



# À VOS CÔTÉS POUR FAIRE RESPECTER VOS DROITS

*Prix RPCU de l'Excellence 2014 dans la catégorie «Défense des droits des usagers»*



M. Claude Ménard, président du Regroupement provincial des comités des usagers, M. Yvon Papin, M. Yvon Louis Théroix, M. Yvon L'Abbé, Mme Ghislaine Doré, M. Yvon Séguin, Mme Louise Patenaude, M. Yves Lapensée, M. André Beaulieu, tous membres du Comité des usagers en compagnie de Me Jean-Pierre Ménard, LL.B., LL.M., Ad. E.

## RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2014-2015



**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 2014-2015**

### **Rédaction**

André Beaulieu  
Michel Couture  
Gilbert Gagnon  
Marielle Lebreux

### **Mise en page**

Louise Burgoyne

### **Photographies**

Louise Burgoyne

### **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 de la présidente.....	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 2014-2015.....	7
● Les états financiers.....	13
<b>LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT DU CMV CLAUDE-DAVID .....</b>	<b>15</b>
● Mot du président intérimaire.....	15
● L'installation.....	16
● Rapport d'activités.....	16
● Objectifs 2014-2015 .....	17
● 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 2015-2016 .....	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>
● L'installation.....	24
● Rapport d'activités.....	24
● Les membres du Comité de résidents .....	26
● Les états financiers.....	27



# Le Comité des usagers

## CSSS du Sud de Lanaudière



### ● MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente, au nom des membres du Comité des usagers, le rapport annuel d'activités 2014-2015. Vous pourrez constater que les réalisations tant du Comité des usagers que des Comités de résidents ont contribué à améliorer la qualité des soins et des services aux usagers du CSSSSL.

Grâce à l'expérience des membres et à leur implication, nous avons connu une année de ressourcement et de réalisations. Nous avons ciblé des présentations et des formations qui nous permettaient de parfaire nos connaissances du milieu, allant de la défense des droits des usagers à l'évaluation du degré de satisfaction des usagers. Nos relations avec différents organismes se sont renforcées par notre présence à certaines tables de concertation et par notre participation à divers salons.

La présence à nos réunions de M. Benoît Valiquette, directeur général du CSSS, nous a permis de bien exprimer les enjeux et les questionnements de nos membres. Une présence nécessaire qui nous a permis de nous assurer de la compréhension de nos demandes.

Les sous-comités se sont démarqués par leur présence accrue dans les CLSC et dans différents secteurs de l'hôpital afin de mieux desservir les usagers. Dans le but de mieux faire connaître le Comité des usagers et les Comités de résidents, des boîtes incluant des dépliants d'information et des questionnaires de sondage ont été disposées dans divers endroits de l'établissement.

Le CDU a fait produire des capsules audiovisuelles sur les droits des usagers qui seront diffusées dans les salles d'attente de l'hôpital, des CLSC et des CHSLD.

Les modifications gouvernementales du secteur de la santé ont créé de l'incertitude auprès des membres. L'approche auprès des autres CDU de la région a favorisé un partenariat et mené à un consensus qui pourra servir de base à la création d'un comité des usagers régional. Cependant, notre Comité a subi les soubresauts de ces changements. Certains membres ont décidé de ne pas renouveler leur mandat. Nous tenons à souligner leur excellent travail et les remercions de leur participation accrue au cours de l'année que nous terminons avec succès.

Je profite de l'occasion pour souligner la contribution importante de tous les membres des CDU précédents qui, par leur labeur et leur générosité ont permis de faire progresser notre Comité.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du CDU et des CDR et notre adjointe administrative, merci mille fois pour votre dévouement, votre patience et votre générosité.

  
**Marielle Lebreux**  
Présidente

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



### Le comité exécutif

*De gauche à droite :*

*M. Jean Henrichon, vice-président*

*Mme Marielle Lebreux, présidente*

*Mme Louise Patenaude, conseillère aux communications*

*M. Yves Lapensée, secrétaire-trésorier*

### Les membres



*De gauche à droite : M. Yves Lapensée, M. Yvon Papin, M. Yvon L'Abbé,*

*Mme Marielle Lebreux, M. Yvon Séguin, M. Jean Henrichon,*

*M. André Beaulieu, Mme Louise Patenaude.*

*Membres absents lors de la prise de photo : M. Michel Couture,  
Mme Thérèse Fafard Normand, M. Gilbert Gagnon, Mme Diane Lambert,*



### 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>Michel Couture</i>	Président par intérim du Comité de résidents du CMV Claude-David
<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>	Vice-président, membre de l'exécutif et membre du sous-comité de l'hôpital
<i>Yvon L'Abbé</i>	Membre du sous-comité des CLSC
<i>Diane Lambert</i>	Représentante du CDU auprès du conseil d'administration du CSSSSL
<i>Yves Lapensée</i>	Secrétaire-trésorier, membre de l'exécutif et membre du sous-comité des finances
<i>Marielle Lebreux</i>	Présidente, membre de l'exécutif et membre d'office des sous-comités du CDU
<i>Yvon Papin</i>	Membre et représentant de la région de Lanaudière auprès du RPCU
<i>Louise Patenaude</i>	Conseillère aux communications, membre de l'exécutif et membre du sous-comité des communications
<i>Yvon Séguin</i>	Membre du sous-comité des finances et du sous-comité des CLSC

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

- *Ghislaine Doré*, secrétaire, membre de l'exécutif et membre du sous-comité des communications,
- *Yvon Louis Théroux*, président, membre de l'exécutif et membre d'office des sous-comités du CDU.

