

**RAPPORT ANNUEL**

**2023**

**2024**



**COMITÉ  
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

## Lexique

CHSLD	Centres d'hébergement de soins de longue durée
CLSC	Centre local des services communautaires
CU	Comité des usagers
CUCI	Comité des usagers du Centre intégré
CU-CCLM	Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne
CISSS-MC	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
CR	Comité de résidents
DEQPEL	Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean
GAP	Guichet d'accès première ligne

# TABLE DES MATIÈRES

<b>04</b>	1. Nos installations
<b>07</b>	2. Mot de la présidente
<b>08</b>	3. Mot de la PDG de la Montérégie-Centre
<b>09</b>	4. Priorités et réalisations de l'année écoulée
<b>11</b>	5. Composition du Comité des usagers
<b>12</b>	6. Notre mission
<b>13</b>	7. Bilan des activités 2023-2024 <ul style="list-style-type: none"><li>7a. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations</li><li>7b. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement</li><li>7c. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente</li><li>7d. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris quand il désire porter plainte</li><li>7e. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions</li><li>7f. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSS</li><li>7g. Administrer le budget</li></ul>
<b>20</b>	8. Tenue des rencontres
<b>21</b>	9. Collaboration avec les autres acteurs
<b>21</b>	10. Conclusion
<b>22</b>	11. Prévisions budgétaires selon le mandat du CU
<b>23</b>	12. Plan d'action 2024-2025

## NOS INSTALLATIONS



**CHSLD Champlain de Brossard**  
450 443-0000 poste 7449

### COMITÉ DE RÉSIDENTS DE CHAMPLAIN

**Dominique Turpin Labonville**  
Présidente - Secrétaire

Jacques Beaumont – Vice-président  
Marguerite Olivier – Conseillère – Résidente  
Josepha Zeygray – Conseillère – Résidente  
Doris Garneau – Conseillère – Résidente  
Denise Brousseau – Conseillère – Résidente  
Gilles Lefebvre – Conseiller – Bénévole  
Richard Lowe – Conseiller – Bénévole



**CHSLD Henriette-Céré**  
450 678-3291, poste 7359

### COMITÉ DE RÉSIDENTS HENRIETTE-CÉRÉ

**Benoît Mercure – Président**

Thérèse Gendron – Résidente  
Isabelle Landry – Famille  
Dolorès Lévesque – Secrétaire  
Éléna Mandras – Famille  
Germaine Pépin – Famille  
Michel Vaillancourt – Famille  
Jean-Pierre Dumontier – Résident  
Madeleine Fournier – Famille  
Lyne Gauthier – Famille



**Centre St-Lambert**  
450 672-3320



**CHSLD Docteur-Chevrier**  
450 766-1300

**Centre administratif**

5928, boulevard Cousineau, bureau 200  
Saint-Hubert (Québec) J3Y 7R9  
450 462-5120

**Centre Saint-Lambert**

831, avenue Notre-Dame  
Saint-Lambert (Québec) J4R 1S1  
450 672-3320

**Centre d'hébergement Champlain**

5050, Place Nogent  
Brossard (Québec) J4Y 2K3  
450 443-0000

**Centre d'hébergement Docteur-Chevrier**

700, rue du Docteur-Chevrier  
Saint-Lambert, (Québec) J4P 0A4  
450 766-1300

**Centre d'hébergement Henriette-Céré**

6435, chemin de Chambly  
Saint-Hubert (Québec) J3Y 3R6  
450 678-3291

**Centre de jour Clinique Labonté**

190, rue Labonté  
Longueuil (Québec) J4H 2P7  
450 466-5453

**Centre externe de néphrologie Greenfield Park**

5000, boulevard Taschereau, bureaux 502  
Greenfield Park (Québec) J4V 3M3  
450 466-5000, poste 2646

**Centre externe de néphrologie Saint-Lambert**

299, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier, bureaux 19 et 20  
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1  
450 466-5000, poste 3646

**Centre de services ambulatoires Beauregard**

1255, rue Beauregard  
Longueuil (Québec) J4K 2M3  
450 928-6777

**Centre de services ambulatoires  
de Greenfield Park**

4960, boulevard Taschereau  
Greenfield Park (Québec) J4V 3M3  
450 466-5000, poste 2968

**Centre de services ambulatoires en santé  
mentale (Victoria) | Suivi intensif dans  
la communauté (SICOM)**

1406, avenue Victoria  
Greenfield Park (Québec) J4V 1M1  
450 466-5605

**Centre de services ambulatoires  
en santé mentale | Clinique externe**

2924, boulevard Taschereau  
Greenfield Park (Québec) J4V 2G8  
Enfants & adolescents 450 466-5000, poste 2414  
Adultes 450 466-5620

