

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches

Québec 

---

## Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers  
MONTMAGNY-L'ISLET

---

*Avec vous,*  
 au cœur des **DROITS**

**COMITÉ DES USAGERS**  
Montmagny-L'Islet

## 1 – Identification

Nom du comité des usagers

**Comité des usagers de Montmagny-L'Islet**

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CISSS de Chaudière-Appalaches

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

**22, avenue Côté, Montmagny (Québec) G5V 1Z9**

N° de téléphone du comité : **418 248-0639, poste 5728**

Courriel du comité : **cuml.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca**

### Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité de résidents du CHSLD de Montmagny  
Comité de résidents du CHSLD de Cap-Saint-Ignace  
Comité de résidents du CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet  
Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli  
Comité de résidents du CHSLD de Saint-Eugène  
Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Perpétue

## 2 – Mot du président

En poste à la présidence depuis l'AGA de juin 2019 et membre du comité des usagers Montmagny-L'Islet depuis avril 2019 seulement, je suis à compléter un premier tour de roue dans ma fonction. Il me fait plaisir de vous présenter le rapport des activités qui ont été réalisées durant l'année. Il est à noter que le mois de mars 2020 a été passablement perturbé par l'arrivée de la pandémie.

### 3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Publication de 4 numéros réguliers du journal Le VieLien;
- Calendrier des droits 2020 (secteur L'Islet);
- Soutien auprès des comités de résidents des six CHSLD du territoire de Montmagny-L'Islet en leur octroyant un budget spécial pour l'embauche d'une personne-ressource;

### 4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Lise	M. Vachon	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. population	Présidente
2	Raymond	Paré	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. CR	Vice-président
3	Jovette	Cloutier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. CR	Trésorière
4	Renée	Grégoire	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. population	Secrétaire
5	Céline	Kirouac	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. population	Membre régulier
6	Després	Jean-Pierre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. population	Membre régulier
7	Lorraine	Gosselin Cyr	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. population	Membre régulier
8	Denise	Morneau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. CR	Membre régulier
9	Marie-Andrée	Boulet Croteau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. CR	Membre régulier
10	Rodrigue	Robichaud	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. CR	Membre régulier
11	Hélène	Caron	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> repr. CR	Membre régulier



de permettre la publication du calendrier des droits 2020. Le calendrier a été distribué auprès des résidents des CHSLD, des ressources intermédiaires et de type familial et des usagers des centres de jour. Le calendrier a aussi été acheminé dans les résidences privées de Montmagny-L'Islet.

#### **Kiosque d'information - Participation au salon de la 2e jeunesse**

Le 25 septembre 2019, le Comité des usagers Montmagny-L'Islet a contribué à la tenue de cette activité de promotion conjointement avec la Table de concertation des aînés de la MRC de L'Islet, la Table des aînés et des proches aidants de la MRC de Montmagny, le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches et la FADOQ Québec Chaudière-Appalaches. Le Comité des usagers Montmagny-L'Islet a profité de cette occasion de rencontre avec plus de 250 personnes aînées présentes pour tenir un kiosque d'information et de sensibilisation sur les droits et la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers. Cette activité fut une réussite et une excellente occasion de visibilité et de partage.

**Kiosque d'information et de recrutement - Salon du bénévolat aux Galeries Montmagny.** Deux membres ont été présentes au Salon des bénévoles organisé par les Galeries Montmagny le 13 avril 2019. Elles ont donné de l'information sur le mandat des comités des usagers et des résidents et fait quelques contacts pour recruter d'éventuels bénévoles.

**2a.** Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

#### **Publication d'articles dans le journal VieLien**

Les publications du journal VieLien, du Calendrier des droits 2019 et la tenue du kiosque d'information détaillés au point précédent rencontrent également l'objectif de promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

**2b.** Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Aucune évaluation n'a été menée par le CUML en 2019-2020. Toutefois, la mise en place d'une démarche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, initiée par la DQEPE et le Programme SAPA, a retenu l'attention de nos membres. Certains membres de comités de résidents de notre région ont manifesté leur intention à participer à certaines étapes du processus de collecte de données auprès des résidents. Cette démarche se concrétisera davantage en 2020-2021.

À noter que la présidente du CUML a participé à la Séance synthèse d'Agrément Canada le 20 septembre 2019. Les CHSLD de Montmagny et de Saint-Jean-Port-Joli sont les installations désignées.

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

Le CUML a identifié les grands enjeux du territoire dont le manque de ressources dans les CHSLD, la pauvreté de l'offre en loisirs, la désuétude du CHSLD de Montmagny. Ces enjeux locaux ont été amené au niveau régional lors du Forum sur les enjeux organisé par le CUCI en avril 2019.