## ● 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 2014-2015

### UNE ANNÉE DE RESSOURCEMENT ET DE RÉALISATIONS

---

La consolidation des actions du Comité des usagers, tant à l'hôpital, qu'aux CLSC et aux centres d'hébergement amorcée en 2013-2014, suite à la mise en œuvre du plan d'action de chacun des sous-comités du CDU, a porté fruit. La volonté d'assumer pleinement ses fonctions dans l'ensemble des secteurs de services du CSSS du Sud de Lanaudière a permis des interventions mieux ciblées rejoignant l'éventail des besoins des usagers. Cette approche proactive s'est accompagnée d'une meilleure collaboration avec la direction du CSSS.

Au cours de l'année 2014-2015, le Comité des usagers a tenu 12 rencontres où nous avons apprécié la présence de M. Benoît Valiquette, directeur général, qui nous a communiqué des informations importantes concernant les différents dossiers du CSSS. Les sous-comités et groupes de travail du Comité ont, pour leur part, tenu 17 réunions (le sous-comité CLSC 4 rencontres, le sous-comité des communications 7 rencontres et le sous-comité hôpital 6 rencontres dont 4 avec Mme Josée Fillion).

Dans le cadre de leurs rencontres régulières, les membres du Comité des usagers ont assisté aux présentations suivantes :

- «*La responsabilité du CDU à l'égard des usagers des ressources intermédiaires*» par M. Pierre Blain, directeur général du Regroupement provincial des comités des usagers en avril 2014;
- «*Les services Enfance, jeunesse famille*» par Mme Pagé, coordonnatrice des services Enfance, jeunesse famille suite à une visite du Pavillon Desrosiers-Langlois en août 2014;
- «*La vision de la FIQ concernant les cliniques de proximité et les maisons des aînés*» par Mme Michelle Poirier, infirmière en octobre 2014;
- «*Le résultat des sondages sur l'expérience client en lien avec la visite d'Agrément*» par Mme Audrey Bouchard, directrice des pratiques professionnelles et de la qualité en octobre 2014;
- «*Les services Santé mentale adulte 1<sup>ère</sup> ligne*» par Mme Claire Lévesque, chef d'administration de programmes, en novembre 2014.

Suite à la présentation de M. Pierre Blain, une rencontre a eu lieu en mai avec Mme Manon Desjardins, directrice du Programme de soutien à l'autonomie afin de confirmer le statut du CDU vis-à-vis les ressources intermédiaires.

En février 2015, dans le cadre de la visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaires (R.I.), trois membres du Comité des usagers ont été invités par la représentante du Ministère de la santé et des services sociaux et celle de l'Agence afin de discuter de la représentation des usagers en R.I. et la responsabilité du CDU envers ces usagers.

Suite à l'auto-évaluation du Comité par ses membres et afin de contribuer à leur compétence et leur efficacité, le Comité des usagers a favorisé leur participation aux colloques et congrès du milieu, en plus des activités de formation et de ressourcement. Ainsi, les membres ont pu participer aux activités suivantes :

- Formations sur la maltraitance envers les personnes âgées dans le cadre du programme «*Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la sensibilisation et la formation*» offerte par le RPCU;
- Formation sur la défense des droits des usagers par Me Jean-Pierre Ménard;
- Formation sur l'interprétation des résultats des sondages de l'Agrément auprès des usagers offerte par le RPCU;
- Formation sur les étapes d'une évaluation de la satisfaction auprès des usagers ou des résidents offerte par le RPCU.

Les membres du Comité des usagers ont pu visiter l'hôpital en compagnie de Mme Lyne Marcotte, coordonnatrice clinico-administrative en avril 2014 et c'est à cette même période qu'ils ont tous adhéré à la politique de vérification des antécédents judiciaires des bénévoles du CSSS.

Le bilan de l'entente de gestion et d'imputabilité 2013-2014 a été présenté par la direction aux membres du CDU. Toutefois, les membres du Comité des usagers ont été en désaccord avec la résolution adoptée par le C.A. demandant à l'Agence le retrait de six des postes additionnels de médecins spécialistes.

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

---

Le Comité a participé à la démarche d'Agrément par la suggestion de questions supplémentaires ainsi que pour la compilation des réponses auprès des personnes hébergées.

