

---

## Rapport d'activités 2022-2023

---

Comité  
des  
Résidents

**DU CENTRE DE SERVICE  
DU HAUT-SAINT-AURICE  
CIUSSS-MCQ**

**LE MIEUX ÊTRE  
DES RÉSIDENTS,  
AU CENTRE  
DE NOS  
PRÉOCCUPATIONS**

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Indiquer le nom et type d'établissement :

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

Indiquer le nom du comité des usagers :

Comité des Usagers du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice

Indiquer le nom du comité de résidents :

Comité des Résidents du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice

Adresse postale du comité : 885, Boul. Ducharme La Tuque Qc. G9X 3C1

Numéro de téléphone : 819-523-4581 poste 2018

Courriel du comité : Comite.Residents.HSM@ssss.gouv.qc.ca

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Présenter le rapport annuel d'activités, commenter sur les grands enjeux et les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Mesdames et Messieurs il me fait plaisir de vous soumettre le rapport d'activités 2022-2023 du Comité des Résidents du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice du CIUSSS-MCQ

L'année 2022-2023 aura encore été une année hors de l'ordinaire. En effet la pandémie de la Covid-19 nous a empêchés d'être présent comme nous l'étions les années antérieures. Nous n'avions pas ou très peu accès aux résidents en CHSLD. La situation c'est progressivement améliorée à partir de novembre. Également, Madame Audrey Duchesneau, gestionnaire responsable de site a repris son poste en mai 2022 et Madame Karine Brochu a été officiellement nommée, chef d'unité à l'hébergement et UCDG-URFI.

Les grands enjeux de l'année ont été : l'accès à nos bureaux ainsi qu'à nos résidents et leurs répondants. Le dossier de la câblodistribution qui n'est toujours pas réglé. L'installation du Wi-Fi dans le CHSLD également non réglé. Le dossier des balcons progresse, mais lentement. L'ingénierie préliminaire est en cours depuis l'automne 2021 avec comme objectif d'aller en appel d'offre ce printemps et de réaliser le projet à l'été 2023 ??? Pour le dossier de raccorder les ascenseurs 1 et 2 sur le réseau d'urgence; nous avons appris vers la fin février 2023 que la capacité des génératrices soutenant le réseau d'urgence n'a pas la capacité électrique suffisante. Ils sont à planifier l'ajout d'une cellule électrique dans la sous-station, cependant aucun échéancier des travaux ne nous a été fourni.

Encore une année qui nous a obligé à se réinventer. Une année quand même bien remplie comme vous pourrez le constater à la lecture de notre rapport d'activités.

Je profite de l'occasion pour remercier chaque membre du comité pour leur apport personnel et leur soutien indéfectible : Monsieur Jean Claveau, vice-président; Madame Gervaise Massicotte, secrétaire-trésorière; nos administrateurs Madame Monique Bélanger, Monsieur Pierre-Réjean Boivin, Monsieur Gilles Chabot et à titre posthume Monsieur Claude Richard.

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

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité de résidents au courant de l'année.

AVRIL : • 1 réunion régulière du comité des résidents;

- plusieurs heures de travail sur le rapport annuel;
- 1 rencontre des trésoriers avec Monsieur Legendre responsable des CU. et CR. pour les rapports financiers;
- CUCI : 1 rencontre du comité exécutif et 1 rencontre régulière;
- 1 réunion régulière du CU.

MAI : • CUCI : 2 rencontres du comité exécutif;  
• Travail sur sondage de satisfaction en CHSLD.

JUIN : • Rencontre de la nouvelle direction du Continuum SAPA à Trois-Rivières avec Monsieur Claveau;  
• CUCI : 2 rencontres du comité exécutif + 1 rencontre régulière + 1 AGA.

AOÛT : • CUCI : 2 rencontres du comité exécutif + 1 rencontre régulière.

SEPTEMBRE : • 1 Rencontre conjointe des exécutifs du CU et du CR pour préparer AGA;  
• 1 rencontre conjointe des 2 comités du CU et du CR pré AGA;  
• AGA conjointe du CU et du CR;  
• CUCI : 1 rencontre du comité exécutif + 1 rencontre régulière + 1 rencontre avec la nouvelle PDG du CIUSSS Madame Petitclerc + 1 rencontre avec le président du Collège des médecins.

