent d'une année à l'autre. Nous vous invitons à lire les rapports d'activités respectifs des comités (annexe 5) pour examiner l'ensemble des préoccupations avec plus de précisions. Voici quelques-uns des sujets ayant fait l'objet d'échanges avec les gestionnaires :

- Les bris de services, les listes d'attente et la pénurie de main-d'œuvre ;
- La rétention des personnes embauchées sur le programme *Je contribue* ;
- Le retour des bénévoles ;
- L'utilisation des cellulaires par les membres du personnel lorsqu'ils sont en présence des usagers et l'usage du français comme langue de travail ;
- Le besoin d'augmenter les activités physiques et de loisirs, pour favoriser la stimulation physique, cognitive et la qualité des conditions de vie des usagers ;
- L'accès des résidents à leurs lieux communs (p. ex. : salons et terrasses extérieures) ;
- Les situations de maltraitance;
- La reprise des services selon les standards pour l'orthophonie pour des enfants de moins de 5 ans ;
- Les masques à fenêtre pour des clientèles particulières ;
- La gratuité du wifi pour les résidents ;
- L'alimentation, les soins d'hygiène en CHSLD ainsi que la salubrité des lieux et des fauteuils roulants.
- La facturation et la remise d'états des comptes des fiducies aux résidents en CHSLD ;

---

<sup>1</sup> Rapport d'activités 2021-2022 du CU du Centre jeunesse de Montréal, p.8.

- L'état des lieux physiques en hébergement au Centre jeunesse de Montréal ;
- Le centre de documentation pour les usagers et leurs proches à l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal visant la vulgarisation des diverses pathologies des patients.

Ces échanges ont eu lieu principalement à l'occasion d'activités formelles telles que les réunions des comités des usagers et des comités de résidents ainsi que par des représentations auprès du CUCI et des instances concernées.

## **6.2 b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

Cette année, tel que mentionné précédemment (section 6, partie A), des membres de différents comités ont participé à la rédaction de questions et à l'analyse des résultats du sondage CIUSSS-CUCI. Des membres de comités ont également participé à l'identification des priorités d'action et collaboré à l'élaboration, au sein des comités d'amélioration continue, de plans d'actions. Les membres des CU et des CR ont aussi initié ou participé notamment aux autres démarches suivantes<sup>2</sup>:

- Participation à l'amélioration du sondage CIUSSS-CUCI qui sera administré au printemps 2022 ;
- Le CU du Sud-Ouest-Verdun a fait le suivi des résultats des sondages, réalisés en 2021, par une firme experte indépendante, sur la satisfaction des services reçus en CHSLD et sur le respect des droits des usagers pendant la pandémie ;
- Élaboration d'un outil d'évaluation continue lors de l'accueil de nouveaux résidents dans les CHSLD du Sud-Ouest-Verdun ;
- Le CU de Jeanne-Mance a initié un sondage qualitatif indépendant quant aux effets de la pandémie et des mesures sanitaires sur les résidents en CHSLD. Un rapport et une vidéo seront produits cet été ;
- Au CU du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement, un projet de recherche sur l'hébergement s'est terminé en juin 2021. Cette démarche visait les familles ayant un enfant hébergé en milieu de vie substitut. La recherche a été présentée sur la plateforme Zoom, l'automne dernier ;
- Le CU du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal a fait part d'observations qui ont conduit à la mise sur pied d'un comité visant l'élaboration d'un *Code de vie* pour les hôpitaux Notre-Dame et Verdun portant sur la trajectoire des usagers à l'urgence de l'hôpital Notre-Dame ;

---

<sup>2</sup> Informations extraites des rapports d'activités des comités.

