



À VOS CÔTÉS

POUR FAIRE

VOS DROITS



SERVICES  
CONFIDENTIELS  
ET GRATUITS



**RAPPORT ANNUEL  
D'ACTIVITÉS  
2013-2014**



**Comité des usagers**  
CSSS du Sud de Lanaudière



## Comité des usagers

du CSSS du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David  
Bureau 1403  
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Téléphone : 450 654-7229, poste 61010  
Courriel : [usagers@cdulanaudieresud.ca](mailto:usagers@cdulanaudieresud.ca)  
Site internet : [www.cdulanaudieresud.ca](http://www.cdulanaudieresud.ca)

vous informe  
vous écoute  
vous assiste

## Le rapport annuel d'activités 2013-2014

### Rédaction

André Beaulieu  
Gilbert Gagnon  
Céline LeBlanc  
Marielle Lebreux  
Yolande Mandeville  
Yvon Louis Théroux

### Révision

Ghislaine Doré  
Yvon Louis Théroux

### Mise en page

Louise Burgoyne

### Photographies

Louise Burgoyne  
Ghislaine Doré

### Reprographie

Bernard Fradette  
Agent administratif  
Service de reprographie du CSSSSL

Le comité des usagers se définit comme étant un organisme communautaire créé en vertu de la Loi 83 sur les services de santé et les services sociaux.

Le Comité des usagers a la responsabilité de faire rapport au conseil d'administration de l'ensemble de ses activités et de celles des comités de résidents. Il agit donc sous la responsabilité du conseil d'administration comme partenaire important au sein de l'établissement.

Dans le présent document, le masculin est utilisé comme générique, sans discrimination et dans le dessein d'alléger le texte.

# ● TABLE DES MATIÈRES

<b>LE COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DU SUD DE LANAUDIÈRE .....</b>	<b>4</b>
● Mot du président.....	4
● Les membres du Comité des usagers du CSSS du Sud de Lanaudière.....	5
● Le rôle et les fonctions des membres et de la personne ressource.....	6
● Rappel des fonctions du Comité des usagers et des Comités de résidents .....	7
● Les faits saillants de l'année 2013-2014.....	7
● Les états financiers .....	12
<b>LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DU CMV CLAUDE-DAVID.....</b>	<b>14</b>
● Mot de la présidente .....	14
● L'installation.....	15
● Rapport d'activités.....	15
● Objectifs 2014-2015 .....	16
● Les membres du Comité de résidents .....	17
● Les états financiers .....	18
<b>LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DES DEUX-RIVES.....</b>	<b>19</b>
● Mot du président.....	19
● L'installation.....	20
● Rapport d'activités.....	20
● Objectifs 2014-2015 .....	21
● Les membres du Comité de résidents .....	22
● Les états financiers .....	23
<b>LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE L'ASSOMPTION .....</b>	<b>24</b>
● Mot du président.....	24
● L'installation.....	25
● Rapport d'activités.....	25
● Les membres du Comité de résidents .....	26
● Objectifs 2014-2015 .....	27
● Les états financiers .....	27
<b>LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT ALEXANDRE-ARCHAMBAULT.....</b>	<b>28</b>
● Mot de la présidente .....	28
<b>LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DE LA RÉSIDENCE MARIE-ROSE .....</b>	<b>29</b>
● Mot de la présidente .....	29
● L'installation.....	30
● Rapport d'activités.....	30
● Les membres du Comité de résidents .....	31
● Les états financiers .....	32



# Le Comité des usagers

## CSSS du Sud de Lanaudière



### ● MOT DU PRÉSIDENT

Que de projets réalisés au cours du mandat 2013-2014 de notre comité!

Je veux d'abord souligner tout particulièrement la qualité ainsi que l'ampleur de l'engagement des membres du Comité des usagers et des Comités de résidents, qui ont bénévolement consacré temps et énergies pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services de santé et de services sociaux offerts à la population de notre territoire.

Je désire remercier de leur généreuse contribution ceux et celles qui ont quitté notre équipe au cours de cette année et saluer l'adhésion des personnes qui ont pris la relève. L'importance accordée au recrutement de nouveaux membres, de même qu'à leur participation à des activités de formation et de ressourcement, a permis de consolider et d'élargir notre action, afin de mieux couvrir tout l'éventail des services offerts aux usagers.

Il s'agit d'un défi de taille qui ne pourra être relevé avec efficacité sans l'apport de ressources additionnelles, notamment au sein de nos sous-comités de l'hôpital et des CLSC, ainsi que nos Comités de résidents, pour aller à la rencontre des usagers et constater sur place leur degré de satisfaction face aux services reçus. L'invitation est lancée et les personnes de cœur intéressées seront accueillies à bras ouverts.

Les multiples réalisations, dont fait état le présent rapport, n'auraient cependant pu se concrétiser sans l'étroite et précieuse collaboration obtenue de nos partenaires de l'établissement.

Le maintien de relations continues et respectueuses, pour aborder de façon franche et objective les problèmes observés et rapportés par les usagers, s'est avéré un gage de succès dont tous peuvent bénéficier. Il faut poursuivre sur cette voie.

L'accès à des services de santé correspondant à ses besoins demeure toujours la priorité prédominante de la population. La très difficile situation économique, à laquelle doivent faire face les autorités gouvernementales, ainsi que celles de notre réseau et de notre établissement, exigera une vigilance de tous les instants pour assumer pleinement et adéquatement notre mandat de gardien et de défenseur des droits des usagers, ainsi que de promoteur de la qualité des services qu'ils requièrent.

À nous d'agir et de contribuer à faire progresser la cause dans laquelle nous avons décidé de nous engager!

*Yvon Louis Théroux*

Président

## ● LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DU SUD DE LANAUDIÈRE



### Le comité exécutif

*De gauche à droite :*  
Mme Ghislaine Doré, M. Yvon L'Abbé,  
M. Yvon Louis Théroux,  
Mme Marielle Lebreux, M. Yves Lapensée.

### Les membres



*De gauche à droite :* M. Yves Lapensée, M. Jean Henrichon, M. Yvon Louis Théroux,  
M. Yvon Papin, Mme Ghislaine Doré, M. André Beaulieu, M. Yvon L'Abbé.

*Membres absents lors de la prise de photo :* Mme Thérèse Fafard Normand,  
M. Gilbert Gagnon, Mme Diane Lambert,  
Mme Marielle Lebreux,  
Mme Yolande Mandeville, M. Yvon Séguin.



