

RAPPORTS D'ACTIVITÉS ET FINANCIER 2023-2024

Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (CU du CRDM)



Madame Franca-Bianca Carducci, présidente



1. COORDONNÉES, MANDATS ET FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

COORDONNÉES

Comité des usagers

Centre de réadaptation en dépendance (CRD)

950, rue Louvain Est, Local E-149

Montréal (Québec) H2M 2E8

Téléphone : 514-385-1232, poste 5149

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

MANDATS

Conformément au *Cadre de référence relatif aux Comités des usagers et aux comités des résidents* publié par le Ministère de la santé et des services sociaux, en 2018, les comités des usagers ont pour mandats :

1. De veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
2. D'être le porte-parole des usagers (et des résidents) auprès des instances de l'établissement;
3. D'avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables;
4. De promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

FONCTIONS

Pour réaliser leur mandat, les comités des usagers doivent assumer les fonctions suivantes :

1. Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et services offerts aux usagers des différents points de service du CRD;
4. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un de ceux-ci, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
5. Accompagner un usager qui en fait la demande dans certaines démarches ou rencontres.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE 2023-2024

À tous les usagers

Bien que sans cesse confrontés à nos difficultés, nous avons appris cela : nous sommes plus forts que nous le pensons. Je vous souhaite à tous le meilleur des rétablissements.

Sincèrement.

Bianca

To all users

Though we still are facing difficulties chin up, we got this. We are stronger than we think. I wish you all the best in your recovery.

Sincerely.

Bianca

La dépendance : un problème peu connu et souvent ignoré

Chers usagers, chers membres et chers partenaires,

L'année 2023-2024 a été exigeante et remplie de défis! Sans cesse à l'écoute des usagers, le comité a maintenu un lien étroit avec eux et a réalisé la majorité des activités qui avaient été prévues! On a répondu aux demandes des usagers en acheminant leurs plaintes ou insatisfactions aux instances responsables de poser les gestes requis pour chaque situation.

Le recrutement de bénévoles demeure un enjeu majeur pour le comité. Bien que plusieurs candidats aient été rencontrés, nombre d'entre eux voulaient participer à des activités qui ne correspondaient pas au mandat du comité et ont été dirigés vers d'autres instances. Certains n'avaient pas les disponibilités requises pour contribuer aux activités et d'autres, encore fragiles et instables, ont considéré que leur situation personnelle ne leur permettait pas un engagement durable.

Les nombreuses discussions que nous avons eues avec les usagers témoignent de leur vulnérabilité et de leurs efforts constants pour vaincre leur dépendance. Ils nous parlent aussi du mépris dont ils sont quotidiennement victimes dans tous les milieux qu'ils fréquentent, y compris dans ceux de la santé et des services sociaux. Ils se sentent très souvent traités comme des citoyens de deuxième zone, comme des personnes responsables de leur condition qui ne méritent pas qu'on leur accorde toute l'importance accordée à d'autres.

Des efforts doivent être faits pour mieux faire connaître largement la problématique de la dépendance, quel qu'en soit la nature. Une meilleure connaissance de cette condition peut contribuer à une meilleure

compréhension de cette maladie et à une plus grande acceptation sociale. Il est clair que le mépris ne sert en aucune façon la réhabilitation et contribue souvent à accroître la détresse de chacun.

Le comité des usagers du CRDM est préoccupé par cette situation et entend multiplier les demandes pour faire en sorte que la dépendance soit une condition mieux connue de tout le personnel et dans le grand public. Nous voulons que des actions soient mises en œuvre pour accroître l'humanisme et la compassion face aux personnes vivant avec une dépendance. Nous souhaitons que le personnel des services de santé et des services sociaux, ainsi que les personnes œuvrant dans les milliers d'organismes communautaires qui viennent en aide aux personnes démunies, reçoivent des formations leur permettant de mieux comprendre cette problématique et de développer des interventions empreintes d'empathie et de compassion envers les personnes aux prises avec une dépendance.

