

---

# ANNEXE-2- RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS



---

Comité de  
Résidents  
Du centre d'hébergement  
du Roseau

---

Centre d'hébergement du Roseau  
45, de l'Ermitage  
Victoriaville Québec  
G6P 6X4  
Tél : 819-751-8511, poste 2332

---

## 1. INFORMATIONS RELATIVES A L'ÉTABLISSEMENT

INDIQUER LE NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-centre-du-Québec

INDIQUER LE NOM DE COMITÉ DE RÉSIDENTS

Comité de résidents du Roseau

Adresse postale du comité :

Centre d'hébergement du Roseau  
45, de l'Ermitage  
Victoriaville Québec  
G6P 6X4

Numéro de téléphone :

819-751-8511, poste 2332

Courriel du comité : [crduroseau@outlook.com](mailto:crduroseau@outlook.com)

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec une pensée toute particulière pour les cher ( e )s résident( e )s et leurs bienveillants proches aidant( e )s de même que pour les membres du personnel( e )s du Roseau que nous rédigeons le Rapport annuel 2021-2022 alors que le contexte sanitaire de la dernière année fut des plus éprouvants pour chacun d'eux.

Cette première section veut établir des constats, des perceptions à un niveau probable d'enjeux et décrire quelques résultats.

Le comité de résidents du centre d'hébergement du Roseau (CR du Roseau) a conscientisé plus fortement dans la dernière année l'application de ses fonctions dans le milieu de vie du Roseau en interface avec :

**1) le modèle de performance que constitue le "Vrai Nord" du CIUSSS MCQ. Voir Rapport annuel de gestion 2020-2021.**

En effet, l'expérience usager / proche aidant poursuivie en centre d'hébergement est aussi répondue par une démarche de notre comité de résidents d'obtenir la satisfaction des services. Quelle est la perception de satisfaction spécifique à la continuité des services, de leur sécurité, de leur adaptation au travers les six (6) vagues de pandémie alternant entre le code "Vigilance" et le code "Éclosion" depuis le 1<sup>er</sup> avril 2021 en ce qui concerne du Roseau?

**2) le rapport annuel de la Commissaire aux plaintes 2020-2021.**

Les appels d'écoute et de support reçus en 2021-2022 par le comité de résidents ont tous été des demandes concernant des insatisfactions qui ont été traitées sur le champ avec la collaboration de la gestionnaire responsable du site et les membres de son équipe. Aucune des situations évoquées à notre comité de résidents ont fait l'objet d'une plainte parce qu'un travail de résolutions de problèmes a été mis en branle par la gestion du milieu dès l'information reçue de l'existence d'une insatisfaction.

Cependant, fort de la lecture du Rapport annuel de la Commissaire aux plaintes 2020-2021, le comité de résidents du Roseau constata le Bilan des dossiers de plaintes déposées à la Commissaire (Voir document p.23) et s'interrogea sur combien de ces insatisfactions pouvaient appartenir éventuellement au milieu de vie du Roseau.

Les membres du comité ne peuvent que féliciter la pro-action de résidents et de représentants légaux du Roseau éventuels qui prendraient l'initiative de formuler une plainte avec l'aide du CAAP ou de la commissaire aux plaintes et de son équipe. Toutefois, ces résident(e)s et représentants légaux possiblement du milieu du Roseau connaissent-ils l'existence à proximité du comité de résidents du Roseau ainsi que ses rôles et fonctions dont celle de renseigner sur les droits et responsabilités?

Cette mise en relation entre le rôle du comité de résidents et celui de la commissaire aux plaintes générera un objectif au Plan d'actions 2022-2023 du Comité de résidents.

**3) et le Cadre de référence des comités des usagers et de résidents 2018.**

Les membres du comité exercent leurs fonctions décrites dans le présent rapport annuel avec rigueur et ils sont soucieux d'opérer à l'intérieur des fonctions nettement circonscrites au Cadre de référence. (Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents Québec 2018 p.7-8)

Les membres sont aussi préoccupés par le défi très élevé du recrutement - tâche nommée dans le Cadre de référence (Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents Québec 2018 p.16) - de nouveaux membres bénévoles résidents ou proches aidants pour qu'ils puissent mettre l'épaule à la roue au comité qui leur appartient en propre. Les quelques approches effectuées auprès de personnes correspondant au profil recherché (Voir Appendice 1) ne portèrent pas leurs fruits. Cette situation de non renouvellement du comité de résidents qui perdure maintenant depuis dix (10) ans constitue une inquiétude véritable. La situation met en péril la pérennité du comité ainsi que la continuité et la cohérence de ses travaux communs avec la direction. Les membres du comité perçoivent la situation à LA HAUTEUR D'UN ENJEU. Peu de travaux mutuels avec la direction n'ont pu être enclenchés pour cette spécificité. Le comité est en mal de moyens pour faire valoir aux utilisateurs de service l'opportunité exceptionnelle qu'est un comité de résidents dans un milieu de vie que représente un centre d'hébergement pour faire partie de processus de résolution de problèmes et contribuer à la satisfaction de la réponse aux besoins. Le comité aura à se pencher sur cet état de fait avec la direction du centre dans le meilleur délai afin de stimuler la conscience d'une auto-responsabilisation des premiers concernés par les services du Roseau.

