
Rapport d'activités 2023-2024
Comité des usagers du
Centre intégré universitaire du
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
(CUCI CCSMTL)

12 juin 2024

Table des matières

1. Informations relatives à l'établissement	3
2. Message de la présidente	4
3. Composition et portrait des membres du CUCI (EN DATE DU 31 MARS 2024).....	6
4. Coordonnées	7
5. Priorités et réalisations du CUCI de l'année écoulée.....	8
5.1. Suivi du plan d'action 2023-2024	8
6. Bilan des activités des comités	10
Partie A. Autres réalisations du CUCI.....	10
Partie B. Principales réalisations des comités des usagers et de résidents.....	12
6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	12
6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.....	14
6.2 b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	15
6.3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	16
6.4. Accompagner et assister, sur demande, un usager ou une usagère dans toute démarche qu'il ou elle entreprend y compris lorsqu'il ou elle désire porter plainte.....	16
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.....	17
7. Réunions ordinaires et assemblée annuelle d'information du CUCI.....	18
8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	20
9. Plan d'action 2024-2025	21
10. Recommandations 2024-2025.....	21
11. Rapports financiers	22
12. Consolidation financière	23

Annexes :

- 3A. Rapport financier
- 5. Rapports d'activités 2023-2024 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^{er} étage, bureau M-1226-1
Montréal (Québec) H2L 4M1
Téléphone : 514 413-8777, poste 124127
Courriel : 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 (CRDPLB)
5. Comité des usagers de Jeanne-Mance (JM)
6. Comité des usagers 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

C'est avec une certaine fierté que je présente le dernier rapport d'activités consolidé du CUCI, car malgré l'inquiétude provoquée par l'entrée en vigueur du projet de Loi 15, les membres inquiets quant à la pérennité de leur comité et la certitude du remplacement du CUCI, se sont acquittés de leurs mandats y compris la production de leur rapport d'activités.

Il en va de même de celui du comité des usagers de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM) absent de notre rapport l'an dernier, puisque le recrutement de nouveaux membres a permis à un nouveau comité de prendre son envol en janvier 2024. Je tiens à remercier les nouveaux membres et notre personne-ressource qui ont consacré beaucoup d'énergie à ce dossier.

Certains comités attendent avec impatience de connaître le budget qui leur sera alloué pour répondre à l'augmentation de leur clientèle, tout particulièrement celui de Jeanne-Mance qui attend toujours un redressement depuis qu'il a pris en charge la clientèle de l'Hôpital Notre-Dame. Il en va de même du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal-Institut universitaire (CRDM) qui souhaite une hausse budgétaire depuis l'augmentation importante des points de service. Heureusement qu'au cours de cet exercice le CUCI a été en mesure de financer 15 projets, pour un montant total de 65 270 \$ (après récupération des taxes). Cinq (5) d'entre eux provenaient du comité des usagers Jeanne-Mance.

En ce qui a trait au sondage CUCI-CIUSSS, un mécanisme de collaboration maintenant bien établi entre les directions cliniques et les comités des usagers et de résidents a permis de déterminer des pistes d'amélioration qui découlaient des résultats obtenus. Ces pistes d'amélioration font partie de leurs plans d'action.

Le dossier de la maltraitance fait également partie de nos préoccupations puisque le rapport 2022-2023 du bureau de la commissaire aux plaintes fait état d'une augmentation de 130 % des signalements par rapport à l'exercice précédent. Plusieurs de ces dossiers visent des milieux de vie susceptibles d'accueillir la clientèle DI-TSA. Nous constatons que cette nouvelle politique n'est pas suffisamment connue surtout lorsqu'il s'agit de personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Des efforts doivent également être faits pour mieux faire connaître la problématique de la dépendance, quelle 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 cette population vulnérable et des gens qui gravitent autour d'elle.

Enfin, je ne voudrais pas passer sous silence les enjeux qui demeurent dans les milieux de vie: la bientraitance, l'alimentation, la salubrité, la stabilité du personnel et les loisirs.

Je ne peux terminer ce rapport sans 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. Un merci chaleureux à ceux et celles qui me soutiennent quotidiennement, Carole Lauzière, la répondante du CIUSSS auprès des comités sans qui plusieurs projets n'auraient pas abouti, Sylvie Dionne, notre personne-ressource, de même qu'aux membres de l'exécutif du CUCI : Monique Labelle, Monika Throner et Maryse Lucbert qui m'éclairent et me guident généreusement. Merci également à Virginie Allard, directrice adjointe qualité et gestion des risques (intérim) pour le soutien qu'elle nous a apporté.



