

---

**Rapport d'activités 2022-2023**  
Comité des usagers du  
Centre intégré universitaire du  
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal  
(CUCI CCSMTL)

---

18 juillet 2023

Québec 

## Table des matières

---

1. Informations relatives à l'établissement .....	3
2. Message de la présidente .....	4
3. Composition et portrait des membres du CUCI (EN DATE DU 31 MARS 2023).....	6
4. Coordonnées.....	7
5. Priorités et réalisations du CUCI de l'année écoulée .....	8
5.1. Suivi du plan d'action 2022-2023 .....	8
6. Bilan des activités des comités .....	10
Partie A. Principales activités du CUCI.....	10
Partie B. Principales réalisations des comités des usagers.....	12
6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations .....	13
6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.....	14
6.2 b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus .....	14
6.3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers .....	15
6.4. Accompagner et assister, sur demande, un usager ou une usagère dans toute démarche qu'il ou elle entreprend y compris lorsqu'il ou elle désire porter plainte .....	15
6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.....	16
7. Réunions ordinaires et assemblée annuelle d'information du CUCI .....	17
8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes .....	19
9. Plan d'action 2023-2024.....	19
10. Recommandations 2023-2024.....	20
11. Rapports financiers .....	21
12. Consolidation financière.....	22

### Annexes :

- 3A. Rapport financier
- 5. Rapports d'activités 2022-2023 des comités

## 1. Informations relatives à l'établissement

---

### Nom de l'établissement :

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

### Coordonnées du CUCI

1560, rue Sherbrooke Est  
Pavillon Mailloux, 1<sup>er</sup> étage, bureau M-1226-1  
Montréal (Québec) H2L 4M1  
Téléphone : 514 413-8777, poste 124127  
Courriel : [cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Nom des comités des usagers

1. Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire (CJM)
2. Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal (CRDITED)
3. Centre de réadaptation en dépendance de Montréal -Institut universitaire (CRDM)
4. Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau (CRLB)
5. Comité des usagers de Jeanne-Mance (JM)
6. Comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun (SOV)
7. Hôpital chinois de Montréal (HCM)
8. Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM)
9. Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar (CRDPRD)
10. Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)

### Notes :

- Le genre masculin utilisé dans ce document désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.
- CU : Comité des usagers
- CR : Comité de résidents

## 2. Message de la présidente

---

Tel que vous pourrez le constater à la lecture des rapports d'activité que nous avons joints au nôtre, les comités ont assumé pleinement leurs responsabilités en 2022-2023. Cependant, le retard du comité des usagers de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM) à nous remettre son rapport illustre les difficultés qu'il éprouve à fonctionner depuis le départ de sa personne-ressource.

Les comités ont pu compter sur le soutien du CUCI, notamment par l'intervention régulière de la personne-ressource auprès de deux comités des usagers, le recrutement de nouveaux membres, le financement de certains de leurs projets et autres interventions.

Le CUCI a entre autres obtenu de la direction SAPA-hébergement un allègement des mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI), particulièrement la mesure d'isolement lors des différentes vagues pandémiques. Ces mesures ont été dénoncées, car elles pouvaient provoquer chez les résidents des préjudices psychologiques, physiques ou sociaux. En collaboration avec le comité des usagers de Jeanne-Mance, il a d'ailleurs obtenu de la DQÉPÉ la mise en place d'une démarche de réflexion éthique qui vise à considérer la possibilité de moduler l'application des mesures de prévention de contrôle des infections (PCI) dans les centres d'hébergement afin de tenir compte à la fois des besoins individuels et de l'autonomie décisionnelle des personnes que l'on souhaite protéger.

Le soutien du CUCI et du service des communications a permis au comité Raymond-Dewar de diffuser sur les écrans numériques des installations du CIUSSS les capsules d'information sur les droits des usagers en langue des signes québécoise.

Le CUCI est également intervenu auprès de la ministre responsable des Aînés et du ministre de la Santé et des Services sociaux pour obtenir un rehaussement du budget du comité des usagers Jeanne-Mance à égalité avec celui du comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun. Nous attendons leur réponse avec impatience.

Par ailleurs, plusieurs membres ont souligné leur frustration quant aux lenteurs à obtenir de certains gestionnaires des réponses à leurs demandes à cause semble-t-il de la pénurie de main-d'œuvre. C'est ainsi que dans certains cas l'expression : « Nous manquons de personnel » a remplacé : « C'est à cause de la COVID. » Pourtant, plusieurs améliorations auraient pu être apportées par le personnel en place.

Les membres du CUCI sont également très inquiets des effets qu'auraient sur les usagers et les résidents le projet de loi du ministre de la Santé et des Services sociaux qui entraînerait la disparition d'une centaine de comités des usagers sans que les comités des résidents aient beaucoup de difficulté à fonctionner. C'est pourquoi nous aimerions pouvoir compter sur la direction du CIUSSS pour faire part de nos inquiétudes à M. Dubé.

