

# **RAPPORT ANNUEL**

**2020-2021**  
**Comité des usagers du**  
**Lac-des-Deux-Montagnes**  
**LDDM**

# TABLE DES MATIÈRES

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....	2
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES .....	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES .....	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ .....	6
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS .....	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	8
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.....	8
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.....	9
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTRE PREND LORSQU'IL DÉSIRE DE PORTER PLAINTÉ.....	9
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 FONCTION.....	10
TENUE DES RENCONTRES.....	10
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP).....	11
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	11
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS.....	13
HEURES DE BÉNÉVOLAT.....	13
HEURES TRAVAILLÉES .....	13
CONCLUSION .....	13
DOCUMENTS JOINTS .....	14

## **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

En 2020-2021, la priorité du comité était toujours celle d'être disponible pour les usagers afin de répondre à leurs insatisfactions, si possible en les réglant sur-le-champ par une intervention directe auprès des services concernés. La première phase de la pandémie ayant pris la population par surprise et ayant suscité beaucoup d'inquiétudes, notamment chez les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, le comité leur offrait une écoute attentive et apaisante. Cependant, comme les gouvernements ont rapidement occupé les ondes - et ce, quotidiennement - et donné beaucoup d'information, ils ont privé les comités des usagers d'une dimension importante de leur rôle et empêché l'expression de plusieurs insatisfactions. Il était devenu inapproprié, en effet, de se plaindre d'un rendez-vous reporté, d'une intervention chirurgicale annulée, de l'impossibilité d'accompagner un proche à son rendez-vous médical puisque ces situations étaient devenues « normales ». En temps de crise sanitaire, comme on le sait maintenant, les droits individuels des usagers sont supplantés par les droits collectifs et il est quasi inutile de se « battre » pour gagner quoi que ce soit sur le plan personnel. Comme on le dit, « on fait ce qu'on peut avec ce que l'on a » et c'est ce que des usagers résignés ont adopté comme attitude durant une année. Pour le comité qui les représente et doit les défendre, ce fut la même chose.

En revanche, le drame vécu dans certains CHSLD du Québec et fortement médiatisé a donné lieu à un nombre très important d'appels de la part des membres de familles des résidents du CHSLD de Saint-Eustache qui souhaitaient une information en temps réel difficile à obtenir, non seulement sur les consignes en vigueur, mais sur l'état de leur proche.

Afin de leur répondre adéquatement, surtout durant les premiers mois de la pandémie, il a été nécessaire de prendre connaissance en détails de l'information provenant de sources diverses – dont celle transmise par le CHSLD, coincé dans la chaîne d'un réseau complexe (le CHSLD en attente des directives du CISSS découlant des orientations ministérielles qui dépendaient des décisions de la Direction de la santé publique, etc...)--, de constater les modifications et les nouveautés, de saisir les nuances, de noter les incohérences, voire les contradictions, des mesures, d'ailleurs largement rapportées par les visiteurs, les proches aidants et les membres de famille. Le personnel de l'installation étant souvent débordé et en attente d'indications claires, le comité des usagers se devait d'être présent, de donner l'heure juste (ou du moins la plus juste possible), de rassurer, de chercher, de vérifier. On a pu constater que s'ils ne répondent pas toujours aux usagers en tant qu'individus, les chefs d'unité ou de services dans les diverses installations ont retourné les appels ou répondu aux courriels du comité des usagers. Réponses souvent partielles, certes. Mais c'était là le signe d'une certaine reconnaissance pour ce qu'est le comité et d'un certain respect pour son mandat. L'année 2020-2021 a confirmé que nous avons réussi à établir des contacts fiables et à mériter la confiance des autorités en place dans notre milieu, dans les installations ou au CISSS.

Ce fut une période intense, différente de celles que nous avons connues lors des années précédentes et nous devons agir autrement puisqu'il était exclu de diffuser des signets, de tenir des stands, d'organiser des conférences « en présentiel ».

Dans cet esprit, pour être « branché » sur l'actualité, savoir ce qui se passait ailleurs et trouver des solutions aux problèmes vécus au CHSLD de Saint-Eustache (car la situation fut très calme à celui de Saint-Benoît), les membres du comité ont participé à plusieurs WEBINAIRES et conférences téléphoniques organisées par le RPCU, en français et en anglais. D'après notre constat, nous avons été l'un des comités les plus présents à ces activités du RPCU offertes aux CU et aux CR en raison de la pandémie. Elles étaient l'occasion d'échanges spontanés et ont permis de partager notre vécu avec d'autres comités aux prises avec un bouleversement qui ressemblait au nôtre, alors que les interprétations des consignes variaient significativement d'un milieu à l'autre.

Le reste de l'année a été marqué principalement par la présentation de quatre projets spéciaux au CUCI, projets qui nous auraient permis de retrouver nos repères habituels et de « faire du développement ». Ces projets touchaient :

- la production de matériel d'information (paraposts, aimants, brochure) en vue du 50<sup>e</sup> anniversaire de la ville de Mirabel, prévu pour 2020, mais qui n'a pas encore eu lieu ;
- l'achat des droits de diffusion de la vidéo produite par le comité sur les 12 droits des usagers, pour l'ensemble du Québec, y inclus la région des Laurentides ;
- la rédaction et la diffusion, dans le journal local l'Éveil, de quatre chroniques sur la santé mentale ;
- la mise en place d'une Table de concertation régionale des comités de résidents.

Au grand regret des membres du comité, fiers de la pertinence, de la solidité et du potentiel contenu dans chacun des quatre projets, seuls ceux des chroniques et de la production de matériel pour le 50<sup>e</sup> anniversaire de Mirabel ont été acceptés. Il faut souligner qu'il a fallu l'intervention acharnée de la présidente du comité pour qu'un avis favorable nous soit donné pour deux projets sur quatre. Ainsi, trois chroniques ont été rédigées et publiées en janvier, février et mars 2021 et des contacts ont été établis avec la firme qui a produit la vidéo pour l'achat des droits de diffusion. Cette démarche se poursuivra en 2021-2022.