Nicole René
Présidente du CUCI

3. Composition et portrait des membres du CUCI (EN DATE DU 31 MARS 2024)

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	Comité	Rôles
Nicole RENÉ	CU IUGM	- Présidente du CUCI. Présidente du CU de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal. Membre désignée par le CUCI au conseil d'administration
Monique LABELLE	CR CHSLD	- Vice-présidente du CUCI. Vice-présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun. Présidente du CR du CHSLD Des Seigneurs
Maryse LUCBERT	CU JM	- Secrétaire du CUCI. Trésorière du CU de Jeanne-Mance. Présidente du CR du CHSLD Jean-De La Lande
Monika THRONER	CU CRLB	- Trésorière du CUCI. Présidente du CU du Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau
Rezhwan BRZOO	CU CJM	-Trésorière du CU du Centre jeunesse de Montréal
Bianca-F. CARDUCCI	CU CRDM	-Présidente du CU du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal
Denis CHARRON	CU IRGLM	-Président du CU de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal. Membre du CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar
Terry CHOW	CU HCM	-Président du CU de l'Hôpital chinois de Montréal
Yvon FONTAINE	CR CHSLD	-Président du CR Saint-Henri. Membre du CU du Sud-Ouest-Verdun
Francine HÉBERT	CR CHSLD	-Présidente du CR du CHSLD Alfred-Desrochers
Ramy K. LOUIS	CU CRDITED	-Vice-président du CU du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
Janet PARENTO	CU SOV	-Présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun
Natacha PIQUETTE	CR CHSLD	-Membre du CUCI représentant les résidents vivant avec une déficience motrice. Membre du CR du CHSLD Paul-Émile-Léger
Jean TALBOT	CU CRDPRD	-Membre du CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar
Aurélie	CR CJM	-Membre du CUCI depuis le 13 décembre 2022

4. Coordonnées

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente	Nicole René	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 ^{er} étage Bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777, p. 124127
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 Montréal (Québec) H2T 1H4 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 805-9433
Personne-ressource	Sylvie Dionne	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 ^{er} étage, Bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777, p. 124127

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 2023 par ses membres. D'autres informations sur ces réalisations sont à la [section 6, Bilan des activités](#).

5.1. Suivi du plan d'action 2023-2024

Objectifs	Réalizations
Représentation	
1 - Poursuivre les activités de représentation auprès des différentes instances.	<p>Conseil d'administration Élue membre du conseil d'administration du CCSMTL en novembre 2022, Mme René, présidente du CUCI, poursuit son mandat de 3 ans. À ce titre, elle est également membre du comité de vigilance et de la qualité du CIUSSS.</p> <p>Tous les ans, la présidente du CUCI dépose et présente son rapport d'activités consolidé au conseil d'administration.</p> <p>Rencontres avec la direction adjointe Qualité, Risques et Éthique (DAQRÉ) Du 5 juin 2023 au 12 mars 2024, Mme René a participé à 7 réunions statutaires avec les cadres de la direction adjointe qualité, risques et éthique (DAQRÉ).</p> <p>L'objectif de ces rencontres consiste à:</p> <ul style="list-style-type: none">- Faciliter les relations du CUCI avec les différentes instances.- 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).

	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.
--	---

Coordination	
2	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir les comités dans leur campagne de recrutement de membres <p>En collaboration avec les partenaires du milieu, le CUCI a notamment organisé des kiosques d'information à l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM) afin de recruter des membres en vue de former un nouveau comité des usagers; son président et ses membres ayant démissionné dans l'année. Au total, 5 membres ont été recrutés et un nouveau comité a été formé le 31 janvier 2024.</p>

	Objectifs	Réalisations
3	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir le soutien au fonctionnement des comités des usagers et de résidents, spécialement le CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar. 	La personne-ressource du CUCI a apporté son soutien notamment dans l'organisation des réunions du comité, le suivi des dossiers prioritaires et la rédaction du rapport d'activités.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Harmoniser les codes d'éthique et de conduite de tous les comités avec ceux du CUCI. 	Ce projet entamé il y a quelques années a été interrompu en raison de l'adoption du projet de loi 15 sur la réforme de la santé et de l'incertitude quant à la continuité des comités.
5	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir financièrement la réalisation de projets réalisés par les comités grâce à la mise en commun des surplus budgétaires. 	<p>Même si les comités ont été autorisés à conserver leurs surplus pour une 3^{ième} année consécutive, le CUCI a contribué au financement des 15 projets spéciaux qui lui ont été soumis pour un montant total de 65 270 \$.</p> <p>Pour plus de détails, voir la section 6 Partie A. sous la rubrique <i>Coordination, Projets spéciaux</i>.</p>

6. Bilan des activités des comités

Partie A. Autres réalisations du CUCI

Ci-après, d'autres réalisations du CUCI regroupées sous les fonctions de représentation, coordination et harmonisation.

