



**À VOS CÔTÉS**  
**POUR FAIRE RESPECTER**  
**VOS DROITS**



**RAPPORT ANNUEL  
D'ACTIVITÉS  
2024-2025**



**Comité des usagers  
du Sud de Lanaudière**

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière

Québec 



# Table des matières

---

## 1. Identification

## 2. Mot de la présidente

## 3. Membres et coordonnées

## 4. Tenue de rencontres et séances de travail

## 5. Représentations

## 6. Bilan des activités (fonctions légales)

- Renseigner
- Promouvoir
- Défendre
- Accompagner et assister
  - Quelques bons coups
- Assurer bon fonctionnement
- Évaluer

## 7. Projets prévus pour l'année prochaine

- Enjeux

## 8. Conclusion

## 9. Pièces jointes

- Rapport financier
- Rapports annuels des comités de résidents

# 1. Identification

---

**NOM DU COMITÉ :** **Comité des usagers du Sud de Lanaudière**

135, boul. Claude-David, bureau 1403  
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Téléphone : 450 654-7229, poste 361010

Courriel : [usagers@cdulanaudieresud.ca](mailto:usagers@cdulanaudieresud.ca)

**NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :** **Centre intégré de santé et de services sociaux  
de Lanaudière (CISSS)**

260, rue Lavaltrie Sud  
Joliette (Québec) J6E 5X7

Téléphone : (450) 759-1157

## 2. Mot de la présidente

---

### *L'insoutenable chaos!*

*L'année écoulée a été marquée par de nombreux défis, et il est essentiel de comprendre le contexte dans lequel nous évoluons.*

*En décembre 2023, la Loi 15 du ministre Dubé a été adoptée sous bâillon. Si certains y voyaient une occasion de renouveau, d'autres, notamment les groupes syndicaux, sociocommunautaires et médicaux, exprimaient des réserves et des inquiétudes. Toutefois, un consensus s'imposait : le statu quo n'était plus tenable, et notre système de santé devait être réparé. Cette loi, souvent qualifiée de très centralisatrice, prévoyait également l'abolition de nombreux comités d'usagers, dont le nôtre.*

### *Où en sommes-nous, 18 mois plus tard?*

*Les délais d'attente sont interminables, les urgences débordent toujours, la pénurie de personnel s'aggrave, les services se dégradent, des postes sont supprimés, des établissements sont vétustes, le privé gagne du terrain, et les restrictions budgétaires s'intensifient. Chaque jour, les médias dénoncent l'état alarmant de notre réseau de santé.*

*À l'heure où j'écris ces lignes, nous apprenons que le CISSS de Lanaudière doit réduire son budget annuel de 40 millions de dollars, entraînant l'abolition de 150 postes. Il est sidérant et inquiétant d'imaginer l'impact de telles coupes sur les services offerts. Comment prétendre que les usagers et les résidents des CHSLD ne seront pas affectés?*

*Le personnel est épuisé depuis trop longtemps, l'avenir est incertain. Le réseau ne tient plus que par un fil. Selon La Presse, le 4 avril dernier, Santé Québec devait composer avec un déficit anticipé de 3,6 milliards de dollars, à résorber avant la fin de l'année.*

*Il est impératif de dénoncer et de questionner les choix du gouvernement. Comment justifier le financement de Northvolt, Lion Electric, les Kings de Los Angeles ou encore une énième étude pour le troisième lien, alors que notre système de santé agonise? Ces priorités sont discutables, et affirmer qu'il n'y a plus d'argent semble pour le moins ironique.*

### *Le Comité des usagers dans la tempête*

*Notre comité évolue dans l'incertitude. Lors de nos rencontres avec les gestionnaires du CISSS, on nous répète sans cesse que rien ne peut être décidé sans l'accord de Santé Québec. Nous ne savons toujours pas ce que nous réserve l'organisation territoriale des CU et CR dans le cadre de la mise en œuvre de la LGSSSS.*

*Nous constatons également que les appels des usagers sont de plus en plus désespérés et complexes. Certains attendent encore une chirurgie, d'autres, proches aidants, dénoncent le manque de soins et de services. La souffrance et la détresse teintent souvent les appels reçus par Mme Gabrielle Jolicoeur, responsable du comité des insatisfactions. Nous souhaitons la remercier sincèrement pour son empathie et sa détermination à faire une différence. Son travail est précieux, même si elle ne peut régler tous les problèmes d'un coup de baguette magique.*

## *Départs*

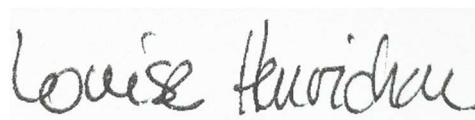
*Je m'en voudrais de ne pas mentionner le départ de notre chère collègue Danielle Lacroix. Elle a été particulièrement impliquée au sein du comité des résidents de l'Assomption pendant de nombreuses années. Nous sommes peiné·s mais partageons son enthousiasme devant son nouveau projet de vie. Son dynamisme, son humour, son esprit critique et sa lucidité nous manqueront terriblement. Merci merveilleuse Danielle pour toutes ces belles années parmi nous! Tu es une source d'inspiration! Je tiens également à exprimer notre gratitude envers Nathalie Malo, qui, dès son arrivée, s'est investie avec détermination dans la création du Comité des résidents de la MDA de l'Assomption. Forte de son expérience en tant que directrice de CHSLD, elle a mené son mandat avec aisance et son dynamisme a été grandement apprécié. Son départ a profondément attristé non seulement les membres de notre comité, mais aussi l'ensemble des intervenants et résidents de la MDA.*