**CLSC Saint-Hubert**

6800, boulevard Cousineau  
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4  
450 443-7400

**CLSC Samuel-de-Champlain**

5811, boulevard Taschereau, Bureau 100  
Brossard (Québec) J4Z 1A5  
450 445-4452

**Complexe administratif**

2727, boulevard Taschereau  
Saint-Hubert (Québec) J4T 2E6

**Essais cliniques Centre de recherche**

Hôpital Charles-Le Moyne  
3120, boulevard Taschereau  
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1  
450 466-5000

**Groupe de médecine familiale (GMF-U)  
De l'Unité de médecine familiale (UMF)  
Charles-Le Moyne**

299, boulevard Sir Wilfrid Laurier, Bureau 120 & 201  
Saint-Lambert (Québec) J4R 2L1  
450 466-5630

**GMF-U de Saint-Hubert**

6800, boulevard Cousineau  
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Z4  
450 443-7400

**Hôpital Charles-Le Moyne**

3120, boulevard Taschereau  
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1  
450 466-5000

**Institut Nazareth et Louis-Braille**

1111, rue Saint-Charles Ouest  
Tour Ouest, bureau 200  
Longueuil (Québec) J4K 5G4  
450 463-1710

**Maison Brodeur**

420, rue Brodeur  
Longueuil (Québec) J4J 2S6  
450 448-4763

**Point de service Local Brossard (Panama)**

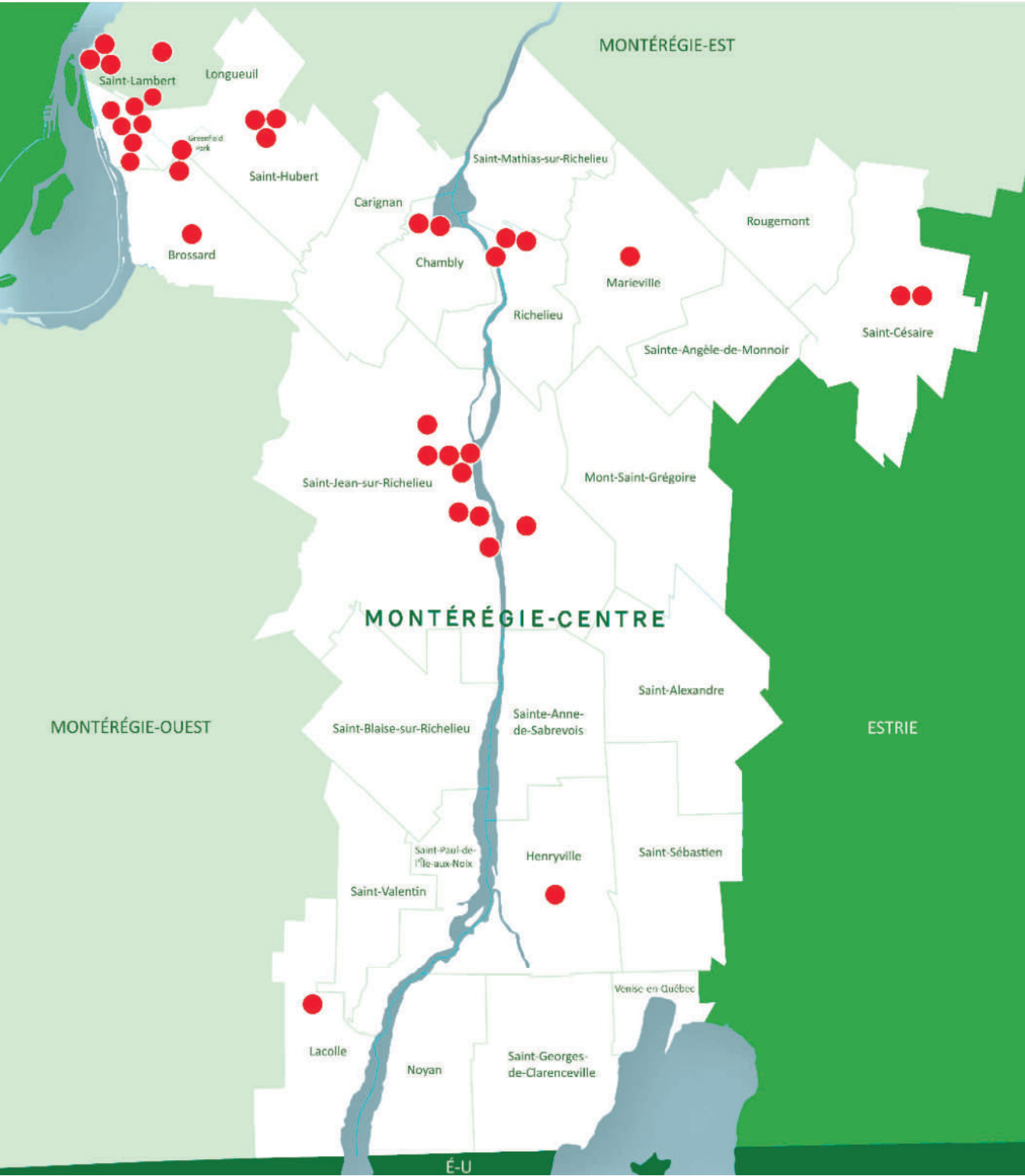
1575, avenue Panama  
Brossard (Québec) J4W 2S8  
450 466-5054

