

# **RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES**

Adopté par le comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides le 3 juin 2024.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....	4
<b>PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	5
<b>BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b> .....	6
<b>COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ</b> .....	11
<b>COORDONNÉES DU COMITÉ</b> .....	11
<b>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b> .....	12
<b>NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b> .....	13
<b>CONCLUSION</b> .....	13
<b>DOCUMENTS JOINTS</b> .....	14

## COMITÉS DES USAGERS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS REPRÉSENTÉS PAR LE CUCI

### **Comité des usagers d'Antoine-Labelle** (comité en reconstruction)

- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement Sainte-Anne
- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement L'Équip'Âge (comité en reconstruction)

### **Comité des usagers d'Argenteuil**

- ✚ Comité de résidents du Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil

### **Comité des usagers du centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) des Laurentides**

- ✚ Comité de résidents du Campus Huberdeau
- ✚ Comité de résidents du Campus Saint-Jérôme

### **Comité des usagers en dépendance des Laurentides**

#### **Comité des usagers Des Sommets**

- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement de Labelle
- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement de Mont-Tremblant (en pause – reconstruction de l'installation)
- ✚ Comité de résidents Maison des aînés de Sainte-Agathe-des-Monts
- ✚ Comité de résidents du Pavillon Philippe-Lapointe

#### **Comité des usagers DI-TSA-DP**

- ✚ Comité de résidents de la Maison des aînés et alternative de Blainville (à venir)

#### **Comité des usagers Lac-des-Deux-Montagnes**

- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Benoît
- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eustache

#### **Comité des usagers Pays-d'en-Haut**

- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement des Hauteurs
- ✚ Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Adèle

#### **Comité des usagers Résidence Lachute**

#### **Comité des usagers Saint-Jérôme**

- ✚ Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme
- ✚ Comité de résidents de la Maison des aînés de Prévost (à venir)
- ✚ Comité de résidents de la Maison des aînés de Saint-Canut (à venir)

#### **Comité des usagers Thérèse-De Blainville**

- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault (comité en reconstruction)
- ✚ Comité de résidents du Centre d'hébergement Hubert-Maisonnette
- ✚ Comité de résidents du CHSLD de Blainville
- ✚ Comité de résidents de la Maison des aînés de Sainte-Anne-des-Plaines (à venir)

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2023-2024 a été très importante pour la reprise des activités plus régulières du CUCI.

En cours d'année, des changements au niveau de la gouvernance du CUCI sont survenus. D'abord, le départ de Mme Céline Longpré, vice-présidente du CUCI, qui a mené à la nomination de nouveaux officiers au sein du comité exécutif, dont Mme Lise Viens, vice-présidente, Mme Nancie Ouellet, trésorière et Mme Dolorès Lemay, secrétaire.

Le CUCI a accueilli en octobre dernier deux nouveaux membres, M. Daniel Leduc, président du comité des usagers de Saint-Jérôme et M. Gérard Soulières, président du comité des usagers de Thérèse-De Blainville. Je ne peux passer sous silence le décès de M. Daniel Landry, membre du CUCI, survenu à l'automne. Je tiens à souligner sa précieuse collaboration et son engagement pour les droits des usagers.

C'est avec une grande satisfaction que je vous présente le rapport d'activités et financier du CUCI des Laurentides pour l'année 2023-2024 dans lequel vous serez en mesure de constater un nombre impressionnant de réalisations.

Parmi les grands défis 2024-2025, on retrouve la mise en œuvre de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS), Projet de loi numéro 15, visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace. Le grand défi qui nous attend sera de vivre la gestion du changement pour tous les comités des usagers et de résidents afin de s'adapter à la nouvelle loi.

Je tiens à remercier chaleureusement la direction pour sa collaboration dans un esprit de partenariat. Merci également à l'équipe du CUCI et aux membres des comités des usagers et comités de résidents pour la qualité de leur engagement, leur générosité et leur dévouement, sans compter les heures bénévoles consacrées à l'amélioration de la qualité des soins et services et à défendre les droits des usagers.