## *Notre engagement*

*Face à ces défis, notre comité a intensifié ses efforts pour faire entendre la voix des usagers. Nous avons multiplié les rencontres avec les différents gestionnaires, participé à des forums de discussion et pris le temps d'analyser les besoins des usagers lanaudois. Nous sommes convaincus que nos actions ont permis de mettre en lumière des solutions concrètes et de proposer des améliorations tangibles.*

*Grâce à l'engagement et à la volonté de chacun de nos membres, nous avons pu faire une différence. J'adresse mes remerciements les plus sincères à tous nos bénévoles, dont le travail acharné et la passion pour la cause des usagers sont une source d'inspiration pour nous tous.*

*Pour poursuivre notre mission et œuvrer en faveur d'un système de santé plus juste, accessible et humain, **il est essentiel d'unir nos forces et de former une coalition avec tous les groupes soucieux d'un réseau en santé.** Ensemble, nous pouvons faire bouger les choses!*



Louise Henrichon

### 3. Membres du comité (au 31 mars 2025)

| No | Prénom   | Nom       | Usager<br>(Oui/Non) | CDR | Rôle                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------|-----------|---------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Joane    | Aubut     | Oui                 |     | Trésorière, membre de l'exécutif, membre du comité de la Table d'hébergement du Sud, déléguée au CUCI, membre du comité clinique de la douleur, comité sondage CHSLD et du comité de gestion des risques                                             |
| 2  | André    | Beaulieu  | Oui                 | Oui | Président du CDR du CHSLD de Repentigny, membre de la Table d'hébergement Nord-Sud, responsable du sous-comité de la Table d'hébergement du Sud                                                                                                      |
| 3  | Pierre   | Hamel     | Oui                 |     | Vice-président, membre de l'exécutif, membre référent pour l'unité de psychiatrie à l'HPLG et délégué au CUCI                                                                                                                                        |
| 4  | Louise   | Henrichon | Oui                 |     | Présidente, membre de l'exécutif, conseillère aux communications, responsable du sous-comité hôpital, du sous-comité des insatisfactions et déléguée au comité de coordination des soins palliatifs et de fin de vie et au comité de l'environnement |
| 5  | Danielle | Lacroix   | Oui                 | Oui | Secrétaire, membre de l'exécutif, présidente intérimaire du CDR du CHSLD de l'Assomption, membre de la Table d'hébergement du Sud et membre du comité régional DSAD                                                                                  |
| 6  | Yves     | Lapensée  | Oui                 |     | Membre du comité Loi 15, délégué au CUCI, membre de la Table d'hébergement du Sud et membre du comité régional DSAD                                                                                                                                  |
| 7  | Linda    | Lussier   | Oui                 | Oui | Présidente du CDR du CMV Claude-David et membre du sous-comité Table d'hébergement du Sud                                                                                                                                                            |
| 9  | Yvon     | Papin     | Oui                 |     | Représentant du CDU auprès des organismes communautaires des MRC Les Moulins et L'Assomption                                                                                                                                                         |

### Coordonnées

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présidente                                           | Louise Henrichon<br>450 654-7229, p. 361010<br>usagers@cdulanaudieresud.ca                                                                                                                                                   |
| Responsable du comité des usagers de l'établissement | Sophie Ouellet, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), CISSS de Lanaudière<br>450 759-8070, p. 404237<br>sophie.ouellet.dir.ciessleran@ssss.gouv.qc.ca                        |
| Personnes-ressources                                 | Gabrielle Jolicoeur, responsable du sous-comité des insatisfactions et coordonnatrice par intérim<br>450 654-7229, p. 361010<br>usagers@cdulanaudieresud.ca et usagers@hotmail.ca<br>Pierre Joannette, adjoint administratif |

## 4. Tenue de rencontres et séances de travail

---

Le comité a tenu une assemblée générale annuelle, 11 rencontres régulières, 4 rencontres du comité exécutif, quelques rencontres spéciales et séances de travail.

## 5. Représentations

---

Le comité a représenté les usagers dans divers comités et groupes de travail au sein du CISSS de Lanaudière et aussi avec des alliés du réseau touchant des enjeux collectifs.