**Recherche populationnelle**

Campus de Longueuil, bureau 200  
150, place Charles-Le Moyne  
Longueuil (Québec) J4K 0A8  
450 466-5433



# TERRITOIRE DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE ET SES INSTALLATIONS



## MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'après COVID nous amène à comprendre à quel point, dans notre société, la santé tant physique, mentale que sociale peut être fragilisée. Bien que les besoins des usagers aient augmenté, le personnel médical persiste à offrir les soins et services normaux et additionnels.

D'ailleurs, dans nos diverses fonctions au Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne et les Comités de résidents, nous constatons que c'est aussi et surtout grâce aux efforts constants et additionnels de l'ensemble du personnel médical que la population a retrouvé une qualité de vie, et qu'elle peut poursuivre ses activités. Nous tenons à les remercier pour leur persévérance à prévenir, contrôler et gérer les éclosions au quotidien dans tous nos établissements de santé.

C'est à travers le dédale de changements dans le domaine de la santé et des services sociaux des dernières années, que les Comités des usagers et de résidents maintiennent le cap. En effet, forts d'une synergie qui s'est bâtie au fil des années, leurs membres ont encore une fois démontré leur engagement à informer les usagers et résidents tant de leurs droits que des divers services disponibles et accessibles. En fait, par le biais d'activités organisées à travers les centres de santé et services sociaux de la Montérégie-Centre, que ce soit l'organisation de conférences, la mise en chantier d'une campagne publicitaire, ou leur implication au sein d'autres sous-comités que chaque membre s'investit utilisant son savoir, son expertise et l'expérience d'une carrière notoire et que tous contribuent avec la générosité que vous constaterez à la lecture de ce rapport.

En terminant, je tiens à exprimer ma gratitude et toute ma reconnaissance aux membres du Comité des usagers et des Comités de résidents, pour leur dévouement à améliorer la qualité de vie des usagers et des résidents.



**Denise Ménard**

Présidente

Comité des usagers de Champlain—Charles-Le Moyne



## MOT DE LA PDG DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE



L'année 2023-2024 fut riche en défis de toute sorte et a permis la mise en œuvre et la consolidation de projets porteurs visant à bonifier la qualité et l'accessibilité des soins et services offerts à la population montérégienne. À travers ces différents projets, le comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne a su démontrer son engagement en matière de promotion et de valorisation des droits des usagers.

Le comité des usagers s'est également impliqué en matière d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et services en participant à la démarche d'agrément et en contribuant à la mise en œuvre de diverses initiatives de captation de l'expérience usager, dont des groupes de discussion.

Au nom du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre et de son conseil d'administration, je remercie chacun des membres du comité pour leur engagement.

**Maryse Poupart**

Présidente-directrice générale



## PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- 4a** Par l'entremise de la création de ses sous-comités, nous pouvons constater les réalisations effectuées durant l'année 2023-2024 par le Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne.

Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre

Québec 

**Comité des usagers  
Territoire Champlain–Charles-Le Moyne**

### MANDATS DES SOUS-COMITÉS

SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS
<b>AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE (résidences)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer avec les représentants des Centres d'hébergement de soins de longue durée afin d'améliorer les soins offerts dans les centres</li> <li>• Observer et apporter des commentaires au CU</li> <li>• Suggérer des pistes de solutions</li> <li>• Travailler en collaboration avec les membres du comité des résidents</li> </ul>
<b>RESPONSABLES : D. Turpin Labonville, L. Lévesque et B. Mercure</b>	
<b>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation</li> <li>• Avis de convocation</li> <li>• Buffet</li> <li>• Conférencier</li> <li>• Évaluation</li> <li>• Invitation</li> <li>• Préparation de la salle</li> <li>• Reconnaissance</li> </ul>
<b>RESPONSABLE ET MEMBRES : F. Mailloux, L. Lévesque et F. Dalpé</b>	
<b>BÉNÉVOLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire appel aux réseaux sociaux, courriels, journaux ou tout autre selon les circonstances</li> <li>• Recruter des bénévoles pour aider à gérer différents dossiers lorsque nécessaire</li> <li>• Recruter des membres actifs</li> </ul>
<b>RESPONSABLE ET MEMBRE : L. Lambert et D. Ménard</b>	

SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS
<b>COMPTABILITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acheminer les factures pour paiement</li> <li>• Appliquer les règles de gestion administratives</li> <li>• Contrôler les dépenses</li> <li>• Exercer un contrôle des finances du Comité</li> <li>• Produire des rapports financiers</li> </ul>
<b>RESPONSABLE ET MEMBRE : F. Bouchard</b> et L. Lambert	
<b>CONFÉRENCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir un thème</li> <li>• Organiser des conférences sur des sujets d'intérêts</li> <li>• Publiciser le tout sur les médias sociaux et autres</li> <li>• Trouver un conférencier</li> </ul>
<b>RESPONSABLE ET MEMBRES : L. Lévesque</b> , F. Dalpé et G. Jacques	
<b>FORMATION ET AMÉLIORATION DES SERVICES (journée thématique)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les conférenciers</li> <li>• Lieu</li> <li>• Organiser 1 journée thématique</li> </ul>
<b>RESPONSABLE ET MEMBRES : D. St-Pierre</b> , F. Dalpé et G. Jacques	
<b>INFORMATION &amp; PROMOTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une stratégie de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>o Produire le matériel promotionnel</li> <li>o Dépliants</li> <li>o Affiches, abribus, écrans numériques</li> </ul> </li> <li>• Évaluer les résultats</li> </ul>
<b>RESPONSABLES ET MEMBRES : F. Mailloux, F. Bouchard</b> , D. St-Pierre, L. Lambert, D. Turpin Labonville	
<b>RÉCEPTION DES PLAINTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire un rapport mensuel et rendre compte au Comité des usagers</li> </ul>
<b>RESPONSABLE : M. Lemay</b>	
<b>SONDAGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initier des sondages selon les besoins exprimés par les membres du Comité des usagers</li> </ul>
<b>RESPONSABLE : L. Lambert</b>	

\* Le nom en caractère gras identifie la personne responsable du sous-comité.

## COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

Francine Bouchard, trésorière  
 Francine Dalpé, membre  
 Ginette Jacques, membre  
 Louise Lambert, membre  
 Michel Lemay, membre  
 Louisette Lévesque, membre  
 France Mailloux, 1<sup>er</sup> vice-présidente

Denise Ménard, présidente  
 Benoît Mercure, 2<sup>e</sup> vice-président  
 Denise St-Pierre, secrétaire  
 Dominique Turpin Labonville, membre  
 Lisette Vachon, membre  
 Danielle Gauthier, personne-ressource  
 Isabelle Paradis, représentante DQEPEL



Francine Bouchard



Francine Dalpé



Ginette Jacques



Louise Lambert



Michel Lemay



Louisette Lévesque



France Mailloux



Denise Ménard



Benoît Mercure



Denise St-Pierre



Dominique Turpin Labonville

Lisette Vachon  
JUSQU'À L'AUTOMNE 2023

Isabelle Paradis



Danielle Gauthier

Personne ressource au bureau du Comité  
 des usagers Champlain–Charles–Le Moyne,  
**elle vous accompagnera dans  
 votre démarche**

## NOTRE MISSION

---

Promouvoir l'amélioration  
des conditions de vie des usagers

---

Évaluer la satisfaction des usagers  
à l'égard des services obtenus

---

Renseigner les usagers sur leurs  
droits et obligations et, au besoin,  
accompagner l'utilisateur désirant  
formuler une plainte

---

Représenter les usagers au sein  
des différents comités du CISSS  
de la Montérégie-Centre, territoire  
Champlain-Charles-Le Moyne

---

Défendre les droits et les intérêts  
collectifs des usagers ou, à la demande  
d'un usager, ses droits et ses intérêts  
en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement  
ou de toute autre autorité compétente.



## BILAN DES ACTIVITÉS 2023-2024

### 7a RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Plusieurs moyens sont utilisés pour renseigner les usagers dont les écrans numériques à l'Hôpital et à différents centres, la distribution de nos calendriers annuels, distribution de cartes de souhaits de Noël dans les cabarets des usagers, production d'affiches faisant la promotion des droits des usagers, diffusion d'informations sur Facebook, notre site Internet, sur les écrans numériques dans les différents centres du CISSS-MC et le i-Centre.