- Le CU du Centre jeunesse de Montréal a signalé à la direction que les termes utilisés dans le sondage CIUSSS-CUCI relatif aux services du Centre jeunesse de Montréal devraient être différents des termes utilisés dans un *“formulaire de soins hospitaliers”*<sup>3</sup> ;
- Au CU du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal, des rencontres organisées avec des usagers, avec la collaboration de la direction, ont eu lieu tout au long de l'année afin de sonder le degré de satisfaction des usagers du service de réadaptation ;
- Les commentaires laissés dans les deux boîtes à suggestions installées à l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal permettent d'enrichir les discussions lors des réunions du comité.

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

En plus des activités énumérées à la fonction 6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, plusieurs comités participent à des activités organisées par des associations contribuant à la défense des droits des usagers notamment :

- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) ;
- Conseil pour la protection des malades (CPM) ;
- Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec ;
- Association québécoise des traumatisés crâniens (AQTC) ;
- Coalition des amputés du Canada (ACC) ;
- Moelle épinière et motricité Québec( Mémo Québec) ;
- Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle (CRADI) ;
- ALTERGO ;
- Société québécoise pour la déficience intellectuelle (SQDI) ;
- Association québécoise des comités des usagers en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (AQCUDITSA).

---

<sup>3</sup> Rapport d'activités du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal, page 11

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

Cette fonction est sous la responsabilité exclusive des comités des usagers. Ceux-ci sont demeurés actifs même s'ils n'ont pas pu assurer une présence régulière à leur local en raison de la pandémie. Néanmoins, ils ont répondu aux messages téléphoniques à distance et aux courriels. Ils sont aussi intervenus auprès de la direction dans le cas de dossiers complexes ou ont référé les personnes insatisfaites au bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Voici quelques sujets de plainte ou d'insatisfaction pour 2021-2022 :

- Au CU du Centre Jeunesse de Montréal (427 rencontres d'accompagnement de parents et de jeunes) :
  - . Demandes de références ;
  - . Besoin d'écoute et de support qui se traduit par un accompagnement ;
  - . Demande de changement d'intervenant ;
  - . Modalités des contact supervisés.
  
- Au CU du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (448 demandes d'assistance, de références ou d'accompagnement):
  - . L'arrêt et la reprise des services ;
  - . La vaccination ;
  - . Le déconditionnement des usagers ;
  - . Le mouvement incessant d'intervenants ;
  - . Interprétations différentes des directives de la direction ;
  - . L'attente de services.
  
- Au CSSS Jeanne-Mance :
  - . Informations erronées dans un dossier ;
  - . Les repas servis ;
  - . Le problème d'accès au réseau Wifi ;
  - . Deux situations où des résidents sont demeurés au lit toute la journée à défaut de pouvoir se faire aider par des préposés aux bénéficiaires.
  
- À l'Institut universitaire de gériatrie :
  - . La reprise des activités de loisir pour tous les résidents ;
  - . Le manque de bénévoles ;
  - . L'aide aux repas ;
  - . Les mesures de confinement et leurs effets sur les résidents.

## 6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Il y a 22 comités de résidents au sein du CIUSSS : sept (7) comités de résidents reliés au secteur jeunesse et quinze (15) comités de résidents reliés au Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Voici la liste des comités de résidents ainsi que le soutien offert par leur comité des usagers respectif :

### CU du Centre jeunesse de Montréal :

Comité de résidents
Mont Saint-Antoine / comité de résidents Le Carrefour
Des foyers de groupe
Dominique-Savio-Mainbourg
Rose-Virginie Pelletier
Cité des Prairies en protection de la jeunesse et garde ouverte
Cité des Prairies en jeunes contrevenants
Enfance et Services spécialisés

« [...] les personnes-ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Les comités de résidents se trouvent donc gérés tant au niveau de l'animation que du budget par les personnes-ressources du comité des usagers. »<sup>i</sup>

i. Rapport d'activités 2021-2022 du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal, p.21.