Pour la prochaine année, le comité verra à se faire entendre des différentes instances de notre CIUSSS afin que des initiatives soient développées pour que TOUS soient mieux informés sur la problématique de la dépendance et qu'une attention particulière soit apportée à la mise en place de mesures de soutien et d'interventions appropriées et adéquates auprès des personnes vulnérables.

À tous les usagers de tous nos points de service, je tiens à réitérer mon engagement à rester en première ligne pour la défense de leurs droits et à veiller à l'amélioration continue des soins et services qui leur sont offerts.

C'est avec fierté que je vous présente, dans les pages qui suivent, les réalisations du Comité des usagers du CRDM pour l'année qui s'achève.

Bonne lecture,

Franca-Bianca Carducci, présidente



3. REMERCIEMENTS



Tout le travail réalisé au cours de l'année a été rendu possible, en grande partie, grâce à l'engagement indéfectible et permanent de madame Bianca Carducci, présidente du Comité des usagers. Elle a consenti des centaines d'heures de travail bénévole et elle a constitué l'âme du comité encore une fois cette année.

MERCI BIANCA!

Le comité tient également à remercier ses membres et bénévoles, tout particulièrement Marie, qui a été une ressource précieuse tout au long de l'année. Merci à Yann, Martin et Mélanie qui ont également accompagné les travaux du comité au cours de l'année. Merci à tous les usagers qui ont continué à nous faire confiance,

ainsi qu'à tous les partenaires dont la collaboration a une valeur inestimable.

Merci à Jason Champagne, directeur des programmes Santé mentale Dépendance qui a quitté le CRD en juin 2023, et à sa successeuse Vicky Kaseka qui a repris les commandes du navire. Merci à Martin Camiré, directeur adjoint en dépendance qui a quitté le CRD en février 2024. Merci à Dominique Bourdeau, coordonnatrice des services internes, à Jousalin Zawahreh, cheffe de service à la Réadaptation interne qui a quitté le CRDM et a été remplacée par Annick Gauthier, à Martin Savard, chef de module à la Réadaptation interne, à Adela Di Genova et Pamela Quezada-Escobar pour leur écoute attentive de nos préoccupations et leur engagement constant à apporter les solutions requises.

Merci à tous les partenaires des différents points de services du CRD. Merci à Carole Lauzière de la Direction adjointe Qualité Risques et Éthique de notre CIUSSS pour son soutien indéfectible.

Merci au CUCI qui a maintenu son soutien aux comités d'usagers et de résidents et a consenti au financement d'outils promotionnels pour notre comité.

Merci à Samia Handaoui, technicienne en administration auprès de la direction et à sa remplaçante, Clémence Perrier, ainsi qu'à Diane Mockle, personne-ressource, qui ont accompagné le comité avec persévérance et professionnalisme tout au long de l'année.

Merci aux membres et bénévoles qui ont effectué des tâches permettant le rayonnement du comité : permanence au local du comité, rencontres avec les usagers, sondages de satisfaction et kiosques d'information.

4. MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS

NOM	POSTE
Franca-Bianca Carducci	Réélue le 25 septembre 2023 - Réélue présidente le 16 octobre 2023 Représentante du CU CRDM au CUCI
Marie T.	Réélue le 25 septembre 2023 - Réélue conseillère le 16 octobre 2023
Yann G.	Réélu le 25 septembre 2023 - Réélu trésorier le 16 octobre 2023
Mario C.	Élu le 25 septembre 2023 – démis pour 3 absences consécutives non motivées.

5. COORDONNÉES

FONCTION	NOM	COORDONNÉES
Présidente	Franca-Bianca Carducci	950, rue de Louvain Est Local E-149 Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : cu.crdm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Répondante du CRDM	Vicky Kaseka Directrice Programmes Santé mentale et dépendance	950, rue de Louvain Est Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 1102 C : vicky.kaseka.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Répondante du CIUSSS pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière Conseillère-qualité à la direction adjointe Qualité, Risques et Éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 T : 514-940-5202, poste 7134 C : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Diane Mockle Personne-ressource	950, rue de Louvain Est Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : diane.mockle.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LE COMITÉ EN 2023-2024

6.1 Faire connaître les droits des usagers et le comité des usagers du CRDM

Élément central du mandat du Comité, une dizaine de visites ont été réalisées dans les différents points de service du CRDM et ont permis d'entrer en contact avec un grand nombre d'usagers et d'intervenants. Ces rencontres ont principalement eu lieu aux points de services de Louvain et de Prince-Arthur. Des rencontres organisées pour les intervenants, des secteurs nord et centre-ville ont accueilli le Comité des usagers du CRDM afin de prendre connaissance de son mandat et de ses besoins.