Carole Tavernier, présidente du CUCI des Laurentides

## PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

À la fin de son mandat en tant que médiateur du CUCI, M. Gilles Savoie a réévalué la satisfaction des membres du comité après une année de remise en fonction. Les résultats sont très satisfaisants, indiquant que le CUCI est à nouveau autonome et fonctionnel.

Pour soutenir la présidente et les membres du CUCI dans la gestion de projets liés au plan d'action 2023-2025 (pistes d'amélioration), le comité a procédé en septembre 2023 à l'embauche de Mme Céline Longpré, à titre d'agente de liaison.

Dans le cadre du rapport d'activités 2022-2023, le CUCI a consulté ses 11 comités d'usagers et 16 comités de résidents pour identifier des pistes d'amélioration. Trois enjeux majeurs ont été identifiés : la lutte contre la maltraitance, la santé mentale et le soutien aux proches aidants. De plus, après avoir examiné l'ensemble des rapports d'activités des comités, nous avons produit un rapport consolidé des besoins d'amélioration. Cela nous a permis d'élaborer un plan ambitieux que nous avons choisi d'échelonner sur deux ans.

Ce plan d'action 2023-2025 nous a permis d'identifier plusieurs axes de développement afin de mieux répondre aux besoins des membres. Nous avons instauré une nouvelle culture, ce qui nous a amenés à organiser, lors des rencontres du CUCI, plusieurs présentations sur différents sujets :

- ✚ Le 17 avril 2023 : État des travaux du déploiement du plan régional en prévention du suicide dans les Laurentides, par la Direction adjointe à la pratique professionnelle.
- ✚ Le 17 avril 2023 : Démonstration de l'expérience usager, par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.
- ✚ Le 29 mai 2023 : Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 par la coordonnatrice régionale des Laurentides en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.
- ✚ 19 juin 2023 : Animation de l'atelier « l'éthique au CISSSLAU, ça nous concerne tous ! » par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.
- ✚ Le 19 juin 2023 : Dans le cadre du Plan d'action en reconnaissance des compétences des personnes immigrantes du gouvernement, la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

(DRHCAJ) a présenté le projet de recrutement d'infirmières et d'infirmiers à l'international.

- ✚ Le 19 juin 2023 : Survol de la formation en ligne « *Respecter les 12 droits des usagers dans le cadre de mon travail* », conçue à l'intention du personnel du réseau, en collaboration avec l'équipe de formation continue partagée du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.
- ✚ Le 21 juin 2023 : Présentation au conseil d'administration du CISSS, du plan d'action 2023-2025 (pistes d'amélioration).
- ✚ Le 30 octobre 2023 : Capsule « *sensibilisation à l'approche de partenariat de soins* », par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.
- ✚ Le 27 novembre 2023 : Grands constats du rapport d'Agrément Canada qui couvre un 1<sup>er</sup> cycle de 5 ans (2019-2023), par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.
- ✚ Le 27 novembre 2023 : Échange de la bienveillance sur la coresponsabilité dans les soins, avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et M. Gilles Lacoste, usager-partenaire du CISSS des Laurentides.
- ✚ Le 22 janvier 2024 : Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)-soutien à domicile, présentation à laquelle tous les membres des comités des usagers et de résidents ont été invités.
- ✚ Le 12 février 2024 : Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)-hébergement, présentation à laquelle tous les membres des comités des usagers et de résidents ont été invités.

## **BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Voici les principales activités réalisées en cours d'année :

### **Mobilisation :**

Pour clore chacune des rencontres du CUCI, nous procédons à l'évaluation de la satisfaction des participants dans le cadre d'un processus d'amélioration continue. Les recommandations d'amélioration formulées par les membres sont ensuite mises en application.

