



# **RAPPORT ANNUEL**

**2016-2017**

INFORMER | SOUTENIR | PROTÉGER

# Table des matières

Informations relatives à l'établissement.....	1
Mot de la présidente .....	2
Composition et portrait des membres .....	3
<b>1. Priorités et réalisations de l'année écoulée .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Bilans et activités suivant les fonctions du comité des usagers .....</b>	<b>6</b>
<b>Fonction 1 – Renseigner les usagers .....</b>	<b>6</b>
<b>Fonction 2 – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie .....</b>	<b>6</b>
<b>Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers .....</b>	<b>6</b>
<b>Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager .....</b>	<b>6</b>
<b>Fonction 5 – S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Tenue des rencontres .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Administration et fonctionnement .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Projets prévus pour l'année 2016-2017 .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Conclusion .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Rapport financier du comité des usagers Pierre-Boucher .....</b>	<b>10</b>
<b>8. Rapports d'activités et bilans financiers des comités de résidents</b>	
<b>CR Chevalier-De Lévis .....</b>	<b>11</b>
<b>CR Contrecoeur .....</b>	<b>13</b>
<b>CR De Lajemmerais .....</b>	<b>15</b>
<b>CR Jeanne-Crevier .....</b>	<b>19</b>
<b>CR Manoir-Trinité .....</b>	<b>21</b>
<b>CR Mgr-Coderre .....</b>	<b>22</b>
<b>CR René-Lévesque .....</b>	<b>25</b>

## Abréviations

<b>AAPA</b>	Approche adaptée aux personnes âgées
<b>CA</b>	Conseil d'administration
<b>CCA</b>	Coordonnateur clinico-administratif
<b>CISSS de la Montérégie-Est</b>	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
<b>CH</b>	Centre d'hébergement
<b>CR</b>	Comité de résidents
<b>CAAP</b>	Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes Montérégie
<b>CPQS</b>	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
<b>CPM</b>	Conseil pour la protection des malades
<b>CSSS P-B</b>	Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher
<b>CUPB</b>	Comité des usagers continué Pierre-Boucher
<b>CUCISSSME</b>	Comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
<b>DPSAPA</b>	Direction du programme soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie
<b>HPB</b>	Hôpital Pierre-Boucher
<b>LSSSS</b>	Loi sur les services de santé et de services sociaux
<b>RNI</b>	Ressources non institutionnelles
<b>RI</b>	Ressources intermédiaires
<b>RLS Pierre-Boucher</b>	Réseau local de services Pierre-Boucher
<b>RTF</b>	Ressources de type familial
<b>RPCU</b>	Regroupement provincial des comités des usagers
<b>S-M</b>	Santé mentale

## INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le CUPB dessert le territoire composé des villes suivantes : l'arrondissement du Vieux-Longueuil, Boucherville, Varennes, Sainte-Julie, Saint-Amable Verchères, Calixa-Lavallée et Contrecoeur, et englobe 16 points de services :

- ❖ L'hôpital Pierre-Boucher
- ❖ Les CLSC Longueuil-Ouest, Simonne-Monet-Chartrand et des Seigneuries et leurs points de service
- ❖ Les sept centres d'hébergement : Contrecoeur, De Lajemmerais, Jeanne-Crevier, Mgr-Coderre, Chevalier-De Lévis, Manoir-Trinité et René-Lévesque
- ❖ Le centre multifonctionnel de santé mentale
- ❖ Les ressources non-institutionnelles (RNI), (RI), (RTF)

Ce document peut être consulté en version électronique à partir du site WEB du comité au [www.cdupierreboucher.org](http://www.cdupierreboucher.org)

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

*Aux résidents et résidentes des Centres d'hébergement et aux usagers du réseau local de services Pierre-Boucher du centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSME),*

Les membres du comité des usagers Pierre-Boucher, suite aux démissions de monsieur Daniel Ferron, vice-président, madame Denise Goupil, trésorière ainsi que de monsieur Jean Babin, président, ont dû former une équipe de nouveaux dirigeants.

À la suite de la tenue d'une réunion spéciale du comité des usagers, présidée par madame Liette Brousseau, présidente du comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CUCISSME), les dirigeants suivants ont été nommés, par intérim, sur résolution des membres : madame Ghislaine Cournoyer, présidente, monsieur Réjean Thibeault, vice-président et madame Line Bélisle, secrétaire et trésorière. Les membres du comité des usagers Pierre-Boucher soit madame Chantal Provost et messieurs Pierre Duceppe, André Louis-Seize, Jean-Yves Roy ainsi qu'André St-Laurent ont accepté d'assurer la pérennité.

En cours de mandat durant l'année, d'autres membres nous ont également quittés. Il s'agit de mesdames Josée Dubé, Josette Jacques, Andrée Laniel, Dolorès Lévesque ainsi que messieurs Gilles Crête, Philippe Cloutier, Haj Mohane. Également, le décès du Dr Jacques Vincent, membre au sein du comité depuis peu, nous a tous attristé. Son enthousiasme et sa curiosité ont laissé sa marque parmi nous.

Au 31 mars de cette année, madame Lise Chabot, a décidé de prendre une retraite, fort méritée, après avoir œuvré comme bénévole, pendant 18 années, comme présidente du comité de résidents René-Lévesque et membre désignée au sein du comité des usagers.

Nous tenons à remercier, avec enthousiasme, toutes ces personnes qui se sont impliquées au sein du comité des usagers.

Comme membre du comité des usagers, notre mandat premier et exprimé est d'être dévoué pour nos résidents et nos usagers. Notre participation bénévole sera manifeste au sein du comité et de l'ensemble des comités du CISSS de la Montérégie-Est par le biais du CUCI.

Une implication de tous, familles, résidents et résidentes et usagers est essentielle afin d'assurer la reconnaissance et l'appréciation des services reçus et de ceux à recevoir. Nous offrons notre collaboration et nous comptons sur les gestionnaires, les professionnels, les nutritionnistes, les préposés ainsi que tout le personnel du réseau afin de poursuivre notre mission, et en être fiers : offrir les meilleurs soins de santé.

Pour terminer une grande reconnaissance à toutes les personnes qui s'impliquent au sein des différents conseils et comités du réseau de la santé, aux bénévoles des comités de résidents et des comités des usagers ainsi qu'aux fondations des différents centres d'hébergement du territoire.

Avant de vous présenter le rapport annuel du comité, je vous laisse sur une pensée d'Isabelle Delvaux :

« SI ON AVAIT LA VIE QU'ON RÊVE, ON RÊVERAIT DE LA VIE QU'ON A ».