Enfin, je ne voudrais pas oublier de remercier les gestionnaires et membres du personnel qui ont su tenir compte de nos avis et nous aider à réaliser nos projets.

Un gros merci également aux membres du CUCI de même qu'à ceux des comités des usagers et de résidents pour la qualité de leur engagement, leur générosité et leur résilience. Un merci chaleureux à ceux et celles qui me soutiennent quotidiennement, Carole Lauzière, la répondante du CIUSSS auprès des comités sans que plusieurs projets n'auraient pas abouti, Sylvie Dionne, notre personne-ressource, de même qu'aux membres de l'exécutif du CUCI : Monique Labelle, Monika Throner et Maryse Lucbert qui m'éclairent et me guident généreusement.



Nicole René  
Présidente du CUCI

### 3. Composition et portrait des membres du CUCI (EN DATE DU 31 MARS 2023)

Le CUCI est composé de quinze (15) membres : dix (10) représentants de comités des usagers (CU) et cinq (5) représentants de comités de résidents (CR). Huit (8) d'entre eux œuvrent auprès de la clientèle SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées).

Nom	Collège	Rôles
Nicole RENÉ	CU IUGM	- <b>Présidente</b> du CUCI. Présidente du CU de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal. Membre désignée par le CUCI au conseil d'administration
Monique LABELLE	CR CHSLD	- <b>Vice-présidente</b> du CUCI. Vice-présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun. Présidente du CR du CHSLD Des Seigneurs
Maryse LUCBERT	CU JM	- <b>Secrétaire</b> du CUCI. Trésorière du CU de Jeanne-Mance. Présidente du CR du CHSLD Jean-De La Lande
Monika THRONER	CU CRLB	- <b>Trésorière</b> du CUCI. Présidente du CU du Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau
Rezhwan BRZOO	CU CJM	-Trésorière du CU du Centre jeunesse de Montréal
Bianca-F. CARDUCCI	CU CRDM	-Présidente du CU du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal
Terry CHOW	CU HCM	-Président du CU de l'Hôpital chinois de Montréal
Yvon FONTAINE	CR CHSLD	-Président du CR Saint-Henri. Membre du CU du Sud-Ouest-Verdun
Francine HÉBERT	CR CHSLD	-Membre du CR Pavillon Alfred-desRochers (PAD)
Ramy K. LOUIS	CU CRDITED	-Vice-président du CU du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
Janet PARENTO	CU SOV	-Présidente du CU du Sud-Ouest-Verdun
Natacha PIQUETTE	CR CHSLD	-Membre du CUCI représentant les résidents vivant avec une déficience motrice. Membre du CR du CHSLD Paul-Émile-Léger
Nicolas STERESCO	CU IRGLM	-Président du CU Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
Jean TALBOT	CU CRDPRD	-Membre du CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar
Aurélie	CR CJM	-Membre du CUCI depuis le 13 décembre 2022

#### 4. Coordonnées

---

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente	Nicole René	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 <sup>er</sup> étage Bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777, p. 124127
Répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et des comités de résidents	Carole Lauzière, conseillère à la qualité, direction adjointe qualité risques et éthique (DAQRÉ)	155, boul. St-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 805-9433
Personne-ressource	Sylvie Dionne, depuis le 19 septembre 2022	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 <sup>er</sup> étage, Bureau M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 514 413-8777, p. 124127

## 5. Priorités et réalisations du CUCI de l'année écoulée

---

Voici le sommaire des réalisations du CUCI en lien avec le plan d'action adopté en mai 2022 par ses membres. D'autres informations sur ces réalisations sont à la section 6, Bilan des activités.

### 5.1. Suivi du plan d'action 2022-2023

Objectifs	Réalizations
<b>Représentation</b>	
1 - Poursuivre les activités de représentation auprès des différentes instances.	Le CUCI a maintenu ses liens de collaboration avec la direction adjointe qualité, risques et éthique (DAQRÉ) ce qui favorise les échanges avec les différentes instances de l'établissement. Compte tenu que plus de 50 % des membres œuvrent auprès des usagers du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), le CUCI a tenu avec la direction SAPA plusieurs rencontres sur des sujets spécifiques auxquelles ont été invités les membres du CUCI intéressés par ces questions.
<b>Coordination</b>	
2 - Soutenir les comités dans leur campagne de recrutement des membres	Le CUCI continue à soutenir les démarches favorisant le recrutement des membres