Représentation

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

- Guide d'accueil pour les nouveaux résidents admis en CHSLD
- Politique équité, diversité et inclusion
- 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 directeur interne pour l'agrandissement et la modernisation de l'hôpital de Verdun
- Comité aviseur des usagers sur l'agrandissement et la modernisation de l'hôpital de Verdun
- 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
- Rencontres biannuelles visant l'élaboration et l'évaluation du plan d'action annuel de la direction SAPA- soins à domicile-ressources intermédiaires (RI)-continuum SAPA.

Coordination

Liste des projets spéciaux réalisés grâce au soutien financier du CUCI.

Ces projets visent principalement à renseigner les usagers sur leurs droits ou à évaluer la satisfaction des usagers.

- CU CJM Projet 1	Dépliant sur l'accompagnement	635 \$
- CU CRDM Projet 1	Carnets de notes	2 774 \$
- CU JM Projet 1	Abribus	10 445 \$
- CU JM Projet 2	Affiches CUJM	3 200 \$
- CU JM Projet 3	Calendriers	6 879 \$
- CU CRDM Projet 2	Cache-cous	9 279 \$
- CU CRDM Projet 3	Sacs de ceinture	Incl.
- CU CRDM Projet 4	Stylos bannières	Incl.
- CU CJM Projet 2	Rapport annuel 23-24 format revue	4 563 \$
- CU SOV Projet 1	Petites trousse de premiers soins	3 023 \$
- CU SOV Projet 2	Sacs pour marchettes	9 539 \$
- CU JM Projet 4	Sondage sur l'alimentation en CHSLD	4 279 \$
- CU JM Projet 5	Cartes anniversaires et des Fêtes	1 667 \$
- CU CRDITED Projet 1..	Articles promotionnels	4 269 \$
- CU CRDM Projet 5	Parapluies et affiches	4 718 \$

Montant total des projets des comités financés par le CUCI: 65 270 \$

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.

Harmonisation

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 et de résidents

En premier lieu, nous tenons à souligner l'apport des membres des comités qui informent, répondent aux questions des usagers et usagères, font des suivis auprès des gestionnaires, accompagnent ceux et celles qui souhaitent porter plainte et participent à des réunions et séances de formation pour optimiser leurs interventions. De surcroît, les efforts doivent être multipliés pour recruter de nouveaux membres et organiser des événements. Nous remercions également les personnes-ressources qui soutiennent activement les comités.

Heures de bénévolat comptabilisées par certains comités des usagers

Nom du comité	Nombre d'heures comptabilisé
Sud-Ouest-Verdun (présidents seulement)	1 788
CRDITED	1400
Centre jeunesse de Montréal	980
Hôpital chinois de Montréal	350
Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)	350
Total*	<u>4 868*</u>

*Il faudrait ajouter les heures de bénévolat non comptabilisées.

Puisque cette partie ne contient que quelques exemples d'activités des comités, nous invitons fortement les lecteurs à prendre connaissance des rapports détaillés des comités des usagers que vous trouverez à l'annexe 5 du présent rapport.

6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Renseigner les usagers est la responsabilité première des comités et, dans beaucoup de cas, celle à laquelle ils consacrent le plus d'énergie et une grande partie de leur budget. Notamment :

- Dans les comités des usagers œuvrant pour la défense des droits dans les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD):
 - des milliers de calendriers sur les douze droits ont été distribués ;
 - des cadres sur les douze droits, projet inspiré par le comité de résidents du Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger en collaboration avec les partenaires, ont été installés cette année à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM);
 - des infolettres et le bulletin Caltapa ont été distribués auprès des résidents et usagers de l'IUGM ;