En quelque sorte, l'année 2020-2021 en fut une de survie en attente de jours meilleurs.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Francine	Leroux (présidente)	PRÉSIDENTE
2	Jules-H.	Sauvé (vice-président)	VICE-PRÉSIDENT
3	Joanne	Leblanc (vp) démissionnaire	VICE-PRÉSIDENT
4	Pierre	Dupras (secrétaire)	SECRÉTAIRE
5	Denis	Tardif (CR-CHSE) (trésorier)	TRÉSORIER
6			MEMBRE
7	Jacqueline	Dionne	MEMBRE
8	Kathleen	Gagné	MEMBRE
9	Danny	Rozon (CR – CHSB)	MEMBRE

## COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Francine Leroux	438 392-0649	franoux@videotron.ca	3200, rue Jean Sainte-Marthe-sur-le-Lac (Québec) J0N 1P0
RÉPONDANTE DE L'ÉTABLISSEMENT	Camille Harrigan	camille.harrigan@ssss.gouv.qc.ca	CLSC Thérèse-De Blainville 125, rue Duquet Sainte-Thérèse (QC) J7E 0A5	CLSC Thérèse-De Blainville, 125, rue Duquet, Sainte-Thérèse (Québec) J7E 0A5
PERSONNE-RESSOURCE	Noëlla Jean	450 472-0013, poste 46351	Noella.jean.iddm@ssss.gouv.qc.ca	55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

# **BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ**

## **1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS**

Contrairement à l'année dernière, il n'a pas été possible, dans le contexte de la pandémie, de déposer des signets dans les installations du CISSS, les résidences pour aînés, les locaux des organismes communautaires ou ailleurs. Les causeries ou conférences ont également été impossibles (malgré des approches auprès de plusieurs organismes et des invitations de la part de certains d'eux) de même que la tenue de stands. Le mandat d'information du comité a donc été réalisé exclusivement par la diffusion du calendrier des droits, par une publicité et des chroniques dans le journal local, par une campagne d'affichage sur les bus et les abribus, puis, finalement, les démarches pour finaliser l'achat des droits de diffusion de notre vidéo sur les droits des usagers.

### **1.1 CALENDRIER DES DROITS ET RESPONSABILITÉS**

Distribution de 3000 exemplaires du calendrier régional, produit par plusieurs comités des usagers des Laurentides. La diffusion fut plus difficile cette année, les installations (CHSLD, CLSC, centre de jour...) qui acceptaient habituellement le calendrier avec enthousiasme pour l'offrir à leurs « clients » ayant rencontré des obstacles inattendus. D'une part, les installations ont accueilli moins de « clients » et de visiteurs en 2020-2021 et, d'autre part, le matériel imprimé a été exclu à peu près partout, dans les présentoirs, sur les murs, etc. Nous avons eu la chance de compter sur les Chevaliers de Colomb de Saint-Eustache, qui ont demandé 600 calendriers pour les offrir aux bénéficiaires de leurs paniers de Noël. Pour le reste, il a fallu les déposer dans des locaux qui ne faisaient pas partie de notre réseau traditionnel, comme les institutions financières. Il faut cependant noter que le calendrier suscite toujours un vif intérêt.

### **1.2 SEMAINE DES DROITS**

En 2020-2021, elle a été soulignée discrètement par une page publicitaire dans le journal l'Éveil.

### **1.3 AUTRES PUBLICITÉS (JOURNAL L'ÉVEIL)**

- Un quart de page pour annoncer l'AGA virtuelle de décembre 2020.
- Trois chroniques (janvier, février et mars 2021) d'une page en lien avec les droits des usagers ou des proches aidants touchés par des problèmes de santé mentale, dans le cadre du projet accepté par le CUCI. Au-delà de leur contenu, une chronique dans le journal local permet au comité de se faire connaître, de rappeler son rôle et d'inviter les usagers à le contacter.

#### 1.4 CAPSULE D'INFORMATION SUR LES 12 DROITS DES USAGERS

Comme écrit plus haut, le CU a présenté au CUCI un projet visant à acheter les droits de diffusion de la vidéo produite en 2018 sur les 12 droits des usagers inscrits dans la LSSSS au profit de l'ensemble des comités des usagers du Québec. Ce projet ayant été refusé et le CU LDDM ayant les fonds nécessaires, il en a fait l'acquisition pour le territoire des Laurentides. Le contrat signé avec la firme autorise les comités et organismes intéressés à diffuser la vidéo sur des plateformes numériques (sites Internet, pages Facebook, écrans de télévision, soit en permanence ou à certaines occasions comme des colloques, congrès, assemblées générales, réunions, etc.). Il ne permet toutefois pas l'utilisation d'un ou plusieurs personnages du dessin animé sur des outils de communication écrits (par exemple journaux, signets, parapost), une intervention technique additionnelle étant alors requise. Il faut souligner que des négociations avec la firme étaient en cours depuis deux ans et qu'elles ont nécessité de nombreux contacts pour finalement donner lieu à une entente basée sur un coût raisonnable pour le comité.

Le CISSS des Laurentides ayant demandé au CU de vérifier l'intérêt des comités des usagers des autres régions du Québec pour la vidéo, une démarche a été effectuée à cette fin auprès du RPCU. Mais après avoir manifesté un certain intérêt, celui-ci s'est désisté et la consultation des autres comités repose exclusivement sur notre comité.

#### 1.5 SOUS-COMITÉ « COMMUNICATION »

Bien qu'ayant été réactivé l'an dernier, le sous-comité n'a pas été actif en 2020-2021. Ce qui n'a pas empêché l'élaboration d'un bref document comportant des objectifs à réaliser à la fois sur le plan stratégique et sous un angle plus pratique : inventaire des plateformes et des outils existants sur le territoire, établissement de liens avec les municipalités et les organismes qui produisent une Infolettre, entre autres. Ce document continuera de guider les réflexions et les actions du comité.