La dernière année des travaux conjoints avec la direction du Roseau se caractérise par la présence du code Mise sous tension ou Vigilance sur les unités tour à tour ou plusieurs à la fois. Les demandes de support des résidents et aidants proches ont toutes été en relation avec les mesures sanitaires. Les droits et intérêts individuels versus les droits et intérêts collectifs semblent être mis en jeu ou pourraient l'être dans les applications actuelles des mesures sanitaires. Des questions de résident(e)s et de leurs familles recevant des services du centre d'hébergement du Roseau surgissent dans ce contexte de pandémie. Des réponses d'écoute individuelle et collective aux questionnements de ceux qui perçoivent devoir se sur-adapter aux mesures sanitaires dans un milieu qui leur a été présenté à l'origine comme un milieu de vie doivent être apportées au gré de l'évolution du phénomène COVID dans le centre d'hébergement même. Le dénominateur commun des demandes s'avère celui d'un appel clair à davantage de communication. Les membres du comité de résidents identifient dans ces demandes de communication de la part des résident(e)s un POSSIBLE ENJEU de communication généré par les applications des mesures sanitaires à un niveau provincial et régional. Les insatisfactions et interrogations des résidents et les leurs appuient à notre sens cet enjeu.

Les membres du comité de résidents du Roseau souhaitent que le milieu de vie puisse augmenter ses occasions de communication collectives avec les résident(e)s et leurs familles. Le niveau d'harmonie de vie commune réussie et perçue au Roseau sur chacun des quatre (4) étages doit

continuer d'être cultivé et faire l'objet d'une amélioration en continu.

Les membres du comité du Roseau font l'hypothèse que de ne pas avoir reçu de demandes de support pour autres sujets - à la condition que l'existence du comité soit suffisamment connu par les résidents et leurs proches - pourrait peut-être s'expliquer par un taux de satisfaction des services du Roseau en général plutôt élevé. Aucun ENJEU autre que les deux ci-haut nommés n'ont été porté à notre attention dans la dernière année. Il est vrai que le comité reçoit aussi des commentaires de satisfaction des services globaux émis par des résident(e)s et leurs proches.

Les résultats des travaux des membres du comité de résidents du Roseau se trouvent essentiellement dans l'actualisation des fonctions "Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations" et "Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie". Les travaux pour les deux autres fonctions n'ayant pu se faire.

À noter que le milieu de vie du Roseau a accompagné cinquante-quatre (54) résident(e)s en soins palliatifs et soins de fin de vie. Le comité de résidents du Roseau est tout à fait particulièrement intéressé aux applications des protocoles, de la politique CIUSSS MCQ et à leur relation avec la formation "L'intégration d'une démarche palliative dans les soins (IDPS) - Le cadeau du temps" de Mme Jane Webley offerte aux équipes de centres d'hébergement du CIUSSS MCQ et à des membres de comités de résidents dont deux membres du CR du Roseau en juin 2019 et au développement des meilleures pratiques dans cette dimension des soins. Pour cela, nous trouverons un objectif spécifique de collaboration de notre comité de résidents au Plan d'action 2022-2023.

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

Notre travail de comité pour le volet communication avec les résidents et leurs proches a dû s'adapter plus profondément au fonctionnement à distance.

Dans l'ensemble, les résident(e)s et familles du Roseau sont devenus fonctionnels dans le respect des mesures sanitaires et en comparaison avec 2020-2021, ils ont fait appel en moindre nombre au comité de résidents.

Dans ce contexte, les membres du comité de résidents ont donc eu loisir de s'impliquer davantage à la fonction RENSEIGNEMENT. Nous avons conçu un jeu pour explorer ce que sont les droits et les responsabilités des résidents et leurs proches. Nous expérimentons le jeu à l'occasion de la Semaine des usagers le 12 novembre 2021.

Dans la sphère du RENSEIGNEMENT, nous avons investigué différents produits promotionnels éventuellement utiles et nous en avons fait développer quelques-uns pour fin d'une visibilité augmentée du comité. (Voir point 6.2 de la présente Annexe)

Pour la fonction AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE, les membres du comité ont conçu un document titré "Mon histoire de vie" (11 pages) destiné à chacun des cent-treize

(113) résidents et à leurs proches. (Voir point 6.2 de la présente Annexe 2)

Toujours pour la fonction AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE, les membres du comité se sont impliqués à la participation des résident(e)s à la très importante Étude Virage CIUSSS MCQ. (Voir point 6.2)

Dans le même registre de la fonction AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE, le comité de résidents du Roseau a eu l'opportunité de se joindre au comité de résidents Les Étoiles d'Or de Warwick pour la mise en place du Programme Liràtoutâge de l'Association des retraités de l'Éducation du Québec (AREQ.) (Voir point 6.2 de la présente Annexe)

À noter que toutes nos réalisations ont pu se réaliser grâce à la vitalité des membres de notre comité mais aussi avec la collaboration exceptionnelle de deux personnes ressource qui nous sont venues en aide sur un plan de l'exécution et sur un plan technique et aussi en présence lors de l'activité de la Semaine des droits des usagers.

Nos réalisations sont grandement facilitées par le support indéfectible rencontré par le comité exécutif du Comité des usagers Arthabaska-et-de-l'Érable ainsi que d'autres partenaires avec qui il nous ait donné de travailler.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Numéro	Prénom	Nom	Résident	Autres	Rôles
1	Sylvie	Garneau		Bénévole	Présidente
2	Madeleine	Moisan		Bénévole	Trésorière
3	Mario	Robichaud		Bénévole	
4	Réal	Bazin	X		

#### 5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Président/présidente du comité de résidents	Prénom : Sylvie	Nom : Garneau
	No de téléphone : 819-357-7975	Courriel : <a href="mailto:garneausylvie@videotron.ca">garneausylvie@videotron.ca</a>
	Adresse postale : 24, rue Verville, Victoriaville (Qc)	
Responsable de local de l'établissement du dossier du comité de résidents	Prénom : Émilie	Nom : Gagnon Pellerin
	No de téléphone : 819-751-8511 poste 2281	Courriel : Émilie Gagnon Pellerin (MCQ) Emilie_Gagnon_Pellerin@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 45, rue de l'Ermitage Victoriaville G6P 6X4	
Personne ressource du comité de résidents, si applicable	Prénom :	Nom :
	No de téléphone :	Courriel :
	Adresse postale :	

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

### 6.1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

#### 6.1.1

Une lettre envoyée aux résidents aptes et à tous les représentants légaux pour aviser de la tenue d'une activité sur les droits avait été postée le 2 novembre.