Participation de la présidente au CUCI contribue à une meilleure vue d'ensemble des besoins des usagers en matière de défense des droits.

Participation de la représentante THR aux rencontres du CUML permet d'être à l'affût des enjeux spécifiques aux CHSLD.

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

Au cours de l'année, 3 demandes d'assistance nous ont été adressées : une par téléphone, une par courriel et via un membre du comité. La personne-ressource a répondu à ces demandes et dans certains cas, référé les personnes à d'autres instances, dont la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

### **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.**

Dans le but d'améliorer le soutien aux comités de résidents du territoire, le CUML a demandé à chacun des CR de procéder à un exercice d'identification de leur besoin de soutien à court et moyen terme.

Du soutien a été offert à certains CR pour la production de leurs rapports financiers et d'activités.

La présidente et la personne-ressource du CUML ont assisté à des rencontres du comité de résidents du CHSLD de Sainte-Perpétue afin de répondre à leurs questionnements et préoccupations en lien avec leurs règles de fonctionnement.

Un budget supplémentaire a été offert aux CR pour les aider à se procurer les services d'une personne-ressource.

### **6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.**

Ne s'applique pas.

## **7 – Tenue des rencontres**

Le Comité des usagers de Montmagny-L'Islet a tenu 7 rencontres régulières et une Assemblée générale (5 juin 2019)

(Dates des rencontres régulières : 17 avril 2019, 15 mai 2019, 4 septembre 2019, 23 octobre 2019, 4 décembre 2019, 15 janvier 2020, 26 février 2020)

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

Nous n'avons pas eu de collaboration particulière avec d'autres acteurs du régime d'examen des plaintes mais nous n'hésitons pas à référer au besoin les usagers vers le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

## **9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Impression d'une bannière d'identification du Comité pour utilisation dans des activités promotionnelles et de recrutement;
- Soutien aux personnes ressources nouvellement embauchées par les comités de résidents;
- Augmenter la présence du CUML auprès des usagers de l'Hôpital et des CLSC;
- Ajout de personnel administratif en support à la comptabilité et à la personne ressource du CUML.

## 10 – Conclusion

Somme toute 2019-2020 aura été une année de consolidation des activités déjà en place mais aussi une année avec des prises de décision importantes concernant le bon fonctionnement du CUML dans les années à venir. Il y a donc eu la mise en place d'un comité de promotion afin d'augmenter notre visibilité ainsi que d'un comité pour la révision de nos règles de fonctionnement. L'ajout de personnel administratif débuté cette année se devra aussi d'être poursuivi. Bien sûr, l'organisation de notre AGA de façon virtuelle apporte son lot de défis à relever. Toutefois, cette pandémie nous démontre, de façon peut-être brutale, l'importance de la mission des CR et des CU à protéger les différents usagers. Le rapprochement par des conférences téléphoniques hebdomadaires avec les intervenants de l'établissement CISSS-CA depuis mars en sont une preuve.

## 11 – Rapport financier

Rapport financier joint

## 12 – Consolidation budgétaire

**Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités des usagers continués (CUC) n'ont pas à remplir cette section.**

## 13 – Autoévaluation du comité\*

L'autoévaluation par les membres s'est fait sur une base volontaire. Cinq membres ont répondu au questionnaire d'évaluation. En général, les membres sont totalement en accord ou plutôt en accord avec les énoncés. Cependant, on note que le comité pourrait se doter de plus de moyens pour rejoindre la population et renseigner les usagers. Les résultats seront considérés dans le prochain plan d'action du CUML.



## 14 – Nombre d'heures de bénévolat\* (CUC)

Nombre d'heures effectuées par le CUC (ESTIMÉ)	
<i>8 rencontres de CA x 11 membres x 3,5 heures</i>	<i>308 h</i>
<i>Comités de travail (repr. VieLien x 4 rencontres x 2,5 heures)</i>	<i>10 h</i>
<i>Implications de la présidente (rencontres hors CA)</i>	<i>40 h</i>
<i>Implication des membres du comité exécutif (secrétariat, trésorerie)</i>	<i>90 h</i>
<i>Implication des membres activités autres (2e jeunesse)</i>	<i>50 h</i>
<b>Total</b>	<b>498 h</b>

## 15 – Autres informations/commentaires\*

Le Comité des usagers a considérablement augmenté sa représentativité auprès de différentes instances : Nous avons augmenté les participations aux points de presse du CISSS-CA, au congrès du RPCU, aux rencontres régionales en lien avec les services d'aides, la santé et les aînés, etc.

## 16 – Signature

Signature du président/de la présidente :



Lise M. Vachon

Date : 2020-05-19