**Bonne lecture !**

**Ghislaine Cournoyer, présidente par intérim du comité des usagers**

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Le CUCPB est composé de onze (11) membres et se répartit comme suit :

**5 membres déclarés élus** lors du processus d'élection des membres du comité des usagers pour représenter les usagers du réseau local de services Pierre-Boucher du CISSS de la Montérégie-Est ;

**6 membres désignés ou délégués** par 6 comités de résidents des 7 centres d'hébergement ;

**1 poste vacant comme membre désigné** de l'un des comités de résidents des 7 centres d'hébergement.

Le tableau ci-dessous représente les membres siégeant au sein du CUPB au 31 mars 2017 :

Prénom	Nom	Titre	Représentation
Line	BÉLISLE	Secrétaire-trésorière par intérim, membre désignée	Présidente du comité de résidents du CH CHEVALIER-DE LÉVIS
Ghislaine	COURNOYER	Présidente par intérim, membre désignée	Présidente du comité de résidents du CH CONTRECOEUR
Pierre	DUCEPPE	Membre élu	
Darquise	GALLICHAN	Membre déléguée	Membre du comité de résidents du CH JEANNE-CREVIER
Lise	LAMOTHE	Membre déléguée	Membre du comité de résidents du CH MGR-CODERRE
André	LOUIS-SEIZE	Membre élu	
Chantal	PROVOST	Membre désignée	Présidente du comité de résidents du CH DE LAJEMMERAIS
Jean-Yves	ROY	Membre élu	
Denise	ST-AMAND	Membre désignée	Présidente du comité de résidents du CH MANOIR-TRINITÉ
André	ST-LAURENT	Membre élu	
Réjean	THIBEAULT	Vice-président par intérim, membre élu	

Le tableau suivant indique les coordonnées des personnes-ressources :

Fonction	Nom	Adresse	Téléphone
Présidente	COURNOYER Ghislaine	4700, Route Marie-Victorin (CH Contrecoeur) Contrecoeur, QC J0L 1C0	(450) 468-8410
Coordonnatrice	BLAIN Marie Josée	1275, boul. Jacques-Cartier Est Bureau 1-078 (CH Manoir-Trinité) Longueuil, QC J4M 2Y8	(450) 674-4948 Poste 74280

# 1. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année de multiples activités et événements ont retenu l'attention du comité des usagers.

## ❖ LESSIVE

D'abord, les comités de résidents et le comité des usagers ont collaboré, en fournissant de précieux conseils, avec la direction logistique du CISSSME en vue d'instaurer un programme centralisé et standardisé de lessive avec système de traçabilité des vêtements, à l'aide de puces électroniques et ce, pour tous les centres d'hébergement du territoire de la Montérégie-Est.

La mise en place de ce programme faite suite aux résultats observés et analysés du sondage sur la lessive effectué auprès de quatre centres d'hébergement du RLS Pierre-Boucher, à la suite d'un recours collectif contre l'établissement.

Le projet pilote de ce programme est en cours auprès du centre d'hébergement Chevalier-De Lévis du RLS Pierre-Boucher.

## ❖ FORUM

Les membres des comités de résidents se sont rencontrés régulièrement pour échanger sur les différentes situations qui ont cours dans leur centre d'hébergement de façon à assurer une vigie sur les conditions de vie de leurs résidents et résidentes, par le biais du comité FORUM.

## ❖ LE MODE DE FONCTIONNEMENT PAR PROGRAMME

L'implication du comité a porté, en grande partie, sur la continuation du projet pilote du mode de fonctionnement par programme amorcé l'an passé :

### → **Le comité programme - santé mentale**

Le comité a rencontré plusieurs organismes liés au programme de santé mentale. D'ailleurs, une représentante du Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM), madame Marité Lord, s'est jointe au comité des usagers, à titre de membre ad hoc pour le comité santé mentale.

En plus d'élaborer son plan d'action pour l'année 2016-2017, le comité a entrepris des démarches en vue de devenir un membre allié à la Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud pour être en lien direct avec les usagers qui utilisent les services et les ressources.

L'expertise et les compétences acquises avec ce comité serviront de base pour le développement des autres comités programme qui seront ainsi abordés avec plus de facilité.

### → **Le comité programme - santé physique médecine & l'expérience-patient**

L'expérience-patient se définit comme étant l'ensemble des perceptions et des faits vécus par le patient et ses proches tout au long de la trajectoire de soins afin d'assurer une amélioration continue des soins et des services. Elle est axée sur des mesures détaillées de faits, d'actions et de processus de soins qui génèrent des résultats plus sensibles à la réalité que les sondages de satisfaction qui recueillent le jugement des patients.

Au Québec, certains établissements ont développé l'expérience-patient avec, entre autres, l'appui de leur comité des usagers.

Sous peu, la direction santé physique médecine du CISSSME a l'intention d'implanter l'approche de l'expérience-patient sur l'ensemble de son territoire avec la collaboration du CUCI. De son côté, le CUPB veut s'impliquer dans cette approche et a ainsi entrepris, en cours d'année, des démarches auprès de divers comités des usagers où cette approche a déjà été amorcée.

→ **Les comités programme - SAPA & Jeunesse**

Le comité des usagers a poursuivi le processus d'élaboration et de recrutement de membres pour ces deux autres programmes.

❖ **LE COMITÉ DES PLAINTES**

Les membres du comité des plaintes ont rencontré divers partenaires : le CAAP Montérégie, le CDPDJ, le CUC Champlain-Charles-Lemoyne afin d'évaluer les opportunités d'alliance ou de collaboration.

Aussi, le comité a invité le commissaire adjoint aux plaintes du CISSSME à assister à l'une de ses rencontres afin de discuter des possibilités de développer un partenariat pour mieux orienter les travaux futurs des comités programme.

Le comité s'est aussi penché sur la médiation dans le secteur de la santé et s'est documenté sur cette question.

❖ **LE CODE D'ÉTHIQUE**

Le Comité s'est doté, au cours de l'année, d'un code de valeurs et d'éthique dont l'objectif premier est de préserver et de renforcer le lien de confiance des usagers face à l'intégrité et l'impartialité du comité et également de favoriser la transparence au sein du comité et de responsabiliser chacun des membres dans l'accomplissement de leurs fonctions.

Les comités de résidents ont tous entériné ce code en y apportant les modifications nécessaires.

## **FAITS SAILLANTS**

Dans le cadre de l'édition 2016 du congrès du regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le comité de résidents René-Lévesque a reçu le prix "dans la catégorie promotion" pour souligner le travail accompli par la création d'outils promotionnels destinés aux résidents et à leur famille, notamment des cartes de vœux remises individuellement à 224 résidents et un grand panneau, à l'entrée de l'immeuble, affichant les douze droits des usagers.

D'ailleurs, le comité des usagers Pierre-Boucher a été fortement représenté à ce congrès puisqu'une vingtaine de membres autant en provenance du comité des usagers que des comités de résidents ont participé aux différentes formations et ateliers offerts dans le but d'améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux et le respect de leurs droits.

Au mois d'août 2016, paraît dans la revue du RPCU, les propos de l'ancien président du comité, lors d'une entrevue qui a porté sur le modèle d'intégration des services, en l'occurrence, le nouveau mode de fonctionnement par programme du comité des usagers Pierre-Boucher.

## 2. BILAN DES ACTIVITÉS SUIVANT LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Le bilan des activités concernant spécifiquement les fonctions du comité pour l'année 2016-2017 se résume comme suit :

### Fonction 1

**RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS**

---

La promotion du comité s'est principalement déroulée lors de la campagne d'information au cours de la semaine des droits des usagers.

### Fonction 2

**PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS**

---

L'implication du comité par le biais de son mode de fonctionnement par programme a permis de consolider des liens avec des membres de la direction de l'établissement.