	Objectifs	Réalizations
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir le soutien au fonctionnement des comités des usagers et de résidents, spécialement le CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar.</li> </ul>	<p>La personne-ressource du CUCI a apporté son soutien notamment dans l'organisation des réunions du comité, le suivi des dossiers prioritaires, la rédaction du rapport d'activités et la réalisation d'une vidéo qui a pour but d'obtenir la collaboration des intervenants dans le recrutement des membres.</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser sur les écrans dynamiques du CIUSSS de l'information relative à la défense des droits avec interprétation en langue des signes.</li> </ul>	<p>La personne-ressource du CUCI a aidé le CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar à diffuser de l'information sur les 12 droits des usagers en langue des signes québécoise (LSQ).</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une évaluation qualitative de l'expérience des résidents dans les activités de loisirs en CHSLD</li> </ul>	<p>Le projet a été présenté au service des loisirs et à la direction SAPA-Hébergement en juin.</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harmoniser les codes d'éthique et de conduite de tous les comités avec ceux du CUCI.</li> </ul>	<p>Projet entamé l'année dernière où cinq (5) comités ont adopté un nouveau code d'éthique et de conduite inspiré de celui du CUCI. Le projet se poursuivra dans le courant de l'année prochaine.</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir financièrement la réalisation de projets réalisés par les comités grâce à la mise en commun des surplus budgétaires.</li> </ul>	<p>Les comités ayant été autorisés à conserver leurs surplus pour une 2<sup>ième</sup> année consécutive, le CUCI a contribué au financement des 3 projets spéciaux qui lui ont été soumis pour un montant total de 5 755 \$.</p> <p>Pour plus de détails, voir la section 6 Partie A. sous la rubrique Coordination, <i>Projets spéciaux</i>.</p>

## 6. Bilan des activités des comités

---

### Partie A. Principales activités du CUCI

Ci-après, de manière plus précise, les activités du CUCI pour les fonctions de représentation, coordination et harmonisation.

#### Représentation

##### Conseil d'administration

Tel annoncé, le mandat de 3 ans de Mme Throner, trésorière du CUCI, comme membre du conseil d'administration du CIUSS a été prolongé jusqu'à l'automne 2022 en raison de la pandémie. En novembre 2022, Mme Nicole René, présidente du CUCI, a été élue membre du conseil d'administration du CIUSSS par les membres du CUCI.

Aussi, chaque année, la présidente du CUCI dépose et présente son rapport d'activités consolidé au conseil d'administration.

##### Rencontres de suivi avec la direction adjointe Qualité, Risques et Éthique (DAQRÉ)

Des rencontres statutaires ont eu lieu entre Mme Nicole René, présidente du CUCI, Mme Emmanuelle Carrier, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, Mme Virginie Allard, directrice adjointe qualité et gestion des risques (intérim) et Mme Dominique Allaire, conseillère cadre au partenariat et à l'expérience usager. Mme Carole Lauzière, répondante de l'établissement auprès des comités, y assiste pour assurer notamment la liaison entre le CUCI et les différents gestionnaires.

Du 5 avril 2022 au 9 mars 2023, il y a eu 8 réunions statutaires. L'objectif de ces rencontres consiste à:

- Faire un suivi des dossiers relatifs à la qualité des soins et des services qui incombent spécifiquement au CUCI et à la DAQRÉ (exemple: les recommandations du CUCI soumises au conseil d'administration).
- Cibler les activités de collaboration CUCI-DAQRÉ-CIUSSS (exemple: formations, élaboration de documents, sondage CIUSSS-CUCI, participation du CUCI à des comités).
- Partager de l'information concernant les diverses activités, les différents projets du CUCI, de la DAQRÉ et des directions du CIUSSS.

Ces liens avec la DAQRÉ et la DQÉPÉ facilitent aussi le contact avec les différentes instances de l'établissement. Ci-dessous, quelques autres directions avec lesquelles le CUCI a échangé.

Plusieurs gestionnaires sont venus rencontrer les membres du CUCI lors de leurs réunions ordinaires, pour les consulter et leur donner de l'information. ( voir section 7.1. Réunions ordinaires et assemblée annuelle d'information du CUCI).

- Direction générale et direction générale adjointe
- Direction adjointe, continuum de services de réadaptation en milieux de vie substitués
- Direction des services multidisciplinaires
- Direction SAPA – Soutien à domicile, ressources intermédiaires et continuum SAPA
- Direction SAPA – Hébergement
- Direction santé mentale et dépendance
- Direction des services techniques
- Service de bénévolat, programme SAPA
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Service qualité et gestion des risques
- Service des communications et du marketing
- Service alimentaire, programme SAPA

#### **Participation des membres à des groupes de discussion et de consultation du CIUSSS :**

- Guide d'accueil pour les nouveaux résidents admis en CHSLD
- Politique équité, diversité et inclusion
- SAPA-Hébergement: Consultation sur les loisirs et moments de plaisirs
- SAPA-Hébergement: Consultation sur les services d'alimentation