Dans le but de mobiliser et de reconnaître la participation des membres, chaque comité partage ses bons coups lors de chaque rencontre afin d'inspirer ses collègues. Toutes ces réussites sont consignées dans un registre du CUCI pour conserver une mémoire collective et mesurer les progrès accomplis. Mme

Tavernier, en tant que représentante du CUCI, présente ces bons coups au conseil d'administration du CISSS lors du point « Parole aux usagers ».

### **Représentation :**

Le CUCI poursuit son mandat de rayonnement grâce à l'implication de plusieurs membres du CUCI qui siègent sur les comités suivants :

- ✚ Conseil d'administration du CISSS des Laurentides.
- ✚ Comité de vigilance et de la qualité des services du CISSS.
- ✚ Comité régional de lutte contre la maltraitance Laurentides.
- ✚ Comité opérationnel des proches aidants du CISSS.
- ✚ Conseil d'administration du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU).
- ✚ Table d'hébergement SAPA, sous la coordination de la Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées.
- ✚ Comité national du Programme d'accès aux services en langue anglaise.
- ✚ Comité de direction de l'Observatoire québécois de la proche aidance.
- ✚ Participation à la présentation de la synthèse de la visite d'Agrément Canada.

### **Partenariat :**

- ✚ La présidente du CUCI assiste, à raison de quatre fois par année, à des statutaires avec la présidente-directrice générale et la directrice des communications et affaires corporatives (DCAC) du CISSS des Laurentides pour maintenir les liens de communication et échanger sur des enjeux reliés au domaine de la santé et des services sociaux.
- ✚ La présidente du CUCI assiste à des réunions mensuelles statutaires avec la DCAC pour discuter des préoccupations et observations des comités d'usagers (CU) et des comités de résidents (CR) ainsi que du bon fonctionnement des comités.
- ✚ Avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), le CUCI travaille à instaurer une culture de partenariat avec les comités des usagers.
- ✚ Au cours de l'année 2023, le CUCI a participé à plusieurs consultations avant la mise en œuvre de différents dossiers avant l'approbation du comité de direction et du conseil d'administration, à titre d'exemple : le cadre de l'éthique intégrée, la pratique et procédure maltraitance, etc.
- ✚ Avec la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées-hébergement en CHSLD (SAPA-HEB) :
  - Participation à la table d'hébergement SAPA.
  - Organisation de la tournée de la pièce de théâtre sur les droits des usagers en CHSLD.

- Rencontre du CUCI et de la Direction SAPA-HEB pour présenter l'offre de service.
- + Avec la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées-Soutien à domicile (SAPA-SAD) :
  - Poursuite de la collaboration aux projets « *Partenaires pour le Chez soi avant tout* » pour la mesure 48 dans le cadre du plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026.
  - Rencontre du CUCI et de la Direction SAPA-SAD pour présenter l'offre de service.

**Délégation :**

- + Participation au colloque « *Pour le mieux-être des Aînés* » tenu au Centre des congrès de Saint-Hyacinthe le 24 mai 2023.
- + Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) les 12 et 13 octobre 2023 tenu à Laval et à l'Assemblée générale annuelle (AGA).
- + Participation aux rencontres trimestrielles coordonnées par le CUCI avec la direction générale du CISSS des Laurentides sur le mandat et les actions des directions du CISSS et sur les différents enjeux reliés au domaine de la santé et des services sociaux. Ces rencontres sont accessibles à tous les membres des CUCI / CU /CR.

26 octobre 2023	Présentation des directeurs de fluidité et leur plan d'action. Nos services de première ligne. Civilité.
7 décembre 2023	Les services offerts à la jeunesse par les directions jeunesse, DPJ et DPDRP.