À cet effet, la collaboration avec la direction logistique pour la mise en place du projet-pilote du programme centralisé et standardisé de lessive dans un centre d'hébergement sur le territoire du RLS Pierre-Boucher en constitue un bel exemple.

Une démarche a été amorcée par les sept comités de résidents dans le but de procéder à un sondage sur le milieu de vie en hébergement en abordant plusieurs volets, comme par exemple : la nourriture, les besoins et les soins d'hygiène, le respect des droits, la sécurité et les activités de loisir.

### Fonction 3

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS**

---

La participation du comité au sein du CUCISSME s'inscrit dans le cadre de ses fonctions pour assurer, d'une part, la voix des usagers en désignant un membre pour siéger sur le conseil d'administration et le comité de vigilance et de qualité de l'établissement et, d'autre part, pour s'assurer du travail et de l'harmonisation des comités des usagers et de résidents sur l'ensemble du territoire.

### Fonction 4

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

---

Le Comité a mis en place un formulaire pour permettre aux comités de résidents de tenir des statistiques sur les insatisfactions qui sont soulignées par leurs résidents et résidentes afin de les colliger dans les statistiques annuelles.

Également, il a accompagné les usagers dans le cheminement de leur plainte auprès du CPQS.

Voici les statistiques du comité pour l'année qui se termine au 31 mars 2017 :

COMMUNICATIONS AUPRÈS DU COMITÉ DES USAGERS PIERRE-BOUCHER		2016-2017	2015-2016
Moyen	Téléphone	23	35
	Présence	5	-
	Courriel du site internet	9	6
But	Plaintes vers le CPQS	10	15
	Assistance et renseignements	27	26
<b>TOTAL NOMBRE DE COMMUNICATIONS</b>		<b>37</b>	<b>41</b>

Natures des plaintes	Liées à l'HPB	5	9
	Liées aux CLSC	1	4
	Liées aux CH et RNI	4	2
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

#### Fonction 5

### S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Le Comité a offert du soutien opérationnel aux comités de résidents en offrant, de façon temporaire, une ressource pour soutenir les besoins des membres.

Aussi la mise en place d'un cartable des administrateurs en format papier, dont les documents ont été déposés dans la section réservée du site internet du CUPB, a permis la circulation des informations importantes à un bon fonctionnement, entre autres, lors de l'accueil des nouveaux membres.

## 3. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le Comité a tenu pour ces différentes instances et comités :

- sept rencontres où se sont réunis la presque totalité des membres pour traiter de l'administration générale du comité mais surtout pour les activités au cœur de la mission du comité ;
- trois rencontres spéciales pour permettre de procéder au vote pour la nomination d'un président d'élection, d'étudier le rôle d'un conseil d'administration et aussi sur une réflexion du comité ;
- du côté du comité FORUM, les président(e)s des comités de résidents se sont réunis à six reprises ;
- le comité des plaintes s'est réuni aussi à six reprises. Aussi, les membres de l'équipe de travail de ce comité se rencontrent généralement à tous les mois.

L'assemblée générale annuelle du comité a eu lieu, exceptionnellement, au mois de septembre et a permis aux usagers de prendre connaissance du rapport annuel des activités et du bilan financier ainsi que de ratifier les modifications aux règles de fonctionnement qui ont été adoptées par les membres du comité au cours de l'année. Également, le dépôt de la lettre de la présidente d'élection qui énumère les dix nouveaux membres déclarés élus puisqu'à la date butoir pour le dépôt des mises en candidature, autant de candidatures ont été déposées que de postes disponibles.

La personne-liaison de l'établissement auprès du comité est la directrice programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, madame Sandrine Billeau.

## 4. ADMINISTRATION ET FONCTIONNEMENT

Un calendrier global des rencontres pour les différentes instances et comités a été mise en place pour assurer une meilleure coordination et efficacité du fonctionnement du comité.

Le bilan et les constatations du suivi de la mise en œuvre du rapport sur la gouvernance ont mené à des réflexions sur le fonctionnement opérationnel du comité. Au cours de la prochaine année, une véritable réorganisation du déroulement des réunions doit être instaurée et le focus devra davantage être orienté sur une implication plus active de tous les membres suivant leurs intérêts, connaissances et expérience.

## 5. PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2017-2018

Malgré les bouleversements vécus par le Comité en fin d'année, les membres se mobilisent et surtout sont déterminés à passer à l'action puisque l'an prochain de nombreux objectifs et réalisations sont à l'ordre du jour.

En effet, la prochaine année sera pleine de défis pour le Comité et dans ce sens un plan d'action sera élaboré.

### ❖ LES SUJETS ABORDÉS AU PLAN D'ACTION 2017-2018

- Réflexion quant à l'orientation du FORUM des comités de résidents ;
- Recrutement de nouveaux membres ;
- Visibilité, par la promotion et la publicité, pour mieux faire connaître le rôle et le du comité. À ce sujet, différentes avenues sont à explorer par le comité :
  - le contenu promotionnel sera révisé et mis à jour pour le comité et les CR ;
  - la publication de communiqués (*durant la semaine des usagers*) ;
  - l'installation d'un kiosque et distribution de matériels promotionnels à l'hôpital, principal lieu de consultation par les usagers ;
  - la présentation du rôle du comité auprès des employés des différentes installations du RLS PB ;
  - une bonification du site Internet du comité pour permettre un meilleur accès et une fluidité de l'information pour ses membres ;
  - une formation adaptée aux membres sur la défense des droits des usagers et l'accompagnement aux plaintes en vue d'une optimisation de la démarche d'accompagnement auprès des usagers et des résidents.

### ❖ LES COMITÉS PROGRAMME

#### → Le comité programme - santé mentale

L'accent sera mis sur les points suivants :

- mieux saisir le rôle du comité santé mentale au sein de la table de concertation en santé mentale (informatif ou de défense et promotion des droits) ;
- connaître le niveau des priorités des usagers ;
- développer les objectifs inscrits à son plan d'action :
  - établir des communications directes avec les organismes du milieu communautaires, afin de promouvoir le rôle du comité et son mandat ;
  - distribuer des dépliants du CU P-B aux organismes d'aide directe pour distribution à leur clientèle ;

- effectuer un sondage auprès des usagers en santé mentale.

Une collaboration éventuelle du comité avec la direction santé mentale du CISSSME pour élaborer l'approche-partenaire (la participation active des personnes utilisatrices de services dans la planification et l'organisation des services) répond à l'une des mesures du plan d'action en santé mentale 2015-2020 du ministère de la santé et des services sociaux, qui doit être mis de l'avant par les établissements.

→ **Le comité programme - SAPA**

Pour le comité SAPA, il faut poursuivre la phase d'information et d'apprentissage et préparer un plan d'action. Il faudra suivre l'évolution du virage des soins à domicile que la direction SAPA mettra en place au cours de l'année pour assurer l'accessibilité des soins et des services aux usagers.

→ **Le comité programme - Jeunesse**

Pour le comité Jeunesse, il faut aussi poursuivre la phase d'information et d'apprentissage et préparer un plan d'action.