Suite page suivante

### CU de Jeanne-Mance :

Comité de résidents (CHSLD)
Armand-Lavergne
Bruchési
Émilie-Gamelin
Ernest-Routhier
Jean-De La Lande
Manoir-De-d'Âge-d'Or
Paul-Émile-Léger

Le président et la personne-ressource du CU participent aux réunions mensuelles.  
« Actuellement, le CU anime les réunions, rédige les procès-verbaux et les rapports annuels, voit à l'organisation de leurs assemblées générales annuelles, à la promotion des droits et à l'ensemble des autres activités. » ii

ii. Rapport d'activités 2021-2022 du comité des usagers de Jeanne-Mance, p. 17.

### CU du Sud-Ouest-Verdun :

Comité de résidents (CHSLD)
Champlain
Des Seigneurs
Louis-Riel
Manoir de Verdun
Réal-Morel
Saint-Henri
Yvon-Brunet

Le CU de Sud-Ouest-Verdun soutient les comités de résidents financièrement en leur réservant une large part de leur budget et en leur fournissant les services d'une personne-ressource pour la prise de notes et la rédaction des procès-verbaux de leurs réunions.

Les présidents des CR participent activement aux activités du CU. Chacun des comités fonctionne de manière autonome depuis plusieurs années et partagent entre-eux leurs outils promotionnels.

### CU de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal :

Comité de résidents (CHSLD)
Pavillon Alfred-DesRochers (PAD)

«La présidente du comité de résidents est membre du comité des usagers et les deux (2) comités ont réalisé de concert la publication du calendrier rappelant les douze (12) droits des usagers et l'achat de sacs promotionnels dédiés aux résidents et usagers. » iii

iii. Rapport d'activités 2021-2022 du comité des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal, p. 10.

## 7. Réunions ordinaires et assemblée annuelle d'information du CUCI

Le CUCI a tenu six (6) réunions ordinaires, une réunion spéciale et une assemblée générale d'information. Lors des réunions ordinaires, le CUCI procède notamment à un tour de table pour entendre les préoccupations des membres. De plus, plusieurs réunions de l'exécutif eurent lieu. Toutes les réunions se sont tenues par vidéoconférence, de même que l'assemblée générale d'information à laquelle une trentaine de personnes ont assisté.

Cette année, le CUCI a modifié certaines règles de fonctionnement afin de permettre à plus de personnes d'assister à des présentations lors des réunions ordinaires du CUCI. De même, l'accompagnateur de la jeune personne qui représente les comités de résidents du CU du Centre jeunesse de Montréal peut maintenant participer aux réunions du CUCI, même en l'absence du représentant élu, pour mieux faire entendre la voix des jeunes. D'ailleurs, lors d'une de leurs séances, les membres ont accepté la présence des stagiaires du CIUSSS qui effectuent leur maîtrise en administration de la santé à l'Université de Montréal afin de les initier à l'implication des usagers dans notre organisation. La présidente du CUCI leur avait expliqué les rôles et responsabilités des comités avant la rencontre. Ci-dessous, la liste des présentations réalisées auprès des membres du CUCI lors des réunions ordinaires du CUCI.

Date	Titre de la présentation	Par
4 mai 2021	- État d'avancement du déploiement des systèmes de climatisation	- Daniel Neskovic, coordonnateur des installations matérielles, direction des services techniques
	- Qualité des menus offerts dans les différents milieux de vie: RI-RTF, RAC et îlots	- Marie-Annick Guénette, directrice adjointe, continuum des services de réadaptation en milieu de vie substituts (direction des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique)
	- Charte d'engagement envers la pluralité des genres et la diversité sexuelle	- Nancie Dubeau, agente de planification, de programmation et de recherche (en remplacement d'Audrée Courchesne, conseillère-cadre), direction des services multidisciplinaires)