**1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.**

- + En collaboration avec le service des communications organisationnelles : Diffusion et installation des affiches « Le régime des plaintes du réseau – Améliorer la qualité des services : notre préoccupation ». Ces affiches présentent aux usagers du réseau la procédure à suivre pour exprimer une insatisfaction, déposer une plainte ou signaler une situation. Ce projet régional a débuté en 2022-2023 et s'est réalisé en 2023-2024.
- + Réalisation de la tournée de la pièce de théâtre « Les droits des usagers, c'est l'affaire de tous » avec la collaboration de la Direction SAPA-HÉB. La pièce a été présentée par la troupe TACcom, entre le 20

mars et le 12 avril 2024, dans 15 CHSLD de la région. Les comités des usagers et les comités de résidents ont pu profiter de l'occasion pour présenter leurs activités et faire le recrutement de nouveaux membres. Plus de 450 personnes ont assisté à cette tournée.

- ✚ Actualisation et distribution des calendriers 2024 sur les droits et responsabilités des usagers dans toutes les installations du CISSS des Laurentides et auprès des organismes communautaires.

## **2. A-Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers / résidents.**

- ✚ Planification de la tournée grand public présentée par la troupe La Belle Gang, abordant la maltraitance envers les personnes âgées avec la pièce intitulée « Faut pas prendre grand-mère pour une dinde et grand-père pour son dindon ». La pièce sera jouée à sept reprises sur le territoire des Laurentides entre le 4 mai et le 15 juin 2024. Les objectifs de cette activité sont notamment de sensibiliser la population à reconnaître les situations de maltraitance et à les dénoncer. Les comités d'usagers vont saisir cette opportunité pour accroître leur visibilité au sein de leur communauté et renforcer leur influence.

## **B-Évaluer le degré de satisfaction des usagers / résidents à l'égard des services obtenus.**

Non applicable.

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

- ✚ Réaliser plusieurs activités à l'intérieur du plan d'action 2023-2025.
- ✚ Établir un partenariat avec la gestion afin de travailler en étroite collaboration avec les gestionnaires du CISSS des Laurentides pour la défense des droits des usagers.
- ✚ Créer une culture d'entreprise au CISSS des Laurentides plaçant l'utilisateur au cœur de nos préoccupations. Tout d'abord, cela se traduit par la tenue de rencontres régulières avec la PDG et la directrice des communications et des affaires corporatives (DCAC) afin d'échanger sur l'amélioration de la qualité des soins de santé et des services sociaux. Ensuite, cela se manifeste par la participation des équipes

de gestion à chacune des rencontres du CUCI pour répondre aux préoccupations des usagers.

**4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Indiquer les heures de bénévolat du comité (facultatif).**

✚ À la demande de la Direction SAPA-HÉB, le CUCI a fourni un accompagnement à deux comités de résidents de CHSLD privés. Dans un premier temps, cet accompagnement visait à les guider dans leurs rôles et responsabilités. Par la suite, nous les avons soutenus et orientés à travers le dédale administratif pour obtenir une reconnaissance officielle en tant que comités d'usagers, assurant ainsi leur financement par le MSSS.

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

✚ Le 19 février 2024, en raison de démissions de plusieurs membres et de la personne-ressource, le comité des usagers du centre intégré (CUCI) a mis en administration provisoire et tutelle le comité des usagers d'Antoine-Labelle. Le CUCI assume donc l'administration jusqu'à la reconstruction d'un nouveau comité.

✚ Élaboration et déploiement d'une procédure d'émission de cartes d'identité incluant la vérification des antécédents judiciaires pour tous les membres des CU et de CR (sauf pour les résidents) en collaboration avec l'administration.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Carole	Tavernier	présidente
Lise	Viens	vice-présidente
Nancie	Ouellet	trésorière
Dolorès	Lemay	secrétaire
Nathalie	Allard	membre
Gilles	Biron	membre
Rose	Constantini	membre
Daniel	Leduc	Membre (à partir du 16 octobre 2023)
Lise	Legros	membre
Francine	Leroux	membre
Gérard	Soulières	membre (à partir du 16 octobre 2023)
Daniel	Landry	membre (jusqu'en octobre 2023)
Céline	Longpré	membre (jusqu'au 16 octobre 2023)

## COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente	Carole Tavernier
Courriel de la présidente	carole.tavernier.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Martine Plourde
Courriel de la personne-ressource	martine.plourde.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité	125, rue Duquet Sainte-Thérèse (Québec) J7E 0A5 450 432-2777 poste 70206
Courriel du comité	cuci.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	s.o.
Page Web (lien hypertexte)	<a href="https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/">https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/comites-des-usagers/</a>

## TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Pendant la dernière année, les officiers du CUCI se sont réunis neuf fois en rencontre de travail afin d'échanger sur les dossiers de l'heure et préparer les rencontres du CUCI.

Sept rencontres régulières du CUCI et quatre rencontres spéciales ont eu lieu au cours de l'exercice:

Date	Mode (présentiel, virtuel)
17 avril 2023	virtuel
29 mai 2023	virtuel
19 juin 2023	présentiel
16 octobre 2023	virtuel
30 octobre 2023	virtuel
27 novembre 2023	présentiel
15 janvier 2024	virtuel
22 janvier 2024 *	Virtuel
12 février 2024 *	virtuel
19 février 2024	virtuel
25 mars 2024 *	Virtuel

\* Tous les membres des CU et de CR ont été invités à se joindre aux membres du CUCI pour ces rencontres spéciales.

## COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

✚ Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) a présenté le 25 mars 2024, le rapport annuel 2022-2023 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services des établissements publics et privés et des autorités régionales.

✚ Deux conseillers du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides étaient également présents pour présenter leur rôle et leur mandat ainsi que le rapport d'activités 2022-2023.

Pour l'occasion, tous les membres des comités des usagers et de comités de résidents ont été invités à se joindre aux membres du CUCI pour la présentation de ces rapports.

- ✚ Dans le but d'informer les usagers de leurs droits, le CUCI a collaboré à la diffusion et l'installation de quelque 440 affiches dans les installations du CISSS des Laurentides (projet CPQS et CUCI débuté en 2023-2024).

## NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- ✚ Se préparer à l'entrée en vigueur graduelle de la LGSSSS (PL 15) visant une grande transformation du réseau de santé et de services sociaux, notamment :
  - S'assurer d'une transition saine et harmonieuse dans la mise en œuvre des différentes étapes.
  - Mettre en place des outils de communication efficaces (planifier un lac-à-l'épaule sur la gestion du changement ; élaborer un plan de communication; refonte du site Web du CUCI via celui du CISSS ; produire une boîte à outils, etc.).
- ✚ Continuer à œuvrer pour une plus grande visibilité des comités dans le but de recruter des membres souhaitant, par leur engagement, contribuer à l'amélioration et à la qualité des services, tant pour les comités des usagers que pour les comités de résidents.
- ✚ Offrir du soutien aux comités des usagers pour la création de nouveaux comités de résidents pour les Maisons des aînés et la maison alternative (MDA MA) ouvertes partiellement en 2023-2024.
- ✚ Poursuivre les travaux du plan d'action 2023-2025 pour tous les dossiers touchant nos trois grandes priorités : lutte contre la maltraitance, la santé mentale et les proches aidants.

## CONCLUSION

Le CUCI est fier de souligner la participation active de tous ses membres, et du travail d'équipe accompli tout au long de l'année.

Le CUCI surveillera de près la mise en œuvre de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS)* qui viendra préciser l'organisation des comités des usagers et de résidents dès que le comité national des usagers sera mis en place par Santé Québec.

Tous les comités d'usagers et de résidents sont d'accord sur la nécessité d'avoir un soutien clérical. Nous acheminerons leurs préoccupations aux

autorités régionales et provinciales. Certains comités sont en reconstruction.

Nous devons procéder à un recrutement de nouveaux membres pour plusieurs autres comités dès que la nouvelle structure des comités des usagers sera connue via Santé Québec.