❖ **LE COMITÉ DES PLAINTES**

Pour le comité des plaintes, échange avec le CPQS pour identifier les principaux irritants et motifs de plaintes dans chacun des secteurs couverts par les programmes de l'établissement afin de mieux orienter les travaux futurs des comités programme. Également développer une collaboration avec le CPQS lors des rencontres dans les centres d'hébergement pour faire ensemble la promotion des droits des usagers.

Pour l'ensemble des membres, organiser une conférence avec différents intervenants dans le but d'informer les usagers sur les directives médicales anticipées, les soins en fin de vie et l'aide médicale à mourir.

❖ **SONDAGE SUR LA QUALITÉ DE VIE EN HÉBERGEMENT**

Suivi à apporter auprès de madame Martine Bouchard, directrice générale et aussi adjointe soutien, administration et performance et directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, pour effectuer un sondage sur la qualité du milieu de vie en centre d'hébergement, sondage sur lequel nous avons travaillé en 2016-2017.

Élaborer une stratégie pour l'évaluation de la qualité des soins et amorcer les étapes visant à connaître la satisfaction des usagers.

❖ **CUCI**

Pour les représentants du comité qui siègent sur le CUCISSSME poursuivre la collaboration aux différents enjeux du CUCI.

## 6. CONCLUSION

Toute organisation composée de ressources bénévoles est confrontée à des défis de taille. Entre autres, comme ce fût le cas cette année pour le Comité, lorsque des membres quittent l'organisation. Dès lors, il faut activer le mode "recherche bénévoles" sans perdre de temps.

Non seulement il faut être à la recherche de nouvelles ressources mais il est nécessaire de s'attarder à leur motivation pour la cause bénévole. D'ailleurs, il est fortement conseillé de se doter d'un profil de compétences pour favoriser le recrutement mais davantage, pour rendre l'exercice efficient.

Madame Ghislaine Cournoyer, la présidente par intérim, a su dans un court laps de temps recruter de nouvelles ressources mais surtout insuffler un vent nouveau au sein de l'équipe actuellement composée de onze membres.

## 7. RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS PIERRE-BOUCHER 2016-2017

ANNEXE 3 – 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 2016 AU 31 MARS 2017			
NOM	Comité des usagers Pierre-Boucher		
Solde de l'exercice précédent CU (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		32 433,05 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)	(b)		88 096,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	<b>(c)</b>		<b>120 529,05 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Soutien professionnel			1 988,76 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies etc.)			4 930,51 \$
Colloques, congrès, conférences			13 123,55 \$
Frais de déplacement, hébergement			8 341,12 \$
Allocation personne-ressource			42 252,94 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			1 000,00 \$
Frais de représentation (événements publics, fêtes etc.)			408,75 \$
Réunions			904,78 \$
Frais de caisse			882,05 \$
Quote-part dépenses CUCICSSSME / Année 2015-2016			1 555,00 \$
Quote-part dépenses CUCICSSSME / Année 2016-2017			2 019,35 \$
Résiduel de la quote-part au CUCICSSSME			5 635,65 \$
Autres			783,81 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information etc.)			3 059,59 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches			619,20 \$
Frais de représentation (participation à des colloques) & frais de caisse			1 915,63 \$
Matériel de promotion			9 418,21 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Publications (dépliants, lettres d'information etc.)			1 380,38 \$
Matériel de promotion			3 408,99 \$
Allocation personne-ressource			226,98 \$
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			498,78 \$
Allocation personne-ressource pour élaboration d'un questionnaire			714,98 \$
Déplacements pour concertation & post-mortem			324,85 \$
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion sur la défense des droits			1 131,18 \$
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUT DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ</b>			
Frais de déplacement			170,71 \$
<b>ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS</b>			
Allocation personne-ressource			2 933,53 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(d)</b>		<b>113 252,99 \$</b>
<b>SURPLUS DU BUDGET ALLOUÉ AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS</b>	<b>(e)</b>		<b>5 222,60 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2017 du CU</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) + (e) = (f))	<b>(f)</b>		<b>12 498,66 \$</b>

## 8. RAPPORTS D'ACTIVITÉS & BILANS FINANCIERS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS PIERRE-BOUCHER 2016-2017

 <p><i>Comité de Résidents du Chevalier de Lévis</i></p>	<p><i>Composition du comité</i></p> <p>2 hommes 4 femmes</p>
---	--

NOM	FONCTION	STATUT
Line BÉLISLE	Présidente	Bénévole, représentante désignée au CU
Benoit POIRIER	Vice-président	Bénévole
Jacques LEFEBVRE	Secrétaire, trésorier	Famille
Pierrette MASSÉ	Membre	Résidente
Thérèse HAMEL	Membre	Résidente
Dolorès LAVOIE	Membre	Résidente

### MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je suis très fière de l'équipe que nous avons en place. Nous travaillons tous ensemble afin de promouvoir les droits des résidents, mais aussi nous avons une participation active aux activités et au bien-être des résidents.

### PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2016-2017

- Groupe de chanteurs Mosaïques : environ 35 personnes ont assisté au concert où nous avons distribué nos articles promotionnels ;
- À la Saint-Valentin : distribution de fleurs avec cartes promotionnelles ;
- Promotion des droits des résidents : distribution d'objets promotionnels à plusieurs reprises au cours des différents événements pendant l'année ;
- Repas de Noël : restaurant avec les membres du comité dont quatre résidents pour souligner leur apport en bénévolat ;
- Cabane à sucre : trois membres du comité ont servi les repas et nous avons remis des articles promotionnels. Nous avons surtout profité de cette occasion pour discuter avec les résidents et les membres de famille afin de promouvoir les droits de résidents ainsi que le mandat du comité de résidents.

### TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Plus de onze rencontres se sont tenues au cours de l'année pour le comité de résidents.

### OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2017-2018

- Promotion des droits des résidents ;
- Localisation du bureau du comité de résidents, maintenant situé au premier étage, permet des discussions avec les résidents, les membres de famille les bénévoles, les employés ainsi que les membres de la direction ;

- Participation aux activités de la résidence avec distribution de nos objets promotionnels ;
- Participation au comité Milieu de vie, nourriture et lavage ;
- Participation aux deux rencontres de familles organisées par la direction du centre (en mai et en septembre).

### HEURES DE BÉNÉVOLAT

Le nombre d'heures de bénévolat, pour l'année, effectuées par l'ensemble des membres du comité de résident est de 750 heures.