## NOTRE COMITÉ DES USAGERS À L'HONNEUR

---

Lors du récent congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), notre Comité s'est mérité le *Prix RPCU de l'Excellence 2014* dans la catégorie «Défense des droits des usagers». Cet hommage nous a été rendu pour la mise en ligne du sondage sur le degré de satisfaction des usagers, intégré à notre site internet, qui nous permet de mieux cibler les lacunes aux droits des usagers nécessitant une intervention auprès des autorités du CSSS.

## DÉFENSE DES DROITS DES USAGERS

---

Dans le cadre d'un projet concerté avec le service des communications du CSSS et la Fondation du CSSSSL, le CDU a fait produire 14 capsules audio-visuelles sur les droits des usagers qui seront bientôt diffusées sur les écrans dans les salles d'attente et aires d'accueil de l'hôpital, des CLSC ainsi que dans les centres d'hébergement.

## SOUS-COMITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

---

**Sous-comité CLSC :** Deux membres du sous-comité ont effectué une visite dans les centres de prélèvement Meilleur et Lamater afin de faire compléter le sondage sur la satisfaction des usagers en regard des services offerts. Une rencontre a eu lieu avec les gestionnaires afin de leur faire part des recommandations en vue d'améliorer la qualité du service.

Le responsable du sous-comité CLSC a participé à une rencontre avec les «partenaires santé et services sociaux» impliqués dans le dossier Électrolux en novembre 2014. Un état de situation a été présenté et des actions en vue de mieux connaître les besoins de services des ex-travailleurs et une diffusion de différents outils sont actuellement en cours.

Le sous-comité a été invité à participer au groupe de travail organisé par le CSSS en vue de la réouverture d'un point de service à l'Épiphanie.

**Sous-comité hôpital :** Notre demande d'ajout de fauteuils roulants à l'urgence et à l'entrée est en attente d'une réponse favorable et notre demande d'analyse du bruit, suite à l'insatisfaction des usagers recueillie lors d'un sondage, est inscrite dans le plan d'action de la direction des soins en santé physique. Une demande a été faite aux ressources matérielles afin d'effectuer des lectures appropriées.

**Le sous-comité finances :** Il a assuré les suivis et le respect du budget octroyé au Comité des usagers.

**Sous-comité communications :** Le sous-comité communications a poursuivi ses démarches pour mettre à jour le site internet du Comité des usagers en le rendant accessible sur les appareils mobiles et en mettant en ligne le sondage sur la satisfaction de la clientèle. Suite à la production d'un carton informatif invitant les usagers à répondre au sondage en ligne, les réponses reçues sont compilées aux trois mois et des recommandations sont faites à la direction du CSSS du Sud de Lanaudière, le cas échéant. De plus, des cartons informatifs sur les CDR, requis

par l'établissement, pour insertion dans les pochettes d'accueil réservées aux admissions dans ses installations ont été refaits.

La diffusion de communiqués et de publicités dans les journaux régionaux et la participation à des émissions de télévision communautaire ont permis de mieux faire connaître le Comité des usagers et son rôle auprès de la population.

### ***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. Cinq usagers nous ont communiqué une plainte via l'onglet «nous contacter» de notre site internet 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	nombre de visites par mois	
	2014-2015	2013-2014
avril ➤	161	n/d
mai ➤	218	n/d
juin ➤	278	238
juillet ➤	187	133
août ➤	185	105
septembre ➤	201	100
octobre ➤	214	168
novembre ➤	226	159
décembre ➤	204	130
janvier ➤	244	143
février ➤	207	155
mars ➤	165	184
<b>total ➤</b>	<b>2 490</b>	<b>1 515</b>
maximum ➤	278	238
minimum ➤	161	100
moyenne ➤	207	126

### ***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 2014 au 31 mars 2015, nous avons référé 27 usagers à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS et au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Lanaudière.

## COMITÉS DE RÉSIDENTS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

---

S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents demeure une fonction importante du Comité des usagers. 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 a augmenté. La Table des présidents des Comités de résidents poursuit son travail de mise en commun des problèmes observés et des avenues de solutions à privilégier.

- Les inspecteurs du Ministère ont recommandé la mise en place d'un Comité Milieu de vie dans les trois centres d'hébergement afin d'améliorer l'activité repas et un membre du Comité de résidents est invité à y participer;
- Grâce à l'implication du directeur général, la Fondation du CSSSL a accepté de financer le projet de jardin prothétique au centre d'hébergement des Deux-Rives;
- La fermeture de deux unités complètes au centre d'hébergement du CMV Claude-David s'est bien déroulée dans le respect des besoins et des demandes des résidents appelés à être relocalisés.
- Suite à une demande du Comité des usagers, les sous-contractants offrant des activités de loisirs aux résidents hébergés ont un accès gratuit au stationnement;
- Un concert offert par le pianiste Bernard La Rochelle a été offert aux résidents des centres d'hébergement des Deux-Rives et de L'Assomption, grâce à des commandites obtenues par le CDU.

## IMPLICATION AUPRÈS DES PARTENAIRES

---

En plus de rencontres périodiques avec leurs principaux partenaires, les autorités du CSSS, une présence a été assurée aux réunions du conseil d'administration du CSSS. Deux membres du comité, désignées pour siéger au conseil d'administration du CSSS, 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.