#### Sous-comité Information

Le sous-comité Information a réalisé plusieurs objectifs cette année, toujours dans le but de faire connaître notre mission auprès du public. Humaniser les soins, faire respecter et connaître les 12 droits des usagers et rendre visibles nos coordonnées sur tout le territoire, ont été les moteurs de différentes campagnes de publicité pour 2023-2024.

La réalisation du calendrier annuel a permis de découvrir un organisme de notre territoire, **Les Impatients**, en mettant en valeur leurs œuvres auprès de notre clientèle, que ce soit à l'hôpital ou dans les Centres d'hébergement de soins de longue durée.

Une campagne de publicité sur les abribus a permis au Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne d'être présents à 12 endroits stratégiques dans les villes que nous desservons.

L'enregistrement de l'émission *Vu* et reconnu sur les ondes de TVRS a permis à deux représentantes de notre comité de faire valoir les objectifs qui nous guident. Les 12 diffusions et l'enregistrement que nous conserverons auront été un moyen de plus de nous faire voir et entendre.

Une première édition en mars 2024 d'un journal conjoint Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne et Comités de résidents permettra aux membres de l'équipe d'évaluer la pertinence ou non du projet et de son impact auprès des familles des résidents.

Un carnet des usagers a été réalisé et sera déployé à l'Hôpital et dans les Centres d'hébergement de soins de longue durée afin d'offrir un outil aux personnes qui sont accueillies dans nos établissements. Ce carnet servira d'aide-mémoire pour tous les intervenants qui se soucient du patient ou du résident.

Sur une telle lancée, les membres du sous-comité Information peuvent espérer qu'une prochaine année sera aussi riche en projets.

**France Mailloux**





## Sous-Comité Promotion

**Porte ouverte :** Encore cette année, le Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne a souligné la semaine des droits des usagers en organisant une journée porte ouverte près de notre local. L'activité s'est déroulée sur trois heures et les membres y étaient présents pour accueillir et informer les usagers. L'impact de cet événement était palpable. L'enthousiasme et la bonne humeur étaient au rendez-vous. En expliquant la mission du Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne de façon succincte et dynamique et en distribuant dépliant et objets promotionnels, les membres ont interagi avec plus de 200 personnes favorisant une meilleure connaissance du rôle du Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne ainsi que de sa mission dans notre système de santé.

**Objets promotionnels :** Dans l'objectif de faire connaître le Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne auprès de la population, les membres du Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne distribuent crayons, stylos, carnets de notes, post-it, sacs, dépliant, et ce, à chacune des activités. De plus, plusieurs membres du Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne sont impliqués dans différents organismes et profitent de ces plateformes pour continuer d'en faire la promotion. Pour toutes ces raisons, un montant important du budget du Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne a été alloué à la promotion, et ayant pu compter sur l'apport financier du Comité des usagers du centre intégré nous avons réussi à augmenter notre réserve d'objets promotionnels pour réaliser cet objectif à plus long terme.

**Bannière :** Après plusieurs démarches, notre projet d'affichage extérieur s'est concrétisé. Une immense affiche sur un des murs extérieurs du stationnement fait maintenant la promotion de notre comité. Notre premier choix était la devanture de l'hôpital, mais en raison de contraintes de toutes parts, on nous a finalement suggéré cet emplacement.

**Francine Bouchard**



## **7b PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT**

**Des sondages sont effectués occasionnellement dans les points de services pour connaître le degré de satisfaction. Des fiches d'évaluation sont également utilisées et compilées lors de la tenue de conférences, Assemblée générale annuelle, et autres.**

### **Sous-comité Bénévolat**

Nous constatons que peu de bénévoles sont disponibles pour orienter et rassurer les usagers à l'Hôpital Charles-Le Moyne. De plus, la boutique est fermée depuis la pandémie. Pour comprendre la problématique, nous avons rencontré les responsables du secteur bénévolat du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre. Il appert que trouver des bénévoles ne soit pas chose facile, car tous les organismes se les arrachent. Face à cet état de fait, nous avons fourni au responsable une liste d'associations et regroupements de retraités locaux où de la publicité pourrait être faite. Concernant la boutique, le dossier a été adressé à la direction générale. Nous souhaitons avoir des résultats concrets en 2024, ce service étant très important pour les usagers.

### **Sous-comité Sondages**

Encore cette année, nous avons eu accès à des résultats de sondage d'appréciation de la qualité auprès des usagers et proches aidants. Les Centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) Henriette-Céré, Champlain et Docteur Chevrier ont été sollicités. Nous constatons qu'il y avait peu de répondants dans certains CHSLD.

Un autre sondage était celui des services généraux et psychosociaux des Centres locaux des services communautaires (CLSC) Champlain et Saint-Hubert. La satisfaction des répondants semble bonne.