Date	Titre de la présentation	Par
14 sept. 2021	- Nouvelle structure SAPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marc Bessette, directeur SAPA -- Soutien à domicile, ressources intermédiaires et continuum SAPA</li> <li>- Isabelle Matte, directrice SAPA – Hébergement</li> </ul>
	- Révision du Protocole d'application des mesures de contrôle du CIUSSS	- Louis Rocheleau, directeur adjoint (promoteur) et Audrée Courchesne, conseillère-cadre (leader), direction des services multidisciplinaires - volet pratiques professionnelles
26 oct. 2021	- Résultats du sondage de satisfaction	- Isabelle Matte, directrice SAPA – Hébergement
26 oct. 2021 (AGA)	- Priorités CIUSSS	- Sonia Bélanger, présidente-directrice générale
	- Rapport d'activités 2020-2021 du CUCI	- Nicole René, présidente du CUCI
	- Suivi des recommandations 2021 du CUCI soumises au CA	- Nancie Brunet, directrice adjointe qualité, risques et éthique
7 déc. 2021	- Reprise du service du bénévolat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suzanne Allard, cheffe du service de bénévolat</li> <li>- Rozanne Lemay, responsable du bénévolat, programme SAPA</li> <li>- Saule Gascon, kinésiologue, responsable des bénévoles du programme en déficience physique (IRGLM, CRLB, CRDPRD)</li> </ul>
	- Rapport annuel du bureau du commissaire aux plaintes et pistes de réflexion pour améliorer la visibilité du bureau du commissaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Céline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services</li> <li>- Stéphane Marcil, commissaire-adjoint aux plaintes et à la qualité des services</li> </ul>
	- La gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Virginie Allard, cheffe du service qualité et gestion des risques</li> <li>- Rosa Pascual, conseillère-cadre en gestion intégrée des risques</li> </ul>

Date	Titre de la présentation	Par
25 janv. 2022	- Plan de communication : rayonnement et recrutement CU/CR	- Desneiges Paquin, conseillère en communication au service des communications et du marketing
	- 1er sondage expérience usagers : actions retenues par les directions suivant les résultats du sondage	- Dominique Allaire, conseillère-cadre partenariat et évaluation expérience usager, direction adjointe qualité, risques et éthique

Des membres de comités ont également participé à d'autres réunions portant sur des enjeux particuliers avec la direction SAPA-Hébergement.

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

---

En décembre 2021, Mme Céline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, accompagnée de M. Stéphane Marcil, commissaire-adjoint, ont présenté aux membres leur rapport annuel et des pistes de réflexion pour améliorer la visibilité du bureau du commissaire auprès des usagers et résidents.

Les échanges entre les membres et la commissaire ont permis de constater la nécessité pour les deux parties de travailler en commun à la diffusion de l'information sur les mécanismes de plainte afin de joindre le plus d'usagers possible.

## 9. Plan d'action 2022-2023

---

### Objetifs :

1. Poursuivre les activités de représentation auprès des différentes instances ;
2. Soutenir les comités dans leur campagne de recrutement de membres ;
3. Maintenir le soutien au fonctionnement des comités des usagers et de résidents ; spécialement le CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar ;
4. Diffuser sur les écrans dynamiques du CIUSSS de l'information relative à la défense des droits avec interprétation en langue des signes ;
5. Réaliser un sondage spécifique sur les loisirs en CHSLD ;
6. Harmoniser les codes d'éthique et de conduite de tous les comités avec ceux du CUCI ;
7. Soutenir financièrement la réalisation de projets réalisés par les comités grâce à la mise en commun des surplus budgétaires.

## 10. Recommandations

---

### Recommandations de l'ensemble des comités

- 1- Que l'établissement intensifie ses campagnes de recrutement du personnel et de bénévoles pour assurer la continuité des services et l'amélioration de la qualité des soins et des services aux usagers et plus spécifiquement, aux plus vulnérables.
- 2- Que l'établissement instaure une culture de bienveillance envers les usagers et les résidents, les proches et les membres des comités. Pour ce faire, que l'établissement poursuive entre autres la formation du programme « De tout cœur avec vous ».
- 3- Que l'établissement assure l'identification visible du personnel.
- 4- Que l'établissement (les directions concernées) soutienne le recrutement de nouveaux membres dans tous les comités.
- 5- Que l'établissement adopte un programme de soutien des proches-aidants.