En 2024-2025, le CUCI s'engage à poursuivre son mandat de représentation des comités des usagers et des résidents dans un esprit de collaboration et de diligence, dans le meilleur intérêt des usagers du CISSS des Laurentides.

## **DOCUMENTS JOINTS**

Annexe 1 – Tableau des enjeux du CUCI des Laurentides 2023-2025

Annexe 3A – Rapport financier des Laurentides

Annexe 3B – Rapport financier spécifique aux revenus reportés des comités des usagers

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des comités des usagers

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
1.- Gouvernance : Pérennité des comités	1.1 Difficulté à recruter de nouveaux membres	1.1.1 Promouvoir le CR lors de l'accueil de nouveaux résidents en CHSLD.		SAPA-HEB	Le feuillet d'information sur le comité de résidents sera inclus dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents.
		1.1.2 Publier un message dans le journal du CHSLD.		SAPA-HEB	Les CHSLD qui publient un journal interne (ou une infolettre) verront à ajouter une section pour le comité de résidents. Cette section sera prévue lors de déploiement de nouveaux journaux
		1.1.3 Promouvoir et faire connaître les comités d'usagers et de résidents.	CUCI	DG	Activités réalisées par le CUCI : Mars-Avril 2024 : Pièce de théâtre en CHSLD Automne 2024 : Objets promotionnels communs  Boîte à outils/Site Web du CISSS (à revoir)
		1.1.3.1 Pièce de théâtre sur les droits en CHSLD	CUCI	DG	Mars-Avril 2024
		1.1.3.2 Pièce de théâtre sur la maltraitance (dans les MRC)	CUCI	DG	Mai-Juin 2024
		1.1.3.3 Refonte du site Web du CUCI (boîte à outils)	CUCI	DG	Reporté à l'automne 2024
		1.1.3.4 Objets promotionnels	CUCI	DG	Reporté à l'automne 2024
		1.1.4 Présenter la formation pour les employés : <i>Respecter les 12 droits des usagers dans le cadre de mon travail.</i>		DG	Réalisé le 19 juin 2023
2.- Gouvernance : Développement des compétences	2.1 Formations spécifiques pour les membres des CU et CR.	2.1.1 Former les membres des CU et CR sur la sensibilisation aux réalités autochtones.	CUCI	DG	<i>La formation peut être faite via la plateforme ENA, une personne par comité pourra présenter la formation à l'ensemble des membres d'un comité. Le CUCI pourra tenir un registre des comités/membres ayant participé.</i>  <b>Résumé formation fait septembre 2023 : Reporter à l'automne 2024 (refonte de la page web, boîte d'outils du CUCI).</b>
		2.1.2 Offrir la formation sur la diversité culturelle aux membres des comités et les sensibiliser à cette réalité.	CUCI	DG	<i>La formation peut être faite via la plateforme ENA, une personne par comité pourra présenter la formation à l'ensemble des membres d'un comité. Le CUCI pourra tenir un registre des comités/membres ayant participé.</i>