#### **Participation de la présidente du CUCI aux travaux des comités suivants :**

- Comité tactique BEPUP (Bureau de l'engagement et du partenariat avec les usagers et leurs proches)
- Comité de gouvernance des pratiques cliniques
- Comité de développement des pratiques interprofessionnelles
- Accueil des populations vulnérables à l'urgence de l'Hôpital Notre-Dame
- Table de concertation des présidents de CUCI, pilotée par le RPCU
- Rencontres biannuelles visant l'élaboration et l'évaluation du plan d'action annuel de la direction SAPA-Hébergement avec les partenaires (présidente du CUCI, direction des soins infirmiers, direction des services multi, direction des services professionnels, service de prévention et contrôle des infections)

## **Coordination**

**Recrutement de nouveaux membres.** Le CUCI continue à soutenir les démarches favorisant le recrutement des membres.

En collaboration avec les partenaires du milieu, le CUCI a notamment organisé des kiosques d'information au Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar ainsi qu'au Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau afin de recruter de nouveaux membres. Au total, 6 membres ont été recrutés dont 4 étaient encore actifs au mois de mars, fin de l'année.

**Projets spéciaux.** Ces projets visent principalement à renseigner les usagers sur leurs droits ou à évaluer la satisfaction des usagers. Le CUCI a soutenu financièrement la réalisation des projets suivants:

- Traduction dépliant (1000u) - Projet CU CJM.....	822 \$
- Écharpes promo. (200u) - Projet CU CRDM.....	2 150 \$
- Balles antistress (810u) - Projet CU CRDM.....	2 783 \$

*Montant total des projets des comités financés par le CUCI:* 5 755 \$

**Reddition de comptes des comités.** Le CUCI coordonne la reddition de compte des comités et la production du rapport d'activités annuel consolidé. Dans son rapport, il fait état des principales réalisations des comités relatives à leur mandat, leurs enjeux et présente les recommandations communes au conseil d'administration. Vous trouverez en annexe les rapports d'activités des comités des usagers et comités de résidents de l'établissement ainsi que leurs enjeux et recommandations spécifiques.

## Harmonisation

**Programme d'identification visuelle.** La personne-ressource du CUCI fait la liaison entre les comités des usagers et le service des communications et du marketing en ce qui a trait au programme d'identification visuelle et la mise en commun des outils promotionnels.

## Partie B. Principales réalisations des comités des usagers

En premier lieu, soulignons l'apport des membres des comités qui informent, répondent aux questions des usagers et usagères, font des suivis auprès des gestionnaires, accompagnent ceux et celles qui souhaitent porter plainte et participent à des réunions et séances de formation pour optimiser leurs interventions. Ce travail représente beaucoup de dévouement et de persévérance. Dans le secteur du Sud-Ouest-Verdun, le comité des usagers a comptabilisé 1 788 heures de bénévolat (pour les présidents seulement) ; au comité des usagers du CRDITED, 1 400 heures ; au comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal, 980 heures ; et au comité

des usagers de l'Hôpital chinois de Montréal, 300 heures. Il faudrait ajouter assurément les milliers d'heures de bénévolat non comptabilisées des autres membres et des autres comités.

Voici ci-après un survol de leurs réalisations au sein des comités. Nous vous invitons également à lire les rapports d'activités respectifs des comités que vous trouverez à l'annexe 5 du présent document.

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

Cette année, des milliers de calendriers sur les douze droits ont été distribués auprès des résidents de tous les CHSLD de notre établissement, des kiosques d'information ont été tenus par plusieurs comités et des rencontres plus personnalisées ont eu lieu auprès des usagers. Lors de ces rencontres, d'autres outils promotionnels tels que des dépliants sur les droits ont été distribués ainsi que les coordonnées respectives des comités, information que l'on retrouve également sur les pochettes d'accueil remises aux nouveaux résidents des CHSLD du secteur Jeanne-Mance. En plus de ces publications, les comités ont diffusé de l'information sur les droits des usagers, résidents et sur leur milieu de vie, entre autres par les infolettres et le bulletin Caltapa du comité des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

D'autre part, la population peut accéder à de l'information sur les droits des usagers en naviguant sur les sites Internet et pages Facebook suivants :

- [Comité des usagers | CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca),
- [Comité des usagers du Centre de jeunesse de Montréal | CUCJM](#) ,
- [Comité des usagers du CRDITED de Montréal | Facebook](#) ,
- [IUGM Comité des usagers | Montreal QC | Facebook](#),
- [Comité des usagers et des usagères de Jeanne-Mance | Montreal QC | Facebook](#).

Chaque comité a organisé également son assemblée générale annuelle au cours de laquelle il a présenté son bilan d'activités aux usagers et résidents dont il défend les droits.

Enfin, soulignons la réalisation du projet initié par le comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar, en collaboration avec le CUCI et l'établissement, pour la diffusion des droits des usagers sur les écrans du CCSMTL accompagnés de l'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ). Félicitations !