**Voici quelques comités et groupes de travail du CISSS de Lanaudière auxquels nos membres ont participé :**

- Comité de gestion des risques
- Comité douleurs chroniques
- Comité hébergement Sud
- Comité santé mentale et dépendances
- Comité sondage CHSLD
- Comité sondage trajectoire hospitalisation
- Comité WI-FI, télévision
- Table concertation SAD MRC Sud
- Table d'hébergement Nord-Sud
- Table SAD MRC L'Assomption et les Moulins
- Comité développement durable (environnement)

**Les membres du comité ont aussi participé ou organisés des activités de représentations (voir les sections ci-dessous).**



## 6. Bilan des activités (fonctions légales)

### DÉFENSES D'ENJEUX ET DE REPRÉSENTATIONS SELON NOS OBLIGATIONS LÉGALES

Il est à noter que l'article 212 de la LSSSS définit les 6 fonctions d'un comité des usagers. Étant donné que plusieurs moyens utilisés pour accomplir ces fonctions se recoupent, ces moyens ne seront pas répétés dans plus d'une fonction, évitant ainsi la répétition et allégeant le texte.

#### **RENSEIGNER** les usagers sur leurs droits et obligations

- Parutions dans les journaux locaux (Hebdos Rive-Nord et La Revue) dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole et vœux des Fêtes permettant ainsi de mieux faire connaître notre comité.
- Kiosques d'informations dans divers salons où divers objets promotionnels ont été distribués : Salon des ressources MRC Les Moulins (mars 2025) et le Salon des aînés de Repentigny (oct. 2024) où nous avons fourni des informations sur notre comité et répondu aux questions des nombreux visiteurs.
- Distribution de signets promotionnels avec les droits des usagers : à la population de Lanaudière Sud par la poste, dans les aires communes à l'Hôpital Pierre-Le Gardeur, CHSLD, CLSC, R.I., bibliothèques, organismes communautaires, dans les pochettes d'accueil destinées aux nouveaux résidents en CHSLD et MDA ainsi que plusieurs autres endroits stratégiques.
- Implication de nos membres à participer à plusieurs formations, entre autres, sur les droits et obligations des usagers, pour mieux représenter nos usagers.
- Participation à une conférence de l'AQDR « Démystifier le rôle de l'IPS » par Véronique Maher, IPS et conseillère cadre en soins infirmiers (novembre 2024).



De gauche à droite, Mmes Joane Aubut, Huguette Plouffe (AQDR),  
Louise Henrichon, Véronique Maher et M. Pierre Hamel

- Rencontres virtuelles bimestrielles de la présidente avec les comités représentés par le CPM.

- Création et distribution de calendriers remis aux résidents dans les CHSLD, MA/MDA et les R.I. décrivant les droits des usagers.



- Présentation du rôle et des services du Comité des usagers à Cancer-Aide Lanaudière.



- Participation à plusieurs rencontres d'organismes communautaires de la région.

- Participation à une conférence sur les services en santé mentale et dépendance organisée par Plein Droits Lanaudière pour mieux comprendre leur rôle et diriger adéquatement les usagers (avril 2024).



M. Bruno Lamarre, D.G. Pleins Droits Lanaudière

- Participation à une conférence du Dr Janik Sarrazin, ORL : « *Mieux connaître les troubles auditifs* » avec l'AQDR (mars 2025).
- Mises à jour en continu du site Web du Comité des usagers, outil permettant de nous faire connaître et de mieux renseigner la population sur leurs droits.

## PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité

- Participation à plusieurs comités administratifs et cliniques.
- Échanges avec la DQEPE sur les différents enjeux liés à nos fonctions.
- Échanges avec le bureau du commissariat aux plaintes.
- Échange avec des gestionnaires et acteurs du CISSS pour solutionner des situations problématiques.
- Représentations auprès de la direction concernant l'accès au WI-FI et le service de télévision à l'intérieur des installations.
- Consultation à la suite de la construction et réaménagement du nouveau stationnement à l'Hôpital Pierre-Le Gardeur.

- Participation à diverses conférences et formations du RPCU.
- Implication dans un groupe de travail où des « *cas traceurs* » relevés ont permis de mettre en lumière le manque de communication et d'échanges entre les différents services.