### La personne ressource

*Mme Louise Burgoyne,*  
Adjointe administrative

## ● LE RÔLE ET LES FONCTIONS DES MEMBRES ET DE LA PERSONNE RESSOURCE

<i>André Beaulieu</i>	Président du Comité de résidents du Centre d'hébergement des Deux-Rives
<i>Louise Burgoyne</i>	Adjointe administrative
<i>Ghislaine Doré</i>	Secrétaire et membre de l'exécutif, membre du sous-comité des CLSC et membre intérimaire du sous-comité des communications
<i>Thérèse Fafard Normand</i>	Représentante du CDU auprès du conseil d'administration du CSSSSL, du Comité de gestion des risques et du Comité de vigilance et de la qualité
<i>Gilbert Gagnon</i>	Président du Comité de résidents du Centre d'hébergement de L'Assomption
<i>Jean Henrichon</i>	Membre du sous-comité de l'hôpital
<i>Yvon L'Abbé</i>	Conseiller aux communications, membre de l'exécutif et membre du sous-comité des CLSC
<i>Diane Lambert</i>	Représentante du CDU auprès du conseil d'administration du CSSSSL
<i>Yves Lapensée</i>	Trésorier, membre de l'exécutif, membre du sous-comité des finances et membre du Comité de résidents du Centre d'hébergement Alexandre-Archambault
<i>Marielle Lebreux</i>	Vice-présidente, membre de l'exécutif, présidente du Comité de résidents du Centre d'hébergement Alexandre-Archambault et membre du sous-comité de l'hôpital
<i>Yolande Mandeville</i>	Présidente du Comité de résidents du Centre d'hébergement du CMV Claude-David
<i>Yvon Papin</i>	Membre et représentant de la région de Lanaudière auprès du RPCU
<i>Yvon Séguin</i>	Membre du sous-comité des finances, du sous-comité des communications et du sous-comité de l'hôpital
<i>Yvon-Louis Théroux</i>	Président, membre de l'exécutif et membre d'office des sous-comités du CDU

Liste des personnes qui ont quitté l'équipe du CDU en cours d'année :

- *Hamza Beghdadi*, membre du sous-comité des communications
- *Michel Duchesne*, président
- *Nicole Goupil*, représentante du CDU auprès du Comité de résidents de la Résidence Marie-Rose
- *Jean Jobin*, représentant du CDU auprès des ressources intermédiaires
- *Jean-Pierre Laberge*, consultant
- *Céline LeBlanc*, présidente du Comité de résidents de la Résidence Marie-Rose
- *Michel Richer*, président du Comité de résidents du Centre d'hébergement de L'Assomption

## ● RAPPEL DES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS ET DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Le **COMITÉ DES USAGERS** s'assure de faire le lien entre les usagers et la direction du Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière et de les représenter auprès de la direction. Ses fonctions telles que définies dans la loi sont de :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts individuels et collectifs des usagers auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
- accompagner et assister un usager lorsqu'il désire porter plainte;
- s'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents.

Les **COMITÉS DE RÉSIDENTS** ont pour mandat de faire le lien et de représenter les résidents auprès de la direction de leur centre d'hébergement respectif. Leurs fonctions telles que définies dans la loi sont de :

- renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts individuels et collectifs des résidents auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
- présenter un rapport annuel de ses activités au Comité des usagers et lors de l'assemblée générale annuelle du comité.

## ● LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2013-2014

### UNE ANNÉE DE CONSOLIDATION

---

L'apport de nouveaux membres et surtout la volonté d'assumer pleinement les fonctions du Comité des usagers dans l'ensemble des secteurs de services du CSSS du Sud de Lanaudière ont permis des interventions mieux ciblées rejoignant l'éventail des besoins des usagers. Cette approche proactive s'est accompagnée d'une meilleure collaboration avec les autorités du CSSS, ainsi qu'avec plusieurs partenaires du milieu, le tout s'avérant un gage d'efficacité des actions du comité.

Au cours de l'année 2013-2014, le Comité des usagers a tenu 11 rencontres, le comité exécutif 17, dont 6 avec les autorités du CSSS, incluant à plusieurs occasions la présidente du CA et le directeur général. Les sous-comités et groupes de travail du comité ont pour leur part tenu 13 réunions.

Dans le cadre de ses rencontres régulières, le Comité des usagers a reçu les commissaires local et régional aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que les dirigeantes du CAAP Lanaudière, afin de mieux cerner son rôle en matière de défense des droits des usagers. La boîte vocale et le site du comité demeurent les moyens permettant aux usagers d'obtenir des informations sur leurs droits et de l'aide s'ils désirent porter plainte.

Le Comité des usagers a initié une démarche qui a mené à une rencontre concertée des autorités des deux CSSS de Lanaudière et de leur Comité des usagers avec le caucus des députés de la région pour leur présenter nos dossiers prioritaires et leur signifier nos attentes face au Ministère.

Afin de contribuer à la compétence et à l'efficacité de ses membres, le Comité des usagers a sollicité des avis et favorisé leur participation aux colloques, congrès et autres activités de formation et de ressourcement offertes par le RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers), le CPM-FCURQ (Conseil pour la protection des malades-Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec) et l'AQESSS (Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux).

## **ÉVALUATION DU DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS**

---

L'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services requis ou reçus de l'établissement a fait l'objet d'une attention prioritaire. Des représentants des diverses instances du Comité des usagers, soit Comités de résidents, sous-comité de l'hôpital et sous-comité des CLSC, se sont impliqués dans la démarche d'agrément du CSSS. De plus, un mandat a été octroyé visant à introduire sur le site internet du Comité un outil de sondage sur l'évaluation du degré de satisfaction des usagers.

## **SOUS-COMITÉS DU COMITÉ DES USAGERS**

---

Un sous-comité des CLSC a été formé et s'est impliqué dans le dossier des services à maintenir pour la population de la municipalité et de la paroisse de L'Épiphanie. Un calendrier de rencontres d'information sur les divers services de première ligne offerts par l'établissement a été convenu avec la direction concernée.

Le sous-comité de l'hôpital a pu effectuer une visite des unités de services et entrepris l'élaboration d'un plan d'action visant à cibler ses interventions afin de contribuer à corriger les problèmes vécus et rapportés par les usagers.

Le sous-comité des finances, en plus d'avoir assuré les suivis et le respect du budget octroyé au Comité des usagers, a élaboré et fait adopter une politique sur les règles et procédures budgétaires.

Le sous-comité des communications, en collaboration avec la direction concernée de l'établissement, a piloté l'adoption d'une politique de communication. La diffusion de communiqués aux journaux régionaux et la participation à des émissions de télévision communautaire portant sur les services de santé ont permis de mieux faire connaître le Comité des usagers et son rôle auprès de la

population. Il a poursuivi ses démarches pour moderniser le site internet du Comité des usagers, notamment par la mise à jour de l'onglet sur le processus de plainte.