## 6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

*« Les Comités doivent être vigilants et porter à l'attention de l'établissement les situations à corriger afin d'améliorer les conditions de vie des usagers »  
(MSSS, Cadre de référence 2018 : 8)*

Les comités des usagers et les comités de résidents ont fait part aux responsables concernés de situations qu'ils considèrent problématiques. À cet effet, les gestionnaires de site ou autres responsables sont invités à leurs réunions et plusieurs suivis sont réalisés. De même, les membres des comités ont participé à plusieurs rencontres spécifiques avec l'établissement. Qu'il suffise de mentionner pour les programmes :

- Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA): l'aide aux repas et les menus, les soins dentaires, les personnes esseulées, les loisirs et les espaces de vie ;
- Santé mentale et dépendance : l'accueil des populations vulnérables ;
- Jeunesse : l'attitude de l'intervenant ou de l'intervenante, l'apport équitable des parents dans les dossiers et les produits d'hygiène adaptés pour les jeunes ;
- Déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement : les portes tournantes, les services socio-professionnels et le plan d'intervention ;
- Déficience physique (sensorielle, langage, auditive et motrice) : l'orthophonie pour les enfants et l'offre de service au centre de conditionnement adapté Viomax.

Les comités ont exprimé à plusieurs reprises leurs préoccupations concernant l'impact néfaste des mesures sanitaires adoptées au cours de la COVID : le comité des usagers de Jeanne-Mance l'a exprimé ainsi : « impacts excessivement néfastes des consignes sanitaires sur la santé mentale et physique des résidents des CHSLD »<sup>1</sup>. Il y a eu, par ailleurs, la mise en place d'une « réflexion éthique avec le CCSMTL afin d'éviter que de telles mesures aussi restrictives ne se reproduisent advenant un nouvel événement de la sorte »<sup>2</sup>. De plus, plusieurs comités ont souligné la disponibilité des dirigeants pour améliorer le milieu de vie ainsi que le Programme « De tout cœur avec vous », un bon coup de l'établissement.

Enfin, soulignons le travail du comité des usagers qui défend les droits des personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle ou le spectre de l'autisme (CRDITED). Il a entre autres contribué au développement d'un cartable des usagers pour contrer les « difficultés qu'ils éprouvent à comprendre le réseau de la santé et des services sociaux, l'offre de services, les lois qui les touchent et leurs droits comme usagers »<sup>3</sup>

## 6.2 b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Les comités œuvrant dans les CHSLD ont « participé à l'amélioration du sondage SAPA en ajoutant des questions sur les loisirs [en hébergement] »<sup>4</sup>. De plus, dans le cadre du comité d'amélioration continue de chaque CHSLD, ils ont participé à l'analyse des résultats du sondage

---

<sup>1</sup>Rapport d'activités du comité des usagers de Jeanne-Mance 2022-2023, page 6.

<sup>2</sup> Id.

<sup>3</sup> Rapport d'activités du comité des usagers du CRDITED 2022-2023, page 3.

<sup>4</sup> Rapport d'activités du comité des usagers de l'IUGM 2022-2023, page 11.

annuel et à l'élaboration du plan d'action local pour l'amélioration des services. Dans le secteur du Sud-Ouest-Verdun, le comité a également effectué « le suivi des résultats des sondages [réalisés] par la firme Médaillon Groupe Conseils auprès de la direction »<sup>5</sup>. Dans le secteur Jeanne-Mance, le comité a réalisé trois sondages qualitatifs, en mandatant des étudiants à la maîtrise, « sur les effets de la pandémie et des mesures sanitaires sur les résidents en CHSLD ; les activités de la période des Fêtes ainsi que sur l'appréciation des milieux de vie en CHSLD »<sup>6</sup>. Le comité des usagers du CRDITED a « collaboré [avec la direction DI-TSA] à l'élaboration des questions posées aux personnes »<sup>7</sup>.

Au Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (CRDM), de nombreuses séances d'observation ont été réalisées à l'accueil de la salle d'urgence de l'hôpital Notre-Dame. Le CRDM a aussi participé à la validation finale du questionnaire d'un sondage orchestré par le CCSMTL. Enfin, au Centre jeunesse de Montréal (CJM), le comité a participé à deux séances Écoute/Lecture d'amélioration continue. Par ailleurs, le CJM est en attente des résultats du sondage CUCI-CIUSSS administré par la firme Bip Sondages auprès de sa clientèle.