## **DÉFENDRE** les droits et les intérêts collectifs ou individuels

- Gestion des insatisfactions des usagers avant qu'elles ne deviennent des plaintes en répondant à leurs questions souvent restées sans réponse, et n'ayant pas été en mesure de joindre quelqu'un au CISSS, et, au besoin, en les orientant vers les ressources les plus appropriées.
- Recrutement de nouveaux membres pour améliorer la qualité des services et renforcer l'impact de nos actions.
- Participation à plusieurs rencontres virtuelles avec le coordonnateur sécurité civile et mesures d'urgence relativement au manque d'espaces de stationnement en CHSLD pour les familles et les proches ainsi que la rédaction d'une lettre pour appuyer la démarche. Malheureusement, ces lettres n'ont pas porté leurs fruits et ce problème demeure un enjeu.
- Lettre au PDG et revendication au C.A. du CISSS de Lanaudière pour l'accès au Wi-Fi dans nos différents sites. Le CISSS explique le retard par un exercice de programmation quinquennale des technologies en cours.
- Analyse et vigie à l'égard de la Loi 15 et de son impact sur le rôle des comités des usagers ainsi que sur les usagers.
- Lettre adressée à la Commissaire à la santé et au bien-être dont copie a été acheminée à la Présidente et cheffe de la direction de Santé Québec, au Directeur général du CISSS de Lanaudière, au Président de l'AMSMNQ, à la Cheffe de médecine nucléaire du CISSS Lanaudière SUD pour dénoncer l'accès limité au TEP-TDM.
- Démarche entreprise pour l'obtention d'un avis juridique concernant un droit dans les ressources de type familiale (RTF) en santé mentale, à savoir si les usagers devaient être présents lors de l'élaboration de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, communément appelé « *Grille de classification* », servant à déterminer le niveau et la nature des soins donnés à un usager. Avis transmis au commissariat aux plaintes lequel a conclu que les droits conférés par la LGSSSS avaient été respectés et que des travaux à venir uniformiseraient les pratiques.
- Échanges parmi les membres afin d'assurer un meilleur soutien à nos usagers.
- Participation au Colloque « *Réduire les listes d'attente en chirurgie* » organisé par le CPM et suivis des délais qui nous sont rapportés par les usagers.
- Participation, réflexion et échanges lors de rencontres régionales quant aux orientations de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (Loi 15).
- Participation au Congrès annuel du RPCU sous le thème : « *20 ans au service des usagers pour la défense de leurs droits* ».

# ACCOMPAGNER ET ASSISTER un usager dans toute démarche

La responsable du sous-comité des insatisfactions assiste les usagers qui nous contactent par téléphone ou par courriel. Les messages sont relevés et un suivi est assuré dans un délai de 24 à 48 heures.

Plusieurs des appels concernent les places en hébergement et le mécanisme d'accès (priorisation, position sur la liste d'attente, conséquence inhumaine pour l'utilisateur et leurs proches, distance empêchant les visites). Plusieurs autres concernent les délais d'attente pour une chirurgie et les reports (inquiétudes face à un diagnostic de cancer, délais pour obtenir les résultats).

En 2024-2025, 228 demandes reçues comparativement à 257 en 2023-2024. Parmi les 228 demandes enregistrées, 72 étaient des demandes d'information, 56 des insatisfactions, 51 concernaient l'accompagnement au droit de porter plainte et 49 personnes ont été redirigées vers un autre comité des usagers ou sont demeurés sans réponse de la part de l'utilisateur.

Plusieurs usagers ont été référés au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière. Par ailleurs, les usagers expriment souvent leur crainte de représailles s'ils déposent une plainte et ils déplorent que les réponses du commissaire soient insatisfaisantes.

| Nombre de droits visés | Droit visé                                                  | %             |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|
| 124                    | 1. Droit à l'information                                    | 43,1 %        |
| 93                     | 2. Droit de recevoir des services adéquats                  | 32,3 %        |
| 12                     | 3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement    | 4,2 %         |
| 0                      | 4. Droit de recevoir les soins que requiert son état        | 0,0 %         |
| 1                      | 5. Droit de consentir aux soins ou de les refuser           | 0,3 %         |
| 0                      | 6. Droit de participer aux décisions                        | 0,0 %         |
| 2                      | 7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté           | 0,7 %         |
| 4                      | 8. Droit à l'hébergement                                    | 1,4 %         |
| 0                      | 9. Droit de recevoir des services en langue anglaise        | 0,0 %         |
| 0                      | 10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur               | 0,0 %         |
| 1                      | 11. Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur | 0,3%          |
| 51                     | 12. Droit de porter plainte                                 | 17,7 %        |
| Total : 288            |                                                             | Total : 100 % |

Des 228 demandes, 288 droits étaient concernés, car certaines demandes portaient sur plus d'un droit.



## QUELQUES BONS COUPS!

La collaboration avec certains intervenants du CISSS de Lanaudière a permis de résoudre certaines problématiques et de mieux renseigner les usagers sur leurs droits et obligations. Nous les remercions sincèrement pour leur apport essentiel dans un contexte difficile. Grâce à nos interventions, les usagers se sont dits satisfaits des suivis ainsi que de la rapidité et de la diligence avec laquelle ils ont été effectués. Voici quelques-unes de nos interventions ayant porté fruits :

- Un usager a pu bénéficier d'un service de dialyse plus proche de son domicile et ainsi éviter un déplacement dans un autre CISSS;
- Une clinique privée n'assurait pas le suivi d'une requête urgente d'un médecin puisqu'il avait pris sa retraite. Après plusieurs appels infructueux de l'utilisateur à l'hôpital et de la responsable des insatisfactions, celle-ci a contacté le CRDS, où la requête a été retrouvée et priorisée;
- Un usager ne savait plus auprès de qui s'adresser étant donné un imbroglio quant à savoir quel était le CISSS responsable de remplir un formulaire pour un allocation-logement, notre demande auprès de la gestionnaire des RI-RTF a permis de clarifier la situation avec l'autre CISSS;
- En vérifiant quels étaient les nouveaux dermatologues diplômés dans la région, une usagère a pu contacter l'un d'eux et obtenir un rendez-vous pour une situation dermatologique préoccupante.