### ***LE SITE INTERNET***

Le site internet du Comité des usagers [www.cdulanaudieresud.ca](http://www.cdulanaudieresud.ca) s'avère un outil essentiel et efficace de communication avec les usagers. Le site a été modernisé et mis en ligne en juin 2013 afin qu'il serve de lien entre les besoins des usagers et les ressources existantes. De juin 2013 à mars 2014, quatre usagers nous ont communiqué une plainte écrite et ont été référés à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Notre site internet est adapté aux appareils mobiles et nous vous présentons les statistiques des visites mensuelles

mois	2013-2014	
	<i>nombre de visites par mois</i>	
avril	➤	n/d
mai	➤	n/d
juin	➤	238
juillet	➤	133
août	➤	105
septembre	➤	100
octobre	➤	168
novembre	➤	159
décembre	➤	130
janvier	➤	143
février	➤	155
mars	➤	184
<b>total</b>	➤	<b>1 515</b>
maximum	➤	238
minimum	➤	100
moyenne	➤	169

### ***LA BOÎTE VOCALE ET LE COURRIEL***

Les appels téléphoniques et les courriels sont des outils intéressants de communication entre le Comité des usagers et les usagers. Tous les jours, la boîte vocale et les courriels sont vérifiés. Du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014, nous avons référé 21 usagers à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS et sept usagers au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Lanaudière.

## **COMITÉS DE RÉSIDENTS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT**

---

Le bon fonctionnement des Comités de résidents est demeuré une préoccupation majeure du Comité des usagers. Un comité a été mis en place pour le Centre d'hébergement Alexandre-Archambault et des efforts ont été déployés, avec succès, pour accroître le nombre de membres bénévoles acceptant d'œuvrer au sein des Comités de résidents des centres d'hébergement des Deux-Rives, de L'Assomption et du CMV Claude-David. La Table des présidents des Comités de résidents poursuit son travail de mise en commun des problèmes observés et des avenues de solution à privilégier.

Le projet Skype, visant à permettre à des résidents hébergés loin de leur famille et de leurs amis de les voir et de parler avec eux afin de briser leur isolement social, a été expérimenté aux centres d'hébergement des Deux-Rives et de L'Assomption et sera également implanté au centre d'hébergement du CMV Claude-David.

Une réflexion a été engagée, en consultation avec le Regroupement provincial des comités d'usagers et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec, sur la clarification des responsabilités du Comité des usagers à l'égard des personnes hébergées dans les ressources intermédiaires, bénéficiant d'une entente de services avec le CSSS.

## **IMPLICATION AUPRÈS DES PARTENAIRES**

---

En plus d'un calendrier de rencontres périodiques des officiers du Comité des usagers avec leurs principaux partenaires, les autorités de l'établissement, une présence a été assurée aux réunions du conseil d'administration du CSSS. Deux membres du comité, désignées pour siéger à ce conseil, participent également à divers comités de l'établissement, dont le Comité de gestion des risques et le Comité de vigilance et de la qualité.

Une participation régulière d'officiers du Comité des usagers auprès des principaux organismes communautaires de la région a également été maintenue, afin de favoriser une collaboration dans les dossiers susceptibles de contribuer à l'amélioration de la qualité des services sociaux et de santé offerts sur notre territoire.

AVIS, RECOMMANDATIONS PRÉOCCUPATIONS	RÉSULTATS
<p>Demande de participation à la démarche d'agrément de l'établissement en ce qui concerne l'évaluation du degré de satisfaction des usagers.</p> <p>Demande d'accès aux commentaires et recommandations qui en résulteront.</p> <p>Suggestions soumises quant à certaines questions à intégrer au sondage auprès des usagers.</p>	<p>Des membres du Comité des usagers et des Comités de résidents ont été intégrés à l'équipe de préparation et de réalisation des sondages auprès des usagers.</p> <p>Accès aux résultats à venir.</p> <p>Informations attendues sur le suivi apporté à ces suggestions.</p>
<p>Demande d'assurer un accès gratuit au stationnement des centres d'hébergement pour les parents et les aidants des résidents.</p>	<p>Des passes ont été émises aux membres de famille. Réponse attendue pour les aidants.</p>
<p>Demande de révision de la décision de fermeture du point de services du CLSC de l'Épiphanie et offre de participation à la recherche d'éléments de solution pour répondre aux besoins des usagers.</p>	<p>L'établissement a formé un comité de travail à cet effet et inclut un représentant du Comité des usagers.</p>
<p>Recommandation d'exclure toute mesure de redressement budgétaire entraînant une réduction des services aux usagers.</p>	<p>Adoption par le CA de l'établissement d'un plan de redressement budgétaire incluant une mention à l'effet que ce plan entraînerait une réduction de l'accessibilité aux services pour les usagers.</p>
<p>Préoccupations des Comités de résidents des centres d'hébergement du CMV Claude-David, des Deux-Rives et de L'Assomption concernant les impacts sur la qualité des soins et des services de la réduction du personnel de nuit du 29 décembre 2013 au 23 mars 2014 et du non-remplacement de personnel durant la période des vacances d'été</p>	<p>Réponse attendue quant aux mesures prévues pour éviter la répétition de ces situations.</p>

# ● LES ÉTATS FINANCIERS

## ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

(incluant le budget des Comités de résidents)

		2013 - 2014
	<b>BUDGET :</b>	<b>84 000,00 \$</b>
<b>Services achetés</b>		
	Personnes ressources	30 986,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>30 986,00 \$</b>
<b>Frais d'opération</b>		
	Matériel de comité	2 922,00 \$
	Organisation de réunions	1 699,00 \$
	Frais d'affiliation et abonnement	1 120,00 \$
	Publicité et promotion	1 328,00 \$
	Fournitures de bureau	2 254,00 \$
	Installations/honoraires prof.	13 080,00 \$
	Télécommunications	874,00 \$
	Associations, taxes et permis	0,00 \$
	Autres dépenses	350,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>23 627,00 \$</b>
<b>Frais administratifs</b>		
	Intérêts	(821,00) \$
	<b>Total:</b>	<b>(821,00) \$</b>
<b>Déplacements</b>		
	Frais de déplacement	9 630,00 \$
	Frais de représentation	2 153,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>11 783,00 \$</b>
<b>Formation</b>		
	Frais de perfectionnement	10 220,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>10 220,00 \$</b>
<b>Autres</b>		
	Équipement de bureau	426,00 \$
	Équipement informatique	8 713,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>9 139,00 \$</b>
	<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>84 934,00 \$</b>
	<b>SURPLUS / (DÉFICIT) :</b>	<b>(934,00) \$</b>

	<b>2014-03-31</b>
<b>Actif</b>	
Solde en banque	54 017,00 \$
<b>Total:</b>	<b>54 017,00 \$</b>
<b>Passif</b>	
Comptes à payer	15 279,00 \$
Frais courus à payer	1 463,00 \$
<b>Total:</b>	<b>16 742,00 \$</b>
<b>Avoir du CDU</b>	<b>38 209,00 \$</b>
<b>Résultats</b>	<b>(934,00) \$</b>
<b>Total passif et avoir:</b>	<b>54 017,00 \$</b>



## Le Comité de résidents du Centre d'hébergement du CMV Claude-David

### ● MOT DE LA PRÉSIDENTE

Notre assemblée générale annuelle est l'occasion de jeter un regard sur l'année qui vient de s'écouler, voir les pas franchis et la réalisation de nos objectifs.