OCTOBRE : • Congrès du RPCU à Rivière du Loup;  
• Monsieur Claveau a participé à l'inauguration du pavillon des résidents du CHSLD;  
• CUCI : 1 rencontre du comité exécutif + 1 rencontre régulière.

NOVEMBRE • 1 réunion régulière du CR;  
• Activité dans le cadre de la semaine provinciale des droits des usagers avec Mesdames Massicotte et Bélanger. Nous avons rencontré nos 67 résidents du CHSLD et leur avons offert une collation spéciale;  
• Nous avons fait prendre de nouvelles photos pour les mosaïques et calendriers;  
• CUCI : 1 rencontre du comité exécutif avec le service des communications du CIUSSS-MCQ;  
• 1 réunion régulière du CU.

DÉCEMBRE : • Nous avons mis à jour les mosaïques du comité des résidents dans nos tableaux d'affichages;  
• CUCI : 1 rencontre régulière.

JANVIER : • 1 réunion régulière du comité des Résidents;  
• Nous avons installé des calendriers dans toutes les chambres du CHSLD et à tous les postes de travail;  
• Monsieur Claveau et moi avons participé à une journée de formation organisée par le CUCI pour les 27 comités de résidents et les 13 comités d'usagers à Nicolet;  
• Participé avec les 27 présidents des comités de résidents à une rencontre avec la Direction du Continuum SAPA;  
• 1 rencontre de travail avec Monsieur Claveau pour commencer le transfert des dossiers;  
• 1 rencontre du comité organisationnel milieu de vie;  
• Rencontre d'une candidate potentielle comme bénévole.

- CUCI : 1 rencontre du comité exécutif + 1 rencontre régulière + 2 rencontres du comité du plan de communication;
- 1 réunion régulière du comité des Usagers;
- Avec la présidente du CU nous avons rencontré un nouveau bénévole pour le comité des usagers.

- FÉVRIER 2023 :
- 1 réunion régulière du comité des Résidents;
  - Rencontre avec le nouveau directeur adjoint secteur nord pour le Continuum SAPA M. Hubert Rivard;
  - 1 rencontre avec Madame Duchesneau GRS pour discuter différentes problématiques;
  - CUCI : 1 rencontre du comité exécutif + 1 rencontre régulière + 3 rencontres du comité du plan de communication;
  - 1 réunion régulière du comité des Usagers.

- MARS 2023 :
- Rencontre avec un responsable d'Agrément Canada dans le cadre de leurs visites des Centres d'hébergement pour discuter sur les relations du comité avec les gestionnaires, avec les résidents et avec les familles des résidents;
  - Rencontre avec Madame Loranger, conseillère cadre pour discuter d'un projet témoignage;
  - Plusieurs heures de travail sur comptabilité et rapport d'activités 2022-2023;
  - Avec Madame Bélanger, nous avons étiqueté 39 doudous pour les nouveaux résidents;
  - Distributions d'une partie des doudous et rencontre des nouveaux résidents et les familles;
  - CUCI : 1 rencontre du comité exécutif + 1 rencontre régulière + 1 rencontre dossier du secteur Parent.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres qui composent le comité de résidents, selon les informations demandées ci-dessous.  
Inscrire le prénom et nom de chaque membre.  
Cocher la case s'il s'agit d'un résident. Si non, préciser le type de membre dans la case suivante.  
Rôle : Sélectionner à partir de la liste déroulante.

Numéro	Prénom	Nom	Résident	Autres (préciser)	Rôle
1	Gérard	Desbiens	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Président
2	Jean	Claveau	<input type="checkbox"/>	Parent de résident	Vice-président
3	Gervaise	Massicotte	<input type="checkbox"/>	Bénévole	Secrétaire-trésorière
4	Monique	Bélanger	<input type="checkbox"/>	Bénévole	--
5	Pierre-Réjean	Boivin	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Gilles	Chabot	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Claude	Richard	<input checked="" type="checkbox"/>	Décédé en décembre	
8			<input type="checkbox"/>		