En plus de ces recommandations communes à tous les comités, nous ajoutons les recommandations spécifiques relatives aux missions suivantes :

### 6- Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

*Faire de chaque CHSLD un milieu de vie dans lequel on prodigue des soins :*

- 6.1 Appliquer les directives ministérielles de prévention des infections en respectant autant la santé mentale que physique des personnes hébergées, leur autonomie décisionnelle, leur liberté de mouvement.
- 6.2 Améliorer l'aération des locaux afin de prévenir la contamination aérienne.
- 6.3 Installer avant la mi-mai les appareils de climatisation dans les chambres des résidents et dans les aires communes.
- 6.4 Relocaliser le Centre de jour de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal dans un autre site afin de résoudre le manque chronique d'espace au CHSLD Alfred-DesRochers qui empêche les résidents de bénéficier d'un véritable milieu de vie.
- 6.5 Faire en sorte que les résidents du CH Alfred-DesRochers puissent être desservis par une ressource professionnelle (technicien en loisir) à temps complet selon les ratios de l'ensemble des centres d'hébergement de la direction SAPA.
- 6.6 Offrir des plats asiatiques goûteux et appréciés à la clientèle de l'Hôpital chinois de Montréal.
- 6.7 Fournir un internet à haute vitesse aux résidents de l'Hôpital chinois de Montréal.

## **7- Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire**

- 7.1 Contenu des rapports. La mise sur pied d'un comité pour revoir les délais de remise des rapports aux parents dans toutes les étapes du parcours de l'utilisateur, rediscuter des attentes du contenu des rapports en regard des attentes et des droits des usagers et cela dans un esprit de collaboration.
- 7.2 Amélioration et maintien des lieux physiques. Que les services techniques du CIUSSS établissent une communication avec le comité des usagers, par l'entremise de l'agent de liaison, afin qu'il soit informé des échéanciers et des projets à venir pour l'année 2022-2023.
- 7.3 Dossier Vidéotron. Qu'un moyen alternatif soit offert aux jeunes par un abonnement à une chaîne offrant une programmation souple, variée et accessible à l'ensemble des groupes d'âge (style Netflix ou autre).

## **8- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal - Institut universitaire**

- 8.1 Qu'un nouveau point de services du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal soit ouvert à Verdun afin d'améliorer l'accès aux services et de mieux soutenir les usagers de ce territoire.
- 8.2 Que la Direction des programmes santé mentale et dépendance favorise une plus grande participation des usagers, et ce, tant au niveau des activités qu'au sein même du comité des usagers :
  - Avec le déploiement des nouveaux points de services partout sur le territoire, le comité des usagers croit que chacune des équipes a la capacité d'impliquer au moins 1 usager en soutien aux activités cliniques (ex. un pair-aidant ou un bénévole).
  - Que chaque point de service ait au moins un représentant au sein du comité des usagers.

Suite page suivante

## **9- Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar**

- 9.1 Que l'établissement maintienne l'accessibilité en orthophonie pour les enfants ayant un trouble développemental du langage, et qu'il assure une intensité de services qui permet de répondre aux besoins. Réduire les temps d'attente sans couper la durée d'un bloc de service.
- 9.2 Offrir l'ouverture d'un dossier basé sur le besoin de l'utilisateur plutôt que sur le diagnostic, sinon rediriger vers un service de 1ère ligne qui pourra soutenir l'utilisateur ou sa famille en offrant un support à la première ligne (manque de connaissance sur les troubles de langage ou en surdité).

## **10- Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau**

- 10.1 Diminuer les listes d'attente pour les services en ergothérapie, physiothérapie et pour l'attribution des fauteuils roulants.
- 10.2 Faire en sorte que l'accessibilité de la piscine de Viomax 100 retourne à ce qui était en vigueur avant la pandémie.