Les usagers de la maison des naissances à Marieville, sont l'objet de sondages en continue et les excellents résultats sont toujours au rendez-vous.

Nous avons aussi contribué à la conception d'un nouveau sondage fait auprès des résidents des CHSLD en focus groupe. Trois thèmes seront abordés : qualité des soins, temps de réponse aux cloches et sécurité. Pour ce qui est de l'alimentation cet item est assumé par la responsable de ce secteur.

On nous a également soumis pour commentaires un sondage auprès des proches aidants en CHSLD et ainsi qu'un formulaire de sondage auprès des usagers sur la nouvelle clinique au CLSC Champlain regroupant des infirmières praticiennes spécialisées. Ce sondage sera en ligne et en version papier, et une version anglaise sera offerte.

Comme vous pouvez le constater, nous sommes très disponibles pour être partenaire dans cette activité : l'appréciation de soins et services auprès des usagers faisant partie intégrante de notre mission.

## Stationnement

Le Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne a reçu plusieurs plaintes de la part des usagers quant à l’accessibilité du stationnement de l’Hôpital Charles-Le Moyne. Face à ce problème récurrent, un document a été produit et déposé au conseil d’administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre afin que des solutions soient trouvées le plus rapidement possible sachant que des travaux d’agrandissement auront lieu à brève échéance. Nous souhaitons avoir un plan cette année pour contrer cette pénurie d’espaces de stationnement.

**Louise Lambert**

## 7c DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, À LA DEMANDE DE CEUX-CI, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU’USAGER AUPRÈS DE L’ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITÉ COMPÉTENTE

Bien outiller les usagers dans la défense de leurs droits, c’est aussi leur fournir de l’information et de la documentation pertinentes.

### Sous-comité Conférences

Afin de faire connaître le Comité des usagers de l’Hôpital Charles-Le Moyne notre sous-comité organise des conférences qui répondent à différents besoins.

Le 28 septembre 2023, nous avons reçu madame Julie Rousseau, directrice générale, Société Alzheimer Rive-Sud, pour un déjeuner conférence sur le thème « Mieux intervenir avec une personne atteinte d’Alzheimer ».

Notre deuxième conférence, le 16 novembre 2023, portait sur le « Changement et bonheur après 50 ans ». La conférencière était madame Francine Jolicoeur, psychologue.

Pour compléter, le 21 mars 2024, notre troisième conférence portait sur le thème « Démystifier le testament et le mandat de protection ». Notre conférencière invitée était Me Stéphanie Baribeau, notaire et conseillère juridique. Un déjeuner fut servi.

Cette approche, par le biais de conférences, nous permet de rejoindre un plus grand nombre d’usagers. Vous serez informés par le biais des médias sociaux tels que Facebook et divers autres types de publicité.

**Louissette Lévesque   Ginette Jacques   Francine Dalpé**



## 7d ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS QUAND IL DÉSIRE PORTER PLAINTE

### Sous-comité des plaintes

Depuis juillet 2022, le Comité des usagers du secteur Champlain–Charles-Le Moyne documente sur une base de données les requêtes des usagers, des personnes-ressources et des visiteurs.

Dans la majorité des situations, les requêtes sont dirigées vers le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour y être analysées, et s'il y a lieu, traitées pour des fins d'interventions avec le service concerné.

Cette base d'information n'a pas la prétention de se substituer au mandat du Commissaire aux plaintes. Elle permet au Comité des usagers de bien documenter les requêtes et d'assumer pleinement son mandat.

Les informations recueillies en cours d'année ont permis aux membres du Comité des usagers de saisir le motif de la requête et le service visé.

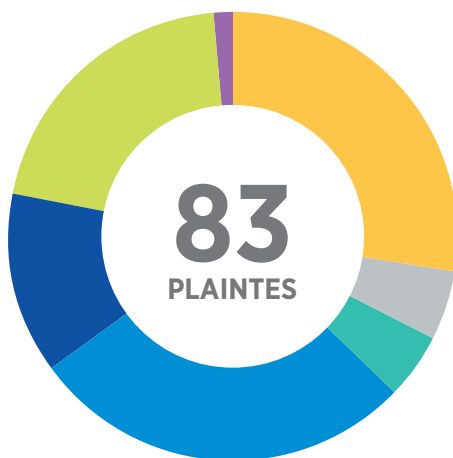
#### Michel Lemay

#### SECTEURS DAVANTAGES CIBLÉS



Psychiatrie	15
Chirurgie	13
Urgence	11
Oncologie	5

#### PLAINTES



Aliments	1
Attitude	23
Aide/infos	4
Attente	4
Admission	23
Soins	11
Autres	17

## **7e S'ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, DU BON FONCTIONNEMENT DE CHACUN DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS**

Pour ce faire, un représentant de chacun de nos centres siège sur le Comité des usagers. Ils sont ainsi en mesure d'échanger avec les membres que ce soient des idées ou des propositions permettant ainsi de bien contribuer au mieux-être de leurs résidents respectifs.