Le comité de résidents a eu la possibilité de tenir l'activité de groupe en présentiel le 12 novembre 2021 à l'intérieur de la Semaine des droits des usagers. Vingt-un (21) résident(e)s accompagnés de huit (8) proches aidant(e)s et de la technicienne en loisirs du milieu participèrent à l'activité ludique. Les résident(e)s étaient invités à participer à un jeu conçu par notre comité. Le jeu "À la découverte de mes droits /0 - 100 ans" de cinquante-quatre (54) cartes plastifiées avec des questions à répondre porte sur ce qu'est un comité de résidents, sur ce que sont les droits et responsabilités des résident(e)s et des proches aidant(e)s. Le jeu devait permettre que des résidents et leurs proches puissent s'exprimer sur les droits, il vulgarise les informations principales entourant les droits. Le jeu a permis de cueillir les doléances des résidents et elles ont été partagées par la suite avec la gestionnaire responsable du site. Voir Appendice 2.

6.1.2 Devant la difficulté de rencontrer les résident(e)s sur du Roseau même, en janvier 22, nous avons pu prendre entente avec la gestion du milieu pour organiser des Focus Group virtuels avec la collaboration de la technicienne en loisirs. Le thème du premier Focus Group porta sur "Comment ça va?" L'activité avait pour but d'écouter différents résident(e)s sur leur vécu de la réalité COVID qui prévalait sans cesse pratiquement. Ces résidents qui disposaient par moments de déplacements exclusivement sur leur étage souhaitaient verbaliser leur vécu. Ainsi nous avons pu réaliser trois activités Focus Group (une fois par Teams; deux fois par Zoom les 1<sup>er</sup>, 8 et 22 février 22) sur trois étages respectifs. Au départ, le groupe partageait une collation servie par la technicienne en loisirs et sa stagiaire. Par la suite, démarrait la rencontre virtuelle que la présidente du comité de résidents se trouvait à animer. Chaque fois, nous avons bénéficié de la participation de dix résident(e)s qui ont accepté chacun leur tour de témoigner soit de leur bien-être sécurisé ou encore de questions qu'ils portaient quant aux services. Ce fut une expérience d'approvisionnement de l'utilisation du moyen pour tous. Quelques employés ou stagiaires ont pu aussi supporter des résidents à s'exprimer. Un mémo a été produit après chaque activité. De cette manière, nous avons pu acheminer des questions qui préoccupaient des résidents à la gestionnaire responsable du site. Le moyen a été jugé suffisamment efficace pour qu'il soit repris au besoin. À noter que nous n'avons pu avoir accès aux aidants proches par ce moyen car dans cette phase de la cinquième vague, ils n'étaient pas autorisés à rejoindre leur résident dans la grande salle de l'étage.

6.1.3 Pour un comité de résidents, pouvoir être porte-parole des droits des résident(e)s demande qu'il rafraîchisse ses connaissances du sujet et qu'il soit à l'affût de la fine pointe. Pour cela, la présidente a pu participer à une journée colloque LE POINT par conférences webinaire le 8 avril 21 sur le sujet de la problématique de la pénurie de main-d'œuvre et les stratégies provinciales pour y pallier en mettant à contribution les milieux d'éducation. Comme à chaque année, nous avons participé à la mise à niveau des deux activités de formation de base du Regroupement Provincial des Comités des Usagers (RPCU): (a) Introduction aux fonctions des comités le 1<sup>er</sup> mars 22; (b) Rôles et engagements des comités le 3 mars p-m. Nous avons aussi assisté à des conférences webinar du RPCU telles celles sur le Rôle des infirmières le 15 juin 21; le Curateur public le 27 octobre 21; la compréhension des droits France - Québec le 24 mars 22.

6.1.4 Le comité de résidents du Roseau est conscient qu'une compréhension commune du pourquoi de l'existence d'un comité de résidents, de la pratique des droits et obligations des utilisateurs de service au Québec doit être un objet porté non seulement par le comité mais d'une manière toute spéciale par la gestion du site et par tous les membres du personnel sans exception.

Aussi le comité de résidents du Roseau se joint à ses collègues des autres comités de résidents et au comité des usagers Arthabaska-et-de-l'Érable pour formuler une recommandation à cet effet. Voir le libellé en conclusion 9.2.

6.1.5 Le comité de résidents a analysé les bénéfices probables de visibilité de son comité en commandant les objets promotionnels suivant:

(a) Deux nappes avec impression thermique du symbole des échinacées et titre "Une famille collaboratrice: l'adaptation au jour le jour" à utiliser lors des réunions publiques, lors des kiosques internes et externes au Roseau; journée portes ouvertes, etc. Voir Appendice 3.

(b) Un étendard nommé commercialement "Goutte". On y retrouve l'information " Comité de résidents du Roseau EN PRÉSENCE" avec le symbole des échinacées se référant à notre slogan "Une famille collaboratrice: l'adaptation au jour le jour". Un produit à placer aux portes principales de l'installation, qui devrait renforcer la visibilité de notre présence lors des réunions AGA et lors des kiosques. Voir Appendice 4.