#### 1.6 CAMPAGNE D'AFFICHAGE

Le comité a innové en réalisant une campagne d'affichage sur quelques autobus et abribus, en collaboration avec le comité des usagers de Thérèse-De Blainville. Une affiche originale a été créée pour cette campagne qui a duré plusieurs mois. L'affiche installée sur l'abribus situé près de l'hôpital Saint-Eustache est encore en place.

#### 1.7 DOSSIERS EN COURS

Quelques projets ont été discutés ou initiés au cours de l'année et connaîtront des suites en 2021-2022 : publicité dans un journal anglophone qui dessert le territoire, production d'un parapost, continuité des chroniques, offre de la vidéo sur les 12 droits....

#### 1.8 COMMUNICATIONS INTERNES

Les activités publiques du CU ont été annoncées dans l'Intranet du CISSS et le site Internet a été mis à jour avec l'ajout des rapports annuels 2018-2019 et 2019-2020.



## **2. (a) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

Le comité a maintenu sa participation à la Table de concertation des Aînés de la MRC de Deux-Montagnes et à ses deux sous-comités, « Abus aînés » et « Proches aidants » dont les réunions et les activités ont été moindres cette année.

Néanmoins, pour remplacer l'activité qui avait lieu traditionnellement en présentiel, et considérant qu'il recevait encore une subvention d'Appui Laurentides pour souligner la semaine qui est consacrée aux proches aidants (la première de novembre), le sous-comité voué à cette clientèle a décidé de produire un cahier spécial de huit pages dans le journal « l'Éveil ». Le contenu de ce cahier a été déterminé par l'ensemble des membres du comité. Il comprenait, entre autres, ce qu'on a appelé la Fleur de services, présentant, sous la forme d'une fleur, la liste et le rôle des organismes du territoire qui interviennent auprès des proches aidants. Il faut noter que ce projet était en cours depuis deux ans.

Dans ce cahier, le comité des usagers a, en outre, produit un texte relatif aux droits des proches aidants inspiré du mémoire présenté par une avocate spécialiste des droits des proches aidants à la Commission des relations avec les citoyens sur le projet de Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes.

Le comité est également toujours membre du comité « Aînés en action – Mirabel – En plus des réunions, une membre du CU a participé à l'AGA de la Table de concertation mirabelloise dont le comité fait partie.

## **2.(b) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS**

Le comité n'a pas réalisé de nouveau sondage en 2020-2021 et n'a toujours pas pris de décision au sujet de la stratégie de diffusion des résultats du sondage de 2019 auprès de 300 bénéficiaires des services à domicile.

Cependant, le dossier des services et soins à domicile est demeuré une préoccupation majeure pour le comité et a donné lieu à quelques interventions :

- Rencontre du président et du vice-président du comité des usagers de Thérèse-De Blainville pour discuter de la possibilité d'organiser conjointement le colloque sur les services à domicile prévu par le CU de Thérèse-De Blainville pour le printemps 2021. Note : la vision de notre CU n'a pas été acceptée par nos collègues, mais le colloque n'a pu avoir lieu en raison de la pandémie.

- Participation de cinq représentants du comité à une rencontre d'information organisée par le CU de Thérèse-De Blainville avec le directeur des services à domicile du SAPA-SUD. À la fin de la rencontre, un document comportant plusieurs questions a été remis à M. Brassard (ces questions étaient en lien direct avec la politique ministérielle toujours en vigueur et concernaient les moyens pris par le CISSS pour évaluer les attentes des individus et de la population, la reconnaissance des proches aidants, l'adaptation des pratiques au besoin des usagers de maintenir une vie active, l'établissement des

conditions d'admissibilité et l'ajustement aux changements de la condition des bénéficiaires, l'évaluation de la qualité des services, les liens avec les autres fournisseurs de services à domicile, la communication avec les usagers, etc. Le document se terminait par la proposition de mettre en place un groupe de travail régional (pour les Laurentides) réunissant les principaux organismes offrant des services aux usagers à domicile, comme le prévoit la politique au niveau provincial.

Nous n'avons pas obtenu de réponse directe aux questions posées à M. Brassard, mais il a désigné une personne de son équipe pour être en lien avec le comité. Deux réunions virtuelles ont été tenues avec celle-ci mais n'ont pas donné de résultats satisfaisants. En suite aux constats faits par les bénéficiaires durant la première phase de la pandémie (inquiétude, anxiété, sentiment d'abandon, manque de contacts, absence de réponse, diminution de la qualité du service), la présidente du comité lui a déposé une demande pour la deuxième phase de la pandémie, soit la mise en place d'un *comité de vigilance* composé d'un représentant du comité des usagers et de représentants de la direction SAPA. Nous n'avons pas, non plus, obtenu de réponse à cette requête.

Par ailleurs, alors que l'on apprenait le délestage des services à domicile en raison principalement de l'affectation de plusieurs auxiliaires à d'autres fonctions, des questions ont été posées par courriel à la chef du service à domicile SAPA- SUD. La demande incluait une information en temps réel sur l'évolution des services, demande qui n'a pas connu de suites.

Bref, le dossier des services à domicile a été fort malmené en temps de pandémie et le comité des usagers en a pris acte. Malgré des circonstances défavorables, il a formulé des demandes justifiées, pour lesquelles les réponses obtenues ne correspondent pas à ses attentes. Il n'a pas l'intention de lâcher prise! Au contraire, parce que, de l'avis de nombreux experts, l'amélioration des services et des soins à domicile apparaît comme une voie d'avenir incontournable pour assurer une qualité de vie convenable aux aînés, il devra revenir à la charge et reprendre les démarches effectuées en 2020-2021 pour initier des discussions vigoureuses avec le CISSS.