## ASSURER BON FONCTIONNEMENT des comités de résidents

- Le Comité des usagers veille à ce que chacun des comités des résidents obtiennent les ressources nécessaires et qu'il puisse assumer leurs fonctions.
- Allocation d'un budget annuel équitable pour le fonctionnement de chacun des comités de résidents et pour différentes activités de promotion des droits des usagers.
- Avec l'accord des comités de résidents, le comité des usagers s'occupe d'acheter les objets promotionnels pour tous.
- Plusieurs suivis et rencontres auprès des gestionnaires des MDA/MA afin de pouvoir implanter des comités de résidents dans ces installations. Discussion avec plusieurs bénévoles pouvant être intéressés. Malheureusement, le recrutement demeure toujours un enjeu.

## ÉVALUER le degré de satisfaction des usagers

- Observation sur le terrain, visite des lieux et veille de l'environnement physique.
- Échanges avec d'autres intervenants œuvrant auprès des usagers.
- En raison de « l'embargo » de Santé Québec, des journalistes désireux de connaître l'impact sur les usagers des coupures par Santé Québec nous ont contactés pour obtenir davantage d'informations.
- Demande pour obtenir les rapports sur les incidents-accidents, permettant de valider l'actualisation des mesures mises en place et la récurrence; participation au Comité de gestion des risques.

- Suivi des résultats du sondage expérience usager d'Agrément Canada.
- Participation au comité sondage trajectoire hospitalisation du CISSS de Lanaudière.
- Participation au sondage du MSSS « *Accueil et admission* » pour les résidents des CHSLD.

## 7. Projets prévus pour l'année prochaine

---

- Accroître notre partenariat avec le réseau communautaire pour joindre un plus grand nombre d'usagers.
- Établir des liens avec les ressources du CISSS et poursuivre nos démarches auprès de la DQEPE afin d'améliorer nos communications.
- Mettre à jour nos plans d'action et de communication.
- Rester à l'affût des difficultés dénoncées par les proches dans les MA/MDA, à savoir si les solutions proposées par la direction sont mises de l'avant et efficaces.
- Suivre de près les impacts et conséquences des diminutions de budget imposées par Santé Québec.
- Revoir notre mode de fonctionnement et se repositionner, s'il y a lieu, en fonction des critères possibles imposés par Santé Québec.
- Mettre de l'avant des initiatives afin de recruter de nouveaux membres.
- Offrir de la formation pour les membres de nos comités afin de les outiller davantage.
- Participer au congrès du RPCU.
- Participer à l'AGA du CPM.
- Le comité réévaluera l'ensemble de ses activités et la méthodologie de communication.
- Maintenir le service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers.
- Assurer le suivi, s'il y a lieu, des recommandations d'Agrément Canada.

### Enjeux

- Accès à la prestation de soins à domicile, le CISSS ne suffit pas à la demande plus grande que l'offre de service en raison de la pénurie de personnel et des restrictions budgétaires.
- Veiller à ce que les trajectoires de soins puissent minimiser les impacts négatifs, préjudiciables et inhumains pour les usagers et leurs proches.
- Priorisation des familles pour l'utilisation du stationnement en CHSLD et MA/MDA.

## 8. Conclusion

---

Les bénévoles du Comité des usagers du Sud de Lanaudière et des comités de résidents ont montré leur engagement envers l'amélioration des soins et services, malgré les incertitudes et les changements significatifs introduits par Santé Québec, ainsi que les impacts négatifs potentiels sur les usagers.

*La Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* introduira-t-elle une approche de proximité à échelle humaine? La réforme permettra-t-elle un meilleur accès à des soins et à des services de qualité? Le comité sera attentif aux retombées de la loi et nous suivrons la situation de près.

Devant les nombreux défis à relever, les membres du Comité des usagers poursuivront leurs engagements et leur mission afin de toujours défendre les intérêts des usagers.

# Rapport financier

*Comité des usagers du Sud de Lanaudière  
incluant le budget des comités de résidents*

*États financiers 2024-2025*

|                                                                    | 2024 - 2025       |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Revenu :</b>                                                    | <b>85 500 \$</b>  |
| Surplus 2023-2024 reporté :                                        | 37 687 \$         |
| Remboursement calendriers 2023-2024                                | 5 000             |
| <b>Revenu total :</b>                                              | <b>128 187 \$</b> |
| <b>Dépenses :</b>                                                  |                   |
| Soutien professionnel                                              | 7 092 \$          |
| Fournitures de bureau                                              | 888 \$            |
| Publication de documents                                           | 29 053 \$         |
| Matériel de promotion                                              | 17 832 \$         |
| Frais de recrutement                                               | 9 769 \$          |
| Formations                                                         | 28 \$             |
| Colloques, congrès et conférences                                  | 2 697 \$          |
| Frais de déplacement                                               | 6 962 \$          |
| Allocation personnes-ressources                                    | 30 499 \$         |
| Cotisation à un regroupement représentant les<br>comités d'usagers | 1 475 \$          |
| Frais de réunion                                                   | 256 \$            |
| Dépenses diverses                                                  | 31 \$             |
| <b>TOTAL :</b>                                                     | <b>106 584 \$</b> |
| <b>SURPLUS / (DÉFICIT) :</b>                                       | <b>21 605 \$</b>  |