(c) Un étendard géant nommé commercialement "Drapeau Wing". On y retrouve l'information " Le comité de résidents du Roseau En présence " avec le symbole des échinacées. Un produit sur lequel nous comptons pour assurer la visibilité de notre présence à partir du stationnement des proches aidants lors des réunions AGA et lors des kiosques. Voir Appendice 5.

(d) Une carte de condoléances propre au comité de résidents à remettre aux proches d'un résident décédé.

Ce produit sera joint à une enveloppe du site aux proches lors du sondage qui s'effectue



un mois après le décès d'un résident. Le produit se veut une dernière communication avec les proches que nous aurions pu côtoyer lors du passage de leur résident au centre d'hébergement. Voir Appendice 6.

(e) Une carte avec le symbole des échinacées a été simplement produite pour tous nos courriers papier courant avec des résidents, des aidants proches et différents acteurs du Roseau. Le produit veut marquer la reconnaissance d'une image du comité de résidents du Roseau. Voir Appendice 7.

## **6.2.1 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

6.2.1.1 Les résidents et leurs proches aidants ont déjà dressé l'histoire de vie du résident pour supporter les membres de l'équipe qui entourent les réponses aux besoins. Cet outil leur est très précieux.

Le document "Mon histoire de vie" du Comité de résidents du Roseau propose une formule complémentaire sur onze pages pour renouer avec l'histoire de vie personnelle de chacun des résidents.

C'est un exercice d'approfondissement des parties de la vie de la personne, de ses souvenirs, de ses préférences avec l'aide de ses proches de la famille ou encore de ses ami(e)s. Nous avançons que revoir les bons moments de sa vie contribue au bien-être intérieur du résident. Pouvoir partager ces bons moments réussis avec d'autres, éventuellement ses petits-enfants, nous apparaît un don inestimable à offrir par la famille au résident.

L'exercice veut susciter du plaisir à la communication. L'exercice pourrait stimuler certains à identifier des sujets de conversation pertinents et significatifs avec la personne. Le document inclue une présentation de quelques droits et l'énumération des responsabilités. Voir Appendice 8.

Le document promotionnel fera l'objet d'un atelier ou deux en présentiel regroupant des résidents et leurs proches aidants en 2022.

6.2.1.2 Dans le cours des préparatifs des rénovations du rez-de-chaussée de l'installation, en plus du point à l'ODJ des réunions mensuelles avec la gestionnaire responsable du site (GRS) sur ce sujet, le comité a été invité par cette dernière à participer à deux réunions de professionnels externes et internes concernant les aspects architecturaux et de design de l'espace à réaménager.

6.2.1.3 Le projet MSSS "Amélioration des conditions du milieu de vie" présenté dans le communiqué de presse de Mme Marguerite Blais (Voir Appendice 9) a fait l'objet de cinq réunions animées par la GRS en présence des deux chefs d'unité, de la technicienne en loisirs et des membres du CR du Roseau. Ensemble, nous avons pu identifier des besoins et réfléchir aux possibles améliorations. Nous sommes arrivés à un consensus et le milieu pouvait boucler les achats en mars 2022. Le comité de résidents a pu faire valoir le besoin d'une stimulation auditive appropriée pour plusieurs des résidents du Roseau. Aux autres achats suggérés par les gestionnaires du milieu pour rehausser des chambres de

résidents, pour enrichir la vie extérieure au jardin prothétique et sur les balcons dans les belles saisons, l'idée du comité de résidents a été validée en équipe pour l'achat de trente-quatre (34) petits systèmes de son intégrant une clé USB qui permettront à la technicienne en loisirs de fournir une liste de lecture personnalisée aux résident(e)s qui en bénéficieront à leur chambre. Ce processus a été fortement concerté. Le point de vue du comité de résidents a été bien entendu pour une cohérence du moyen de la stimulation auditive sur les lieux du Roseau. (D'autres actions entourant cette stimulation seront connexes à la décision commune des achats.) L'approche d'adaptation en temps de COVID stimulée par le comité de résidents du Roseau se reflétera dans la tenue de son assemblée générale annuelle en 2022. Le comité a vécu comme très positif d'être représentants des résident(e)s et de leurs proches le long de ce processus. L'activité partenariale nous semble complètement réussie au sens des rôles et fonctions explicitées dans Le Cadre de référence. De plus, le traitement du projet implique des présentations successives des nouveaux achats aux membres du personnel pour expliciter les buts des nouvelles acquisitions.

### **6.2.2 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS**

Le comité de résidents du Roseau avait été perplexe par rapport au dernier sondage annuel de satisfaction des services mené en commun avec des acteurs du CIUSSS MCQ. Prférant se concentrer sur d'autres fonctions, le comité a choisi de ne pas s'impliquer lors de l'offre des mêmes acteurs pour un possible sondage en commun à l'hiver-printemps 2021.

En tenant compte du peu de ressources humaines que nous sommes au comité de résidents, toute la dimension de satisfaction des services obtenus a été intentionnellement laissée pour contre dans la dernière année.

Nous avons plutôt opté de continuer de diriger les résidents et leurs proches désireux d'exprimer des insatisfactions vers la gestionnaire responsable de site.

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

Essentiellement, des résidents et des proches aidants ont exprimé des inconforts, des déceptions et formulé des questions quant aux impacts vécus par les applications des mesures sanitaires.

Ces demandeurs gagneraient à l'élucidation du pourquoi de la mise en place des mesures sanitaires dans telle ou telle phase d'une vague.

En fait, des utilisateurs de service cherchent à mieux connaître quels sont leurs droits (Accessibilité de l'hygiène au bain; déplacements en dehors de sa chambre; déplacements en dehors de son unité; etc.) dans le contexte des mesures sanitaires en réponse aux vagues successives de la pandémie. Ces questions sont le plus souvent accompagnées d'une

compréhension personnelle de ce qu'est un milieu de vie.