Le Comité a participé au Salon communautaire organisé par Cité Génération 55+ de Terrebonne en juin 2014 ainsi qu'au Salon des Jeunes de 50 ans et + organisé par la FADOQ en octobre 2014.

## IMPACTS DE LA LOI NO. 10

---

Le dépôt du projet de Loi no 10 a eu un impact majeur sur le Comité des usagers. La perspective de l'abolition du CSSS du Sud de Lanaudière et la création d'une instance régionale centralisée a amené le CDU à confier à son président le mandat d'entreprendre une démarche de concertation des cinq comités des usagers de la région, afin d'élaborer une stratégie commune visant à assurer leur survie et leur autonomie de fonctionnement. Grâce à la collaboration obtenue des présidents des

CDU du Nord de Lanaudière, des Centres jeunesse, du Bouclier et du Centre de réadaptation La Myriade, un consensus a été réalisé et pourra servir de base aux discussions qui devront être menées au niveau régional lors de la mise en place du CISSS de Lanaudière et de son comité régional des usagers.

D'autre part, les modifications entrevues découlant de la création d'une instance régionale a amené plusieurs membres à envisager de ne pas renouveler leur engagement au sein du prochain Comité des usagers.

## PROJETS EN COURS

### Projet de jeu en ligne sur les droits des usagers

Le Comité des usagers a conclu une entente de collaboration avec la Société pour l'apprentissage à vie inc. (SAVIE) pour le soutien à la réalisation et à l'hébergement d'un jeu en ligne sur les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Compte tenu des impacts inconnus de la Loi no 10 et l'impossibilité de réaliser ce projet avant la fin mars 2015, les membres du Comité ont préféré suspendre sa réalisation et entreprendre des démarches pour convaincre le nouveau Comité des usagers du CISSS de Lanaudière de réaliser ce projet.

### Harmonisation des droits des usagers

Les membres du CDU ont entrepris des discussions afin d'harmoniser la liste des droits des usagers reconnus par l'établissement, le Regroupement provincial des comités des usagers, le Conseil provincial des malades et le Comité des usagers.

## AVIS ET RECOMMANDATIONS

AVIS, RECOMMANDATIONS PRÉOCCUPATIONS	RÉSULTATS
Demande d'ajout de chaises roulantes à l'urgence et à l'entrée de l'hôpital	En attente
Analyse du niveau de bruit	En attente
Diffusion de capsules d'information sur les droits des usagers sur les écrans installés dans les salles d'attente à l'hôpital, dans les CLSC et les installations	Obtenu
Installation de présentoirs regroupant la documentation informative du CDU à l'hôpital, dans les CLSC et les centres d'hébergement	Obtenu
Participation du CDU au groupe de travail mis sur pied pour la réouverture d'un point de service à l'Épiphanie	Obtenu
Demande de financement auprès de la Fondation du CSSSSL avec l'implication du directeur général	Obtenu
Gratuité des frais de stationnement pour les sous-contractants offrant des activités de loisirs aux résidents des centres d'hébergement	Obtenu.

# ● LES ÉTATS FINANCIERS

## ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

(incluant le budget des Comités de résidents)

		2014 - 2015
	<b>BUDGET :</b>	<b>84 000,00 \$</b>
<b>Services achetés</b>		
	Personnes ressources	19 870,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>19 870,00 \$</b>
<b>Frais d'opération</b>		
	Matériel de comité	729,00 \$
	Organisation de réunions	2 533,00 \$
	Frais d'affiliation et abonnement	960,00 \$
	Publicité et promotion	8 766,00 \$
	Fournitures de bureau	1 614,00 \$
	Honoraires professionnels.	10 682,00 \$
	Télécommunications	2 337,00 \$
	Autres dépenses	105,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>27 726,00 \$</b>
<b>Frais administratifs</b>		
	Intérêts	(803,00) \$
	<b>Total:</b>	<b>(803,00) \$</b>
<b>Déplacements</b>		
	Frais de déplacement	8 292,00 \$
	Frais de représentation	5 275,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>13 567,00 \$</b>
<b>Formation</b>		
	Frais de perfectionnement	2 058,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>2 058,00 \$</b>
<b>Autres</b>		
	Équipement informatique	(648,00) \$
	<b>Total:</b>	<b>(648,00) \$</b>
	<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>61 770,00 \$</b>
	<b>SURPLUS / (DÉFICIT) :</b>	<b>22 230,00 \$</b>

		2015-03-31
<b>Actif</b>		
	Solde en banque	70 863,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>70 863,00 \$</b>
<b>Passif</b>		
	Comptes à payer	9 812,00 \$
	Frais courus à payer	0,00 \$
	Autres éléments (dû au CSSSSL)	1 546,00 \$
	<b>Total:</b>	<b>11 358,00 \$</b>
	<b>Avoir du CDU</b>	<b>37 275,00 \$</b>
	<b>Résultats</b>	<b>22 230,00 \$</b>
	<b>Total passif et avoir:</b>	<b>70 863,00 \$</b>



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

### ● MOT DU PRÉSIDENT INTÉRIMAIRE

Le bien-être des résidents étant toujours notre raison d'être, en tant que Comité de résidents, l'année 2014-2015 fut une année de ressourcement. Nous savons tous quel rôle joue le Comité de résidents auprès de la direction afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des résidents et de rendre leur milieu de vie plus agréable. C'est pourquoi la présence de bénévoles est si importante.