- Dans les comités des usagers œuvrant en DI-TSA-DP, des kiosques ont été tenus pour informer et pour recruter des membres soit :
 - au CRDITED, le 2 octobre à la journée «[Vieillir comme tout le monde](#)» au [Planétarium](#) et aux fêtes de Noël du 8 et 9 décembre à deux points de services du CCSMTL.
 - à Raymond-Dewar, un kiosque dans les deux installations ainsi qu'un autre à l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM) ont été tenus.
- Par ailleurs, en ce qui concerne le CU du CRDITED, le projet de loi 15 a freiné le travail sur la conception d'un guide évolutif pour les usagers et leurs proches puisque les membres ne savaient pas si leur comité allait survivre à cette restructuration.
- Au comité des usagers du CRDM, une dizaine de visites ont eu lieu auprès des personnes hébergées dans les unités de réadaptation ainsi que deux kiosques d'information dans les halls d'entrée ;
- Le comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun a publié des articles dans un journal communautaire pour mieux faire connaître le comité ;
- Le comité des usagers de Jeanne-Mance a installé durant 10 semaines une affiche dans deux abribus des rues Papineau et Sherbrooke adjacents à l'Hôpital Notre-Dame et a procédé à la distribution d'aimants, d'affiches et de cartes postales à l'hôpital ainsi que dans les CLSC, pour les soins à domicile ;
- Dans le secteur Jeunesse, la distribution d'un dépliant sur l'accompagnement, la production d'un dépliant du comité des usagers en anglais et les travaux sur des guides d'information aux parents ont été mis de l'avant.

70 % des comités des usagers ont tenu leur assemblée générale annuelle d'information au cours de laquelle ils ont présenté leur bilan d'activités. Par exemple, à cette occasion, le comité des usagers de l'IUGM a informé les usagers de la procédure en cas de plaintes ou d'insatisfactions. Lors de ces rencontres, des dépliants sur les droits ont également été distribués ainsi que les coordonnées des comités. Il resterait à soutenir davantage les comités en déficience physique Raymond-Dewar, Lucie-Bruneau ainsi que celui de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM) pour l'organisation d'une telle activité. Enfin, les usagers et leur famille peuvent en plus, s'informer sur les droits en naviguant sur les plateformes Internet suivantes :

- [Comité des usagers du Centre de jeunesse de Montréal | CUCJM](#),
- [Comité des usagers du CRDITED de Montréal | Facebook](#),
- [Comité des usagers et des usagères de Jeanne-Mance | Montréal QC | Facebook](#),
- [Comités des usagers et comités de résidents | CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal \(gouv.qc.ca\)](#).

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 2018 : 8)*

Les comités des usagers et les comités de résidents ont fait part aux responsables concernés de situations qu'ils considèrent problématiques. À cet effet, les gestionnaires de site ou autres responsables ont été invités à leurs réunions et plusieurs autres suivis ont été réalisés en participant à des comités de l'établissement. Pour cette année, qu'il suffise de mentionner les situations suivantes:

Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) : l'hydratation des résidents et des résidentes, la qualité des repas servis et l'information à transmettre pour le 2^e choix de menu, les soins de dentisterie, l'attente aux ascenseurs, la fermeture du comptoir de la fiduciaire, la malpropreté des fauteuils roulants et les travaux de rénovation percutant les conditions de vie des résidents. Une attention particulière a été donnée aux déconditionnements physiques et intellectuels des personnes lors des confinements prolongés. À ce propos, une rencontre d'aide à la réflexion éthique avec la DAQRÉ a eu lieu.

DI-TSA : Au CRDITED, la cartographie de l'offre de services, la liste d'attente en hébergement, la fermeture de RACS et les mauvais traitements signalés.

Déficiences physiques : Pour les usagers de Lucie-Bruneau, la perte de services chez VIOMAX, partenaire spécialisé en entraînement adapté. À ce propos, le comité a rédigé une lettre pour appuyer une demande de subvention auprès du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

Jeunesse :

- Amélioration et maintien des lieux physiques de l'hébergement au Programme Jeunesse :
Les jeunes du Mont-St-Antoine (MSA) nous ont interpellés toute l'année, car ils évoluaient dans des conditions inacceptables dans les lieux physiques du MSA. La Commission des Droits de la Personne et des Droits de la Jeunesse (CDPDJ) a décidé de faire enquête sur les conditions de vie des jeunes hébergés au MSA suite aux articles parus dans les journaux à ce sujet. Une mise à jour récente sur les travaux à venir au MSA a été faite. Nous avons confiance que l'important projet de rénovation majeure retenu par le CIUSSS mette à niveau les unités actuelles.
- La confidentialité des propos des jeunes lorsqu'ils se confient à l'intervenant, le respect du parent vivant de la violence conjugale, les conditions à propos des visites supervisées des parents ainsi que l'enjeu à poursuivre du délai : « [le rapport] devra être remis au parent au moins 48 heures avant le dépôt au Tribunal [...] »¹

Hôpital Notre-Dame : le délai d'attente déraisonnable à l'urgence.