Nous avons commencé l'année avec le désir d'avancer et d'innover, grand défi pour une petite équipe. L'année qui se termine montre bien que ce n'est pas la quantité mais la qualité des membres qui fait qu'une équipe avance; nous sommes aujourd'hui fiers du travail accompli et des résultats obtenus.

En tant que Comité de résidents, notre préoccupation première reste le bien-être des résidents et, pour ce faire, nous travaillons toujours au recrutement de nouveaux membres bénévoles. L'année 2013-2014 nous a permis d'en recruter trois.

Je tiens à remercier cette belle équipe qui donne son temps généreusement et sans compter, merci à nos membres résidents Claude Poirier et Jean-Baptiste Lamoureux, à notre membre de famille Yvon Cousineau, merci à Michel Couture et Réjean Descôteaux membres bénévoles, merci à notre collaboratrice et adjointe administrative Louise Burgoyne. Merci aussi à Jean-Pierre Laberge qui fut notre coordonnateur jusqu'en octobre 2013.

À nos côtés, Martine Brière, chef clinico-administrative, Josée Roch et Isabelle Phaneuf, chefs d'unités, Manon Tanguay, chef du service alimentaire; merci pour votre disponibilité et vos réponses concernant nos préoccupations et questionnements. Merci au Comité des usagers qui nous seconde et nous accompagne et un merci tout particulier à vous résidents, résidentes et membres de famille pour votre confiance.

*Yolande Mandeville,*  
Présidente

## ● L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement du CMV Claude-David situé au 135, boul. Claude-David à Repentigny fut construit en 1961, agrandi en 1983 et réaménagé pour accueillir ses premiers résidents (36) le 14 juin 2007. Le centre dispose maintenant de 116 places en hébergement.

- 74 places en longue durée;
- 42 places en hébergement transitoire.

## ● RAPPORT D'ACTIVITÉS

- Le Comité de résidents a tenu huit rencontres du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014. Mme Martine Brière, coordonnatrice technico-administrative, assiste à nos réunions en compagnie d'une des deux chefs d'unité.
- Mme Yolande Mandeville fut élue présidente du comité à la réunion du 26 juin 2013 et M. Cousineau fut élu trésorier à la réunion du 23 septembre 2013 suite au départ temporaire de Mme Hélène Lefort.
- L'assemblée générale annuelle du Comité de résidents a eu lieu le 30 octobre 2013. La rencontre a été précédée d'une présentation de Mme Julie Lévesque, sur le thème de la prévention des infections.
- Le Comité de résidents a poursuivi ses efforts pour accueillir les nouveaux résidents en les visitant et afin de leur faire connaître le comité, le dépliant explicatif leur est remis ainsi qu'une douillette à l'effigie du comité.
- Tous les résidents sont visités lors de leur anniversaire de naissance et une carte leur est remise. Ceci contribue à briser l'isolement des résidents en plus de faire connaître le comité. Des cartes d'anniversaire ont été imprimées au nom du comité et sont signées par un membre.
- M. Denis Alain est venu faire un exposé sur les différentes tâches qui relèvent du service d'entretien ménager ainsi que sur l'hygiène et la salubrité.
- Le Comité de résidents a suivi rigoureusement le dossier des mesures prises par la direction concernant le roulement de personnel, l'alourdissement de la clientèle, les postes d'autosuffisance et l'équipe volante.
- Il a été convenu avec la direction que la présidente sera présente aux rencontres post-admission pour faire connaître le CDR.
- Le comité a obtenu que l'optimisation des locaux soit faite pour libérer les corridors.
- Le comité a obtenu la liste des activités mensuelles de la technicienne en loisirs.
- Des photos sont prises lors d'activités pour les résidents.
- Un mot de remerciement a été adressé à la chef du service alimentaire, aux bénévoles et aux préposées pour le grand succès du dîner de Noël pour les résidents.
- Mme Yolande Mandeville et M. Michel Couture ont assisté au Colloque de l'AQESSS le 6 février 2014 portant sur le vécu en centre d'hébergement.

- Des rideaux ont été installés devant l'entreposage de la lingerie au 4<sup>e</sup> étage
- Stationnement : Deux vignettes donnant droit au stationnement gratuit sont offertes aux familles des résidents.
- Une carte d'accès a été obtenue pour les résidents mobiles.
- Le projet Skype : un bénévole est recruté et une campagne de sensibilisation auprès des résidents sera mise sur pied.
- Le babillard du CDR est réaménagé et les boîtes de suggestions deviennent des boîtes à messages.
- Deux membres du CDR participent à la démarche d'Agrément afin d'accompagner les résidents pour remplir le questionnaire.
- Le comité a suivi de près le dossier de coupures de personnel d'agence la nuit et s'est renseigné sur les impacts éventuels pour les résidents.
- Le point est fait à chaque réunion concernant la fermeture des unités transitoires et le transfert des résidents vers les nouveaux CHSLD.
- Une troisième publication du journal du comité a eu lieu en février, toujours dans le but de mieux faire connaître le comité et informer les résidents.
- Support aux résidents et aux membres des familles faisant suite à des préoccupations exprimées par des résidents ou des familles en lien avec des vécus et/ou situations particulières sur une base continue.
- Recrutement de membres résidents ou membres associés en continu

## ● OBJECTIFS 2014-2015

- *Skype* : rendre le projet opérationnel et accessible aux résidents qui veulent parler aux membres de leur famille via cette technologie.
- *Café des sages* : mise sur pied d'un Café des sages, lieu de rencontre informelle et d'échange entre les résidents.
- *Fermeture des unités transitoires* : s'assurer du respect de la procédure de transfert des résidents dans les nouveaux CHSLD.
- *Comité milieu de vie* : participation d'un membre du CDR.

## ● LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS



*Arrière-plan :*

*M. Réjean Descôteaux, bénévole*  
*Mme Yolande Mandeville, présidente, membre famille*  
*M. Michel Couture, bénévole*

*Avant-plan :*

*M. Jean-Baptiste Lamoureux, membre résident*

*Absents sur la photo :*

*M. Yvon Cousineau, membre famille*  
*M. Claude Poirier, membre résident*

## ● LES ÉTATS FINANCIERS

### ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

	2013 - 2014
<b>Frais d'opération</b>	
Matériel de comité	586,00 \$
Organisation de réunions	235,00 \$
Frais d'affiliation et abonnement	245,00 \$
Publicité et promotion	0,00 \$
Fournitures de bureau	360,00 \$
Télécommunications	0,00 \$
Autres dépenses	9,00 \$
<b>Total Frais d'opération:</b>	<b>1 435,00 \$</b>
<b>Déplacements</b>	
Frais de déplacement	875,00 \$
Frais de représentation	139,00 \$
<b>Total Déplacement:</b>	<b>1 014,00 \$</b>
<b>Formation</b>	
Frais de perfectionnement	483,00 \$
<b>Total Formation:</b>	<b>483,00 \$</b>
<b>Autres</b>	
Équipement de bureau	426,00 \$
Équipement informatique	0,00 \$
<b>Total Autres:</b>	<b>426,00 \$</b>
<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>3 358,00 \$</b>



## Le Comité de résidents du Centre d'hébergement des Deux-Rives

### ● MOT DU PRÉSIDENT

Le Comité des résidents a maintenu tout au long de l'année son investissement pour bien représenter les résidents, en défendant leurs droits lorsque nécessaire et en travaillant de concert avec le personnel et les bénévoles à l'amélioration de la qualité des conditions de vie et des services du centre d'hébergement.