Un grand merci aux membres résidents qui se sont impliqués au sein du comité : M. Jean-Baptiste Lamoureux et M. Claude Poirier. Merci aux membres de famille, Mme Linda Lussier, Mme France Létourneau et Mme Yolande Mandeville, nos yeux et nos oreilles sur les étages. Merci également à Mme Nicole Bernèche, notre bénévole pour le projet Skype ainsi qu'à Mme Louise Burgoyne, notre adjointe administrative.

Un merci spécial à Mme Martine Brière, coordonnatrice clinico-administrative pour son support constant, à Mme Josée Roch, chef d'unités pour sa disponibilité, à Mme Line Marois pour sa bonne collaboration sans oublier le dévouement de Mme Manon Tanguay, chef du service alimentaire.

*Michel Couture*  
Président intérimaire

## ● 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 74 places en hébergement de longue durée.

## ● RAPPORT D'ACTIVITÉS

- Le Comité de résidents a tenu neuf rencontres du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015 ainsi que l'assemblée générale annuelle en juin dernier.
- Le Comité compte maintenant deux membres résidents, trois membres de famille et deux bénévoles venant de l'extérieur. Ceci nous permet de rencontrer les résidents à leur anniversaire pour leur remettre une carte de souhait et d'être présents aux réunions du Comité Milieu de vie institué par la direction.
- Le projet «Skype» n'attend que les intéressés. En effet, après quelques essais, nous avons une bénévole, accompagnée de l'adjointe administrative, qui ont réussi à mettre en place ce nouveau service offert à nos résidents. Nous sommes donc prêts à accueillir les intéressés.
- Après avoir récupéré nos boîtes à suggestions, nous leur avons offert une cure de rafraîchissement pour les transformer en «boîtes à messages». Elles sont de nouveau disponibles aux résidents, aux familles, ainsi qu'à toute personne intéressée à nous contacter si vous avez des commentaires ou des préoccupations. Nous pouvons vous renseigner et vous assister.
- Le Comité de résidents est le gardien de vos droits et dans le but de mieux assumer notre mandat, nous participons à différentes formations. N'hésitez pas à faire appel à nous, nous pouvons sûrement vous apporter un support en toutes circonstances.
- Vous pouvez remarquer, en circulant dans les corridors, qu'il y a moins d'équipement et d'appareils pour les soins ici et là. En collaboration avec la direction, nous avons obtenu un rangement plus discret.
- Nous avons publié la quatrième édition du journal interne du Comité en mars 2015 en y ajoutant un jeu de mots cachés. Il s'adresse aux résidents et à leur famille pour les renseigner sur nos activités et les projets à venir.
- Les membres du Comité se rencontrent le premier lundi de chaque mois (excepté l'été). Les gens intéressés à connaître les sujets dont nous discutons sont invités à venir y assister.
- Nous profitons de l'occasion pour inviter toute personne désirant s'impliquer bénévolement à nous contacter.

## ● OBJECTIFS 2014-2015

- *Café des sages* : mise sur pied de rencontres informelles afin d'échanger sur des sujets divers,
- *Comité Milieu de vie* : participation d'un membre du CDR,
- *Skype* : inviter les résidents et membres de leur famille à utiliser ce service.

## ● LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS



**De gauche à droite:**

*France Létourneau*, membre famille, *Jean-Baptiste Lamoureux*, résident, *Michel Couture*, président intérimaire, *Linda Lussier*, membre famille.

Absent sur la photo: *Claude Poirier*, résident.



*Yolande Mandeville*

Membre famille



*Nicole Bernèche*

Membre bénévole

# ● LES ÉTATS FINANCIERS

## ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

---

	2014 - 2015
<b>Services Achetés</b>	
Personnes-ressources	2 175,00 \$
<b>Total services achetés</b>	<b>2 175,00 \$</b>
<b>Frais d'opération</b>	
Matériel de comité	66,00 \$
Organisation de réunions	39,00 \$
Frais d'affiliation et abonnement	100,00 \$
Publicité et promotion	0,00 \$
Fournitures de bureau	328,00 \$
Télécommunications	673,00 \$
Autres dépenses	0,00 \$
<b>Total Frais d'opération:</b>	<b>1 206,00 \$</b>
<b>Déplacements</b>	
Frais de déplacement	946,00 \$
<b>Total Déplacement:</b>	<b>946,00 \$</b>
<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>4 327,00 \$</b>



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

### ● MOT DU PRÉSIDENT

Tel que nous l'avions prévu à la fin de l'année 2013-2014, l'année 2014-2015 fut une année très active pour le Comité de résidents. Désireux de maintenir les initiatives positives développées tout en investissant de nouveaux dossiers en lien avec nos mandats visant la défense des droits et l'amélioration de la qualité de vie des résidents, les membres du Comité n'ont pas négligé leurs efforts pour y parvenir. Fort heureusement, l'équipe en place s'est maintenue et a même eu le plaisir d'accueillir deux nouveaux membres (un membre famille et un autre résident) en mesure de qualifier ses réflexions et améliorer l'atteinte des objectifs.