Être mis au courant, participer aux décisions entourant son état de mieux-être font partie de ces demandes.

Le comité de résidents s'active dans cette fonction lors des rencontres assidues avec la gestionnaire responsable de site.

L'avenue de peut-être davantage susciter des occasions de communication collective avec les résident(e)s et leurs familles est à réfléchir avec la direction du centre.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

### **7.1 Rencontres du champ comité de résidents**

Le travail autour des fonctions a demandé la tenue de quatre-vingt-six (86) réunions au cours d'avril 2021 à fin mars 2022. Voir appendice 10. Les réunions se sont déclinées ainsi :

Vingt-et-une (21) sessions de travail entre membres du comité de résidents pour identifier les priorités des besoins et les actions et pour mettre en œuvre les différentes actions.

Seize (16) sessions de travail avec le sous-comité Hébergement Arthabaska-et-de-L'Érable (Regroupement des six présidents des comités de résidents) pour analyser les dénominateurs communs de situations mises à notre attention; pour documenter les situations les plus fréquentes qui nous sont rapportées; pour échanger sur des projets à partager; pour s'entraider.

Dix-huit (18) sessions de travail avec la gestionnaire responsable de site et les chefs d'unité au besoin pour se communiquer des états de situation; le cas échéant, pour des processus de résolution de problèmes; pour développer les actions communes au Plan d'action du site; pour se concerter et se valider; pour converger vers les meilleures pratiques incluant la participation du comité de résidents; pour matérialiser des projets communs; pour projeter des innovations possibles.

Quatre (4) sessions de travail avec l'équipe de mise en place Maison des aînés & Maison alternative (MDAMA) (Une cinquième session a été assumée par Comité de résidents Les Étoiles d'Or de Warwick.) pour exposer la vision des comités de résidents AÉ pour apporter des points de vue en compagnie de pairs à l'offre de services clinique et programmation de ce nouveau milieu de vie.

Six (6) sessions de travail avec des professionnelles du programme SAPA pour de l'information; pour de la formation; pour partager des préoccupations des comités; pour se concerter sur l'activité sondage; pour se projeter dans la nécessité de l'amélioration continue.

Vingt-et-une (21) sessions de travail avec différents partenaires qu'ils soient aidants proches,

membres d'une fondation, professionnels d'un secteur CIUSSS MCQ (Service des communications, service de recherche, partenaire du programme DITED), bénévoles de d'autres horizons, ou personne ressource du CU AÉ.

CR du Roseau a mené son Assemblée Générale Annuelle format virtuel le 29 avril 2021.

Ce segment de travail ci-dessus décrit inclue la participation de quatre (4) membres du comité de résidents et de deux (2) personnes ressource sympathisantes à l'œuvre et il représente trois cent quarante-quatre (344 heures) de bénévolat. Voir Appendice 10.

## **7.2 Rencontres du champ comité des usagers Arthabaska-et-de-l'Étrable**

Trente-trois (33) sessions de travail ont eu lieu avec soit la présence de tous les membres du CU AÉ ou soit en sous-comité pour établir les interfaces nombreuses entre les deux champs (Ex programme soutien à domicile; services Hôtel-Dieu d'Arthabaska), pour approfondir des documents de référence, des rapports, des politiques, pour circonscrire au mieux le champ des comités de résidents, pour analyser voire développer des recommandations.

CR du Roseau a vécu la co-animation de l'Assemblée Générale Annuelle CU AÉ le 1 er juin 2021.

Ce segment de travail ci-dessus décrit représente deux cent vingt (220) heures de bénévolat. Voir appendice 10.

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

Dépendant de comment se développera le contexte sanitaire, les aspirations du comité de résidents sont une plus grande collaboration active avec les proches aidants et les résidents chaque fois que possible.

La fonction « Renseigner les usagers sur leurs droits, responsabilités et obligations » demeurera une cible de travail prioritaire car c'est le travail de base qui doit se faire en continu avec les moyens de communication qui pourront se faire possibles : assemblée générale en présentiel; kiosques; nouvelles affiches; etc.

On espère pouvoir activer la fonction « Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie » dans le déploiement de la participation à l'Étude Virage, de l'arrimage du programme Liràtoutâge, dans les ateliers « Mon histoire de vie » et en maintenant l'assiduité des réunions avec la gestionnaire responsable de site pour toutes situations qui pourraient être mises à notre attention par des résidents ou proches aidant(e)s.

Nous souhaitons pouvoir être actifs dans le sondage de satisfaction des services qui sera présenté conjointement avec le CIUSSS MCQ en septembre 2022 et nous caressons l'idée de réaliser un ou deux sondages express selon nos observations des besoins du moment.

## 9. CONCLUSION

9.1 Si d'assumer les 4 fonctions dévolues par la Loi SSSS est une recherche soutenue pour le comité de résidents du Roseau, il faut dire qu'il y a toute une partie VISION qui anime les membres du comité. Nous pensons qu'un comité de résidents est un lieu par excellence pour stimuler une communauté à se rapprocher des personnes dans le milieu de vie qu'est le centre d'hébergement. Pour cela, chaque fois que possible, le comité intéresse en individuel des citoyens à découvrir la richesse des résidents et à leur apporter de leur présence.