--

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité de résidents:	Prénom : Gérard	Nom : Desbiens
	No de téléphone : 819-523-7712 cell. 819-680-0898	Courriel : gdesbiens8@gmail.com
	Adresse postale : 437 rue Paquin La Tuque (Québec) G9X 1W8	
Responsable local de l'établissement du dossier du comité de résidents :	Prénom : Audrey	Nom : Duchesneau
	No de téléphone : 819-523-4581 P. 2431 cell. 819-521-9029	Courriel : Audrey.Duchesneau@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 885 Boul.Ducharme La Tuque,Qc. G9X 3C1	
Personne-ressource du comité de résidents, si applicable	Prénom : France	Nom : Filion
	No de téléphone : 819-523-2980	Courriel : francefilion@hotmail.com
	Adresse postale : 53,rue Louis-Hébert La Tuque (Québec) G9X 4A5	

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Décrire les actions prises en lien avec les trois (3) fonctions.

6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Distribution de matériel publicitaire et d'un nouveau dépliant expliquant le mandat et les fonctions du comité des résidents ainsi que les droits et obligations des résidents;

Distribution de calendriers avec la photo des membres du comité de résidents dans chaque chambre et bureau du Centre d'Hébergement;

Rencontre de chaque nouveau résident et remise d'une doudou identifié à leur nom et portant un droit des usagers brodés sur chaque doudou;

Mettre à jour la mosaïque du comité sur chacun de nos tableaux d'affichage;

Organiser des activités dans le cadre de la semaine des droits des usagers.

6.2.1. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

En participant à différents comités locaux ou régionaux tel que:

Milieu de vie Tactique & Opérationnel ; CUCI ; Proche-Aidance ; Table SAPA du RLS etc;

En discutant à chacune des rencontres du comité avec nos membres des points à améliorer et en intervenant directement auprès des gestionnaires;

En effectuant des visites ponctuelles au bureau du comité et en répondant aux messages vocaux laissés sur notre boîte vocal;

En diffusant l'information sur les activités de la Proche-aidance.

6.2.2. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

En participant à l'élaboration et la réalisation d'un sondage auprès des résidents et /ou des répondants du résident;

En assurant la mise en place et le suivi du plan correcteur;

En discutant avec les résidents et leurs répondants lors de nos visites au bureau du comité;

En étant à l'écoute des résidents et de leur famille.

6.3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

En l'accompagnant ou en le représentant auprès des gestionnaires de l'hébergement;

En représentant les résidents lors des séances publiques d'informations du conseil d'administration;

En participant à des différents comités locaux ou régionaux tel que:

(Milieu de vie ; Tactique & Opérationnel ; CUCI);

En ayant un délégué au sein du CUCI-MCQ.

7. TENUE DES RENCONTRES

Indiquer le nombre total de réunions que le comité de résidents a tenu durant l'année

Réunion régulière : 4	Réunion extraordinaire : 0
Assemblée générale : 1	Assemblée générale extraordinaire : 0
Réunion conjointe avec CU : 2	
TOTAL : 7 réunions par année	

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

Décrire les projets futurs que le comité de résidents compte déployer :

Recruter des nouveaux membres;

Suivre l'état d'avancement des dossiers problématiques tel que : la câblodistribution, la mise en place du projet de WI-FI, le projet des balcons et le projet de raccorder plus d'un ascenseur sur les génératrices d'urgence;

Augmenter la présence des membres du comité au centre d'hébergement;

Suivre des formations offertes par le RPCU.

## 9. CONCLUSION

Le président du comité de résidents effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

En raison de la pandémie la dernière année n'a pas été facile autant pour le comité que pour les résidents et leurs familles. Nous avons dû modifier nos façons de faire pour se réunir et pour répondre aux nombreuses attentes de nos résidents et des membres de leur famille.

L'année se termine avec des dossiers non réglés, mais qui ont quand même progressé malgré la pandémie.

En espérant que le retour à la normale se poursuive en cette nouvelle-année.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier du comité de résidents » et la joindre à cette annexe 2 « Rapport d'activités ».

Autres informations :

NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT \*

Les membres ont consacré 450 heures de bénévolat.

Enjeu prioritaire pour 2023-2024 :  
Recrutement de nouveaux bénévoles pour le comité;  
Formation des membres du comité des résidents;  
Amélioration des repas servis à nos résidents;  
Finaliser les projets de WI-FI ; des balcons et des ascenseurs.

Rapport d'activités complété par : France Fillion    Personne ressource

Signature du président du comité de résidents: Gérard Desbrosses Date : 04-04-2023