Nous sommes donc très fiers du travail accompli dont nous vous présentons un bref aperçu dans le présent bilan. Nous tenons à remercier l'ensemble du personnel en place à tous les niveaux et la merveilleuse équipe de bénévoles qui, par leur investissement remarquable auprès des résidents, nous motive à maintenir notre objectif commun d'amélioration continue afin que le CH des Deux-Rives demeure dans son ensemble un endroit où il fait bon vivre.

*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

Tel que mentionné, les membres du Comité se sont fait un devoir de maintenir les investissements positifs amorcés précédemment tels que :

- La rencontre mensuelle du Café des sages pour les résidents, familles et bénévoles présents,
- La remise de cartes d'anniversaire et de cadeaux de bienvenue,
- Le support à l'activité Ciné-club qui fut officiellement transférée au service des loisirs suite à l'expérience vécue par le CDR,
- Le suivi du dossier Skype malgré le peu de demandes,
- La recherche de bénévoles et la demande de subvention auprès d'Emploi Canada pour avoir des étudiants l'été afin de pallier aux vacances des bénévoles,
- La participation au Comité Milieu de vie,
- Les rencontres mensuelles du CDR avec l'administration et la technicienne en loisirs,
- La participation au Comité des usagers du CSSSSL,
- L'animation de la Table des présidents des différents CH,
- L'affiliation et le suivi de formations auprès du Regroupement provincial des comités des usagers et du Conseil pour la protection des malades,
- L'implication auprès des activités de financement pour les loisirs du CH tels le Bazar annuel et le Souper spaghetti.

En ce qui concerne l'examen de nouveaux dossiers, le CDR s'est donné une nouvelle structure de travail lors de ses réunions afin d'avoir plus de temps pour les étudier. Il fut également convenu de planifier trois journées d'étude spéciales sur certains dossiers. Suite à chacune de ces sessions de travail, un bilan fut déposé auprès des gestionnaires avec une série de recommandations susceptibles d'aider à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents. Les dossiers travaillés concernaient :

- La gestion des culottes d'incontinence et l'assistance aux toilettes,
- Le bénévolat, le support des familles et l'utilisation des étudiants,
- Le support aux personnes seules,
- Le stationnement versus les activités de loisirs,
- Le cinéma et les sorties,
- Les repas des résidents,
- Les rencontres familles et Skype.

D'autres dossiers furent retenus et se poursuivront au début de 2015-2016.

- La contention,
- La compréhension accrue du travail des préposés par le CDR,
- Mourir dans la dignité,
- Les informations aux résidents et aux familles et les cartes d'identité pour les membres du CDR.

Outre ces réalisations, le CDR s'est également impliqué dans différents dossiers ayant un impact ponctuel ou à long terme sur la qualité de vie des résidents, tels :

- Un concert du pianiste Bernard La Rochelle,
- L'octroi de billets et l'organisation d'une sortie au Théâtre Hector Charland (spectacle de Shirley Théroix),
- Une sortie de magasinage, une sortie à la crèmerie, et une sortie au restaurant,
- Deux sessions de jeux extérieurs pendant la période estivale,
- L'octroi d'une subvention de la Fondation du CSSSSL de 30 000 \$ pour l'aménagement de la cour extérieure du CH en jardin prothétique (travaux qui devraient débiter à l'été 2015),
- Participation à l'inspection ministérielle et à l'Agrément pour l'amélioration de la qualité des services.

S'ajoutent à ces éléments, le vécu d'une rencontre famille très intéressante à l'hiver 2014 et le suivi d'une douzaine de situations particulières soulevées par des familles ou des résidents. Notons qu'une autre rencontre famille élargie (CDR et gestionnaires) est prévue lors de notre AGA à la fin du printemps 2015.

## ● OBJECTIFS 2015-2016

Nous avons déjà souligné certains dossiers qui seront à l'étude au début de la nouvelle année. Sachant que plusieurs autres aspects nous interpellent également dont les changements majeurs qui s'annoncent dans la réorganisation administrative du réseau qui aura inévitablement un certain impact sur le vécu des résidents. Nous faisons maintenant partie du nouveau CISSS Lanaudière, le CSSSSL n'existant plus. Ajouté à l'alourdissement prévisible de la clientèle dans les CH, le CDR aura sûrement fort à faire pour bien répondre à ses mandats en collaboration avec les résidents, les familles, les bénévoles et l'équipe en place au niveau du personnel.