Une suite au produit pédagogique «Une famille collaboratrice : l'adaptation au jour le jour» que nous faisons naître en 2017 pourrait voir jour en 2022. La communauté du Roseau avance, se transforme et accepte de s'adapter. Un nouveau propos que l'on voudrait rassembleur pourrait s'installer avec la collaboration des résidents, des membres de leur famille, des membres de la communauté et de partenaires sympathisants. Améliorer les dialogues entre tous pour refléter une plénitude au sens de la vie que portent les résident(e)s et les familles du Roseau pourrait s'avérer un projet collectif significatif et heureux.

9.2 Le comité de résidents du Roseau réitère et renouvelle avec l'ensemble de ses collègues de comités de résidents et comité d'usagers la recommandation suivante :

*Que la direction du CIUSSS-MCQ réalise, une campagne de sensibilisation auprès du personnel de ses installations, sur les rôles et fonctions des comités des usagers et de résidents, et ce, afin de favoriser le partenariat entre les différents acteurs qui travaillent pour l'usager à offrir le meilleur service.*

Voir la recommandation et les moyens au Rapport annuel CU Arthabaska-et-de-l'Érable.

9.3 Nous renommons que les activités énumérées dans l'Annexe 2 ont représenté cinq-cent-soixante-quatre (564) heures de bénévolat des membres du comité et des personnes ressource bénévoles en 2021-2022. Ces activités correspondent à un investissement de 7,240.57 \$ qui a été octroyé par le comité des usagers AÉ. Les activités ont pu se déployer avec la participation soutenue de la gestion CHSLD du Roseau et les membres du personnel.

Un comité de résidents est un instrument de créativité aux mains des utilisateurs de service. Aussi souhaitons-nous que ceux – entourant les cent-treize (113) résidents - qui ont force et disponibilité puissent se joindre sans hésitation à des segments d'action du comité qui leur appartient.

Un comité de résidents est un miroir de la vie d'un milieu. Il est organique. Il peut se plier aux nouveaux enjeux dont notre communauté se saisira. Nous avons toutes les raisons de croire que le comité aura longue vie dans ses services.

---


**AUTRES INFORMATIONS** : Les membres du comité de résidents sont en posture de collaboration en continu et en ouverture à l'apprentissage (Les procédures, les règles de vie, les protocoles d'un milieu de vie sont toujours en amélioration. Ces points font l'objet de question de certains résidents et familles. Les membres du CR doivent être mis à niveau des informations pour assumer leur rôle. La GRS donne cette information lorsque requise.).

Être bénévole du CR du Roseau dans un travail commun avec la gestion en place est une source de satisfaction et de motivation. Voir Appendice 11.

A handwritten signature in blue ink, reading "Sylvie Garneau". The signature is fluid and cursive, with the first name "Sylvie" and the last name "Garneau" clearly distinguishable.

Sylvie Garneau, présidente CR du Roseau

## APPENDICE 1 PROFIL DES BÉNÉVOLES RECHERCHÉS



**PROFIL ET ATTENTES DU MEMBRE DU COMITÉ DE RÉSIDENTS**

**NOM DU BÉNÉVOLE:** \_\_\_\_\_  
**COORDONNÉES:** \_\_\_\_\_  
 Première expérience de bénévolat ?  oui  non

**Raisons qui amènent à faire du bénévolat**

Servir une cause: <input type="checkbox"/>	Utiliser les connaissances et/ou l'expérience: <input type="checkbox"/>
Exploration des forces personnelles: <input type="checkbox"/>	Amis qui font du bénévolat: <input type="checkbox"/>
Autres raisons (préciser): <input type="checkbox"/>	Obligations ou croyances religieuses: <input type="checkbox"/>

**Nature de l'engagement désiré**

Long terme ou régulier:  Engagement ponctuel ou occasionnel:

**Période de disponibilité**

<b>Mois de l'année:</b>	<b>Jours de la semaine:</b>	<b>Plage horaire:</b>
janvier <input type="checkbox"/> juillet <input type="checkbox"/>	dimanche <input type="checkbox"/>	avant-midi <input type="checkbox"/>
février <input type="checkbox"/> août <input type="checkbox"/>	lundi <input type="checkbox"/>	après-midi <input type="checkbox"/>
mars <input type="checkbox"/> septembre <input type="checkbox"/>	mardi <input type="checkbox"/>	soirée <input type="checkbox"/>
avril <input type="checkbox"/> octobre <input type="checkbox"/>	mercredi <input type="checkbox"/>	nuit <input type="checkbox"/>
mai <input type="checkbox"/> novembre <input type="checkbox"/>	jeudi <input type="checkbox"/>	de __h à __h <input type="checkbox"/>
juin <input type="checkbox"/> décembre <input type="checkbox"/>	vendredi <input type="checkbox"/>	et <input type="checkbox"/>
	samedi <input type="checkbox"/>	de __h à __h <input type="checkbox"/>

Autre information pertinente concernant la disponibilité : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Type de bénévolat désiré** (Plus d'une case peuvent être cochées)

Comités <input type="checkbox"/>	Travail manuel <input type="checkbox"/>
Tâches administratives <input type="checkbox"/>	Communication / Animation <input type="checkbox"/>
Implication dans des activités de loisir <input type="checkbox"/>	Implication dans des événements ponctuels <input type="checkbox"/>
Sollicitation <input type="checkbox"/>	Autres (préciser): <input type="checkbox"/>

**Profil de bénévole** (Plus d'une case peuvent être cochées)

Aime le travail d'équipe <input type="checkbox"/>	Leader – aime être en charge d'une équipe <input type="checkbox"/>
Porté sur les services directs aux personnes <input type="checkbox"/>	Bon communicateur, aime animer <input type="checkbox"/>
Aime le travail nécessitant des compétences spécifiques <input type="checkbox"/>	Aime le travail individuel <input type="checkbox"/>