### **3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS ET INDIVIDUELS DES USAGERS**

En plus de maintenir un intérêt marqué pour les services et soins à domicile, le comité a invité à l'une de ses réunions la responsable du dossier « Un pont vers la maison », qui a rappelé les objectifs du projet et ses réalisations. Elle a révélé que le projet avait des visées irréalistes et que les objectifs fixés n'ont pu être atteints. Le dossier a été mis sur pause en raison de la pandémie.

### **4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DEMANDE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ**

La compilation des demandes n'a pas été faite systématiquement, les nombreuses questions et insatisfactions reçues par les membres de familles de résidents du CHSLD

de Saint-Eustache, surtout durant la première phase de la pandémie, n'ayant pas été comptabilisées.

Dans ces circonstances, on peut estimer que le nombre de demandes des usagers est de l'ordre de 70-80 demandes. La personne-ressource les a traitées adéquatement. Elle a pu constater que certains secteurs (les soins et services à domicile par exemple) n'ont pas – ou très peu - suscité d'appels. En revanche, les services médicaux et hospitaliers ont soulevé des questions importantes.

## **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**

Le soutien au comité de résidents de Saint-Eustache a été maintenu toute l'année. Son fonctionnement n'a heureusement pas été trop affecté par le décès de quatre résidentes (conjointes ou mères) qui étaient la raison même de l'engagement d'autant de membres du comité, et ce, sans doute en partie grâce au soutien du comité des usagers. Ainsi, le CR a pu tenir le même nombre de réunions et traiter les sujets problématiques avec les chefs d'unité avec son énergie et ses convictions habituelles.

Le comité des usagers a appuyé fortement le souhait exprimé par le président du comité de résidents en 2019-2020 (mettre en place une Table régionale de concertation des comités de résidents de la région des Laurentides) – en présentant un projet spécial à cette fin au CUCI. Le CU a également communiqué avec la personne responsable de la Table de concertation qui existe dans la région de Chaudière-Appalaches afin d'en connaître le fonctionnement et pour qu'un dossier consistant soit déposé au CUCI. Malheureusement, le projet n'a pas été accepté, mais pourrait donner lieu à une relance l'an prochain.

Le comité des résidents de Saint-Benoît n'a pas fonctionné en 2020-2021. Comme il n'était pas possible de tenir une AGA en présentiel, la personne-ressource du comité des usagers a préparé et envoyé aux familles des résidents un résumé du rapport annuel des activités de l'année précédente.

## **TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ**

Le comité a tenu quatre réunions en 2020-2021, dont une en présentiel le 28 août et quatre rencontres virtuelles, le 27 octobre 2020, le 26 janvier 2021, le 26 février et le 3 mars 2021. L'AGA a eu lieu également sur la plateforme ZOOM le 8 décembre 2020.

Implication au CUCI : il faut mentionner que la présidente du CU a poursuivi son engagement au CUCI, dans le contexte de la tutelle imposée par le CISSS. Elle a participé aux réunions et a entretenu des liens, par conférence téléphonique, avec les autorités du CISSS désignées comme responsables de cette instance.

## **ACTIVITÉS DE FORMATION**

Les congrès, colloques et autres activités de formation nationales ou régionales ayant été pour la plupart suspendues en raison de la pandémie, le comité a organisé une seule formation à ses membres et à ceux des comités de résidents, soit celle sur les droits au quotidien, dispensée par le RPCU. Elle a été très appréciée par les sept participants (4 du CU et 3 du CR de Saint-Eustache).

Cependant, le comité a été actif à sa façon dans le contexte :

- Participation à plusieurs WEBINAIRES organisés par le RPCU et portant sur la pandémie.
- Participation à toutes les conférences téléphoniques du RPCU (une quinzaine) durant la première phase de la pandémie. Un compte-rendu des discussions entre les participants a été produit pour chacune des conférences et transmis aux membres des comités.
- Participation de la présidente à des WEBINAIRES de la Ligue des droits et libertés
- Participation de deux représentantes du comité à une formation de l'AQDR portant sur les droits.
- Renouvellement de l'adhésion au RPCU et au CPM.

---

## **COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

Pas de liens particuliers à part la transmission des plaintes reçues des usagers et le suivi apporté à chacun des cas.

---

## **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Considérant les contraintes imposées au comité en 2020-2021, les projets prévus qui n'ont pu être réalisés pourraient être repris, avec des ajouts. Si les conditions le permettent, évidemment :

### **COMMUNICATIONS**

- Organisation de rencontres d'information dans les CHSLD privés conventionnés et les résidences privées du territoire qui accueillent un nombre important de personnes âgées.
- Organisation de rencontres d'information pour la population desservie par des organismes communautaires.

- Tenue de stands dans les pharmacies du territoire.
- Tenue de deux (2) stands d'information à l'hôpital de Saint-Eustache, soit une fois à l'automne (dans le cadre de la Semaine des droits), une fois au début de l'année 2022.
- Production de paraposts pour le CLSC et le centre de prélèvements de Saint-Eustache.
- Production d'affiches pour l'hôpital Saint-Eustache.
- Contacts avec les municipalités en vue de faire reconnaître le CU comme partenaire. Ceci dans le but d'utiliser, le cas échéant, les « tribunes » offertes grâce à ce partenariat : textes dans les bulletins municipaux ou sur les sites Internet des municipalités, collaborations pour la Semaine des droits, réservation de salle, tenue de stands, etc.
- Production de napperons pour les patients et les visiteurs de l'hôpital Saint-Eustache.
- Rédaction de chroniques dans le journal local (une fois par deux mois).
- Rédaction de textes dans les Infolettres des organismes membres des Tables de concertation.
- Offre de la vidéo sur les 12 droits des usagers aux comités des usagers et de résidents de la région des Laurentides.
- Consultation auprès des comités des usagers de l'ensemble du Québec sur leur intérêt à se procurer la vidéo.
- Poursuite de la réflexion sur les stratégies et les outils de communication.