### **Centre d'hébergement de soins de longue durée Champlain (CHSLD)**

Le Comité de résidents Champlain a été très actif durant la dernière année financière. La participation de 4 résidents et de bénévoles actifs dans le CHSLD a contribué à l'identification de plusieurs suggestions et recommandations d'améliorations. Le partenariat avec les gestionnaires du CHSLD a contribué à la résolution d'irritants, de la réalisation de projets identifiés depuis plusieurs années et qui n'avaient pu être adressés vu les activités réduites causées par les restrictions rigides mises en place durant la pandémie. De simples demandes ont également été adressées très rapidement.

Plusieurs facteurs ont influencé les activités du comité :

- Les réunions sont maintenant tenues dans la salle à manger du rez-de-chaussée mettant en évidence la présence et les activités du comité;
- Un partenariat enrichissant et stimulant s'est établi entre le Comité de résidents et l'équipe de gestion du CHSLD i.e. La gestionnaire responsable du milieu de vie, les responsables d'unité, la responsable à l'alimentation, les responsables de l'entretien des édifices et même le support de l'équipe administrative;
- Les membres du Comité de résidents sont de plus en plus reconnus dans le CHSLD ce qui contribue à l'identification de suggestions d'amélioration dont le Comité peut transmettre à l'équipe de gestion.

L'implication des membres du comité dans les activités du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne et du Comité des usagers du CISSS de la Montérégie-Centre, la participation au congrès du RPCU, des tables de missions organisées par le RPCU ont assuré un suivi et un intérêt marqué pour le bien-être des résidents.

**Dominique Turpin Labonville**

### **Centre d'hébergement de soins de longue durée Henriette-Céré**

L'année 2023-2024 a été marquante pour le Comité de résidents Henriette-Céré. Nous avons pris le temps de soulever plusieurs problématiques auprès des gestionnaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre afin d'améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les différents responsables des dossiers touchés par nos observations, et ce, dans le but de les faire progresser vers une résolution positive. Des points demeurent à travailler comme le difficile dossier du réaménagement de l'unité prothétique.



Il y a toutefois quelques beaux projets qui émergent comme la console Tovertafel, des budgets loisirs, des événements extérieurs, BBQ, épluchettes de blé d'inde, fête de la Saint-Jean et la formation du personnel à divers programmes.

Nous souhaitons pour les mois à venir une certaine stabilité des gestionnaires et du personnel de plus en plus engagé à offrir une vie sereine à nos résidents.

**Benoit Mercier**

## **7f S'ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, L'EFFICACITÉ DE LA MESURE MISE EN PLACE EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 209.0.1 DE LA LSS 209.0.1.**

**Le comité des usagers doit tout mettre en œuvre pour favoriser la mise sur pied d'un comité de résidents.**

### **Centre d'hébergement de soins de longue durée Docteur-Chevrier**

Le Comité de résidents du Centre d'hébergement de soins de longue durée Docteur-Chevrier n'est pas encore créé mais les discussions et les rencontres initiées soit par le Comité des usagers de Champlain-Charles-Le Moyne soit par les gestionnaires du Centre d'hébergement de soins de longue durée commencent à porter fruits.

Le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne a présenté à plus d'une reprise le rôle, le mandat et les fonctions d'un comité de résidents lors de Rencontres avec les familles. Des représentantes du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne ont distribué le calendrier 2024 préparé par le Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne aux résidents du Centre d'hébergement de soins de longue durée Docteur-Chevrier. Des représentantes du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne sont allées rencontrer les résidents et distribuer des friandises et des feuillets listant les droits des résidents, le mandat et les fonctions des comités, etc.

Malgré les efforts conjoints de la gestionnaire du Centre d'hébergement de soins de longue durée et du Comité des usagers, le recrutement reste difficile. Les résidents ont besoin de porte-paroles, de représentants tant résidents que familles ou proches aidants pour faire entendre leurs suggestions et demandes d'améliorations de leurs conditions de vie.