Deux kiosques d'information ont également été tenus pour faire connaître le travail de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de notre CIUSSS.



Chacune des visites et les kiosques d'information sont des occasions de distribuer aux usagers différents articles promotionnels présentant les coordonnées du Comité des usagers et quelques-uns des droits. Cela constitue surtout un moment privilégié pour discuter la qualité des interventions faites auprès d'eux et de recruter des personnes désireuses de soutenir le comité à titre de bénévoles.

6.2 Veiller à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Situation aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame (HND) et de l'Hôpital de Verdun (HV)

Pendant plusieurs années, des situations de maltraitance des personnes vulnérables présentant des problèmes d'intoxication et/ou de santé mentale avaient été observées aux urgences de HND et avaient été portées à l'attention des instances concernées.

Des améliorations importantes avaient été apportées au cours de l'année 2023. Afin de s'assurer du maintien des mesures mises en place et de planifier, au besoin, l'ajout de nouvelles procédures, quelques séances d'observation ont eu lieu dans la salle des urgences.

Ce dossier est désormais sous la responsabilité du Comité des usagers de Jeanne-Mance (CUJM) dont le mandat comprend la défense des droits de tous les usagers de HND. Une rencontre a eu lieu avec le CUJM afin de bien expliquer les particularités des personnes dépendantes et l'informer des améliorations apportées aux pratiques de tout le personnel appelé à intervenir auprès de cette clientèle.

Bien que le Comité des usagers du CRDM ait recommandé l'an dernier que les nouvelles façons de faire qui ont été développées à HND soient également mises en place à HV, rien n'a été entrepris en ce sens. En effet, ces changements ont été jugés non pertinents pour les urgences de HV. Quelques séances d'observation réalisées par le comité des usagers du CRDM viennent nettement contredire cette affirmation. De nouvelles représentations devront donc être faites en vue d'améliorer les façons d'intervenir auprès des clientèles vulnérables, intoxiquées ou itinérantes, aux urgences de HV.

Insalubrité des salles de toilettes et de douches à Louvain

En octobre 2022, le comité a accompagné un groupe d'usagers qui souhaitait déposer une plainte formelle auprès de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS. Les douches et salles de bain au service des usagers de la Réadaptation interne, à Louvain, étaient devenues insalubres et nuisaient à la qualité du séjour des usagers. Certaines améliorations ont été apportées mais, comme en mars 2024 les travaux n'étaient pas entièrement complétés, le comité des usagers maintient la pression sur la direction du CRD pour que les rénovations annoncées soient achevées dans les meilleurs délais.

L'engagement du Comité des usagers du CRDM pour l'amélioration de la qualité des soins et services et des conditions de vie des usagers ont également fait l'objet d'un article intitulé *Les usagers et les usagères au cœur de l'amélioration des soins et services*, le 19 décembre 2023, dans l'infolettre de notre CIUSSS, *Le rendez-vous du CCSMTL*. On y soulignait la collaboration entre le comité des usagers et la direction dans le réaménagement de la salle d'accueil et des espaces d'hébergement au site Louvain ainsi que dans l'élaboration d'une trousse d'accueil pour tous les usagers.

6.3 Évaluer le degré de satisfaction des services

Des membres du comité ont régulièrement rencontré des usagers du service de Réadaptation interne au site Louvain ainsi que ceux des points de services à Prince-Arthur afin de connaître leur degré de satisfaction quant aux soins et services reçus. Ces rencontres permettent de témoigner de l'appréciation très positive des usagers quant à la qualité des différents programmes auxquels ils se sont intégrés et des actions posées par les intervenants. Elles sont également l'occasion, pour les usagers, d'exprimer leurs insatisfactions ou plaintes. Ces dernières sont toutes acheminées aux personnes et instances concernées afin que les améliorations requises soient apportées.