### **ÉVALUATION**

- Diffusion des résultats du sondage sur les soins à domicile et suivi du dossier.
- Réflexion sur la possibilité de réaliser un sondage sur certains services de l'hôpital Saint-Eustache.

### **PROMOTION DE L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

- Continuité de l'implication du comité aux Tables de concertation du territoire.
- Contacts avec les deux CHSLD privés conventionnés du territoire, les résidences intermédiaires, les résidences privées qui reçoivent un nombre important d'aînés.
- Tenue de réunions du comité dans les municipalités du territoire (avec invitation à la population à une partie de la réunion).
- Établissement d'un mode de collaboration avec le Commissariat aux plaintes et le CAAP.
- Reprise du dossier de l'accueil des personnes handicapées à l'hôpital Saint-Eustache.
- Visites dans les RI et les RA en compagnie de la commissaire aux plaintes.

### **DÉFENSE DES DROITS COLLECTIFS ET INDIVIDUELS DES USAGERS**

- Poursuite de la réflexion sur la mise en place d'un réel partenariat entre le CU et le CISSS.
- Démarches pour l'établissement de liens avec la Direction de la qualité du CISSS.
- Interventions auprès des instances concernées pour faire connaître des problèmes soulevés par des usagers.

---

## **ENJEUX ET RECOMMANDATIONS**

- Le recrutement de nouveaux membres compétents et engagés au comité.
- L'avancement du dossier partenariat avec les instances du CISSS.

Recommandations :

- Que le CUCI réalise une campagne régionale d'information pour favoriser le recrutement de membres dans les comités des usagers et de résidents.
- Que le CISSS fasse la promotion du dossier partenariat auprès de ses directions.
- Que le CISSS élabore un programme de formation de ses gestionnaires et de son personnel sur le rôle des comités des usagers et des comités de résidents.
- Que le CISSS intègre un-e représentant-e du CUCI ou d'un comité des usagers sur chacun des comités responsable d'un dossier spécifique.

---

## **HEURES DE BÉNÉVOLAT**

300 heures

---

## **HEURES TRAVAILLÉES**

1000 heures (incluant le soutien aux comités de résidents)

---

## **CONCLUSION**

Bien que les projets du comité des usagers pour l'année 2021-2022 ne comportent pas beaucoup de nouveautés, les défis demeurent nombreux après une année aussi particulière que celle de 2020-2021 alors qu'il y a encore beaucoup d'incertitudes et que la prudence est toujours de mise.

Quel que soit le contexte, il faut souhaiter que le comité fasse partie des solutions qui seront envisagées après la crise sanitaire qui a marqué l'année qui se termine.

---

## ***DOCUMENTS JOINTS***

Rapport financier.

Rapport annuel du comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021**

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

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS des Laurentides - CU Lac-des-deux-Montagnes</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	----------------------------------------------------------	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	56 926 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>56 926 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		79 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		158 \$
Publication de documents du comité		6 759 \$
Communications interurbaines		85 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		713 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		757 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		24 763 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		970 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>	<b>(f)</b>	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		



## 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 : Dominique Gestion Artistique - libération des droits

14 585 \$

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

5 482 \$

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers  
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

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) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>54 351 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20 21</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>2 575 \$</b>

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021**

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

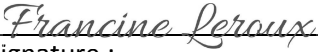
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Lac-des-deux-Montagnes			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé.			54 926 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			2 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			2 575 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

*Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.*

Francine Leroux

Nom du président du comité des usagers :


  
Signature :

2021-06-11

Date

Mario Bisson

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

  
Signature :

2021-06-22

Date

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides

Québec 

# **RAPPORT ANNUEL**

**2020-2021**  
**Comité de résidents**  
**Centre d'hébergement**  
**de Saint-Eustache**

# TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT .....	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	2
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES.....	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....	6
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	6
2. (A) PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS.....	6
2. (B) ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.....	8
TENUE DES RENCONTRES .....	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES (COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET CAAP) .....	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....	9
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS.....	10
HEURES DE BÉNÉVOLAT .....	11
HEURES TRAVAILLÉES .....	11
CONCLUSION .....	11
DOCUMENTS JOINTS .....	12

---

## ***MOT DU PRÉSIDENT***

L'année 2020 qui vient de se terminer en fut une des plus difficiles et plusieurs résidents nous ont quittés, soit en raison de la COVID, dont mon épouse, ainsi que pour d'autres motifs.

Les résidents ont dû passer une bonne partie de l'année isolés dans leur chambre en plus de visites très limitées.

Votre comité de résidents a su quand même naviguer à travers ces événements tout comme il a su s'adapter à l'arrivée de la gestionnaire responsable du CHSLD, de même qu'à l'ajout de deux nouveaux chefs d'unité.

Malgré tous ces événements, le comité a su tenir ses rencontres virtuellement (ZOOM) et faire en sorte d'être tenu au courant des différentes situations prévalant à l'intérieur afin que des mesures soient prises afin d'apporter les correctifs appropriés.

Idéalement, il aurait été plus simple et facile si l'on avait eu accès aux locaux afin de circuler à l'intérieur et rencontrer la direction.

À tout événement, nous poursuivons nos efforts afin que les droits des résidents soient respectés et anticipons que les choses s'améliorent pour 2021.

**Denis Tardif, président**

---

## ***PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE***

Le comité n'avait pas fixé de priorités pour l'année 2020-2021. Celle-ci s'annonçait incertaine, en raison de la crise sanitaire qui avait débuté à la mi-mars - soit avant la fin de l'année 2019-2020 - et qui insécurisait toute la population. Bien qu'il ait atteint son objectif quant au nombre de ses membres, il est devenu évident, très rapidement, que le comité ne pourrait poursuivre sur la lancée de l'année précédente et qu'il devrait composer avec l'inconnu et l'inédit. Ainsi, peu après l'annonce de la pandémie, le comité a appris qu'il ne pourrait plus avoir accès aux locaux du CHSLD. Continuer à tenir des réunions signifiait qu'il fallait les organiser virtuellement et que les résidents membres ou observateurs qui avaient exprimé de l'intérêt ne pourraient plus y participer.