Toujours prêts à s'engager au service des résidents du centre d'hébergement des Deux-Rives qui soulignera son dixième anniversaire cette année et à accueillir tout nouveau membre désireux de s'adjoindre à l'équipe, le Comité de résidents du centre d'hébergement des Deux-Rives commence donc la nouvelle année avec beaucoup d'enthousiasme et de détermination.

## ● 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



*Mme Thérèse Bazinet*  
Membre famille



*M. André Beaulieu,*  
Président, membre bénévole



*Mme Marcelle Raymond*  
Membre résidente



*M. Philippe Lajeunesse*  
Membre résident

# ● LES ÉTATS FINANCIERS

## ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

	2014 - 2015
<b>Services Achetés</b>	
Personnes-ressources	1 030,00 \$
<b>Total services achetés</b>	<b>1 030,00 \$</b>
<b>Frais d'opération</b>	
Matériel de comité	199,00 \$
Organisation de réunions	512,00 \$
Frais d'affiliation et abonnement	100,00 \$
Publicité et promotion	0,00 \$
Fournitures de bureau	174,00 \$
Télécommunications	621,00 \$
Autres dépenses	30,00 \$
<b>Total Frais d'opération:</b>	<b>1 636,00 \$</b>
<b>Déplacements</b>	
Frais de déplacement	1 714,00 \$
<b>Total Déplacement:</b>	<b>1 714,00 \$</b>
<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>4 380,00 \$</b>



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

### ● 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

#### Renseigner et défendre

- Les résidents et leurs proches sont informés de maintes façons sur leurs droits et leurs possibilités de communiquer leurs plaintes.
- Il nous faut constater qu'au cours de la dernière année, une seule plainte articulée, mais non officielle, nous a été présentée pour assistance, soit un problème causé par les appels répétés d'un résident sur un étage. Il y a eu un suivi apporté par la direction.
- Plusieurs insatisfactions nous ont été communiquées par des proches mais en même temps, on nous demandait de ne pas en faire état par crainte de représailles.
- Notre contribution plus particulière a été de rendre nos réunions mensuelles publiques. Ainsi, l'avis de rencontre est affiché une semaine à l'avance à plusieurs endroits et on peut y lire «tous sont invités».
- Les séances : nous en avons tenu 7 à la cafétéria et tous, membres réguliers aux invités, peuvent prendre la parole. À ce jour, nous ne pouvons pas dire qu'il y a eu affluence, mais c'est une excellente formule. (Avec votre permission, nous nous donnons ici une bonne note!)
- Il y aurait lieu de transmettre directement aux proches cette invitation mensuelle, par internet, par exemple.

#### Les conditions de vie

- La direction a mis en place un Comité Milieu de vie dans la suite des recommandations du Ministère découlant d'une visite au centre d'hébergement. Mme Michelle Labrosse de notre CDR siège sur ce groupe de travail.

- Grâce à la compétence d'un de nos membres, M. Serge Martel, nous avons le projet de rendre internet accessible à tous les étages. À ce moment, l'accès internet est disponible au sous-sol, 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> étages de manière continue. Nous avons, par contre, poursuivi l'offre aux résidents d'utiliser un ordinateur et le logiciel Skype pour communiquer avec leurs proches. Très peu de résidents en bénéficie pour plusieurs raisons dont, à notre surprise, sinon déception, le refus des parents d'échanger avec leur proche hébergé.
- Notre ordinateur et abonnement à internet sont prêtés au service des loisirs pour leurs activités (sur semaine!). L'ordinateur que nous utilisons à notre local a été installé dans une aire commune pour l'usage des résidents et leurs proches. Nous sommes très heureux de l'usage fréquent qui en est fait (une deuxième bonne note!). Le mini portable fourni par le Comité des usagers remplace cet ordinateur.
- Nous avons proposé avec insistance que le centre d'hébergement organise plus particulièrement des activités les fins de semaine. Notre argumentation est très simple : c'est un excellent moyen de favoriser la présence des proches au CHSLD. Ainsi, nous avons mis de l'avant l'idée d'un brunch mensuel. Nous avons indiqué que nous pouvions participer à son organisation. Ce projet n'a pas été retenu.
- Nous avons également proposé à la direction de participer à l'organisation d'une présentation mensuelle de films. Ici, cette activité a été mise en place et de bonne façon. Notre contribution n'a pas été requise.
- Nous avons sensibilisé la direction, et ce, il y a plusieurs mois, aux services pouvant être rendus par la bibliothèque municipale. Il nous faut constater que la proposition n'a pas été retenue à ce jour. Toutefois, Mme Maryse Laporte, chef d'unités, nous a indiqué qu'elle s'informerait de la procédure à suivre pour permettre aux résidents d'avoir accès à des livres numériques.
- Sur d'autres sujets, il y a des suivis : la température trop élevée de l'eau, la musique à la cafétéria, la température ambiante à la cafétéria, un avis à l'entrée pour aider les visiteurs.
- Nous retrouvons certaines activités les fins de semaine. Ainsi, au mois de mars, on voit les activités «troubadour et cinéma» pour deux samedis ainsi occupés. Les autres fins de semaine, on a inscrit «messe télévisée et collation spéciale». J'y vois ici personnellement une perte de crédibilité pour l'organisation.
- Le 13 août dernier, j'ai dirigé une lettre à la direction du CHSLD qui reprenait un ensemble de dossiers déjà présentés et d'autres, nouveaux, tels le premier budget 2014-2015, le relevé du travail fait par le personnel des agences et un autre, les coordonnées des familles. Je revenais sur la proposition de modifier la dénomination du centre pour un rappel aux Sœurs de la Providence et l'abandon du mot «démence». Une réponse en date du 20 avril nous a été dirigée. Aucune proposition ou demande n'a été retenue.
- À plusieurs reprises, nous avons indiqué à la direction que les expériences antérieures de plusieurs membres actuels du CDR permettraient d'utiliser les ressources du milieu, des organisations locales ou d'individus. Les membres du CDR ont offert leurs bras pour aider l'organisation de certains services dont personnellement l'assistance aux repas.
- Même si on conviendra que les ressources ne sont pas optimales, nos efforts sont demeurés sans réponse. Qui plus est, les membres du CDR doivent opter soit demeurer membre du CDR soit devenir «bénévole aux loisirs» et