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

En plus des activités énumérées précédemment, les comités participent, selon leur mission respective, à des activités de formation ou d'information organisées par des associations contribuant à la défense des droits des usagers notamment :

- [Regroupement provincial des comités des usagers \(RPCU\)](#) ;
- [Conseil pour la protection des malades \(CPM\)](#) ;
- [Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec](#) ;
- [Association québécoise des traumatisés crâniens \(AQTC\)](#) ;
- [Coalition des amputés du Canada \(ACC\)](#) ;
- [Moelle épinière et motricité Québec \(Mémo Québec\)](#) ;
- [Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle \(CRADI\)](#) ;
- [ALTERGO](#) ;
- [Société québécoise pour la déficience intellectuelle \(SQDI\)](#) ;
- [Association québécoise des comités des usagers en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme \(AQCUDITSA\)](#).

### 6.4. Accompagner et assister, sur demande, un usager ou une usagère dans toute démarche qu'il ou elle entreprend y compris lorsqu'il ou elle désire porter plainte

Cette fonction est sous la responsabilité exclusive des comités des usagers. Au besoin, les comités de résidents réfèrent les situations problématiques au comité des usagers. Vous trouverez plus de détails sur les motifs d'accompagnement dans leurs rapports respectifs.

---

<sup>5</sup> Rapport d'activités du comité des usagers du SOV 2022-2023, page 8.

<sup>6</sup> Rapport d'activités du comité des usagers de Jeanne-Mance 2022-2023, page 13.

<sup>7</sup> Rapport d'activités du comité des usagers du SOV 2022-2023, page 7.

Nous avons eu 383 rencontres d'accompagnement de parents et de jeunes, par les personnes-ressources, au comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CJM) et 312 rencontres d'accompagnement, par la personne-ressource, du comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED). Les autres comités ont eux aussi fourni de l'assistance ou de l'accompagnement aux personnes qui voulaient porter plainte, mais nous ne pouvons les quantifier. Dans ces comités, ce sont les présidents, les personnes-ressources ou les membres qui en assurent le suivi.

### 6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Il y a vingt-deux (22) comités de résidents au sein du CIUSSS : sept (7) comités de résidents reliés au secteur jeunesse et quinze (15) comités de résidents reliés au Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Voici la liste des comités de résidents ainsi que le soutien offert.

#### ➤ Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CJM) :

<b>Comité de résidents</b> (Jeunesse)
Mont Saint-Antoine / Le Carrefour
Des foyers de groupe
Dominique-Savio-Mainbourg
Rose-Virginie Pelletier
Cité des Prairies en protection de la jeunesse et garde ouverte
Cité des Prairies en jeunes contrevenants
Enfance et Services spécialisés

Le comité des usagers (CU) du Centre jeunesse de Montréal s'assure que tous les comités de résidents soient représentés au sein du CU. De plus, «[...] les personnes-ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Les comités de résidents se trouvent donc gérés tant au niveau de l'animation que du budget par les personnes-ressources du comité des usagers ». (Rapport d'activités du CU du CJM 2022-2023, page 23)

#### ➤ Comité des usagers de Jeanne-Mance (JM) :

<b>Comité de résidents</b> (CHSLD)
Armand-Lavergne
Bruchési
Émilie-Gamelin
Ernest-Routhier
Jean-De La Lande
Manoir-De-d'Âge-d'Or
Paul-Émile-Léger

Le président et les personnes-ressources du comité des usagers (CU) assistent les membres des sept comités de résidents en ce qui a trait à l'animation des réunions, la rédaction des ordres du jour et des comptes-rendus ainsi qu'à l'organisation des autres activités de fonctionnement. Les budgets des comités de résidents sont gérés par le CU.



➤ **Comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun (SOV) :**

<b>Comité de résidents</b> (CHSLD)
Champlain
Des Seigneurs
Louis-Riel
Manoir de Verdun
Réal-Morel
Saint-Henri
Yvon-Brunet

Le comité des usagers et les comités de résidents partagent les services d'une personne-ressource à raison de deux jours par semaine. Celle-ci est responsable principalement de la rédaction des procès-verbaux des réunions. Les comités de résidents gèrent leur budget de manière autonome. Le comité des usagers leur accorde un budget additionnel en fonction du nombre de lits dans leur installation.

➤ **Comité des usagers de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM)**

**Comité de résidents** (CHSLD)  
Pavillon Alfred-DesRochers (PAD)

« La présidente du comité de résidents est membre du comité des usagers et les deux (2) comités ont réalisé de concert la publication du calendrier rappelant les douze (12) droits des usagers et la distribution de sacs promotionnels dédiés aux résidents et usagers».

## 7. Réunions ordinaires et assemblée annuelle d'information du CUCI

---

Le CUCI a tenu huit (8) réunions ordinaires et une assemblée générale d'information. Lors des réunions ordinaires, le CUCI procède notamment à un tour de table pour entendre les préoccupations des membres. De plus, plusieurs réunions de l'exécutif eurent lieu. Toutes les réunions se sont tenues par vidéoconférence dont deux (2) en mode hybride, soit en vidéoconférence et en présentiel (au choix du membre). L'assemblée générale d'information à laquelle une trentaine de personnes ont assisté s'est tenue en vidéoconférence.