Malgré un contexte économique difficile qui restreint les effectifs en place et les services particuliers en réponse à des besoins spéciaux, le Centre des Deux-Rives peut se décrire comme un milieu de vie de qualité grâce au travail extraordinaire de la majorité des employés de toutes catégories et à l'investissement et au don de soi des bénévoles du centre.

Nous tenons à remercier de tout cœur l'ensemble de ces personnes qui, de façon continue, cherchent à améliorer ce milieu de vie et de soins.

Vous trouverez dans ce rapport annuel les dossiers sur lesquels le Comité de résidents s'est penché et continue de suivre pour participer à cet objectif d'amélioration continue.

**André Beaulieu,**  
Président

## ● L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement des Deux-Rives situé au 250, boul. Brien à Repentigny fut ouvert le 18 mars 2005. Le centre dispose de 156 places en hébergement :

- 132 places en longue durée;
- 8 places en unité prothétique (clientèle ayant des problèmes d'errance);
- 8 places en unité psycho-gériatrique;
- 8 places en soins palliatifs.

## ● RAPPORT D'ACTIVITÉS

- Le comité se compose actuellement de quatre membres résidents et de trois membres famille/bénévole dont une récente arrivée d'un membre associé. Cette nouvelle catégorie de membre que le comité a décidé de mettre en place cette année vise à recruter des membres n'ayant pas toujours la disponibilité d'assister aux réunions du comité mais qui aimeraient consacrer un peu de temps pour apporter leur soutien aux mandats et aux objectifs du comité.
- Les activités visant à améliorer les contacts du comité avec les résidents et leurs proches le cas échéant ont été organisées tout au long de l'année et semblent être appréciées par les résidents. Ainsi, la distribution de cartes d'anniversaire et de cadeaux de bienvenue personnalise ces contacts tout en procurant un petit moment de plaisir à ces personnes. De plus, l'activité Café des sages qui se vit sur une base mensuelle regroupe à chacune de ces rencontres une vingtaine de personnes qui peuvent échanger entre autre sur le vécu du centre et les améliorations souhaitées. Ouverte à tout membre résident, familles et bénévoles, elle demeure une rencontre appréciée par les participants.
- Au niveau des activités, le comité a poursuivi l'activité Ciné-club qui, une fois par mois, permet à près d'une vingtaine de résidents de vivre une activité fort appréciée le samedi après-midi. De plus, deux sorties de magasinage en petit groupe furent organisées, à la demande des résidents en mesure d'y participer. Cette expérimentation nous a permis de voir les forces et faiblesses d'une telle organisation qui demeure à parfaire. De plus, le comité s'implique lorsque possible à l'ensemble des grandes activités du centre tels le bazar annuel, le souper spaghetti et différentes autres activités spéciales tout au long de l'année.
- Furent également étudiés plusieurs dossiers visant la qualité des services, tels :
  - La mise en place du dossier Skype pour améliorer la communication avec les proches
  - Le nombre de passes de stationnement nécessaires pour les familles
  - L'examen des structures en place au CSSS pour augmenter le nombre de bénévoles et faciliter les activités
  - La demande de subvention pour l'aménagement de la cour extérieure en jardin prothétique
  - Le suivi des coupures de nuit et le suivi auprès de la direction générale à ce niveau
  - La participation au dossier pour avoir une subvention éventuelle auprès d'Emploi Canada afin d'avoir des étudiants pendant la période estivale

- La participation au comité milieu de vie pour améliorer les dossiers tel le dossier sur le temps des repas
  - La participation à une émission de télévision communautaire : Point de vue, pour faire connaître les CDR et sensibiliser la population au besoin de la présence des familles et des bénévoles
  - La participation au Comité des usagers du CSSSSL pour bonifier nos impacts
  - L'animation de la Table des présidents des différents CDR pour se concerter
  - Les demandes d'information sur les plans d'urgence du centre et le travail des préposés aux bénéficiaires pour qualifier nos connaissances
  - Le suivi des formations et des informations avec le regroupement provincial des comités des usagers ainsi qu'avec le Conseil pour la protection des malades pour rendre nos actions recevables auprès des autorités.
- S'ajoutent à ces dossiers certains volets que nous avons cherché à investir mais qui, faute de réponses ou de moyens pour compléter nos démarches, n'ont pu être actualisés; telles les rencontres familles et le suivi des personnes seules qui n'ont pas de proches venant les visiter. Ces volets demeurent dans nos priorités pour la nouvelle année administrative qui commence.
  - De plus, six dossiers de plaintes particulières ont été reçus et traités afin d'essayer de trouver une réponse adéquate aux problématiques soulevées.

## ● OBJECTIFS 2014-2015

L'année 2013-2014 fut donc une année très active et celle qui débute en sera une de continuité avec les dossiers amorcés qui doivent continuer d'être à l'étude. Demeurant toujours ouvert pour répondre aux besoins exprimés et accueillir de nouveaux membres, le Comité de résidents s'engage à poursuivre sa mission visant le mieux-être des résidents du Centre d'hébergement des Deux-Rives afin que ce milieu demeure un endroit où il fait bon vivre.

## ● LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS



*M. Jean-Paul Amireault,*  
Membre résident



*Mme Ruth Boissé,*  
Bénévole



*Mme Jacqueline Sauvageau,*  
Membre famille



*Mme France Aubin,*  
Membre résidente



*Mme Lise Martin*  
Membre résidente



*M. André Beaulieu,*  
Président, membre bénévole



*Mme Marcelle Raymond*  
Membre résidente

## ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

	2013 - 2014
<b>Frais d'opération</b>	
Matériel de comité	632,00 \$
Organisation de réunions	56,00 \$
Frais d'affiliation et abonnement	100,00 \$
Publicité et promotion	0,00 \$
Fournitures de bureau	89,00 \$
Télécommunications	625,00 \$
Autres dépenses	0,00 \$
<b>Total Frais d'opération:</b>	<b>1 502,00 \$</b>
<b>Déplacements</b>	
Frais de déplacement	1 312,00 \$
<b>Total Déplacement:</b>	<b>1 312,00 \$</b>
<b>Formation</b>	
Frais de perfectionnement	483,00 \$
<b>Total Formation:</b>	<b>483,00 \$</b>
<b>Autres</b>	
Équipement informatique	0,00 \$
<b>Total Autres:</b>	<b>0,00 \$</b>
<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>3 297,00 \$</b>



## Le Comité de résidents du Centre d'hébergement de L'Assomption

### ● MOT DU PRÉSIDENT

J'ai accepté sans hésitation, en décembre dernier, de devenir membre du Comité de résidents du Centre d'hébergement de L'Assomption. Je considère ce poste comme un autre cadeau que la vie m'a accordé.