<b>ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS</b>			
<b>EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017</b>			
Nom de l'installation	CR Chevalier-De Lévis		
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		2,51 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)		5 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)		5 002,51 \$
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fourniture de bureau			445,12 \$
Colloque, congrès, conférences			988,78 \$
Frais de déplacement			496,07 \$
Production et publication de documents du comité			500,00 \$
Frais bancaires			35,40 \$
Autres dépenses			101,58 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Activités d'information			137,90 \$
Matériel de promotion (stylos, calendriers et jetés avec logo du CR)			1 806,59 \$
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion			262,92 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)		4 774,36 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 2017 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)		228,15 \$

<b>COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT CONTRECOEUR</b>  	<i>Composition du comité</i>  5 hommes 6 femmes
--	--

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Ghislaine COURNOYER</b>	<b>Présidente</b>	<b>Bénévole, représentante désignée au CU</b>
<b>Gabriel LAGÜE</b>	Vice-président	Résident
<b>Suzette GRAVEL</b>	Secrétaire, trésorière	Bénévole
<b>Lucien HAMEL</b>	Membre	Famille
<b>Jean-Philippe BUREAU</b>	Membre	Résident
<b>Michel COLLIN</b>	Membre	Résident
<b>Marette COLLETTE</b>	Membre	Résidente
<b>Johanne CHASSÉ</b>	Membre	Résidente
<b>Martine PERRON</b>	Membre	Résidente
<b>Joan DUBOIS</b>	Membre	Bénévole
<b>Sylvie MARTIN</b>	Membre	Bénévole

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Nous poursuivons toujours notre mission : la connaissance des droits de nos résidents et résidentes.

Nous voulons que la vie dans notre centre d'hébergement soit chaleureuse et que les personnes qui y vivent soient heureuses. Également que les gens qui prennent soin des résidents et résidentes se sentent appréciés.

Nous tenons à remercier le personnel pour leur dévouement, la Fondation et les membres du CA pour leur participation ainsi que les familles qui s'impliquent et qui visitent leur proche pour apporter joie et réconfort.

La collaboration de tous et toutes permet de donner une qualité de vie essentielle à nos résidents et résidentes. Le centre représente leur foyer et ce, jusqu'à la fin de leurs jours.

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2016-2017**

- Consolidation et amélioration de la présence et la participation à nos réunions du conseil d'administration ;
- Amélioration de la part de nos résidents et résidentes, de la compréhension et de l'importance à participer à toutes nos activités du CA et aux activités du centre ;
- Fidélisation à avoir la documentation en main lors de nos réunions ;
- Cartes d'identité du comité ont été reçues et distribuées à nos membres avec également un cartable et un sac à dos pour mettre la documentation pertinente ;
- Participation des membres du CA à la réunion des familles avec intervention de ceux-ci ;
- Participation des chefs d'unité et des intervenantes est très appréciée à nos CA ;

- Continuation de présentation de nos paniers d'accueil pour les nouvelles personnes qui arrivent dans notre centre ;
- Deux insatisfactions de la part de résidents ou résidentes ont été présentées à la direction du centre pour lesquelles le comité a fait des représentations. Elles sont en voie d'être résolues.

Une plainte, en provenance de notre centre, a été déposée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

### TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Entre 5 à 10 rencontres se sont tenues au cours de l'année pour le comité de résidents.

### OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2017-2018

- Formation du CA sur leur rôle, leurs attentes et leurs devoirs envers le CR ;
- Réflexion sur la présentation avec photos de notre CA sur les deux départements du centre ;
- Préparation d'un calendrier pour nos réunions afin de favoriser la venue des membres de la direction, coordonnatrice et le personnel de la sécurité, nutrition et autre ;
- À l'automne, organisation d'une journée sur les droits des résidents et résidentes ainsi que sur les usagers ;
- Poursuite de notre projet de journal, avec insertion d'éléments des droits ;
- Recherche de bénévoles ;
- Organisation d'un mini lac à l'épaule avec les résidents et résidentes dont l'objectif serait : Votre vie au CH Contrecœur, comment la voulez-vous ?

### HEURES DE BÉNÉVOLAT

Le nombre d'heures de bénévolat, pour l'année, effectuées par l'ensemble des membres du comité de résident est de 1 500 heures.

<b>ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS</b>			
<b>EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017</b>			
Nom de l'installation	CR Contrecœur		
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		645,77 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)		5 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)		5 645,77 \$
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Frais de déplacement, hébergement			473,00 \$
Production et publication de documents du comité			132,10 \$
Autres dépenses			153,68 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Frais de représentation (déplacements, hébergement)			500,62 \$
Matériel de promotion (stylos, calendriers et jetés avec logo du CR)			2 613,56 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Matériel de promotion (photos des membres du CR, signets)			299,92 \$
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion			673,18 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)		4 846,06 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 2017 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)		799,71 \$

<p><b>COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT De Lajemmerais</b></p> 	<p><i>Composition du comité</i></p> <p>7 hommes 4 femmes</p>
---	--

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Chantal PROVOST</b>	<b>Présidente</b>	<b>Bénévole, représentante désignée au CU</b>
<b>Réjean BISSONNETTE</b>	Vice-président	Bénévole
<b>Denis LEBLANC</b>	Secrétaire, trésorier	Bénévole
<b>Jeannette BISSONNETTE</b>	Membre	Résidente
<b>Rodrigue BOISVERT</b>	Membre	Résident
<b>Robert CARRIER</b>	Membre	Représentant légal, famille
<b>Jean-Paul HÉBERT</b>	Membre	Résident
<b>André LÉONARD</b>	Membre	Résident
<b>Francine RANGER</b>	Membre	Résidente
<b>Dennis SAVOY</b>	Membre	Bénévole
<b>Fleur-Ange VEILLETTE</b>	Membre	Résidente

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

En poste depuis plus de deux ans, je constate toujours la grande implication et le dynamisme des membres du Comité de résidents De Lajemmerais, qu'ils soient bénévoles, membres de familles ou résidents, aux différentes tâches qui leur sont confiées. Vraiment, nous formons une bonne équipe et sommes à la recherche constante de nouveaux moyens pour bien remplir notre mandat d'écouter, de renseigner et de défendre les droits et les intérêts collectifs.

Nous restons, de plus, une équipe toujours prête à faire l'accueil de nouveaux membres qui ont à cœur la cause du bien-être des résidents.

En conséquence, nous allons continuer à travailler en partenariat avec les différentes instances, que ce soit les gestionnaires, le personnel du Centre, les différents services, pour apporter une valeur ajoutée au milieu de vie du Centre d'hébergement De Lajemmerais, tout en intégrant nos actions à celles du CU Pierre-Boucher et du CUCISSME.

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2016-2017**

*Renseigner les usagers (résidents et leurs proches) sur leurs droits et leurs obligations*

- Développement d'outils promotionnels (pochette pour l'accueil des nouveaux résidents, cartes de bienvenue, carte d'affaires) ;

- Installation des calendriers 2017 faisant la promotion des droits des usagers avec nos coordonnées dans chacune des chambres des résidents et dans les différents locaux du Centre ;
- Semaine des droits des résidents du 23 au 30 septembre 2016, kiosque, remise de dépliants, animation, rencontre d'un député ;
- Jeu géant de serpents et d'échelles faisant la promotion du droit des usagers du mois en collaboration avec le service des loisirs ;
- Visite du Commissaire adjoint aux plaintes ayant fait une animation sur les droits et obligations des résidents ;
- Distribution de cartes et de chocolats faisant la promotion de deux droits à l'affiche pour la période des fêtes lors des repas de familles ;
- Distribution à la Saint-Valentin de ballons et cartons comportant des droits des usagers en lien avec le service des loisirs et des élèves du volet international de l'école secondaire De Mortagne.

### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents*

- Participation à des comités avec la coordonnatrice, un en lien avec l'unité prothétique, l'autre avec l'évaluation de la communication entre les infirmières et les membres responsables des familles, dans le cadre du nouveau plan d'action ;
- Mise sur pied d'un projet conjoint, à l'été 2016, coordonnatrice et comité de résidents, pour l'hydratation des bénéficiaires ;
- Collaboration à la visite ministérielle d'octobre 2016 ;
- Projet reconnaissance du travail et des bons coups du personnel œuvrant au quotidien dans notre Centre par la remise de cartes de reconnaissance, lors des rencontres du CR ;
- Travail avec la coordination et les infirmières pour l'amélioration d'éléments du milieu de vie : la sécurité à l'entrée du Centre, les odeurs, le balcon à l'unité prothétique, les corridors encombrés, l'équipement approprié, etc. ;
- Participation au comité Milieu de vie au printemps 2016 ;
- Participation au Congrès du RPCU d'octobre 2016 et au Colloque présenté par le Point en santé et services sociaux en mars 2017.

### *Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services rendus de l'établissement*

- Collaboration avec le Comité des usagers Pierre-Boucher à l'élaboration d'un sondage sur le milieu de vie en centre d'hébergement ;
- Utilisation de grands cartons pour encourager les familles à écrire un mot en lien avec les services offerts à leurs parents ;
- Collaboration avec la coordination et les infirmières à la composition d'un sondage pour évaluer le degré de satisfaction de la communication entre les infirmières et les membres de familles.

### *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- Identification par des affiches de la localisation du bureau du Comité ;
- Tenue d'un registre des demandes et des insatisfactions des résidents et de leurs familles et qui ont nécessité un suivi ;
- Suivi auprès des gestionnaires pour sécuriser l'entrée du Centre ;
- Défense de la préservation des espaces réservés aux résidents et à leur famille ;
- Remise et tenue d'un cartable des administrateurs ;
- Participation aux rencontres annuelles des familles au printemps et à l'automne ;
- Participation de la présidente à toutes les réunions du Comité des usagers Pierre-Boucher, du Forum et du Comité des usagers du CISSS de la Montérégie-Est.

### **TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ**

Entre 5 à 10 rencontres se sont tenues au cours de l'année pour le comité de résidents. Le même nombre en ce qui concerne les rencontres avec la direction du centre.

### **OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2017-2018**

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

- Remise d'une pochette d'accueil aux responsables des membres de famille des nouveaux résidents contenant les informations nécessaires liées à notre mandat ;
- Organiser une semaine des droits des résidents, à l'automne ;
- Tenir le Jeu géant de serpents et échelles sur les droits des usagers en collaboration avec le service des loisirs ;
- À l'occasion, tenir une table d'information sur les droits et les obligations des résidents dans le salon d'entrée.

#### *Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services rendus de l'établissement*

- Assurer une entière collaboration avec tous les partenaires pour la mise en place d'actions du nouveau plan pour tout le Centre, incluant l'unité prothétique ;
- Faire un suivi aux recommandations émises à la suite de la visite ministérielle ;
- Établir des tables de partage avec les différents services, à savoir les loisirs, l'alimentation, l'hygiène et la salubrité, les plaintes, la sécurité, la vie spirituelle ;
- Tenir un sondage sur le degré de satisfaction du milieu de vie des résidents en collaboration avec le CUCI Pierre-Boucher et en assurer un suivi ;
- Demander aux membres de familles et aux résidents d'écrire leurs commentaires sur des cartons lors de la tenue d'événements particuliers et en tenir compte dans nos différents échanges.

### *Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents*

- Tenir un registre des demandes et des insatisfactions des résidents et de leur famille ;
- Participer aux rencontres bisannuelles des familles avec les différents services et être à l'écoute ;

- S'assurer de défendre les intérêts des membres de famille lors de nos rencontres avec la coordonnatrice et les infirmières avec le souci de vivre en collectivité ;
- Faire cheminer nos dossiers à la table du CU Pierre-Boucher ;
- Continuer à collaborer aux enjeux prioritaires du CUCI de la Montérégie-Est.

### HEURES DE BÉNÉVOLAT

- Le nombre d'heures de bénévolat, pour l'année, effectuées par l'ensemble des membres du comité de résident est de 1 903 heures.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS			
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017			
Nom de l'installation	CR De Lajemmerais		
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		59,18 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)	(b)		5 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	<b>(c)</b>		<b>5 059,18 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fournitures de bureau			804,96 \$
Frais de déplacement			58,26 \$
Frais postaux			127,05 \$
Autres dépenses : frais bancaires			35,40 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU CUC (ou) DES CR</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Publications (dépliants)			1 493,31 \$
Frais de représentation (déplacements, hébergement)			125,56 \$
Matériel de promotion			421,49 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Matériel de promotion (photos des membres du CR, signets)			1 380,38 \$
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Outils d'évaluation (papeterie)			114,98 \$
Déplacements pour concertation, formation & post-mortem			324,85 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	<b>(d)</b>		<b>4 996,32 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2017 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	<b>(e)</b>		<b>62,86 \$</b>

<b>COMITÉ DE RÉSIDENTS</b> <b>CENTRE D'HÉBERGEMENT</b> <i>Jeanne-Crevier</i> 	<i>Composition du comité</i>  5 femmes
---	--

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Denise GOUPIL</b>	<b>Présidente</b>	<b>Bénévole, représentante désignée au CU</b>
<b>Claudette DROLET</b>	Vice-présidente	Résidente
<b>Pauline VAILLANCOURT</b>	Secrétaire, trésorière	Famille
<b>Denise LIZOTTE</b>	Membre	Bénévole
<b>Darquise GALLICHAN</b>	Membre	Famille

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

La présidente tient à remercier tous les membres du comité de résidents pour leur implication et leur dévouement.

Ensemble, nous poursuivons notre travail, encore cette année, dans le même but soit celui d'améliorer la qualité de vie de tous les résidents du Centre Jeanne-Crevier.

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2016-2017**

C'est au cours de l'année 2016-2017 que nous avons pu ressentir les effets de tous les changements apportés par le Ministre de la santé et des services sociaux dans nos centres d'hébergement. Ce qui ressort continuellement est le manque de personnel dans notre centre d'hébergement. Un autre de nos constats a été celui de la dégradation des communications avec la direction dans cette nouvelle orientation du CISSME.

- **Recrutement** : Deux nouveaux membres ont été recrutées au sein du comité de résidents au cours de l'année.
- **Direction et milieu de vie** : la présidente du comité de résidents participe à toutes les rencontres « milieu de vie » du centre.
- **Communication/Promotion** : nous avons conçu des nouvelles pochettes d'accueil pour les nouveaux résidents. La pochette est remise aux personnes peu après leur arrivée au centre par deux (2) membres du comité de résidents qui profitent de cette rencontre pour leur donner toute l'information nécessaire. Cette pochette est accompagnée d'une jetée, laquelle est bien appréciée par nos résidents.
- **Congrès RPCU** : deux (2) membres du comité ont assisté au Congrès du RPCU en octobre 2016 et ont participé aux différents ateliers (peur des repréailles, communiquer avec efficacité, etc.).
- **Plaintes dues au manque de personnel** : à la fin de l'été 2016, la présidente et la secrétaire du comité de résidents ont rencontré sept (7) résidents ou leur représentant de famille, afin de recueillir l'information suite aux nombreuses plaintes reçues dues au manque de personnel au cours de l'été. Ce rapport a été remis au CU, qui a ensuite élaboré un sondage qui devrait être envoyé aux familles, sous peu.
- **Réunion des familles** : participation aux deux réunions des familles annuelles. Présentation des membres du comité et du rôle que nous avons auprès des résidents. Invitation faite aux familles de communiquer avec pour toute question ou information.