1 Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal, Rapport d'activités 2023-2024, p.6.
Rapport d'activités 2023-2024 du CUCI, p. 14

Santé mentale et dépendance : le suivi de la situation aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame (HND) et de l'Hôpital Verdun [...] pour des populations vulnérables présentant des problèmes d'intoxication et /ou de santé mentale.

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

Voici un aperçu des activités réalisées dans le but d'évaluer la satisfaction des usagers :

Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) :

Au comité des usagers de l'IUGM :

- Contribution d'un membre du comité des usagers aux réunions du Comité d'amélioration continue portant sur l'élaboration du plan d'action découlant des résultats du sondage de satisfaction CUCI-CIUSSS ;
- Participation d'un membre du comité à l'auto-évaluation des soins et services de l'IUGM par des questionnaires provenant d'autres CHSLD;
- Au CHSLD du PAD : la mise en place d'un Sondage maison « Une question à la fois », une collecte de données anonymes essentielles au travail des membres du comité pour la défense des droits des résidents.

Au comité des usagers de l'Hôpital chinois de Montréal : Le sondage de satisfaction annuel a été fait en mars 2024 auprès des résidents et leurs familles avec des bénévoles formés.

Au comité des usagers de Jeanne-Mance :

- Des membres du CU ont participé à la démarche de la DAQRÉ du CCSMTL pour effectuer un sondage qualitatif sur les loisirs auprès des résidents et résidentes de CHSLD.
- Le CU a aussi sondé les utilisateurs et utilisatrices des services de fiducie des Centres Émilie-Gamelin et Armand-Lavergne afin de recueillir leur opinion sur les effets de la récente fermeture du comptoir dans leur centre.
- De plus, avec l'aide de deux étudiant/es au deuxième cycle universitaire, le CU a effectué un sondage qualitatif principalement sur l'alimentation et les loisirs auprès d'une centaine de résidents et résidentes de CHSLD.
- Rencontre Sondage CIUSSS-CUCI – Écoutes/Lectures d'amélioration continue.

Au comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun : Suivi des résultats des sondages sur l'accueil qui ont été faits par la firme Médaille Group Conseils auprès de la direction pour 7 CHSLD du territoire et participation à plusieurs comités de l'établissement tel que le Comité d'amélioration continue.

DI-TSA : Au CRDITED, le comité a participé en collaboration avec la direction des programmes en DI-TSA-DP à des groupes de discussion sur l'hébergement tenus les 8 et 9 juin 2023 : analyse des données recueillies , rédaction du rapport final et diffusion aux personnes concernées. Les aspects discutés ont été : l'alimentation, les activités, les loisirs, les relations interpersonnelles, les communications, l'autodétermination et la résidence idéale.

Jeunesse : Le comité a été présent à la présentation des résultats du sondage Expérience usagers du CIUSSS-DPJ-Programme jeunesse. Cette année, les secteurs de l'évaluation/orientation et de l'application des mesures ont été retenus. Le comité a souligné dans son rapport d'activités comme pistes d'amélioration soit de différencier les réponses des parents de celles des jeunes et d'ajouter un service d'interprète pour les personnes répondant au sondage.

Santé mentale et dépendance : Lors des visites du comité des usagers aux services internes de la réadaptation du CRDM et des kiosques, les membres échangent avec les usagers et les usagères afin de mieux connaître leur niveau de satisfaction relative aux services obtenus.

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

En plus des activités énumérées précédemment, plusieurs comités ont participé selon leur mission respective à des activités de formation ou d'information 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](#) ;
- [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 \(AQCUDITSA\)](#).

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

Cette fonction est sous la responsabilité exclusive des comités des usagers. Advenant une demande d'un résident ou d'une résidente, les comités de résidents réfèrent la plainte au comité des usagers. L'accompagnement est réalisé par les membres désignés des comités ou des personnes-ressources. Les comités ont un bureau pour recevoir les personnes et assurer la confidentialité des propos. Voici un aperçu des accompagnements réalisés par les comités :

Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) : Un vingtaine de plaintes ont été rédigées notamment pour les bris de service au niveau de l'hygiène corporelle et des situations de maltraitance ou d'intimidation dans des CHSLD du secteur Jeanne-Mance. Vous trouverez également les sujets de plaintes et d'insatisfactions à la section précédente 6.2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

DI-TSA : Le comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED) a reçu 235 demandes d'assistance, de références ou d'accompagnement. Les demandes concernaient par exemple, les problèmes de

communication avec les familles en hébergement; les coupures dans les centres d'activités de jour; le manque de ressources pour les proches des personnes ayant un trouble du comportement (TC) ou trouble grave du comportement (TGC) ce qui provoque de l'épuisement ou les incite à demander l'hébergement.