J'ai acquis une expérience dans les services aux personnes en perte d'autonomie soit comme conseiller au Ministère de la Santé soit comme gestionnaire d'établissements de ce réseau. Mais je veux surtout me présenter comme un citoyen qui s'est toujours impliqué pour aider les membres de sa communauté et en particulier ceux qui ont été les moins « chanceux ».

Dans ma jeunesse (♪ Hier encore j'avais 20 ans), j'avais réuni à quelques occasions des filles et des gars de notre âge pour venir au centre d'accueil, que nous appelions alors *La Providence*, chanter et danser avec les résidents que nous connaissions pour la plupart.

La générosité et le dévouement des religieuses d'alors m'avaient beaucoup frappé. Dans l'anonymat, sans compensations matérielles, souvent sans préparation académique, elles prodiguaient des soins dans un climat de générosité et d'amitié avec la clientèle.

Lors d'une réception à L'Assomption, il y a quelques années, j'ai eu la chance de prendre un repas à côté de M. Jacques Parizeau, ancien Premier Ministre et député de notre comté. Il avait alors adressé la parole à l'assemblée et souligné qu'il avait contribué à la fermeture de notre ancien centre d'accueil qui tombait en désuétude et à la construction de notre CHSLD actuel.

Revenu à notre table, je lui indiquais qu'en centre d'hébergement, si les locaux sont sécuritaires bien entendu, la chaleur, l'empathie, l'attention du personnel sont plus importants que la grandeur des chambres, la largeur des corridors, le carrelage des planchers.

Je ne sais pas si M. Parizeau était d'accord avec moi, si oui, il ne l'a pas dit. J'ai eu même l'impression de l'avoir froissé quelque peu. Tel n'était pas mon but pourtant et j'avais encore moins l'intention de diminuer son mérite. Et j'aurais pu lui ajouter que le sourire passe avant le diplôme, l'écoute avant les pilules, la disponibilité avant les meilleurs horaires, la générosité avant les techniques.

Merci à tous les intervenants du CHSLD de L'Assomption qui adhèrent à ces valeurs.

À tous les résidents et leurs proches, au nom de votre Comité de résidents, je vous assure de notre volonté de toujours faire valoir vos intérêts et vos droits.

*Gilbert Gagnon*

Président

## ● L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement de L'Assomption situé au 410, boul. l'Ange-Gardien à l'Assomption dispose de 167 places en hébergement :

- 153 places en hébergement de longue durée;
- 2 places en hébergement temporaire;
- 12 places en unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI).

## ● RAPPORT D'ACTIVITÉS

L'année 2013-2014 fut une année de préoccupation pour le Comité de résidents du Centre d'hébergement de L'Assomption concernant principalement le manque d'activités les fins de semaine afin que les résidents puissent avoir un milieu de vie agréable.

- Le comité a tenu 9 rencontres régulières et une assemblée générale.
- Une carte est remise aux résidents afin de souligner leur anniversaire de naissance. Des cartes d'anniversaire ont été imprimées au nom du comité.
- Les procès-verbaux des réunions sont échangés parmi les Comités de résidents des quatre centres d'hébergement de la région.
- Le comité a approuvé l'installation de la technologie Skype afin que les résidents puissent communiquer avec les membres de leur famille à distance ce qui contribuera à diminuer l'isolement de ces personnes. Ce projet est maintenant opérationnel au centre d'hébergement.
- La demande du CDR d'utiliser la chapelle lors d'activités pour les résidents a été acceptée.
- M. Sylvain Loyer est venu expliquer aux membres du CDR le processus lié au lavage de la lingerie et des vêtements.
- Le comité a vu à ce que le lavage des mains soit fait régulièrement avant les repas.
- Le chef du service alimentaire est venu présenter le menu d'été.
- Mme Julie Lévesque, chef de la prévention des infections a présenté un exposé sur la nature de son travail, les différents moyens de prévenir les infections et les mesures prises en cas d'éclosion dans les CH.
- La technicienne en loisirs a présenté le projet «Le Rassembleur».
- Deux passes donnant accès gratuitement au stationnement seront distribuées aux familles.
- Les préoccupations communes dans l'ensemble des CH sont : le manque d'effectif et comment s'ajuster en fonction de l'alourdissement de la clientèle, la continence vs l'incontinence, le manque de bénévoles, comment identifier les personnes seules et la question de l'alimentation.
- Le recrutement de membres du CDR se fait en continu et la travailleuse sociale et les chefs d'unités parlent des besoins du CDR lors des admissions. Des affiches sont apposées aux endroits appropriés.

- Des postes ont été créés pour réduire le temps supplémentaire et le recours au personnel d'agence.
- Le projet Skype est maintenant opérationnel au centre d'hébergement.
- Le président a participé au Colloque de l'AQESSS du 6 février portant sur le vécu en centre d'hébergement.
- Le comité a rapporté à la direction un problème relié au manque d'eau chaude lors des bains et a aussi mentionné le manque d'entretien dans l'entrée. Un suivi a été fait par la direction pour régler la situation.
- Le comité a reçu la visite de Mme Isabelle Durocher, commissaire locale aux plaintes et à la qualité en vue de reprendre les rencontres avec les résidents.
- Le centre d'hébergement a fait l'objet d'une visite ministérielle et les recommandations portent sur l'actualisation du Comité Milieu de Vie et l'amélioration de l'activité repas sur les étages.

## ● LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS



*Arrière-plan :*

*M. Marcel Blanchard, bénévole  
Mme Michelle Labrosse, membre famille  
M. Serge Martel, bénévole  
M. Gilbert Gagnon, président, bénévole*

*Avant-plan :*

*M. Gilles Gélinas, membre résident  
Mme Véronique Gingras, membre résidente  
Mme Nicole Bérubé, membre résidente*

## ● OBJECTIFS 2014-2015

- Projet d'activités le samedi pour les résidents
- Identification des bons coups, initiatives ou gestes d'un employé
- Modification du nom du CH (La Providence)
- Construction d'un pavillon de jardin pour les résidents
- Proscrire le mot «démence» dans notre organisation
- Espaces verts
- Circulation automobile devant le CH
- Comité Milieu de Vie

## ● LES ÉTATS FINANCIERS

### ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

	2013 - 2014
<b>Frais d'opération</b>	
Matériel de comité	576,00 \$
Organisation de réunions	174,00 \$
Frais d'affiliation et abonnement	100,00 \$
Publicité et promotion	0,00 \$
Fournitures de bureau	223,00 \$
Télécommunications	140,00 \$
Autres dépenses	0,00 \$
<b>Total Frais d'opération:</b>	<b>1 213,00 \$</b>
<b>Déplacements</b>	
Frais de déplacement	340,00 \$
<b>Total Déplacement:</b>	<b>340,00 \$</b>
<b>Formation</b>	
Frais de perfectionnement	241,00 \$
<b>Total Formation:</b>	<b>241,00 \$</b>
<b>Autres</b>	
Équipement informatique	0,00 \$
<b>Total Autres:</b>	<b>0,00 \$</b>
<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>1 794,00 \$</b>



## Le Comité de résidents du Centre d'hébergement Alexandre-Archambault

### ● MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année nous a permis de constater l'impact du mot « temporaire » tant pour les résidents, les employés que pour le Comité de résidents. La constante du Centre Alexandre Archambault, c'est le changement.