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Entre 5 à 10 rencontres se sont tenues au cours de l'année pour le comité de résidents et entre 1 à 4 rencontres avec la direction du centre.

## OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2017-2018

- **Recrutement** : poursuivre les efforts de recrutement de nouveaux membres, principalement lors des réunions des familles.
- **Accueil** : poursuivre les rencontres d'accueil des nouveaux résidents par la responsable de l'accueil, accompagnée d'un membre du comité de direction et remise de la nouvelle pochette d'accueil et d'une jetée.
- **Formation** : assister à une formation pour les bénévoles sur la maladie d'Alzheimer le 21 avril prochain. Formation pour les membres, anciens et nouveaux, à offrir en 2017-2018.
- **Cahier « comité de résidents »** : finaliser le cahier « comité de résidents » qui expliquera en détail la composition, le rôle, les fonctions et les pouvoirs du comité. Ce cahier sera remis à tous les membres actuels du comité de résidents et aux nouveaux membres dès leur nomination.
- **Sondage** : suivi à faire en ce qui concerne le sondage qui a été préparé par le CU en début d'année 2017 et qui doit être envoyé aux résidents ou à leur représentant(e) de famille.

## HEURES DE BÉNÉVOLAT

Le nombre d'heures de bénévolat, pour l'année, effectuées par l'ensemble des membres du comité de résident est de 2 000 heures.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS			
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017			
Nom de l'installation	CR Jeanne-Crevier		
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		112,64 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)	(b)		5 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	<b>(c)</b>		<b>5 112,64 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fournitures de bureau			253,97 \$
Autres dépenses : frais bancaires			35,40 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Matériel de promotion : affiches pour les Fêtes telles que: Saint-Valentin, Fêtes des mères, Fêtes de pères, Pâques, Halloween, Noël			213,98 \$
Activités d'information			420,15 \$
Matériel de promotion : calendrier avec logo du CR			143,43 \$
Frais de représentation : déplacements, hébergement			791,06 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Matériel de promotion : pochettes d'accueil incluant carte, guide feuillet, liste des membres			2 938,11 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	<b>(d)</b>		<b>4 796,10 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2017 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	<b>(e)</b>		<b>316,54 \$</b>



**Comité des  
résidents du  
Manoir Trinité**

*Composition du comité*

2 hommes  
2 femmes

NOM	FONCTION	STATUT
Jean BABIN	Président	Bénévole, représentant désigné au CU
Denise ST-AMAND	Vice-présidente	Bénévole
Nicole GIGUÈRE	Membre	Famille
Paul HALLIS	Membre	Résident

Le président du Manoir-Trinité a donné sa démission qui était effective au 31 mars 2017. Aucun rapport n'a été remis par ce comité de résidents.

**TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ**

Entre 1 à 4 rencontres se sont tenues au cours de l'année pour le comité de résidents. Aucune mention pour les rencontres avec la direction du centre.

**HEURES DE BÉNÉVOLAT**

Le nombre d'heures de bénévolat, pour l'année, effectuées par l'ensemble des membres du comité de résident est de 950 heures.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS		
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017		
Nom de l'installation	CR Manoir-Trinité	
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)	211,26 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)	(b)	5 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	<b>(c)</b>	<b>5 211,26 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Fournitures de bureau		256,38 \$
Colloque, congrès, conférences		494,39 \$
Frais de déplacement, hébergement		204,24 \$
Autres dépenses : frais bancaires		96,95 \$
Autres dépenses : AGA		75,00 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>		
Publication : dépliants		1 029,02 \$
Matériel de promotion : calendrier et jetés avec logo du CR		2 048,55 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
Activités d'information		96,37 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	<b>(d)</b>	<b>4 300,90 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2017 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	<b>(e)</b>	<b>910,36 \$</b>

<b>COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT Mgr-Coderre</b> 	<i>Composition du comité</i> 2 hommes 5 femmes
--	--

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
Monique BOUCHARD	Présidente	Résidente, représentante désignée au CU
Gertrude BRISSON	Vice-présidente	Famille
Réal MASSÉ	Secrétaire	Famille
Robert PAQUETTE	Trésorier	Bénévole
Marie LALONDE	Membre	Résidente
Lise LAMOTHE	Membre	Famille
Micheline OUMET	Membre	Résidente

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

En tant que Comité de résidents, notre préoccupation première reste le bien-être des résidents et, pour ce faire, nous travaillons toujours au recrutement de nouveaux membres bénévoles. Cette année une nouvelle résidente s'est jointe à notre comité.

Je tiens à remercier cette belle équipe qui donne son temps généreusement et sans compter, merci à nos membres résidents Marie Lalonde et Micheline Ouimet ainsi qu'à nos membres de famille Réal Massé, Lise Lamothe et Gertrude Brisson. Merci à notre collaborateur bénévole, trésorier Robert Paquette.

Merci aussi à notre chef clinico-administratif, à nos chefs d'unité, à notre chef du service alimentaire ainsi qu'aux chefs de la salubrité et de la maintenance pour votre disponibilité et vos réponses concernant nos préoccupations et questionnements.

Merci également au personnel soignant, du service alimentaire, de la salubrité et de la maintenance qui sont toujours aux aguets.

Merci au bénévoles, ces hommes et ces femmes de cœur qui sèment le sourire dans la vie des résidents.

Merci au comité des usagers qui nous seconde et nous accompagne et une merci tout particulier à vous résidents, résidentes et membres de famille pour votre confiance

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2016-2017**

- **Milieu de vie** : un représentant du comité de résidents est membre du comité Milieu de vie afin de conserver une réalité constante des soins et des activités.
- **Organisation du travail** : nous exprimons les demandes qui préoccupent les résidents ou leurs parents.
- **Bien-être et sécurité** :
  - La finition des travaux pour la déshumidification des unités 2A et 3A ;
  - l'installation des affiches pour la nouvelle réglementation pour les fumeurs ;
  - l'amélioration du jardin commémoratif :

- Chemin en dalles de ciment
  - Abri au-dessus du banc
  - Installation de jardinières de fleurs annuelles
- La cérémonie de bénédiction du jardin.
- **Animation** : Le technicien en loisirs est présent à toutes nos réunions pour donner un sens vivant à notre vie en hébergement. Il collabore étroitement avec les bénévoles à nos activités durant la semaine de la promotion des droits des résidents.
- **Projets assidus** :
  - Rencontrer les nouveaux résidents et leur famille pour remettre un cadeau et toute la documentation du comité de résidents ;
  - Augmenter les communications avec les familles pour stimuler leur présence régulière ;
  - Pour assurer une meilleure représentation des besoins des résidents, nous voulons maintenir un nombre suffisant de résidents au sein du comité ;
  - Participer et collaborer avec les différents intervenants afin d'améliorer les programmes.