6.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des usagers

Lorsqu'un usager désire porter plainte ou exprimer une insatisfaction, une personne mandatée par le comité prend le temps de bien écouter l'usager puis l'informe de la démarche à entreprendre pour déposer sa plainte. Il est d'abord dirigé vers le chef du service, puis vers le coordonnateur s'il n'a pas obtenu satisfaction. Le comité favorise le dialogue autant que possible. On lui explique également qu'il peut s'adresser en tout temps au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. L'usager est informé du fait que, s'il le désire, un membre du Comité peut l'accompagner dans sa démarche. Au cours de l'année qui s'achève, ce travail a été entièrement réalisé par la présidente du comité qui a été seule pour accomplir bénévolement cette lourde tâche.

Plus de 30 plaintes et de nombreuses insatisfactions ont été portées à l'attention du comité au cours de la dernière année. Chacune d'elles a fait l'objet de représentations auprès de la direction du CRDM, de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS ou des instances directement concernées par les différentes situations rapportées.

6.5 Assemblée générale annuelle du Comité des usagers du CRDM

Le 25 septembre 2023, le Comité a tenu son assemblée générale annuelle. Les rapports d'activités et financier du Comité pour l'année 2022-2023 ont été présentés, ainsi que plan d'action prévu pour 2023-2024. Une discussion sur l'importance du bénévolat pour le comité et sur les bienfaits pour les personnes qui deviennent bénévoles a également eu lieu.

3 membres ont été réélus et 1 nouvel usager a également été élu. (Il n'a pas donné suite à son engagement).

7. SUIVI DES RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS LE RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Lors de l'assemblée générale d'information du CUCI du 24 octobre 2023, la directrice adjointe qualité et gestion des risques du CIUSSS du Centre-Sud de l'Île-de-Montréal, Mme Virginie Allard, a fait part des suivis qui ont été apportés ou qui sont en voie de l'être, aux recommandations faites par chacun des comités d'usagers. En ce qui a trait à celles déposées par notre comité d'usagers, nous avons obtenu l'information suivante :

RECOMMANDATION 1.

Il est recommandé que les mesures et procédures qui ont été mises en place aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame soient reprises pour améliorer l'accueil aux populations vulnérables qui se présentent aux urgences de l'Hôpital de Verdun.

Actions réalisées et en développement :

- Intégration d'un deuxième chef d'urgence pour améliorer la gestion de proximité :
 - HV : Fait.
- Tableau de suivi des problématiques RT (relations de travail) et rencontre hebdomadaire avec le conseiller RT :
 - HV : Moins de situations problématiques RT, donc peu pertinent.
- Intégration d'un éducateur spécialisé pour prise en charge de la clientèle vulnérable :
 - HV : Source de financement sera à trouver pour la création d'un poste d'éducateur spécialisé.
- Déploiement du code de vie de l'urgence (formation du personnel par le biais d'ateliers) :
 - HV : Fin septembre 2023.
- Formation du personnel sur l'approche aux populations vulnérables :
 - HV : En cours, certaines formations sont incluses au Plan de développement des ressources humaines (PDRH).
- Prise de contact avec des partenaires communautaires et développement des partenariats :
 - HV : Peu pertinent pour le moment.

SUIVI EFFECTUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS DU CRDM :

En février 2024, lors d'une visite d'observation à l'urgence de l'Hôpital de Verdun, le Comité des usagers a fait les constats suivants :

- *L'accueil des personnes vulnérables et les situations problématiques, contrairement aux affirmations sur leur non pertinence, constitue un important problème et l'embauche d'un éducateur doit être sérieusement considérée;*
- *À HV, aucun changement significatif n'est observé dans la façon de traiter les usagers vulnérables qui se présentent aux urgences : attitude méprisante de certains membres du personnel, propos violents, cris et interventions inappropriées en situation de crise.*

RECOMMANDATION 2.