Tout a été chamboulé et le comité a fait ce qu'il a pu dans les circonstances, oubliant les projets de conférences et d'ateliers pour les résidents et leurs familles, les rencontres en présentiel avec les chefs d'unité et les autres membres du personnel, les sondages prévus, la création d'une Infolettre.

Plusieurs membres du comité ayant plus de 70 ans, âge limite fixé initialement pour être autorisés à entrer dans le centre, ils se sont sentis exclus d'emblée même auprès de leurs proches. La définition de « proche aidant » ayant évolué par la suite et les critères s'étant assouplis, certains d'entre eux ont pu poursuivre leur soutien auprès de leur conjoint-e ou leurs parents, mais les bénévoles ne sont pas revenus.

À la satisfaction du comité, le CHSE a été épargné durant la première phase de la COVID, mais n'a pu échapper à des éclosions importantes durant les deux autres phases. L'information en temps réel sur ce qu'il se passait était difficile à obtenir et la communication avec les familles a suscité de nombreuses insatisfactions et est devenue un enjeu majeur. Conscient des contraintes imposées au personnel, notamment en raison des changements constants de directives provenant du MSSSS et du CISSS, les membres du comité ont continué de revendiquer les droits de base à l'information et aux services. Heureusement, le gouvernement a donné suite à son engagement d'embaucher plus de personnel et de désigner un-e gestionnaire dans chaque installation, ce qui faisait partie des demandes du comité l'an dernier. Le président a d'ailleurs fait partie du comité de sélection des chefs d'unité et de la gestionnaire, ce qui constitue une ouverture intéressante au partenariat.

La représentante du comité au groupe d'implantation du programme SCOTI regrette n'avoir pas été impliquée dans les travaux qui avaient débuté en 2019-2020 et qui s'annonçaient prometteurs, particulièrement dans le domaine des communications.

Si le mandat d'information du comité a été rempli plus difficilement en 2020-2021, la tenue régulière des réunions lui a permis de poursuivre ses questionnements et l'expression de ses insatisfactions sur la qualité des services offerts, même en temps de pandémie.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Denis	Tardif	PRÉSIDENT
2	Sylvie	Sansoucy	VICE-PRÉSIDENTE
3	Louise	Roy (démissionnaire en nov.)	SECRÉTAIRE-TRÉSORIÈRE
4	Jennifer	Abigail	MEMBRE
5	Eugénia	Amodéo	MEMBRE
6	Lyne	Gauthier	MEMBRE
7	Richard	Gauvreau	MEMBRE
8	Manuel	Messias	MEMBRE
9	Patrick	Pilon (secrétaire-trésorier)	MEMBRE
10	Ginette	Pichette (depuis le 22 mars 2021)	MEMBRE



## COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Denis Tardif	514 898-3985	denistarttravel@gmail.com	409, de l'Accueil, app.205 Saint-Eustache (Québec) J7R 0B6
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT	Camille Harrigan	450 433-2777, poste 65364	Camille.harrigan.iddm@ssss.gouv.qc.ca	CLSC Thérèse-De Blainville, 125, rue Duquet, Sainte- Thérèse (Québec) J7E 0A5
PERSONNE-RESSOURCE	Noëlla Jean	450 472-0013, poste 46351	Noella.jean.iddm@ssss.gouv.qc.ca	55, rue Chénier Saint-Eustache (Québec) J7R 4Y8

# **BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ**

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

∞ Maintien, à l'entrée du CHSE, de l'affiche qui a été produite il y a trois ans sur les droits des résidents;

∞ Envoi d'un mot de bienvenue (par la poste) et du signet sur lequel on trouve le rôle du comité, ses coordonnées et la procédure à suivre en cas d'insatisfaction aux nouvelles familles des résidents en mai et juin 2020;

∞ Envoi du signet aux familles avec le résumé de son bilan de l'année transmis par la poste à toutes les familles en remplacement de l'assemblée générale.

Par ailleurs, le signet ainsi que la liste des noms des membres du comité sont inclus dans la pochette remise aux familles lors de l'admission des résidents.

Le calendrier grand format Kiwanis (offert par le club Kiwanis de Saint-Eustache), sur lequel on peut trouver les 12 droits des résidents, a de nouveau été distribué dans chacune des chambres.

Dans un autre ordre d'idées, à l'invitation du président de l'Association des retraités (es) du secteur public et parapublic des Laurentides (AQRP), le président a rédigé un texte sur son expérience au CHSLD de Saint-Eustache dans la revue de l'Association, Reflets, qui paraît quatre fois par années. L'AQRP compte quelque 32 000 membres, dont plus de 1800 dans la région des Laurentides.

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

La pandémie n'a pas diminué l'intérêt du comité des résidents pour la qualité des conditions de vie des résidents. Cependant, les résidents qui faisaient partie des familles du président, de la vice-présidente et de la secrétaire étant décédés au cours de l'automne, les trois membres de l'exécutif du comité ont perdu la personne qui leur permettait de bien connaître l'atmosphère du centre ainsi que la nature et la qualité des services offerts. La secrétaire démissionnaire a été remplacée, mais le lien avec l'ensemble des résidents, le personnel et les personnes qui leur donnaient des informations privilégiées a forcément diminué. Concrètement, à la fin de l'année 2020-2021, le président et la vice-présidente n'avaient pas eu la possibilité d'être présents au centre durant plusieurs mois.

