

# **Rapport d'activités 2023-2024**

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

## 1. Informations relatives à la constituante

---

L'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal est une constituante du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal. Voici les différents services en externe et en interne (usagers hospitalisés) :

Pour la clientèle en déficience motrice à prédominance « physique »

- Lésions médullaires (lésions de la moelle épinière)
- Amputations et blessures orthopédiques graves (BOG)
- Clinique médicale externe

Pour la clientèle en déficience motrice à prédominance « neurologique ou cognitive »

- Accident vasculaire cérébral (AVC)
- Traumatisme cranio-cérébral (TCC)

Pour toutes déficiences (en externe)

- Fauteuils roulants
- Orthèses-prothèses
- Programmes ministériels : quadriporteurs, ambulateurs, chiens d'assistance, programme AVQ-AVD, chaussure orthopédiques, etc.

### Coordonnées du comité

6363, chemin Hudson, local 1710 (pav. Lindsay)  
Montréal, H3S 1M9

Téléphone : 514 340-2085, poste 144198

Courriel: [comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca)

## 2. Mot du président

---

Bonjour,

Un nouveau comité a été formé le 31 janvier 2024. Formé au départ de quatre (4) membres auxquels un cinquième s'est ajouté en fin d'année. Les nouveaux membres sont M. Michel Dumont, vice-président, Mme Zula Dorval, secrétaire-trésorière, M. Seydou Ndaye, conseiller, Mme Lucie Laurence, conseillère ainsi que moi-même, Denis Charron à titre de président et délégué au CUCI.

Il y avait probablement un besoin pour un comité des usagers puisque nous avons dû déjà traiter trois plaintes d'usagers qui désiraient porter à notre attention leurs insatisfactions.

Les mois qui suivent vont être importants puisque nous avons un plan d'action qui vise à nous faire connaître et à être utiles et efficaces pour nos usagers. Vous trouverez donc joint au présent rapport notre plan d'action 2024-2025.

La création de Santé Québec et sa mise en place ne devrait pas affecter nos actions. Bien entendu nous collaborerons avec cette nouvelle structure.

En terminant, je remercie Mme Sylvie Dionne, personne-ressource du CUCI qui est à l'origine de la formation de notre comité et en a assuré toute la logistique du processus. Mme Dionne est maintenant aussi la personne-ressource de notre comité. Je remercie également M. Denis Phaneuf, coordonnateur locomoteur et gestionnaire du site pour son accueil et sa disponibilité à travailler avec le comité des usagers.

*Denis Charron*  
*Président*

## 3. Priorités et Réalisations de l'année écoulée

---

- XXXXXXXXXX
- Mise en place d'un kiosque en vue de former un nouveau comité d'usagers suite à la démission de l'ancien président en septembre dernier et des membres dans le courant de l'année.

#### 4. Coordonnées

Fonction	Identité	Coordonnées
Président	Denis Charron	6363, Chemin Hudson, local 1710 (pav. Limdsay) Montréal, H3S 1M9 @ : denis.charron.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T (514) 340-2085, poste 144198
Répondant de la constituante Institut de réadaptation Gingras- Lindsay de Montréal	Denis Phaneuf, coordonnateur Locomoteur et gestionnaire du site	6363, Chemin Hudson Montréal, H3S 1M9 @ : denis.phaneuf.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T (514) 340-2085, poste 142011
Répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et de résidents	Carole Lauzière, conseillère à la qualité, direction adjointe qualité risques et éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 @ : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T (514) 805-9433
Personne-ressource du CU de l'Institut de réadaptation Gingras- Lindsay de Montréal (1/2 journée / semaine)	Sylvie Dionne	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 <sup>er</sup> étage, bur. M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 @ : cuci.ccsml@ssss.gouv.qc.ca T <del>(514) 413-8777, p. 124127</del> (en télétravail)

## 5. Composition et portrait des membres

---

Identité	Usager ou famille	Rôle
Denis Charron	Bénévole	Président et représentant du comité au CUCI
Michel Dumont	Usager	Vice-président
Zula Dorval	Famille	Secrétaire-trésorière
Lucie Laurence	Usagère	Membre
Seydou Ndaye	Usager	Membre

## 6. A. Bilan des activités du comité des usagers

---

Ci-après, nos réalisations par fonction du comité :

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

Réalisations

En développement

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

La personne-ressource assure la prise des messages téléphoniques et des courriels de façon régulière. Cela donne un suivi régulier aux usagers qui souhaitent contacter le comité. Elle ne manque pas d'informer les membres des messages, informations. De plus, nous partageons les situations préoccupantes avec le coordonnateur Locomoteur lors de nos réunions. Celui-ci offre aussi une belle disponibilité et un soutien en tout temps.

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

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

Le nouveau comité formé le 31 janvier a déjà reçu et traité trois (3) plaintes d'usagers.

Rapport d'activités du CU de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal 2023-2024

## **7. Tenue des rencontres 2023-2024**

---

Nous avons tenu les réunions suivantes au cours de cette dernière année (3 au total) :

- 20 décembre 2023 (rencontre d'information)
- 31 janvier 2024 (date de formation du nouveau CU)
- 20 mars 2024

Aussi, nous avons invité les personnes suivantes à nos réunions :

- Denis Phaneuf, coordonnateur locomoteur et gestionnaire du site
- Nicole René, présidente du comité des usagers du CIUSSS Centre-Sud (CUCI)

Chaque réunion est organisée avec la participation d'une secrétaire de réunion (Centre St-Pierre) et de la personne-ressource, Sylvie Dionne.

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

---

Aucune plainte

## **9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

---

Voici les actions que nous souhaitons mettre en place (en collaboration avec la personne-ressource) :

- Continuer le recrutement de nouveaux membres pour le comité des usagers.
- Concevoir et imprimer la nouvelle documentation concernant le nom des membres du comité des usagers, les droits des usagers, la façon de porter plainte, l'adresse courriel, les personnes à contacter et la localisation du bureau du comité des usagers.
- Effectuer la tournée des chambres du centre réadaptation afin de distribuer notre documentation et faire connaître le comité des usagers.
- Mettre en place sur les étages des présentoirs pour y déposer notre dépliant.
- Assurer une présence hebdomadaire au centre de réadaptation de la part du président.
- Collaborer avec les différents partenaires qui gravitent autour du centre de réadaptation.

## **10. Conclusion (enjeux et recommandations)**

---

Voici les enjeux reliés au fonctionnement du comité et nos recommandations à l'établissement :

### **Enjeux reliés au fonctionnement du comité :**

1. Développer la visibilité du comité auprès des usagers et des partenaires.
2. Recrutement de membre(s)
3. Réaliser le plan d'action pour 2024-2025.

### **Nos recommandations à l'établissement :**

Le comité n'ayant que deux mois d'existence en date de ce rapport, aucune recommandation n'a encore été formulée.

## **11. Rapport financier**

---