Il est recommandé que la Direction des programmes en santé mentale et dépendance implante le projet ***De tout cœur avec vous*** auprès de l'ensemble de ses intervenants afin de développer la bienveillance et d'améliorer l'expérience de tous les usagers qui reçoivent des services au centre de réadaptation en dépendance.

Action réalisée :

- Présentation/Sensibilisation du projet « **De tout cœur avec vous** » aux gestionnaires et aux leaders cliniques du continuum dépendance (11 septembre 2023).

Actions en développement :

- Mise en place d'une équipe d'implantation par coordination ;
- Identification des activités à déployer par coordination ;
- Formation des équipes ;
- Réalisation d'une première activité dans chacun des services (d'ici mars 2024).

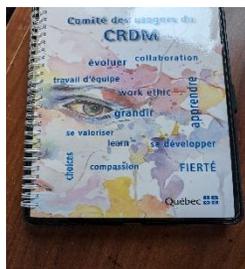
SUIVI EFFECTUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS DU CRDM :

Le comité des usagers constate qu'aucune action dite en développement n'a fait l'objet d'un suivi à la fin mars 2024 et qu'à ce jour, rien n'a réellement pris forme sur le terrain. Les nombreux changements de gestionnaires tout au cours de la dernière année peuvent expliquer la situation. Des rappels ont été faits par le Comité des usagers auprès des nouvelles personnes pour appliquer la recommandation au cours de la prochaine année.

9. MATÉRIEL PROMOTIONNEL PRODUIT

Afin de faire connaître le comité et d'informer les usagers sur leurs droits, le Comité des usagers du CRDM produit régulièrement du matériel promotionnel sur lequel on peut lire les coordonnées du Comité ainsi que certains des 12 droits. Tous ces objets sont choisis pour l'utilité qu'ils ont pour les usagers dans leur vie quotidienne ou constituent des outils qui les accompagnent dans leur démarche. Ce matériel est distribué aux usagers lors des visites du Comité dans les points de services, par l'intermédiaire des kiosques d'information ou par les différents intervenants en lien avec les usagers. Cette année, les outils promotionnels suivants ont été produits et distribués :

CARNETS DE NOTES (financés par le CUCI)



CACHE-COUS (financés par le CUCI)



STYLOS AVEC BANNIÈRE DÉROULANTE
(financés par le CUCI)



SACS DE TAILLE (financés par le CUCI)



En plus de ces nouveaux outils, des affiches présentant les 12 droits, des stylos, des feuillets adhésifs Post-it ainsi que des parapluies ont également été produits. Le dépliant du comité a été régulièrement réimprimé afin qu'il soit distribué largement aux usagers des divers services du CRDM.

10. RENCONTRES DIVERSES

Réunions ordinaires. Au cours de la dernière année, le comité des usagers a tenu cinq réunions ordinaires, le 21 août 2023, le 16 octobre 2023, le 17 novembre 2023, le 15 janvier 2024 et le 25 mars 2024.

Assemblée annuelle d'information du CUCI : Le 24 octobre 2023, le comité des usagers du CRDM a assisté à la rencontre. À cette occasion, le comité a été informé des suivis qui avaient été faits ou étaient en voie de l'être suite aux recommandations contenues dans le rapport annuel 2022-2023.

Rencontres régulières et autres du CUCI : La présidente a participé aux réunions ordinaires du CUCI et aux autres rencontres d'informations relatives à des problématiques vécues par les usagers représentés par le CU du CRDM.

Comité Primauté : La présidente du comité des usagers a été invitée à se joindre au Comité Primauté dont le mandat est de voir à la mise en œuvre du Plan Primauté du CCSMTL. Ce plan a pour objectif d'accompagner les établissements responsables d'offrir des soins et des services en santé mentale dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur plan d'action sur la primauté de la personne dans la prestation et l'organisation des services. L'objectif est d'assurer la mise en place de conditions et d'actions favorables à l'amélioration de la qualité des services et au plein exercice de la citoyenneté des personnes utilisatrices de services en santé mentale. Trois rencontres ont eu lieu au cours de la dernière année ainsi que des visites aux urgences de HND et de l'Hôpital de Verdun.