Autre information pertinente concernant la personne : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**APPENDICE 2 : JEU « À LA DÉCOUVERTE DE MES DROITS »**

Jeu pour 18 à 103 ans

- Une liste des droits est remise à chaque participant pour le jeu
- Deux rangées de tables de participants incluant les résidents et les aidants proches avec les accompagnants professionnels et bénévoles
- Une boîte de 12 cartes avec des questions est remise à chaque équipe
- Une boîte de 12 cartes avec des réponses est remise à chaque équipe
- Une question est posée par l'équipe « Harmonie », la réponse est donnée par l'équipe « Sérénité » et ainsi de suite.
- Les cartes des deux jokers servent aux participants à poser des questions aux membres du comité de résidents
- Il y a 5 thématiques de questions parmi les 12 questions respectives aux équipes
- Une canne avec six questions ouvertes est remise à chacune des équipes. Une question ouverte s'intercale entre les questions des cartes.

Exemple d'une question : quel est le droit le mieux respecté sur votre étage?

- Un sablier peut être utilisé pour ajouter à la dynamique du jeu





**APPENDICE 3 : DEUX NAPPES AVEC CONCEPTION GRAPHIQUE  
THERMALISÉE POUR LES AGA, KIOSQUES, PORTES OUVERTES, ETC.**



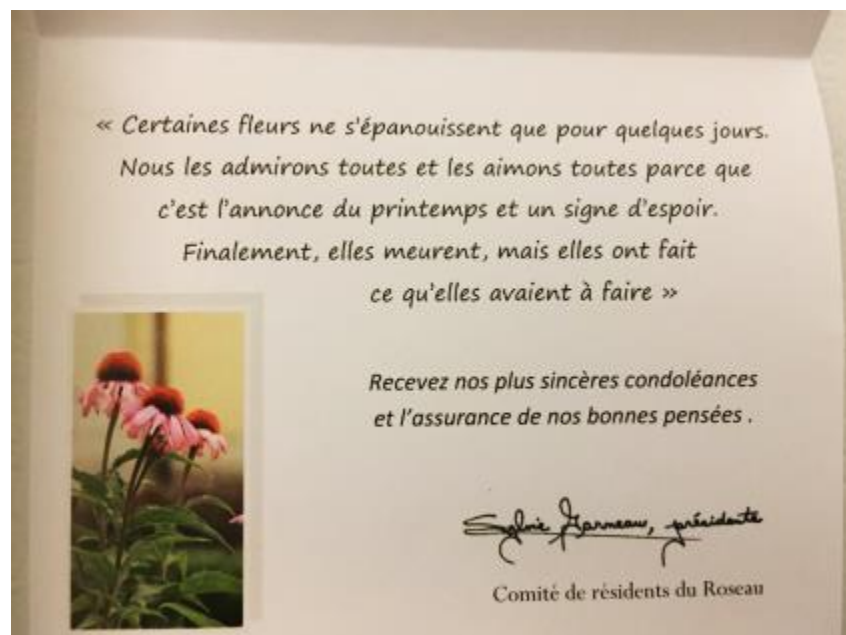
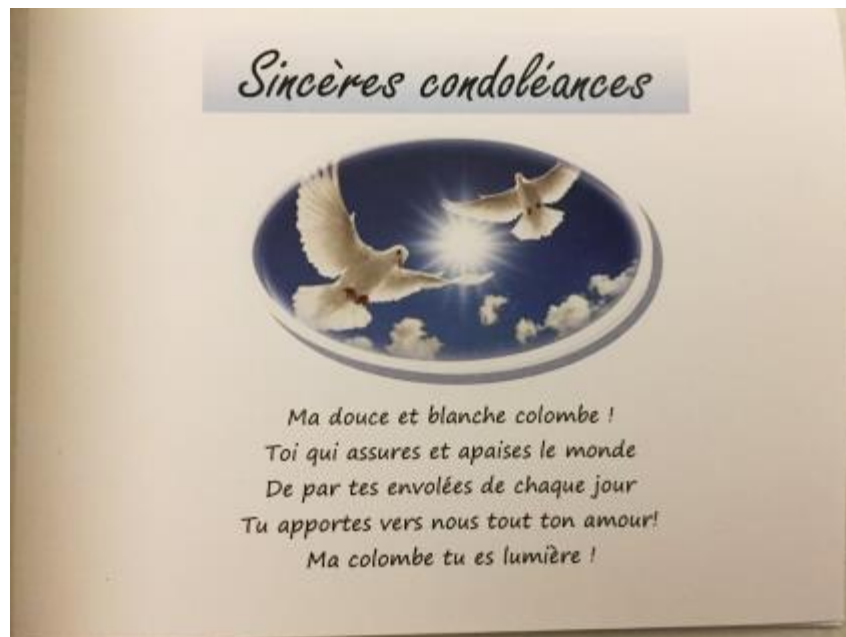
**APPENDICE 4 : PRODUIT « GOUTTE » À PLACER AUX PORTES D'ENTRÉE**



**APPENDICE 5 : PRODUIT « DRAPEAU WING » À PLACER AU STATIONNEMENT**



## APPENDICE 6 : CARTE DE CONDOLÉANCES



**APPENDICE 7 : CARTE DE CORRESPONDANCE**



**APPENDICE 8 : PRODUIT PROMOTIONNEL**

**MON HISTOIRE DE VIE**



**APPENDICE 9 : COMMUNIQUÉ MINISTÉRIEL**

## **5 M\$ pour améliorer l'environnement physique des CHSLD – La ministre Marguerite Blais donne du pouvoir aux comités des résidents en CHSLD**

**Montréal, le 23 février 2020**

Afin d'offrir aux résidents des milieux de vie qui se rapprochent davantage de ce qu'ils avaient à domicile, la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, annonce aujourd'hui l'octroi d'un financement de 5 M\$ qui permettra aux comités des résidents d'avoir un pouvoir décisionnel dans l'amélioration de l'environnement physique dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Les projets, qui seront proposés par les comités des résidents, viseront à améliorer l'environnement dans les installations de CHSLD publics et privés conventionnés, notamment par des achats d'ameublement, des changements à la décoration, comme des murales, ou des aménagements extérieurs.