Déficiences physiques : Le comité des usagers de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM) a reçu trois plaintes au cours des 3 premiers mois de la reprise de ses opérations.

Jeunesse : Les personnes-ressources du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CJM) ont participé à 326 rencontres d'accompagnement de parents et de jeunes.

Santé mentale et dépendance : Le comité des usagers du centre de réadaptation en dépendance a noté 30 plaintes ou insatisfactions redirigées vers les instances appropriées.

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 vingt-deux (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.

➤ Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CJM)

Comité de résidents (Jeunesse)	
Mont Saint-Antoine / Le Carrefour	Le comité des usagers (CU) du Centre jeunesse de Montréal s'assure que tous les comités de résidents soient représentés au sein du comité des usagers. De plus, 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.
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	

➤ Comité des usagers de Jeanne-Mance (JM)

Comité de résidents (CHSLD)	
Armand-Lavergne	Le président et les personnes-ressources du comité des usagers (CU) assistent les membres des sept comités de résidents en ce qui a trait à l'animation des réunions, la rédaction des ordres du jour et des comptes-rendus ainsi qu'à l'organisation des autres activités de fonctionnement. Les budgets des comités de résidents sont gérés par le CU.
Bruchési	
Émilie-Gamelin	
Ernest-Routhier	
Jean-De La Lande	
Manoir-De-d'Âge-d'Or	
Paul-Émile-Léger	

➤ **Comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun (SOV)**

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

Le comité des usagers et les comités de résidents partagent les services d'une personne-ressource à raison de deux jours par semaine. Celle-ci est responsable principalement de la rédaction des procès-verbaux des réunions. Les comités de résidents gèrent leur budget de manière autonome. Le comité des usagers leur accorde un budget additionnel en fonction du nombre de lits dans leur installation.

➤ **Comité des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)**

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 ainsi que la distribution d'outils promotionnels dédiés aux résidents, résidentes et leurs proches. Le comité de résidents reçoit du comité des usagers un budget proportionnel au nombre de personnes qu'il représente.

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

Le CUCI a tenu huit (8) réunions ordinaires 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, les membres de l'exécutif se sont réunis à quelques reprises. Toutes les réunions se sont tenues par vidéoconférence, y compris l'assemblée générale d'information annuelle à laquelle une vingtaine de personnes ont assisté.

Ci-dessous, la liste des présentations réalisées auprès des membres du CUCI lors des réunions ordinaires du CUCI. [EN GRIS_RENCONTRES AVEC LES MEMBRES DU CUCI AVEC MISSION CHSLD \(8/15 MEMBRES\)](#)

Date	Titre de la présentation	Par
25 avr. 2023	- Politique : Déploiement de la modalité télésanté au CCSMTL	- Johanne Ouimet, cheffe de service du soutien à l'encadrement clinique et à l'harmonisation des pratiques et cheffe du services des soins spirituels
30 mai 2023	- Validation de la politique sur la lutte contre la maltraitance	- Dario Bussandri, APPR - Maude Fafard, leader du dossier maltraitance Dir. des services multidisciplinaires, volet pratiques professionnelles