Cette fois-ci, il porte le nom de « fermeture ». Les admissions temporaires cesseront le 18 mai. Nos résidents déménagent, deux nouveaux CHSLD privés les accueilleront au cours de l'été.

Malgré ces situations précaires et récurrentes, cela ne nous a pas empêché, au fil du temps, de faire la connaissance de résidents charmants plein de sagesse, des visiteurs remplis de bonnes intentions et d'un personnel qualifié qui a su démontrer de la générosité et répandre du bonheur dans la vie des résidents.

Au cours de l'année, le Comité de résidents, avec la collaboration de la direction, a effectué des demandes au niveau des repas afin d'obtenir une amélioration des menus, de la variété dans la nourriture et vigilance dans la propreté des chariots. Des solutions ont été trouvées à divers problèmes sans toutefois bouleverser le quotidien de tous et chacun.

L'annonce de la fermeture du Centre Alexandre-Archambault a causé bien des émois. Pour de multiples raisons, cette décision s'avérait une nécessité. Cependant, c'est avec désolation que nous allons voir partir les résidents, les accompagnateurs et le personnel. Mais, le bien-être des résidents compte avant tout.

*Marielle Lebreux*  
Présidente



## Le Comité de résidents de la Résidence Marie-Rose

### ● MOT DE LA PRÉSIDENTE

Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités du Comité de résidents de la Résidence Marie-Rose pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014.

La Résidence Marie-Rose est une **ressource intermédiaire** affiliée au Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière.

«Une ressource intermédiaire est une entreprise avec ou sans but lucratif qui possède un lien contractuel avec un établissement public de la santé et des services sociaux pour offrir un milieu de vie et des services à des personnes qui ne sont pas en mesure de vivre seules.»

Les RI (ressources intermédiaires) offrent à leurs résidents un milieu de vie substitut. C'est-à-dire qu'elles sont garantes du logement, des repas, des soins adaptés, d'un environnement humain, chaleureux et du maintien de la vie sociale pour leurs résidents.

Les critères fondamentaux pour que le milieu de vie soit respecté sont :

- La prise en compte des besoins et des attentes des résidents,
- L'orientation des pratiques dans le respect de ces besoins et attentes,
- La considération des capacités restantes des résidents,
- L'intégration des proches,
- Le bien-être au travail des différents intervenants,
- La mise en place des moyens et normes nécessaires au respect de ces principes.

Ces critères contribuent au développement d'un sentiment d'attachement et d'appartenance de la personne hébergée au milieu de vie substitut.

Ils favorisent aussi l'engagement de chaque intervenant à l'endroit de son travail.

Source : Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec

Le Comité de résidents a déterminé certaines priorités sur lesquelles il voulait d'abord travailler: la sécurité des résidents et la qualité du milieu de vie des personnes. Voilà principalement où le comité a mis ses efforts.

Le Pavillon de l'Espoir est la ressource intermédiaire à la Résidence Marie-Rose. Les résidents qui y sont logés souffrent de démences diverses à différents niveaux. Il faut donc différencier les résidents du privé de ceux de la résidence intermédiaire. Le comité ne peut répondre qu'aux besoins des résidents de la ressource intermédiaire.

L'un des mandats du Comité de résidents est justement de travailler à l'amélioration de la qualité des conditions du milieu de vie des résidents. Quatre membres résidents soit du privé ou de la RI siègent au comité et nous apportent leurs observations, leurs critiques et leurs souhaits d'amélioration. Certaines de leurs remarques peuvent aussi bien toucher les résidents de la RI. Pensons simplement à la nourriture, l'entretien des vêtements, propreté et autres.

Je tiens à remercier les membres du Comité de résidents pour le temps consacré à vouloir aider les autres. Ce bénévolat est un cadeau. Je remercie aussi tout le personnel de la Résidence qui travaille au bien-être des résidents.

*Céline LeBlanc*  
Présidente

## ● L'INSTALLATION

La Résidence Marie-Rose située au 107, rue Notre-Dame à l'Épiphanie est une résidence intermédiaire qui dispose de 78 places en hébergement :

- 55 places au Pavillon de l'Espoir (problèmes cognitifs);
- 23 places du côté « couvent » (problèmes physiques).

## ● RAPPORT D'ACTIVITÉS

### ➤ Réunions du Comité de résidents:

- 8 réunions du CDR
- Début du mois avril 2013 – 7 membres au sein du comité
- Fin de mois de mars 2014 – 7 membres au sein du comité
- Présence aux réunions de Madame Caroline Tétréault, infirmière-auxiliaire en chef ou une représentante de la direction

### ➤ Demandes des résidents ou situations qui ont été améliorées :

- Alimentation et le service en salle à manger et dans les chambres
- Tableau avec liste des employés en service placé dans la salle à manger
- Absence de personnel pendant 15 minutes à l'unité prothétique (privé)
- Organisation et propreté de certains locaux communautaires

### ➤ Assemblée générale le 1<sup>er</sup> octobre 2013 et conférence

- Il n'y a pas eu d'élection étant donné qu'aucune nouvelle candidature n'a été présentée et que le mandat des membres élus l'an dernier est de trois ans
- Madame Sylvie Charbonneau, de la Société Alzheimer de L'Assomption, est venue nous entretenir sur cette maladie qui touche la majorité des personnes hébergées en Ressources Intermédiaires  
Les sujets abordés ont été :
  - ✓ Qu'est-ce que la maladie d'Alzheimer?
  - ✓ Comment communiquer avec une personne souffrant de la maladie d'Alzheimer
  - ✓ Les services offerts par la société Alzheimer de L'Assomption

### ➤ Projet Skype

La direction de l'établissement a assumé le branchement à Internet de l'ordinateur du CDR, ce qui nous a permis d'offrir aux familles la possibilité d'utiliser ce mode de communication pour parler et voir leur parent. Un envoi postal a été effectué à toutes les familles. Le projet en est à ses premiers pas, mais se veut être une nouvelle approche de communication répondant à la réalité d'aujourd'hui. Cette activité sera assumée par la technicienne en loisirs qui prévoit faire une campagne de publicité pour informer les résidents.