En plus de restaurer l'espace physique, cette initiative permettra aussi d'améliorer la qualité de vie des résidents. En effet, il a été démontré que les résidents habitant dans un centre d'hébergement ressemblant davantage à un domicile en raison de la décoration, des meubles et des petits espaces communs montrent moins d'agitation verbale, d'anxiété et d'agressivité.

Le gouvernement actuel reconnaît que les comités des résidents et des usagers occupent une place privilégiée et connaissent bien les besoins et les attentes des résidents. Tel qu'il s'est engagé à le faire, le gouvernement opte pour une approche terrain afin d'embellir concrètement et rapidement l'espace des personnes hébergées dans les CHSLD.

**Citation :**

« Après avoir visité 100 CHSLD partout au Québec, je fais le constat qu'il est essentiel de mettre à contribution les comités des résidents et des usagers dans le choix des projets d'amélioration de l'environnement physique de leur lieu d'hébergement. Notre gouvernement souhaite que les résidents des CHSLD vivent dans un environnement chaleureux, accueillant et familial. »

*Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants*

**Faits saillants :**

Ce montant de 5 M\$ sera octroyé aux établissements concernés et réparti selon le nombre de lits dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée publics et privés conventionnés de leur territoire.

La recherche de solutions permettant l'amélioration ainsi que les choix des projets choisis se feront conjointement entre le comité des résidents et des usagers et les dirigeants de l'établissement.

Précisons que les travaux à réaliser, les équipements ou le mobilier à acquérir seront sous la responsabilité des établissements



## APPENDICE 10 : LE CALENDRIER DES RÉUNIONS

Vingt-et-une (21) sessions de travail avec comité de résidents (1<sup>er</sup> avril a-m 21- 15 avril - 16 avril - 18 avril - 23 avril - 26 avril - 29 avril - 20 mai - 8 juin - 9 juin - 27 août - 1<sup>er</sup> octobre - 18 octobre - 8 novembre - 11 novembre - 7 décembre p-m - 9 décembre - 14 janvier 22- 21 février p-m - 7 mars - 15 mars);

seize (16) sessions de travail avec sous-comité Hébergement ( 13 avril 21 - 19 avril - 10 mai - 13 mai - 25 mai - 1<sup>er</sup> juin - 10 juin - 5 juillet - 17 août - 16 septembre - 7 octobre - 2 décembre - 10 décembre - 6 janvier 22 - 3 février - 3 mars a-m);

dix-huit (18) sessions de travail avec GRS et chefs d'unité au besoin ( 27 avril - 28 avril - 12 mai - 28 mai - 2 juin - 16 juin - 22 juin - 14 juillet - 25 août - 30 août - 3 septembre - 22 septembre - 6 octobre - 25 octobre - 8 décembre - 9 février 22 - 8 mars - 22 mars);

trois (3) sessions de travail avec Maison des aînés: 7 avril 21- 14 avril - 21 avril;

cinq (5) sessions de travail avec professionnelles du SAPA: 22 avril 21 - 11 mai - 13 septembre - 16 mars 22 - 23 mars a-m;

une (1) session de travail avec professionnelles CIUSSS: 20 avril;

vingt-une (21) sessions de travail avec partenaires (Aidants proches 14 juin Fondation 31 août Travailleuse sociale 27 septembre Technicienne en loisirs 19 novembre - 10 janvier Service de recherche 8 octobre - 2 novembre et Virage 26 janvier - 2 février Éventuels bénévoles 14 octobre - 14 décembre soirée AREQ 21 octobre - 15 novembre - 22 novembre - 7 décembre a-m - 21 février a-m Technicienne loisirs DI TSA 24 février Orthophoniste dans le privé 24 février Éducatrice spécialisée TSA 3 mars soirée - 10 mars Personne ressource analyse organisationnelle 23 mars)

Roseau 29 avril + CUAÉ à la co-animation le 1<sup>er</sup> juin

Trente-trois (33) sessions de travail avec CUAÉ (Réunions de tout le comité ou en comité exécutif ou en sous-comités) (1<sup>er</sup> avril 21- 21 mai- 26 mai- 17 juin- 6 juillet- 8 juillet- 19 juillet - 13 août- 19 août- 8 septembre- 9 septembre - 10 septembre- 17 septembre- 23 septembre- 30 septembre- 13 octobre- 20 octobre- 28 octobre- 4 novembre- 25 novembre- 21 décembre- 6 janvier 22- 13 janvier- 27 janvier- 10 février- 16 février- 17 février- 4 mars- 11 mars- 24 mars p-m- 25 mars- 28 mars- 29 mars) / Ce segment de travail représente 220 heures de bénévolat.

À ces réunions s'ajoutent le traitement des communications individuelles avec des résidents et proches aidants ainsi que le traitement des messages courriels.

**APPENDICE 11 : LE COMITÉ EN ACTION**

De gauche à droite : Sylvie Garneau, présidente, Madeleine Moisan, trésorière, Lise Pelletier, personne ressource bénévole, à la caméra, Ginette Pariseau, personne ressource bénévole. Les membres Réal Bazin et Mario Robichaud se consacrant à d'autres tâches le jour de la prise de cette photo.