**Dominique Turpin Labonville**

## **7g ADMINISTRER LE BUDGET**

**Les membres du Comité des usagers Champlain-Charles-Le Moyne doivent être en mesure de bien contrôler le budget et pour ce faire, procède, lors d'achat, à la demande de soumission, approuve chacune des factures qui leur sont transmises, font un rapport financier à chaque séance et prépare le bilan financier de l'année en cours et les prévisions budgétaires.**

# 8

## TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année 2023-2024, le Comité a tenu neuf rencontres aux dates suivantes :

**12 avril 2023 | 4 mai 2023 | 1<sup>er</sup> juin 2023 | 28 août 2023**  
**2 novembre 2023 | 7 décembre 2023 | 11 janvier 2024**  
**1<sup>er</sup> février 2024 | 7 mars 2024**

**De nombreuses rencontres** des membres du comité exécutif en présentiel, communications téléphoniques et par Zoom ont également eu lieu.



En termes de travail investi  
par nos membres,  
nous considérons  
avoir atteint un total  
de tout près de

**6 015**  
**heures**  
**de services**  
**de bénévolat**



# 9

## COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS

Dans le but d'améliorer nos échanges, monsieur Richard Deschamps, Président-directeur général du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre, fut un collaborateur dans certains dossiers. Madame Isabelle Paradis, représentante Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean, assiste à nos rencontres. Madame Louise Hardy, Commissaire, madame Danielle Corbeil, Commissaire adjointe et madame Anne-Laure Cuchet-Lebrun, Commissaire adjointe, sont nos partenaires pour traiter et analyser les besoins de nos usagers.

Au cours de l'année, les membres ont accueilli divers intervenants du milieu de la santé, entre autres : monsieur Benoit Geneau, *Directeur-général adjoint Programmes Sociaux et réadaptation* Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre, *madame Sylvie Grégoire, Directrice des communications et des affaires publiques* Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre; et monsieur François Giard, *Travailleur social, chef d'équipe et Spécialiste en action clinique en santé mentale pour adultes* à l'Hôpital Charles-Le Moyne. Ils ont présenté leur expertise selon leurs champs de compétence, suivi d'une période de questions bénéfiques sur les intérêts et en réponse aux nombreuses interrogations des membres.

# 10

## CONCLUSION

Les réalisations du Comité des usagers Champlain–Charles-Le Moyne permettent de constater à quel point les bénévoles qui le composent sont dynamiques et tournés vers une amélioration des soins de santé dans notre secteur.

Nous avons tous foi en l'avenir, malgré que des changements importants surviennent en lien avec la Loi 15. Au moment d'écrire ces lignes, notre avenir est assuré, mais nous ne savons pas très bien de quoi il sera composé.

Une certitude demeure, des gens dévoués et dédiés à une cause commune, qu'est l'amélioration constante du système de santé, seront là encore et toujours pour soutenir les usagers dans leur quête d'aller mieux.

## PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'ANNÉE 2024-2025



### DÉPENSES GÉNÉRALES

Frais déplacements & hébergement, fournitures bureau, abonnement au RPCU, colloques & congrès, formation des membres et personne ressource.

50 000 \$

### DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS



#### RENSEIGNER SUR LES DROITS

Publication, activité d'information auprès des usagers (calendrier) et dépliants

11 300 \$



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

Assemblée générale annuelle (publication & rapports)

12 000 \$



#### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Sondages

500 \$



#### DÉFENDRE LES INTÉRÊTS ET LES DROITS COLLECTIFS

1 200 \$



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

5 000 \$

### BUDGET ALLOUÉ POUR CENTRES

(1 000 \$ PAR CHSLD)

4 000 \$



CHSLD Champlain



CHSLD Henriette-Céré



Centre Saint-Lambert



CHSLD Docteur-Chevrier

**GRAND TOTAL : 84 000 \$**

## PLAN D'ACTION 2024-2025

1

**OUTILLER**

les usagers dans la défense de leurs droits par des actions publicitaires et informatives.

2

**COLLABORER**

avec les différents intervenants du CISSS de la Montérégie-Centre en étant des partenaires dans les différents comités et en adressant les problématiques lorsqu'elles surviennent.

3

**SOUTENIR**

les usagers face aux difficultés qui s'imposent à eux lors de l'utilisation des services de santé en les accompagnant adéquatement.

4

**ÊTRE PRÉSENTS**

et incontournables pour les usagers comme pour les intervenants du milieu de la santé de notre secteur spécifique.





**COMITÉ  
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

3120, boul. Taschereau, bureau AS-003a, Greenfield Park, QC J4V 2H1

**450 466-5000 poste 3040**

[comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca](mailto:comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca)

---

**CONCEPTION, RÉDACTION ET RÉALISATION :** France Mailloux, Denise Ménard et Danielle Gauthier  
**PHOTOGRAPHE :** Pierre Geoffrion | **CONCEPTION GRAPHIQUE :** L'Infographe (linfographe.com)  
**IMPRESSION :** Miromédia