### ➤ Musicien pour le Pavillon de l'Espoir :

Grâce à un don privé sollicité par M. Yvon Louis Théroux du Comité des usagers du CSSS du Sud de Lanaudière, le Comité de résidents a pu organiser des spectacles de musique qui ont eu lieu les 16 décembre 2012, 23 février 2013, 23 décembre 2013 et 12 février 2014. Les résidents ont beaucoup

apprécié ce divertissement et remercient la Pharmacie Uniprix et la société Labelle, Racicot & associés, comptables, deux entreprises de l'Épiphanie.

➤ **Fin des activités du Comité de résidents :**

Selon la loi, la Résidence Marie-Rose étant une résidence intermédiaire, ne fait pas partie des installations du CSSS. En conséquence, ce dernier ne reconnaît pas le Comité de résidents. Cependant, compte tenu des engagements préalables, le Comité des usagers a poursuivi l'accompagnement et l'appui au CDR Marie-Rose jusqu'au 31 mars 2014 date à laquelle le Comité de résidents devrait être remplacé par un Comité milieu de vie selon la suggestion de l'AQDR, (Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées.)

Comme présidente sortante, je remercie toutes les personnes, qui de près ou de loin, veillent sur le bien-être de nos aînés et qui continueront leur beau travail.

## ● LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Les membres du comité remercient les personnes en soutien au comité qui nous apportent leur aide par leurs connaissances et leurs habiletés et nous permettent d'accomplir le mandat d'un Comité de résidents:

L'adjoite administrative, Madame Louise Burgoyne, qui nous enrichit de son expertise, de son dévouement et qui effectue un travail de secrétariat dans les règles de l'art.

La représentante de la direction de la résidence, Madame Caroline Tétreault, pour sa disponibilité et sa diligence à répondre à nos questionnements et qui apporte des correctifs rapidement à nos demandes et Mme Émilie Brisson, technicienne en loisirs



*M. Joseph Rondeau*, membre résident

*M. Clément Guilbeault*, membre résident

*Mme Nicole Goupil*, membre bénévole

*M. Steve Roy*, membre résident

*Mme Céline LeBlanc*, présidente et trésorière (bénévole)

*Absents sur la photo : Mme Jeannine Rinfret*, membre bénévole,

*M. André Desroches*, membre bénévole

## ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

	2013 - 2014
<b>Frais d'opération</b>	
Matériel de comité	222,00 \$
Organisation de réunions	119,00 \$
Frais d'affiliation et abonnement	0,00 \$
Publicité et promotion	0,00 \$
Fournitures de bureau	0,00 \$
Télécommunications	314,00 \$
Autres dépenses	0,00 \$
<b>Total Frais d'opération:</b>	<b>655,00 \$</b>
<b>Déplacements</b>	
Frais de déplacement	953,00 \$
Frais de représentation	101,00 \$
<b>Total Déplacement:</b>	<b>1 054,00 \$</b>
<b>Formation</b>	
Frais de perfectionnement	128,00 \$
<b>Total Formation:</b>	<b>128,00 \$</b>
<b>Autres</b>	
Équipement informatique	24,00 \$
<b>Total Autres:</b>	<b>24,00 \$</b>
<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>1 861,00 \$</b>



- **Vous êtes à l'écoute des autres**
  - **Vous aimez rendre service**
- **La qualité des services de santé vous intéresse**
- **Vous disposez de quelques heures libres par mois**

**CONTACTEZ-NOUS !**



### **Ressources intermédiaires**

#### **Résidence Bérubé-Riendeau**

98, rue Ouimet  
Repentigny (Québec) J6A 1E2  
Téléphone : 450 657-7824

#### **Résidence Ile de Mai**

321, chemin Ile de Mai  
(secteur Lachenaie)  
Terrebonne (Québec) J6W 6C2  
Téléphone : 450 964-2922

#### **Résidence Jo-Li**

6071, rue Marco  
(secteur La Plaine)  
Terrebonne (Québec) J7M 2E2  
Téléphone : 450 477-3303

#### **Résidence Le Faubourg**

17, rue Babin  
Repentigny (Québec) J5Y 1J8  
Téléphone : 450 582-2696

#### **Résidence Le Pré Blanc**

937, rue Notre-Dame  
Repentigny (Québec) J5Y 1C9  
Téléphone : 450 657-1888

#### **Résidence Marie-Rose**

107, rue Notre-Dame  
L'Épiphanie (Québec) J5X 2V8  
Téléphone : 450 588-6811

#### **Résidence Saint-Sulpice**

1625, rue Notre-Dame  
Saint-Sulpice (Québec) J5W 3V6  
Téléphone : 450 589-7141

#### **Résidence Terrebonne**

575, rue St-Louis  
Terrebonne (Québec) J6W 1J3  
Téléphone : 450 471-8557

#### **Comité des usagers du CSSS du Sud de Lanaudière**

135, boul. Claude-David  
Bureau 1403  
Repentigny (Québec) J6A 1N6  
Téléphone : 450 654-7229, poste 61010

#### **Comité des résidents Centre d'hébergement de L'Assomption**

410, boul. de l'Ange-Gardien  
L'Assomption (Québec) J5W 1S7  
Téléphone : 450 589-2101

#### **Comité des résidents Centre d'hébergement des Deux-Rives**

250, boul. Brien  
Repentigny (Québec) J6A 7E9  
Téléphone : 450 585-4884

#### **Comité des résidents Centre d'hébergement du CMV Claude-David**

135, boul. Claude-David  
Repentigny (Québec) J6A 1N6  
Téléphone : 450 654-7229

#### **Comité de résidents Centre d'hébergement Alexandre-Archambault**

37, rue boul. Lacombe  
Repentigny (Québec) J5Z 1R3  
Téléphone : 450 582-8705

**Hôpital Pierre-Le Gardeur**  
911, montée des Pionniers  
Terrebonne (Québec) J6V 2H2  
Téléphone : 450 654-7525

**CLSC Lamater**  
1317, boul. des Seigneurs  
Terrebonne (Québec) J6W 5B1  
Téléphone : 450 471-2881

**CLSC Meilleur**  
1124, boul. Iberville  
Repentigny (Québec) J5Y 3M6  
Téléphone : 450 654-1023



SERVICES  
CONFIDENTIELS  
ET GRATUITS  
\*

Nous sommes là pour vous !



## Comité des usagers CSSS du Sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David, bureau 1403  
Repentigny (Québec) J6A 1N6

Tél. : (450) 654-7229 poste 61010

Courriel : [usagers@cdulanaudieresud.ca](mailto:usagers@cdulanaudieresud.ca)

Site internet : [cdulanaudieresud.ca](http://cdulanaudieresud.ca)

Centre de santé et de services sociaux  
du Sud de Lanaudière