Date	Titre de la présentation	Par
12 sept. 2023	- Bureau de la santé environnementale et développement durable	- Marion Nuss, conseillère cadre et responsable du bureau de santé environnementale
	- Résultats du sondage SAPA-Hébergement et plan d'action	- Isabelle Matte, directrice SAPA- Hébergement
25 sept. 2023	- Consultation sur la révision de la politique équité, diversité et inclusion EDI	- Camille St-Laurent, Marie-Ève Mauger, conseillères en équité, bureau du PDGA
5 oct. 2023	- Rapport de l'évaluation qualitative de l'expérience des résidents dans les activités de loisirs offertes en CHSLD – Rapport final	- Carole Lauzière et Clotilde Binet, conseillères qualité, DQÉPÉ
16 oct. 2023	- Mesures de prévention des maladies en CHSLD (PCI)	- Geneviève Archambault, directrice adjointe SAPA-Hébergement
24 oct. 2023 (AGA)	- Bilan et projets du CIUSSS	- Vincent Lehouiller, président-directeur général
	- Rapport d'activités 2022- 2023 du CUCI	- Nicole René, présidente du CUCI
	- Suivi des recommandations 2023 du CUCI soumises au CA	- Virginie Allard, directrice adj. qualité et gestion des risques (intérim)
8 nov. 2023	- Les services alimentaires et les machines distributrices dans les CHSLD	- Annie Marquez, coordonnatrice des services alimentaires - Jean-Marc Riverin, chef des services alimentaires à HND et au CHSLD Armand-Lavergne
5 déc. 2023	- Rapport annuel 2022-2023 du bureau du commissaire aux plaintes et dossier d'intervention	- Stéphane Marcil, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services

	- Direction des installations matérielles	- Daniel Neskovic, directeur adjoint – gestion des actifs immobiliers, direction des installations matérielles
9 jan. 2024	- Service du bénévolat	- Bruce Lapointe, chef du service du bénévolat
13 fév. 2024	- Nouveau rôle et nouvelles responsabilités	- Isabelle Matte, présidente directrice générale adjointe
	- L’adoption du PL15 et les changements qui s’ensuivent	- Virginie Allard, directrice adj. qualité et gestion des risques (intérim)
	- Cercle d’apprentissage pour soutenir la culture organisationnelle centrée sur l’humain au CCSMTL	- Catherine Odermatt et Johanne Oanda, psychologues conseils, DQÉPÉ
19 mars 2024	- Offre de service de la direction SAD, RI et continuum SAPA et suivi du plan d’action (sondage de l’expérience usager)	- Nicolas Rioux, directeur adjoint soutien à domicile et ressources intermédiaires - Joëlle Tremblay, directrice adjointe des services de 2 ^e et 3 ^e ligne du continuum SAPA, direction SAD, RI et continuum SAPA
	- Consultation en lien avec l’accès aux usagers.ères aux services en éthique	- Isabelle Fournier et Any Brouillette, conseillères en éthique, DQÉPÉ

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 2023, M. Stéphane Marcil, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, a présenté aux membres le rapport annuel du Bureau de la commissaire.

Les échanges entre les membres et le commissaire adjoint 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 2024-2025

Sachant qu'un autre comité remplacera le CUCI au cours de cet exercice, nous nous voyons contraints de reconduire le plan d'action de 2023-2024 :

- 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- Harmoniser les codes d'éthique et de conduite de tous les comités avec ceux du CUCI.
- 5- Soutenir financièrement la réalisation de projets réalisés par les comités grâce à la mise en commun des surplus budgétaires.

10. Recommandations 2024-2025

- 1- Nous recommandons de prendre les mesures nécessaires pour développer le savoir-être du personnel : la qualité de la relation avant, pendant et après le soin, la bienveillance des usagers et des proches.
- 2- Nous recommandons que les directions cliniques offrent du soutien aux comités des usagers et de résidents pour le recrutement de leurs membres.
- 3- Nous recommandons que les directions cliniques offrent du soutien aux comités des usagers et de résidents pour accroître leur visibilité auprès des usagers et des partenaires.
- 4- Nous recommandons que les directions cliniques assurent l'identification visible du personnel (nom et fonction).
- 5- Nous recommandons que le budget du CU JM soit rehaussé à la hauteur de celui du CU SOV car ces comités ont des fonctions et responsabilités équivalentes.
- 6- Nous recommandons que la stabilité du personnel dans les unités de vie devienne prioritaire.
- 7- Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)
 - 7.1 Nous recommandons que les efforts de recrutement se poursuivent afin d'embaucher du personnel parlant la langue des usagers à l'Hôpital chinois de Montréal.
 - 7.2 Nous recommandons de déménager le Centre de jour du CHSLD Alfred-Desrochers dans les locaux de l'IUGM afin de résoudre le manque chronique d'espace qui empêche les résidents de bénéficier d'un véritable milieu de vie.