Une demande formelle (et écrite) a donc été faite à la chef d'unité responsable du comité pour corriger le manque d'information :

- Établissement d'un lien formel avec les familles au moyen d'une Infolettre par exemple;

- Contact régulier avec le président du comité pour l'informer de l'évolution de la situation, concernant la COVID et la vie du centre en général.

Cette demande n'a pas eu de suites avant l'arrivée de la gestionnaire, le règlement des problèmes dus à la pandémie ayant pris le temps et l'énergie de la direction.

Voici les principales insatisfactions mentionnées au cours des réunions tenues en 2020-2021 et l'état de situation pour chacune.

∞ PERSONNEL AU SERVICE DES RÉSIDENTS : à la suite d'une décision gouvernementale, prise dans le but d'améliorer la gestion des CHSLD et la qualité des soins donnés aux résidents, l'année 2020-2021 a vu l'arrivée d'une gestionnaire, de deux autres chefs d'unité et de plusieurs préposées. L'addition de personnel et le renforcement de la gestion devraient en principe constituer une réponse aux requêtes antérieures du comité de résidents relatives au manque de personnel (particulièrement le soir, les fins de semaine et lors des congés fériés ainsi que des vacances), l'utilisation abusive des agences (dont le personnel aurait été mal préparé aux tâches exigées, voire incompetent). Pour les raisons évoquées plus haut, le comité n'est pas informé des effets des mesures gouvernementales et ne sait s'ils sont positifs. D'après les propos de la gestionnaire, des ajustements seraient nécessaires car il y aurait encore des périodes en manque et d'autres en surplus de personnel.

Il faut souligner que dans le cadre de leur stage, deux futures préposées ont rencontré le président du comité pour lui faire part de leurs observations sur certains comportements de préposées en fonction : propos vulgaires à l'égard de certains résidents, manque de respect, soins bâclés, etc. Les constats de ces deux stagiaires ont été transmis aux chefs d'unité et les préposées identifiées auraient eu les « punitions » méritées.

∞ ALIMENTATION : Le comité a pu souligner le manque de variété dans les menus et questionner l'utilisation qui sera faite du budget additionnel annoncé par le MSSSS à la fin février 2021 à la fois pour améliorer la présentation des mets et le contenu des plateaux. L'alimentation est toujours un sujet de préoccupation pour les familles des résidents et la réponse à la question posée est attendue.

∞ TRAVAUX DE PEINTURE ET DE RÉNOVATION : Rien n'a encore bougé à cet égard malgré les engagements pris envers le comité il y a déjà deux ans et que des rénovations majeures s'imposent toujours selon ses membres.

∞ COMMUNICATION : La communication a connu un grand nombre de ratés au début de la pandémie :

- . lenteur à trouver l'outil de communication approprié entre le personnel et les familles;
- . difficultés à identifier le personnel pour superviser les conversations ;
- . retours d'appels non faits aux familles qui laissaient des messages dans les boîtes vocales (et souhaitaient connaître l'état de santé de leur proche) et ce, même après plusieurs jours;
- . confusion dans les messages : cas de COVID, définition du proche-aidant, différence entre proche-aidant et visiteur, consignes sanitaires, changement d'horaires de visites, procédure pour le lavage et l'entretien du « linge » des résidents, matériel

déposé à l'entrée, climatisation, sorties des résidents à l'extérieur du CHSLD, services professionnels (coiffure et autres) aux résidents, etc.

La définition du proche-aidant (et les limites du soutien qu'il pouvait apporter), la climatisation et les sorties des résidents à l'extérieur du CHSLD (balcon, cour, au-delà des limites de la cour du bâtiment) ont suscité une telle quantité de questions de la part des familles (autant auprès du comité que de la personne-ressource du comité des usagers) qu'on peut affirmer qu'il s'agissait de crises.

Le comité a réclamé à plusieurs reprises des communications transparentes, le traitement des messages laissés dans les boîtes vocales, l'accès aux infirmières et la mise en place d'un outil de communication (lettre, Infolettre...) pour améliorer une situation jugée pénible par plusieurs. Une Infolettre a finalement été créée et envoyée à trois reprises pour clarifier les consignes, en décembre et en janvier et en mars.

∞ AUTRES SUJETS L'admission de nouveaux résidents en temps de COVID, la circulation de résidents ou de patients entre l'hôpital et le CHSLD, l'implantation de mesures de contention pour empêcher les résidents de sortir de leurs chambres, la circulation à l'intérieur de l'installation ont également préoccupé le comité et été discutés avec les chefs d'unité et la gestionnaire.

De plus, le comité a reçu, en réunion, les éducatrices spécialisées responsables des loisirs et l'hygiéniste dentaire afin de connaître davantage les services offerts aux résidents en temps de pandémie.

L'entretien des fauteuils roulants est demeurée une préoccupation.

Finalement, le comité a présenté au CUCI un projet spécial visant à former une Table régionale de concertation des comités de résidents de la région des Laurentides. Cette Table avait notamment pour but de favoriser les échanges sur les vécus, les pratiques, les solutions aux problèmes rencontrés. Le projet a été refusé, mais demeure en suspens.

## **2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers**

Comme indiqué ci-haut, le comité aurait souhaité réaliser quelques sondages, mais le contexte n'y était pas très favorable.

Néanmoins, le président a donné son appui au projet spécial présenté par le comité des usagers de Saint-Jérôme au CUCI autorisant la diffusion des résultats du sondage régional que celui-ci a réalisé en 2019-2020 auprès des CHSLD des Laurentides qui ont accepté d'y répondre. Le projet ayant été accepté et ayant reçu l'adhésion du conseil d'administration du CISSS, le président du CR s'est porté volontaire pour faire partie du comité de travail mis en place par le CU de Saint-Jérôme.

---

## **TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ**

∞ Cinq réunions régulières (30 avril 2020, 2 juin 2020, 30 novembre 2020, 18 janvier 2021 et 22 mars 2021).