Nous sommes témoins du travail des employés dévoués qui veulent le bien-être des résidents. Nous voulons toujours être des co-équipiers dans les démarches d'amélioration. Nous sommes la voix des résidents et de leurs proches pour exprimer leurs besoins aux autorités en place.

### *TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ*

Entre 5 à 10 rencontres se sont tenues au cours de l'année pour le comité de résidents. Le même nombre en ce qui concerne les rencontres avec la direction du centre.

### *OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2017-2018*

#### *Projets spéciaux existants*

Le comité de résidents maintient les projets existants de promotion :

- La visite d'amitié aux nouveaux résidents avec un présent de bienvenue et la documentation sur le comité ;
- Distribution de cartes de sympathies à la famille d'un résident décédé ;
- Distribution de cartes de vœux pour Noël et la nouvelle année aux résidents et familles, aux employés de chacun des services et aux bénévoles ;
- Distribution de calendriers format porte-monnaie ;
- La semaine d'activités "Ma vie en hébergement" ;
- Kiosque d'info avec articles promotionnels ;
- Participation à la journée "Entrée" du comité Milieu de vie ;
- Distribution de cartes vœux de Pâques et de fleurs et toutous avec la participation d'un Club Optimiste de Longueuil ;
- Participer à la décoration à l'occasion des différents événements de l'année ;
- La fabrication des coquilles et croix fait avec des rameaux aux temps de Pâques ;
- Participer à la préparation de la célébration commémorative en mémoire de nos résidents décédés durant l'année ;
- Plus d'espaces de stationnements gratuit (pas encore résolu) pour les familles, les visiteurs et les bénévoles.

#### *Nouveaux projets*

- Montage et impression d'un calendrier du jardin commémoratif ;
- Amélioration du jardin commémoratif ;
- Ouverture et bénédiction du jardin commémoratif ;

- Garder nos espaces pour les activités des résidents (très important).

### HEURES DE BÉNÉVOLAT

Le nombre d'heures de bénévolat, pour l'année, effectuées par l'ensemble des membres du comité de résident est de 1 200 heures.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS			
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2017			
Nom de l'installation	CR Mgr-Coderre		
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		216,17 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS</b> (au cours de l'exercice visé)	(b)		5 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	(c)		5 216,17 \$
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fournitures de bureau			560,33 \$
Frais de déplacement			392,06 \$
Production et publication de documents du comité			396,47 \$
Autres dépenses : frais bancaires			70,31 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Activités d'information			132,22 \$
Matériel de promotion : stylos et calendriers avec logo du CR			1 286,57 \$
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Honoraires professionnels : évaluer le degré de satisfaction des usagers			229,95 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	(d)		3 067,91 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 2016 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	(e)		2 148,26 \$

<p><b>COMITÉ DE RÉSIDENTS</b>  <b>CENTRE D'HÉBERGEMENT</b>  <i>René-Lévesque</i></p> 	<p><i>Composition du comité</i></p> <p>2 hommes  3 femmes</p>
--	---

<i>NOM</i>	<i>FONCTION</i>	<i>STATUT</i>
<b>Lise CHABOT</b>	Présidente	Bénévole, représentante désignée au CU (laquelle a quitté ses fonctions le 31 mars 2017)
<b>Murielle LEROUX</b>	Trésorière	Résidente (décédée 10 mars 2017)
<b>Jacques ROUX</b>	Membre	Résident
<b>Irène CHALIFOUR</b>	Membre	Résidente
<b>Richard BLAIS</b>	Membre	Résident

### **MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Espérant que la nouvelle personne attirée à la présidence du comité sera aussi motivée à rendre aux résidents, leur famille, CCA et chefs d'unité ainsi que toutes les autres personnes impliquées dans la vie du centre, un accueil à la hauteur de façon chaleureuse et humaine dans tous les sens des besoins pour une vie agréable et valorisant à Tous !

### **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS / 2016-2017**

- **Promotion des droits :**
  - Formation organisée par le RPCU ;
  - Kiosque annuel au mois de septembre à l'entrée du centre, pendant 3 à 4 jours ;
  - Tableau à l'entrée du centre présentant le mandat du comité de résidents ;
  - Récipiendaire du prix excellence provincial pour la promotion du RPCU / Congrès octobre 2016.
- **Présidente du CR :**
  - Assister aux diverses rencontres du comité des usagers et du comité des plaintes ;
  - Participer aux rencontres avec CCA et les chefs d'unité (plaintes) ;
  - Recrutement ;
  - Rencontre avec les proches des familles pour des situations concernant les résidents ;
  - Assister aux réunions du comité Milieu de vie ;
  - Distribution de cartes de vœux aux résidents, livrées personnellement à leur chambre, et à leurs proches pour Noël et la Saint-Valentin ;
  - Assurer une présence 4 jours par semaine au bureau du comité de résidents de 9h à 16h.

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ

Seulement trois rencontres ont eu lieu cette année pour les membres du comité de résidents en raison du décès de l'un des membres. Entre 5 et 10 rencontres ont eu lieu avec la direction du centre auxquelles a participé la présidente du CR.

## OBJECTIFS ET ACTIVITÉS PRÉVUES 2017-2018

- Poursuivre la promotion des droits par la mise en place du kiosque à l'entrée du centre durant la semaine des droits des usagers avec la documentation, des signets et des ballons ;
- Continuer la remise personnelle des cartes de vœux à chaque résident et leurs proches ;
- Maintenir les réunions mensuelles avec les résidents et leurs proches pour parler du mandat du comité de résidents.

## HEURES DE BÉNÉVOLAT

Le nombre d'heures de bénévolat, pour l'année, effectuées par l'ensemble des membres du comité de résident est de 3 216 heures.

ANNEXE 3 – RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DE RÉSIDENTS			
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1 <sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017			
Nom de l'installation	CR René-Lévesque		
Solde de l'exercice précédent CR (Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé)	(a)		258,28 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)	(b)		5 000,00 \$
<b>TOTAL DES REVENUS (a) + (b) = (c)</b>	<b>(c)</b>		<b>5 258,28 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies etc.)			967,03 \$
Frais de déplacement, hébergement			1 074,44 \$
Autres dépenses : frais bancaires			98,39 \$
Autres dépenses			453,55 \$
<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGER OU DE RÉSIDENTS</b>			
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS</b>			
Publication : cartes de vœux pour la St-Valentin et Noel			318,16 \$
Activités d'information			203,47 \$
Matériel de promotion : calendriers avec logo, tableau à l'entrée du centre pour mandat du CR			1 098,02 \$
Autres dépenses : petite caisse			57,48 \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>			
Matériel de promotion : signets			146,02 \$
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>			
Activités de promotion			85,00 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES du CR</b>	<b>(d)</b>		<b>4 501,56 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2017 du CR</b> (Surplus / (Déficit) à la fin de l'exercice visé (c) - (d) = (e))	<b>(e)</b>		<b>756,72 \$</b>

[WWW.CDUPIERREBOUCHER.ORG](http://WWW.CDUPIERREBOUCHER.ORG)