- 8- Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire
- 8.1 Nous recommandons que les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse entreprennent une démarche pour augmenter le nombre de locaux de visites supervisées et qu’à l’instar du Papillon Bleu elles rendent ces lieux plus conviviaux, accueillants et accessibles.
- 8.2 Nous recommandons que la direction du Programme jeunesse vienne échanger avec les jeunes et réévalue les montants d’allocation ainsi que le système des tâches afin de répondre aux demandes des jeunes.
- 9- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal - Institut universitaire
- 9.1 Nous recommandons que la formation De tout cœur avec vous soit offerte à l’ensemble des intervenants (y compris ceux de l’Hôpital Notre-Dame et de l’Hôpital de Verdun) afin de développer la bienveillance, la compassion et d’améliorer l’expérience de tous les usagers, particulièrement ceux présentant des problèmes liés à la dépendance ou à la santé mentale.
- 9.2 Nous recommandons à nouveau que les mesures et procédures qui ont été mises en place à l’urgence de l’Hôpital Notre-Dame soient implantées à l’urgence de l’Hôpital de Verdun pour améliorer l’accueil des populations vulnérables.
- 10- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal
- 10.1 Nous recommandons d’augmenter la fréquentation des activités socioprofessionnelles afin que les adultes ayant une DI et/ou un TSA et qui ne présentent pas un profil pour l’employabilité puissent avoir une activité quotidienne qui leur permet de poursuivre le développement de leur autonomie, de maintenir leurs acquis et d’avoir des contacts sociaux.
- 10.2 Nous recommandons de resserrer et de bonifier les mécanismes actuels de contrôle de qualité existants en hébergement (RI-RTF-RAC) pour fournir à la direction du CIUSSS les informations pertinentes qui lui permettront d’adopter les mesures nécessaires à l’amélioration de ces milieux de vie
- 11- Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau
- Nous recommandons que des efforts soient déployés afin de diminuer les listes d’attente pour les aides techniques.

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 2023-2024 ¹	Surplus au 31 mars 2024
	\$	\$
CUCI	143 297	33 715
CU :		
1. Centre jeunesse de Montréal, institut universitaire	87 000	0
2. CRDITED-Montréal	70 807	2 112
3. CRDM	33 395	27
4. Centre de réadaptation Lucie-Bruneau	17 001	3
5. CSSS Jeanne-Mance	104 203	(3)
6. CSSS Sud-Ouest-Verdun	102 283	4 077
7. Hôpital chinois de Montréal	6 668	588
8. Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal	35 126	29 115
9. Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar	16 834	12 931
10. Institut universitaire de gériatrie de Montréal	49 741	41 558
GRAND TOTAL	<u>666 355</u>	<u>124 123</u>

Note 1 : Comme pour les deux (2) années antérieures et en raison du ralentissement des opérations pendant la pandémie, les surplus accumulés en 2022-2023 ont été ajoutés au budget d'opération 2023--2024 des comités.

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES
COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité des usagers du centre intégré (CUCI) Centre-Sud Mtl	NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		53 297 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		85 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)		5 000 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)		
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)		143 297 \$
1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			3 816 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			246 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			
Colloques, congrès, conférences			2 297 \$
Frais de déplacement, hébergement			194 \$
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			37 076 \$
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
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 :	CUCI Projet 1 Dépliant 12 droits pour le personnel de la direction SAPA	556 \$
Précisez :	CUCI Projet 2 Dépliant et affiche pour la Journée des infirmières	128 \$
Précisez :	CU CRDM Projet 1 Carnets de notes	2 774 \$
Précisez :	CU JM Projet 1 Abribus	10 445 \$
Précisez :	CU JM Projet 2 Affiches CUJM	3 200 \$
Précisez :	CU JM Projet 3 Calendriers	6 879 \$
Précisez :	CU CRDM Projet 2 Cache-cous	9 279 \$
Précisez :	CU CRDM Projet 3 Sacs de ceinture	Incl.
Précisez :	CU CRDM Projet 4 Stylos bannières	Incl.
Précisez :	CU CJM Projet 2 Rapport annuel 23-24 format revue	4 563 \$
Précisez :	CU SOV Projet 1 Petites trousse de premiers soins	3 023 \$
Précisez :	CU SOV Projet 2 Sacs pour marchettes	9 539 \$
Précisez :	CU JM Projet 5 Cartes anniversaires et des Fêtes	1 667 \$
Précisez :	CU CRDITED Projet 1.. Articles promotionnels	4 269 \$
Précisez :	CU CRDM Projet 5 Parapluies et affiches	4 718 \$

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 :

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 :

CU JM Projet 4 Sondage sur l'alimentation en CHSLD

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

CU CJM Projet 1 Dépliant sur l'accompagnement

TOTAL DES DÉPENSES		(g)	109 583 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)		(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2024 (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>		(i)	33 714 \$

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

Québec 