# Rapports des présidents des CDR

---

## COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE DE L'ASSOMPTION

410, boul. de l'Ange-Gardien  
L'Assomption (Québec) J5W 1S7  
Tél. : 450-581-2101, poste 68143



### ● **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

L'année 2024-2025 a été bien réussie. Notre gestionnaire par intérim a été nommé officiellement gestionnaire de l'installation, ce qui est très apprécié par les membres de notre comité.

Grâce à sa collaboration, le bureau du comité a déménagé au rez-de-chaussée plutôt qu'au sous-sol, ce qui est mieux pour nous et pour nos résidents, car plus accessible.

Nous avons recruté un nouveau membre.

C'est le dernier rapport que je fais comme présidente par intérim du comité, le nouveau président ayant été élu lors de notre dernière AGA.

J'en profite pour dire à quel point le comité des résidents du Centre d'hébergement de l'Assomption est stable et surtout bien impliqué pour les résidents. L'arrivée de M. Gagnon, gestionnaire, nous a motivés à poursuivre notre implication pour les résidents. Son ouverture d'esprit et son écoute ont été pour nous source d'inspiration. C'est indispensable pour donner le goût aux bénévoles de poursuivre leur implication.

Voici le rapport des quelques accomplissements que nous avons été en mesure de réaliser durant l'année qui vient de se terminer.

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

- Les droits des usagers ont été affichés sur une pancarte déroulante dans le hall d'entrée du centre.
- La pochette d'accueil remise aux nouveaux résidents est toujours mise à jour par l'adjointe administrative du centre.
- Encore une fois, le comité des usagers nous a fourni des calendriers annuels comprenant les douze droits des usagers que nous avons distribués personnellement aux résidents avant le premier janvier. Belle occasion de discuter avec eux.

- Nous avons installé deux kiosques d'information avec des dépliants et du matériel promotionnel dans le hall du centre. Quelques personnes nous ont rendu visite.
- Nous avons aussi organisé notre AGA avec les résidents et leurs familles. L'invitation a été envoyée par courriel. Des affiches ont été installées dans les ascenseurs. Notre gestionnaire était présent pour répondre aux questions. Le but de la rencontre était de présenter les membres du comité et d'expliquer le rôle de celui-ci. De plus, nous avons fait l'élection d'un nouveau président.
- Les cartes d'anniversaire de nos résidents ont encore été distribuées et appréciées.
- Nous avons aussi offert des cartes aux familles des résidents décédés.
- Notre présence au bureau pour écouter les résidents ou des membres de leurs familles a été constante.

## **2 A) Promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents**

- Dix réunions ont été organisées durant l'année. Les sujets qui ont été discutés ont toujours été en relation avec le bien-être de nos résidents :
  - Places dans le stationnement
  - Manque de personnel à certains moments de la journée
  - Éclosions
  - Nourriture
  - Activités organisées
  - Comité de milieu de vie
  - Propreté du centre
  - Insatisfactions, etc.
- Le gestionnaire étant présent à nos réunions, les suivis sont toujours faits.
- Encore peu de messages sur la boîte vocale.
- À notre grande satisfaction, le Wi-Fi a été installé au centre. C'est un dossier que nous avons travaillé plusieurs années et transféré au CDU.
- Le comité milieu de vie a tenu des réunions auxquelles nous avons participé. Un sous-comité fin de vie a été formé et nous avons contribué aux idées pour améliorer le soutien aux familles et aux résidents lors de ces moments difficiles. Nous avons offert la possibilité de fournir une couverture de dignité lors du décès d'un résidents.
- Suite à des insatisfactions transmises lors de nos rencontres concernant les changements de quarts, notre gestionnaire a mis en place à l'essai un nouveau fonctionnement inter-quarts. C'est un dossier à suivre.

## **2 B) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus**

- Kiosques d'information: Nous profitons toujours de ces moments pour discuter avec les résidents de leur milieu de vie et des soins qu'ils reçoivent au centre.
- Comme au point précédent, nos présences au bureau sont un bon moment pour en savoir plus sur la satisfaction à l'égard du milieu de vie offert au centre.

## **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents**

- Il a été facile cette année de discuter avec le gestionnaire afin d'améliorer le bien-être des résidents au centre. Toutes les insatisfactions en rapport avec le bien-être ont été discutées et la majorité, réglées.
- Certains cas ont été amenés au comité des usagers lorsqu'aucune solution n'était possible à l'interne. Habituellement, ces insatisfactions relèvent du niveau supérieur de gestion.