De nouveau cette année, le CUCI a modifié certaines règles de fonctionnement afin de permettre à plus de personnes d'assister à des présentations lors des réunions ordinaires du CUCI. Ci-dessous, la liste des présentations réalisées auprès des membres du CUCI lors des réunions ordinaires du CUCI.

Date	Titre de la présentation	Par
26 avr. 2022	- Situation des services alimentaires dans les CHSLD	- Annie Marquez, coordonnatrice des services alimentaires
13 sept. 2022	- « De tout cœur avec vous »	- Catherine Odermatt et Johanne Souia Oanda, psychologues-conseil, DQÉPÉ
25 oct. 2022 (AGA)	- Bilan et projets du CIUSSS	- Vincent Lehouiller, président-directeur général - Jacques Couillard, président-directeur général adjoint
	- Rapport d'activités 2021-2022 du CUCI	- Nicole René, présidente du CUCI
	- Suivi des recommandations 2022 du CUCI soumises au CA	- Virginie Allard, directrice adj. qualité et gestion des risques (intérim)
22 nov. 2022	- Rapport annuel 2021-2022 du bureau du commissaire aux plaintes et dossier d'intervention	- Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services - Dereck Dumont, stagiaire en droit du bureau de Mme Roy
	- Recension des activités de partenariat	- Dominique Allaire, conseillère cadre partenariat et évaluation expérience usager
13 déc. 2022	- Situation des services alimentaires dans les - CHSLD	- Annie Marquez, coordonnatrice des services alimentaires
	- Dossier proche-aidance	- Marie-Pier Laberge, coordonnatrice spécialisée en proche-aidance
24 janv. 2023	- 2 <sup>e</sup> suivi des recommandations 2022 du CUCI soumises au CA	- Carole Lauzière, répondante du CCSMTL auprès du CUCI, des CU et CR
	- Sondage expérience des usagers 2022 Agrément Canada – cycle 1	- Virginie Allard, directrice adj. qualité et gestion des risques (intérim)

21 mars 2023	- <i>Projet</i> - Loisirs en CHSLD : utiliser des méthodes qualitatives pour évaluer l'expérience des usagers	- Noémie Lemay, stagiaire en travail social DQEPE
-----------------	--	--

Des membres de comités ont également participé à d'autres réunions portant sur des enjeux particuliers avec la direction SAPA-Hébergement.

## 8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

---

En novembre 2022, Mme Céline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, accompagnée de M. Dereck Dumont, stagiaire en droit du Bureau de Mme Roy, ont présenté aux membres leur rapport annuel.

Les échanges entre les membres et la commissaire ont permis de constater la nécessité pour les deux parties de travailler en commun à la diffusion de l'information sur les mécanismes de plainte afin de joindre le plus d'utilisateurs possible.

## 9. Plan d'action 2023-2024

---

### Objectifs :

- 1- Poursuivre les activités de représentation auprès des différentes instances.
- 2- Soutenir les comités dans leur campagne de recrutement de membres.
- 3- Maintenir le soutien au fonctionnement des comités des usagers et de résidents spécialement le CU du Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar.
- 4- Harmoniser les codes d'éthique et de conduite de tous les comités avec ceux du CUCI.
- 5- Soutenir financièrement la réalisation de projets réalisés par les comités grâce à la mise en commun des surplus budgétaires

## 10. Recommandations 2023-2024

---

- 1- Nous recommandons que l'établissement transmette au Ministère de la Santé nos préoccupations relatives à la survie de tous les comités des usagers et de résidents et à leur financement équitable afin qu'ils puissent continuer à défendre les droits de tous les usagers du CCSMTL.
- 2- Nous recommandons que l'établissement intensifie ses campagnes de recrutement du personnel et élabore des mécanismes de rétention pour améliorer la qualité des soins et services offerts aux usagers et résidents.
- 3- Nous recommandons que l'établissement intensifie ses campagnes de recrutement des bénévoles et élabore des mécanismes de rétention.
- 4- Nous recommandons que l'établissement poursuive ses efforts pour contrer la maltraitance dans ses installations.
- 5- Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)
  - 5.1 Nous recommandons, advenant une situation similaire à la dernière pandémie, d'appliquer des consignes sanitaires en considérant non seulement la protection physique des résidents, mais aussi la sauvegarde de leur autonomie décisionnelle, de leur liberté de mouvement et de leur santé psychologique.
  - 5.2 Nous recommandons que la direction s'assure que les résidents qui ont besoin de l'aide d'une tierce personne pour s'alimenter reçoivent tout le soutien nécessaire lors des repas.
  - 5.3 Nous recommandons que le service des loisirs offre des activités tous les jours de la semaine.
  - 5.4 Nous recommandons de promouvoir le recrutement des employés qui peuvent parler la langue des résidents de l'Hôpital chinois de Montréal.
  - 5.5 Nous recommandons de relocaliser le Centre de jour du CHSLD Alfred-DesRochers dans un autre site afin de résoudre le manque chronique d'espace qui empêche les résidents de bénéficier d'un véritable milieu de vie.
- 6- Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire
  - 6.1 Nous recommandons aux deux directions, soit le Programme jeunesse et la Protection de la jeunesse, de finaliser les travaux relatifs à la validation par les parents des informations contenues dans les rapports avant qu'ils ne soient présentés au Tribunal. Le comité des usagers souhaite connaître les résultats de ces travaux.
  - 6.2 Nous recommandons que les services techniques du CCSMTL informent le comité des usagers des échéanciers et des projets à venir deux fois par année concernant l'ensemble des lieux d'hébergement du Programme jeunesse.