participer aux activités du CHSLD. Cependant, à notre réunion du 20 avril, on nous a informés que cette position est modifiée. Un suivi sera fait au niveau du Comité des usagers.

- Le centre d'hébergement de L'Assomption, comme les autres installations du réseau, est en situation de monopole de services et ce, à des personnes pratiquement totalement dépendantes. Nous avons présenté quelques chemins dans la poursuite de l'amélioration des services : l'ouverture à la communauté, les échanges sur des projets novateurs, des discussions avec des gens qui sont capables de contestation.
- Nous invitons ceux qui doivent juger de la pertinence de nos interventions à le faire, mais que personne ne mette en doute notre volonté d'aider nos concitoyens.



*Gilbert Gagnon*  
Président

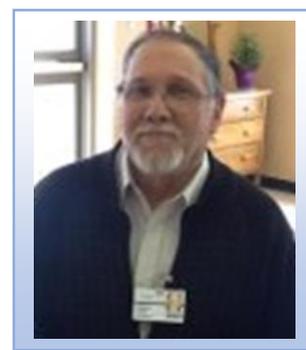
## ● LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉSIDENTS



*Mme Nicole Bébubé*  
Membre résidente



*M. Marcel Blanchard*  
Membre bénévole



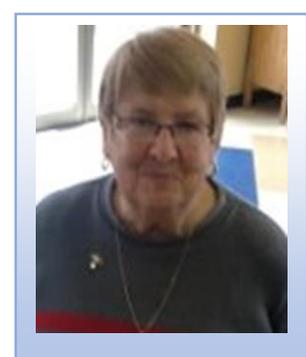
*M. Gilbert Gagnon*  
Membre bénévole et président



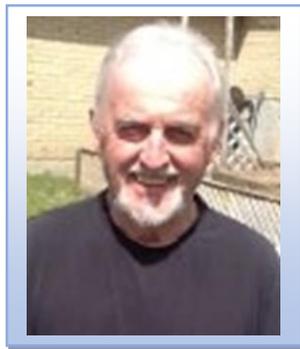
*M. Gilles Gélinas*  
Membre résident



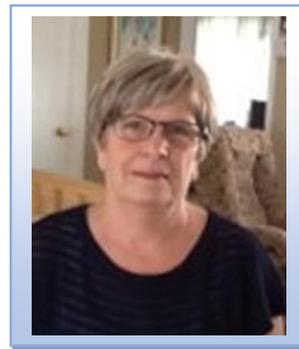
*Mme Véronique Gingras*  
Membre résidente



*Mme Michèle Labrosse*  
Membre famille



*M. Serge Martel*  
Membre bénévole



*Mme Thérèse Picard-Urbain*  
Membre bénévole

## ● LES ÉTATS FINANCIERS

### ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

	2014 - 2015
<b>Services achetés</b>	
Personnes ressources	1 475,00 \$
<b>Total services achetée</b>	<b>1 475,00 \$</b>
<b>Frais d'opération</b>	
Matériel de comité	0,00 \$
Organisation de réunions	289,00 \$
Frais d'affiliation et abonnement	100,00 \$
Publicité et promotion	0,00 \$
Fournitures de bureau	0,00 \$
Télécommunications	621,00 \$
Autres dépenses	30,00 \$
<b>Total Frais d'opération:</b>	<b>1 040,00 \$</b>
<b>Déplacements</b>	
Frais de déplacement	84,00 \$
<b>Total Déplacement:</b>	<b>84,00 \$</b>
<b>Autres</b>	
Équipement informatique	315,00
<b>Total Autres :</b>	<b>315,00</b>
<b>GRAND TOTAL :</b>	<b>2 914,00 \$</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

### **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 : [www.cdulanaudieresud.ca](http://www.cdulanaudieresud.ca)

Centre de santé et de services sociaux  
 du Sud de Lanaudière