### **Objectifs pour 2025-2026**

- Poursuivre notre mandat: Les trois points précédents.
- Être présents au centre
  - Kiosques d'information
  - Café-rencontre
  - Réunions du comité
  - Diners lorsque possible
  - Présence au bureau
- Recruter des membres pour le comité
- Participer au comité Milieu de vie
- Jouer un rôle dans la bientraitance
- Donner la parole aux résidents pour connaître notre milieu de vie
- Être représentés sur différents comités

*Danielle Lacroix*  
Présidente par intérim

**COMITÉ DE RÉSIDENTS  
CENTRE D'HÉBERGEMENT DE REPENTIGNY**

250, boul. Brien  
Repentigny (Québec) J6A 7E9  
Tél. : 450 585-4884, poste 2009



## ● **MOT DU PRÉSIDENT**

L'année qui vient de se terminer fut considérée par le CDR comme l'une des plus positives des 10 dernières années. La stabilisation de l'équipe de gestion très dynamique a permis une qualification accrue du suivi du personnel et la restructuration des unités pour répondre adéquatement aux différents besoins des résidents plus particulièrement auprès des résidents ayant des problèmes comportementaux. De plus l'équipe du CDR, également très dynamique, s'est maintenue à une quinzaine de participants se répartissant entre membres résidents, membres familles et membres bénévoles étant majoritairement d'anciens membres familles. Il en est ressorti ces différents aspects en lien avec ses mandats.

### **1. Informier les résidents et les familles**

L'information générale concernant le CDR est toujours donnée aux résidents et familles à leur arrivée au Centre. De plus des affichages rappelant la présence du CDR et le numéro de téléphone pour les rejoindre est toujours disponible. Le CDR a également maintenu ses visites d'amitié auprès des résidents plus particulièrement les plus démunis ainsi que les souhaits de bonne fête en compagnie de la responsable des loisirs avec la distribution de cartes d'anniversaire et ballons. Ces contacts font en sorte qu'il est rappelé, le cas échéant, auprès des familles et résidents que tout suivi devrait se faire auprès des cheffes d'unité et qu'au besoin nous les supporterons. Cet aspect a eu comme impact que le CDR n'a reçu pratiquement aucun appel durant l'année concernant des plaintes des familles, les différentes problématiques se réglant rapidement.

### **2. La défense des droits**

Tel que mentionné, peu de demande de la part des résidents, la disponibilité et la réponse des cheffes d'unité étant très satisfaisantes. Par la même occasion, nous constatons que le personnel est très bien supervisé et que le climat relationnel entre gestionnaire et personnel est très positif. D'ailleurs à cet effet, trois sessions de formation rappel sur la qualité des services furent réalisées auprès du personnel consolidant l'approche souhaitée. Notons également qu'à chacune des rencontres du CDR un point est consacré sur le vécu au Centre. Différents aspects sont alors soulevés sur le vécu des dernières semaines et si nécessaire un suivi est immédiatement fait auprès du gestionnaire qui vient participer une heure à titre de suivi à chacune de nos réunions. Tout correctif se fait donc rapidement.

### 3. Amélioration des services.

Le CDR doit tout de même continuer à investir son apport en regard des différents défis se présentant :

- suivi des visites d'amitié et souhaits de fête;
- remise en place des cadeaux de bienvenue;
- vieillissement des membres de l'équipe et recrutement auprès des résidents moins évident;
- suivi des impacts du renouvellement du système de santé en collaboration avec le CDU et les autres instances (CUCI, RPCU, CPM, Table d'hébergement Nord/Sud, etc.);
- suivi des activités du milieu très apprécié et implication de l'équipe.

D'autre part les membres du CDR continuent à bien se partager les différentes tâches l'exigeant sous la gouverne du président et le suivi ponctuel de la trésorière.

Le souci du maintien de la qualité actuelle demeurera pour l'année 2025-2026 un défi à ne pas négliger.

*André Beaulieu*  
Président

**COMITÉ DE RÉSIDENTS  
CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ  
ET DE SERVICES SOCIAUX CLAUDE-DAVID**

135, boul. Claude-David  
Repentigny (Québec) J6A 1N6  
Tél. : 450 654-7229, poste 360040



## ● **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Le mandat du comité de résidents est d'être le gardien des droits des usagers hébergés. Il doit veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des résidents auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers hébergés, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions.

La sécurité et le bien-être des résidents demeurent nos priorités.

Des travaux majeurs ont nécessité la fermeture des unités d'hébergement le 31 janvier 2024. Les résidents qui le souhaitaient ont été en mesure de revenir au Centre à la mi-septembre 2024.

Je tiens à remercier tout le personnel qui a travaillé sans compter pour le bien-être de nos résidents durant ces six (6) mois.

Un merci particulier à Julie Quintin, responsable des loisirs et des bénévoles, qui fait en sorte que nos résidents puissent avoir des activités qu'ils apprécient énormément.