Congrès annuel du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) : Le comité des usagers a participé, le 12 octobre 2023, au congrès du RPCU dont le thème était *Parlons décentralisation au bénéfice des usagers*.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour 2024-2025, nous souhaitons poursuivre notre mission, développer les contacts avec les différents points de services et continuer de recruter de nouveaux membres pour soutenir la réalisation du mandat du comité.

- Continuer en collaboration avec l'établissement les actions visant le recrutement de nouveaux membres et bénévoles;
- Augmenter le nombre de rencontres avec les usagers pour évaluer leur degré de satisfaction quant aux programmes offerts et aux soins et services reçus;
- Faire le suivi des plaintes et insatisfactions des usagers;
- Former les nouveaux les bénévoles afin de les outiller pour remplir les tâches que chacun s'engage à réaliser;
- Poursuivre le travail de représentation dans les différents comités et instances du CIUSSS ayant des préoccupations relatives à la clientèle;
- S'assurer que la formation *De tout cœur avec vous!* soit donnée à tous ceux et celles qui travaillent auprès des usagers du CRD et poursuivre les pressions pour qu'elle soit également offerte à tous les intervenants et intervenantes de notre CIUSSS.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Afin de continuer à améliorer les soins et services offerts aux usagers du CRDM et de consolider le Comité des usagers, les recommandations pour la prochaine année sont les suivantes :

RECOMMANDATION 1.

Attendu que les résultats des visites effectuées par le comité aux urgences de l'Hôpital de Verdun ont révélé des lacunes importantes quant à l'accueil réservé aux personnes intoxiquées et/ou itinérantes ou présentant des problèmes de santé mentale;

Attendu que l'Hôpital de Verdun (HV) est sous la juridiction du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal au même titre que l'Hôpital Notre-Dame (HND)

Attendu que les mesures prises et les procédures mises en place aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame ont conduit à une amélioration importante de l'accueil réservé aux populations vulnérables;

Attendu qu'aucune modification des pratiques n'a été constatée aux urgences de l'HV en 2023-2024 et que l'importance de cet enjeu doit être reconsidérée.

Il est à nouveau recommandé que les mesures et procédures qui ont été mises en place aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame soient reprises pour améliorer l'accueil aux populations vulnérables qui se présentent aux urgences de l'Hôpital de Verdun.

RECOMMANDATION 2.

*Attendu la formation **De tout cœur avec vous** qui a été élaborée et expérimentée par la Direction qualité, évaluation, performance et éthique, la Direction Soutien aux personnes âgées, la Direction adjointe aux Programmes santé physique généraux et spécialisés et par la Direction des Programmes Jeunesse du CCSMTL;*

Attendu la satisfaction du personnel associé aux expérimentations et les résultats positifs constatés;

Attendu que cette formation vise le développement de l'empathie et de la compassion envers les usagers de tous les intervenants en soins et services de notre CIUSSS.

Il est recommandé que toutes les directions cliniques de notre CIUSSS offrent la formation **De tout cœur avec vous** auprès de l'ensemble de ses intervenants (y compris ceux des hôpitaux de notre territoire) afin de développer la bienveillance et la compassion et d'améliorer l'expérience de tous les usagers, plus particulièrement ceux présentant des problèmes liés à la dépendance ou à la santé mentale.

RECOMMANDATION 3.

Attendu que le budget attribué au Comité des usagers du CRDM est le même depuis de nombreuses années;

Attendu que le Comité des usagers du CRDM doit couvrir tous les points de services en dépendance de l'Île de Montréal (11 points de services, de Lachine et Pierrefonds jusqu'à Pointe-aux-Trembles);

Attendu que le Comité des usagers doit compter sur les sommes disponibles au CUCI pour des projets particuliers pour arriver à remplir correctement son mandat;

Attendu l'inflation;

Il est recommandé que le budget du Comité des usagers du CRDM passe à 50 000\$/année afin de lui permettre d'accroître les services offerts et de continuer à remplir encore plus adéquatement ses mandats.

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

Québec 