Les quatre premières réunions se sont tenues par téléphone et celle du 22 mars sur la plateforme ZOOM.

Le 20 mars 2021, quatre membres du comité ont participé à la formation du RPCU sur les droits des usagers au quotidien organisée par le comité des usagers.

Au cours du printemps et de l'été 2020, un membre du comité a participé à plusieurs WEBINAIRES du RPCU qui portaient sur les problématiques de la COVID.

Le président du comité a pris part à une rencontre organisée par la Direction du partenariat du CISSS sur les usagers partenaires.

L'Assemblée générale du comité a été remplacée par l'envoi d'un document comprenant le résumé des activités de l'année 2019-2020.

---

## **COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

Rien à signaler cette année.

---

## **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

∞ Production d'un plan d'action ;

∞ Information et communication :

- Rédaction d'une Infolettre pour diffusion au personnel et envoi (par courriel ou par la poste) aux familles ou aux répondants-es des résidents-es. L'Infolettre pourrait contenir des informations autres qu'administratives : portraits, entrevues, commentaires des familles...

---

- Rencontre des familles des nouveaux résidents pour leur présenter le comité et leur faire part de leurs droits.

- Organisation de conférences et d'activités (si possible).

- Production d'une vidéo sur le comité de résidents.

∞ Évaluation du degré de satisfaction :

- Participation au comité régional d'analyse des résultats du sondage réalisé par le CISSS des Laurentides et le CUCI en 2019-2020 sur le degré de satisfaction des résidents.

- Sondages ponctuels (si possible) selon les besoins.

∞ Promotion de l'amélioration de la qualité de vie des résidents

- Organisation de conférences et d'ateliers pour les résidents-es et les membres de leurs familles (si possible) ;

- Poursuite des discussions avec les chefs d'unité et le chef de l'hébergement du CISSS sur les problèmes vécus au CHSLD, dans une perspective de partenariat ;

- Réflexion sur la pertinence de mettre en place une Table régionale des comités de résidents de la région des Laurentides pour partager sur les solutions aux problèmes rencontrés.

---

## **ENJEUX ET RECOMMANDATIONS**

∞ Afin d'établir un partenariat entre la direction du CHSLD et le comité de résidents, il est recommandé d'associer le comité au questionnaire du sondage qui sera réalisé par le CISSS en 2021-2022 et, par la suite, en lui faisant connaître ses résultats dès leur sortie ainsi que le plan d'action qui en découle.

∞ Associer les comités de résidents aux orientations qui seront prises par le SAPA pour l'après-pandémie.

∞ Pour améliorer la qualité des conditions de vie des résidents, il est recommandé de désigner un-e intervenant-e accompagnateur à chacun des résidents et chacune des résidentes dès leur arrivée au centre, pour la production du plan d'intervention ainsi que dans toutes les étapes de sa réalisation et ce, jusqu'au départ des

résidents du CHSLD. Le faire pour tous les résidents qui vivent au Centre depuis plusieurs mois et même depuis plusieurs années (Note : cette recommandation est faite pour la troisième fois et n'a pas eu de suites jusqu'à maintenant).

∞ Pour permettre aux familles des résidents d'être bien informées sur le vécu des résidents, il est recommandé que les autorités (chefs de direction, notamment) mettent place des moyens et des outils de communication (écrits ou virtuels) permanents qui permettront de rejoindre l'ensemble des familles et des répondants.

∞ Afin de soutenir le comité de résidents dans la réalisation de son mandat, il est recommandé à la direction de créer un contexte favorable pour que le comité puisse accueillir les familles des nouveaux résidents et leur donne ainsi l'occasion de se faire connaître et de les informer sur les droits des résidents. Cette demande a été formulée il y a deux ans et n'a pas pu se concrétiser, notamment en raison des changements fréquents de chefs d'unité. La nomination d'une gestionnaire et de deux autres chefs d'unité devrait faciliter la réalisation de cette demande, importante pour le comité de résidents.

---

## **HEURES DE BÉNÉVOLAT**

500 heures

---

## **HEURES TRAVAILLÉES**

300 heures

---

## **CONCLUSION**

L'année 2020-2021 restera dans l'histoire comme celle de la pandémie COVID 19, qui a touché la planète entière et modifié les habitudes et les relations humaines, y inclus dans les CHSLD. Nombreuses sont les personnes qui pensent que plus rien ne sera jamais pareil et que nous ne reviendrons pas à ce qui se passait avant mars 2020.

S'il reste encore beaucoup d'incertitude au sujet de l'avenir, à la fin de mars 2021, il y a aussi des acquis et il ne faudrait pas que la crise sanitaire – toujours en vigueur – soit un prétexte pour empêcher les avancées lorsqu'elles sont possibles.

---

Les CHSLD font, certes, partie du vaste et complexe réseau de la santé et des services sociaux et sont soumis aux orientations et aux décisions des « autorités ». La gestionnaire et les chefs d'unité ont néanmoins un minimum d'autonomie et de marge de manœuvre qui leur permet d'agir dans le quotidien et de contribuer à des améliorations qui peuvent faire la différence.

Le comité de résidents du CHSE, dont plusieurs membres sont présents et actifs depuis quatre ans, a acquis une certaine maturité et mérite d'être écouté. Son analyse, ses commentaires et ses recommandations ne sont ni irréalistes, ni farfelues. Il suffit d'un peu de bonne volonté pour l'associer à la bonne marche et à l'amélioration du quotidien des résidents de l'installation.

Souhaitons que l'année 2021-2022 soit celle du début d'un véritable partenariat, qui va au-delà-des mots, et que les personnes concernées l'aident à réaliser le mandat qui lui est dévolu par la loi.

---

## **DOCUMENTS JOINTS**

Aucun document joint.

Le CR n'a pas de rapport financier. Ses dépenses sont intégrées à celles du comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes.



Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides

Québec 