*Linda Lussier*  
Présidente

**COMITÉS DE RÉSIDENTS  
MAISONS DES AÎNÉS  
ET MAISON ALTERNATIVE DU SUD DE LANAUDIÈRE**



**Maison des aînés et  
alternative de Repentigny**

240, rue Jacques-Plante  
Repentigny (Québec) J5Y 0L2



**Maison des aînés  
de l'Assomption**

220, boulevard Hector-Papin  
L'Assomption (Québec) J5W 0P4



**Maison des aînés  
de Mascouche**

1500, rue Prudent-Beaudry  
Mascouche (Québec) J7K 0Z4

● **LA DIFFICILE MISSION – Les maisons des aînés et maison alternative**

À l'hiver 2024, nous assistions à l'inauguration des trois Maisons des aînés et alternative dans le sud de Lanaudière. Trois membres de notre comité d'usagers s'étaient portés volontaires pour participer à la création des comités de résidents de ces MDA-MA. Tout d'abord, cette tâche exigeante ne repose pas uniquement sur la motivation des bénévoles. Il est essentiel de considérer certains facteurs déterminants pouvant expliquer les difficultés du recrutement.

Des études anthropologiques ont observé que la génération des baby-boomers dispose de moins de temps pour le bénévolat, notamment en raison des évolutions sociétales et des conditions socio-économiques. Ces grands-parents sont plus investis dans la vie de leurs petits-enfants, participent à diverses activités et loisirs, voyagent davantage, et doivent aussi composer avec l'inversion des rôles, où ils prennent soin de leurs parents vieillissants en perte d'autonomie.

Par ailleurs, les bénévoles choisissent leur engagement avec soin : il ne s'agit plus de donner du temps par devoir, mais d'en retirer une véritable satisfaction. Les organismes, regroupements et comités se livrent donc une grande compétition pour attirer des bénévoles, qui cherchent avant tout à se sentir valorisés dans leur implication – leur seule forme de rétribution.

Enfin, les aînés résidant en CHSLD ou en MDA sont de plus en plus affectés par des troubles cognitifs et physiques, ce qui rend difficile ou même impossible l'implication des résidents dans leur comité. De plus, le décès des résidents entraîne souvent le départ de leurs proches, qui se retirent pour vivre leur deuil ailleurs et autrement.

Il n'en demeure pas moins que deux comités de résidents ont vu le jour dans les MDA. L'un à Mascouche, avec la participation de Linda Lussier, qui occupait depuis plusieurs années le poste de présidente du comité des résidents au CMV Claude-David. Son engagement à Mascouche était toutefois temporaire, car il était prévu qu'elle retourne au CMV dès sa réouverture à l'automne 2024, après les rénovations. Bien que des bénévoles aient pris la relève, la démission de certains a malheureusement conduit à la disparition du comité pour l'instant.

À L'Assomption, Nathalie Malo, une nouvelle recrue ayant exercé comme gestionnaire d'un CHSLD pendant plusieurs années, avait accepté de relever le défi. Son expertise et son dynamisme ont permis d'établir des bases solides pour le comité des résidents. Malheureusement, en raison d'autres engagements personnels, elle a dû se retirer en septembre dernier. Jusqu'à présent, aucun bénévole n'a pris la relève et le comité n'a pas survécu.

Concernant la MDA-MA de Repentigny, la situation y est différente, complexe et quelque peu déstabilisante. Cette maison de 48 chambres se distingue de celles de Mascouche et de L'Assomption, car elle accueille 24 aînés et 24 adultes présentant une déficience intellectuelle (DI), un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou une déficience physique (DP). Dès son ouverture, les deux maisonnières dédiées à ces résidents ont rencontré de nombreuses difficultés : personnel non formé spécifiquement pour cette clientèle, mauvaise conception des salles de bain, mobilier inadapté, ainsi que des parents dépassés et insatisfaits des soins et services. Ce n'est qu'au cours d'une première rencontre en mai 2024 que nous avons pris conscience de l'ampleur des problèmes et des préoccupations des familles. Malgré la bonne volonté de Joane Aubut, le contexte ne se prêtait pas, à ce moment-là, à la création d'un comité des résidents. Madame Aubut a choisi de se consacrer à d'autres tâches, et nous souhaitons la remercier pour tous les efforts qu'elle a déployés.

Récemment, André Beaulieu, président du comité des résidents du CHSLD de Repentigny, a participé à une rencontre à la MDA-MA à titre de mentor. Un comité de résidents devrait voir le jour sous peu, bien que la conciliation de ces deux réalités distinctes au sein de l'équipe représente un défi majeur.

Certes, la création de comités de résidents est envisageable, mais elle demeure une mission longue et semée d'embûches. Elle exige l'implication de plusieurs intervenants ainsi qu'une collaboration étroite et une réelle complicité avec le gestionnaire.



*Louise Henrichon*





NOUS SOMMES  
**LÀ POUR VOUS!**  
CONTACTEZ-NOUS



### **Comité des usagers du Sud de Lanaudière**

135, boul. Claude-David, bureau 1403  
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Tél. : (450) 654-7229, poste 361010

Courriel : [usagers@cdulanaudieresud.ca](mailto:usagers@cdulanaudieresud.ca)

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière*

Québec 