- 7- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal - Institut universitaire
- 7.1 Nous recommandons que les mesures et procédures qui ont été mises en place à l'urgence de l'Hôpital Notre-Dame soient également implantées à l'urgence de l'Hôpital de Verdun pour améliorer l'accueil aux populations vulnérables.
- 7.2 Nous recommandons que la Direction des programmes en santé mentale et dépendance implante le projet « De tout cœur avec vous » afin de développer la bienveillance de l'ensemble de ses intervenants et d'améliorer l'expérience de tous les usagers qui reçoivent des services au centre de réadaptation en dépendance.
- 8- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Montréal
- 8.1 Nous recommandons d'améliorer les conditions de vie en ressources d'hébergement pour les adultes ayant une déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA).
- Alimentation équilibrée
  - Accès et possibilité de s'engager dans des activités significatives
  - Autonomie et autodétermination
  - Relations interpersonnelles et communication (proches, intervenants de l'établissement et intervenants des MVS)
- L'utilisation régulière d'outils évaluant la qualité de vie des personnes hébergées serait souhaitable.
- 8.2 Nous recommandons l'augmentation des activités de jour, des activités contributives et des plateaux de travail dédiés aux adultes ayant une DI-TSA et qui ne peuvent occuper un emploi.
- 8.3 Nous recommandons d'améliorer l'accès à l'information sur les services en DI-TSA offerts par le CCSMTL.

## 11. Rapports financiers

---

Vous trouverez à la section 12 la consolidation financière de l'ensemble des comités et le rapport financier du CUCI à l'annexe 3A.

## 12. Consolidation financière

Nom du comité des usagers	Budgets d'opération 2022-2023 <sup>1</sup>	Surplus au 31 mars 2023
	\$	\$
<b>CUCI</b>	116 472	53 297
<b>CU :</b>		
1. Centre jeunesse de Montréal, institut universitaire	87 000	0
2. CRDITED-Montréal	80 724	186
3. CRDM	15 904	100
4. Centre de réadaptation Lucie-Bruneau	15 423	763
5. CSSS Jeanne-Mance	83 596	13 963
6. CSSS Sud-Ouest-Verdun	109 786	1 655
7. Hôpital chinois de Montréal	7 437	668
8. Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal	23 764	20 346
9. Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar	13 404	10 834
10. Institut universitaire de gériatrie de Montréal	46 818	39 541
<b>GRAND TOTAL</b>	<b><u>600 328</u></b>	<b><u>141 353</u></b>

Note 1 : Comme pour l'année antérieure et en raison du ralentissement des opérations pendant la pandémie, les surplus accumulés en 2021-2022 ont été ajoutés au budget d'opération 2022-2023 des comités. De même, le ministère des services de la santé et des services sociaux ajoutera les surplus accumulés de 2022-2023 au budget des opérations 2023-2024 des comités.

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS  
DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CCSMTL	NUMÉRO DE PERMIS :	
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	31 472 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	85 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	<b>116 472 \$</b>
<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Soutien professionnel			6 475 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			301 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			150 \$
Colloques, congrès, conférences			4 365 \$
Frais de déplacement, hébergement			868 \$
Frais postaux			30 \$
Allocation personne-ressource			43 208 \$
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) : frais de réunions (incl.			575 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)	

## 2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

### RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :	Sacs promotionnels (150u) – Projet CUCI	1 448 \$
Précisez :	Traduction dépliant (1000u) - Projet CU CJM	822 \$
Précisez :	Écharpes promo. (200u) - Projet CU CRDM	2 150 \$
Précisez :	Balles antistress (810u) - Projet CU CRDM	2 783 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

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

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :		
Autres (précisez) :		

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Précisez :		
Autres (précisez) :		

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

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

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		
---------------------	--	--

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>		<b>(g)</b>	<b>63 175 \$</b>
<b>SOLDE DES DONNS</b> (d)-(f)=(h)		<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 2022</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		<b>(i)</b>	<b>53 297 \$</b>



*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'île-de-Montréal*

Québec 