## **11- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED)**

**Enjeu :** Les familles sont unanimes: l'épisode de services est inadéquat et ne répond pas aux besoins des personnes qui ont une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Les diagnostics DI-TSA étant permanents, les personnes concernées ont besoin d'un soutien à intensité variable, de la naissance à leur décès. Contrairement à ce qui se fait actuellement, les dossiers de ces personnes ne devraient jamais être fermés.

*Veillez noter que les recommandations qui suivent sont les mêmes que celles de l'année dernière.*

- 11.1 Le comité souhaite participer à l'élaboration d'un plan d'action et des mécanismes de vigie régulière afin d'évaluer et d'améliorer l'implantation de la nouvelle gamme de services.
- 11.2 Mise en place d'une stratégie de communication concertée et harmonisée en collaboration avec le comité des usagers.
- 11.3 Que l'établissement réaffirme que les interventions auprès des personnes concernées (DI-TSA) doivent être envisagées dans un objectif d'intégration sociale et de participation sociale de ces personnes.

## 11. Rapports financiers

---

Vous trouverez à la section 12 la consolidation financière de l'ensemble des comités et le rapport financier du CUCI à l'annexe 3A.

## 12. Consolidation financière

---

Nom du comité des usagers	Budgets d'opération 2021-2022 <sup>1</sup>	Surplus au 31 mars 2022
	\$	\$
<b>CUCI</b>	133 945	31 472
<b>CU :</b>		
1. Centre jeunesse de Montréal, institut universitaire	87 000	0
2. CRDITED-Montréal	77 912	14 372
3. CRDM	16 395	54
4. Centre de réadaptation Lucie-Bruneau	20 103	4 185
5. CSSS Jeanne-Mance	65 409	19 766
6. CSSS Sud-Ouest-Verdun	98 954	21 786
7. Hôpital chinois de Montréal	6 499	1 437
8. Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal	16 772	8 984
9. Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar	10 003	7 404
10. Institut universitaire de gériatrie de Montréal	32 640	26 618
<b>GRAND TOTAL</b>	<b><u>532 992</u></b>	<b><u>136 076</u></b>

Note 1 : En raison du ralentissement des opérations pendant la pandémie, les surplus accumulés en 2020-2021 ont été ajoutés au budget d'opération 2021-2022 des comités. De même, le ministère des services de la santé et des services sociaux ajoutera les surplus accumulés de 2021-2022 au budget des opérations 2022-2023 des comités.

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS  
DES USAGERS

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>	Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CCSMTL	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	48 945 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	85 000 \$
<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>		(c)	
<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).		(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	<b>133 945 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Soutien professionnel			1 943 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			412 \$
Formations des membres du comité			1 206 \$
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			52 847 \$
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :	Frais de réunions		155 \$
Autres (précisez) :	Ameublement et abonnement logiciel Adobe		1 247 \$
Autres (précisez) :			
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)	

## 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 : Calendriers, cartes et affiches sur les 12 droits - projet CU JM		20 756 \$
Précisez : Vidéo, sur écrans dynamiques CIUSSS, des 12 droits - projet CUCRDPRD		265 \$
Précisez : Sacs à lunch, parapluies et tasses sur 3 droits - projet CU CRDM		10 499 \$
Précisez : Rapport annuel - projet CU CJM		4 174 \$
Précisez : Fourres-tout sur les 4 fonctions d'un CU - Projet CU CRDM		4 029 \$
Précisez : Stylos-support avec coordonnées - projet CU CRDM		1 334 \$
Précisez : Dépliants sur les fonctions du CUCI et identité visuelle - projet CUCI		615 \$

### 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) :		

### 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		
Précisez : Sondage <i>Ma vie en CHSLD</i> - projet CU JM		2 992 \$
Autres (précisez) :		

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

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

### 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>102 473 \$</b>
<b>SOLDE DES DONNS</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) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>31 472 \$</b>

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

Québec 