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
2.- Gouvernance : Développement des compétences (suite)					<b>Résumé formation fait septembre 2023 : Reporter à l'hiver 2025 (refonte de la page web, boîte d'outils du CUCI).</b>
		2.1.3 Former et sensibiliser les membres des comités à la diversité sexuelle.	CUCI	DQEPE DRHCAJ	L'établissement travaille présentement une politique sur l'inclusion. La DQEPE et la DRHCAJ pourront être invitées à une rencontre une fois la politique adoptée. Résumé fait par Céline. Page web boîte d'outils du CUCI. Automne 2024 ou hiver 2025.
		2.1.4 Proposer au CUCI l'Atelier sur L'éthique au CISSSLAU, ça nous concerne tous!		DQEPE	Réalisé le 19 juin 2023
		2.1.5 Présenter les résultats de la visite d'Agrément Canada de mai-juin 2023.		DQEPE	Réalisé le 27 novembre 2023
		2.1.6 Présenter au CUCI les étapes de préparation en vue de la visite d'Agrément Canada 2024 : Rôle attendu des CU dans la norme « organisation ».		DQEPE	Des rencontres ponctuelles seront organisées à ce sujet, au besoin.
		2.1.7 Présenter aux membres des CU et CR le programme sur la prévention du déconditionnement et se familiariser avec les outils disponibles sur le site du CISSS et promouvoir leur utilisation.		SAPA-SAD	Présentation sommaire réalisée à la rencontre spéciale du 22 janvier 2024 avec Marlène Simard et son équipe. Présentation complète : Juin 2024. Inclure dans la boîte à outils les liens Intranet (non disponibles dans l'Internet).
		2.1.8 Soumettre au CUCI le rapport annuel du CPQS en même temps que celui du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Inviter les CU-CR.		CPQS	Réalisé le 25 mars 2024.
		2.1.8.1 Forum sur les droits des usagers	CUCI		Automne 2024.
		2.1.9 Présenter au CUCI la façon de naviguer sur le site Web du CISSS pour utiliser et comprendre les indicateurs de performance du ministre Dubé.		DG DQEPE	En activité sur les droits (2024-2025). Report du LAE sur les communications.
		2.1.10 Faire la présentation au CUCI des rôles complémentaires des usagers partenaires et des comités des usagers.		DG DQEPE	Réalisé le 27 novembre 2023 (Marilou Charron et Gilles Lacoste).

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation	
2.- Gouvernance : Développement des compétences (suite)		2.1.11 Organiser une activité mobilisatrice de collaboration avec les CU et les usagers partenaires.		DG et DQEPE	En continu (début 27 novembre 2023, rencontre du CUCI).  Inviter les usagers partenaires à nos activités pour le public (les usagers). Pièce de théâtre sur la maltraitance.	
		2.1.12 Faire connaître au CUCI le Projet <i>Hospitalisation à la maison</i> .		Direction fluidité RLS Pays-d'en-Haut et des Laurentides SAPA-SAD	Juin 2024	
		2.1.13 Présenter aux membres du CUCI le projet <i>Recrutement international : étudiants en soins infirmiers</i> .		DG SAPA-HEB	Réalisé le 19 juin 2023	
	2.2 Confidentialité pour les membres du CU-CR		2.2.1 Faire valoir l'importance du respect de la confidentialité : ✓ Les bris et leurs impacts. ✓ Le lien avec le code d'éthique. ✓ Obligation de signer le serment de confidentialité pour chacun des CU-CR. ✓ Obligation de conserver les serments signés (Agrément Canada). ✓ Prévoir un outil de rappel pour les nouveaux membres.		DG (et non DSP)	À inclure dans le LAE sur les communications. Automne 2024.  Rencontre trimestrielle 2024-2025  Boîte à outils/Site Web du CISSS (à revoir)
			2.2.2 Renseigner sur la limitation des droits pour avoir accès à l'information médicale pour les membres de leur famille : ✓ Enfant 14 ans et plus ✓ Adulte vulnérable ✓ Capacité à consentir.		DG (et non DSP)	À inclure dans le LAE sur les communications. Automne 2024.  Rencontre trimestrielle 2024-2025  Boîte à outils/Site Web du CISSS (à revoir)
			2.2.3 Offrir une formation sur les régimes de protection pour les personnes vulnérables : ✓ Explication des différents régimes de protection. ✓ Limitation des droits parentaux lorsque le membre de la famille est sous le Curateur public.		DSM DSP	Juin 2024.  Boîte à outils/Site Web du CISSS (à revoir)
	2.3 Droits des usagers		2.3.1 Présenter la pièce de théâtre « <i>Les droits des usagers... c'est l'affaire de tous</i> » dans les CHSLD, MDA et MA (familles, proches aidants, comités CU-CR et employés).	CUCI	DG SAPA-HEB	Mars-avril 2024.

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
2.- Gouvernance : Développement des compétences (suite)		2.3.2 Organiser un vernissage régional dans le cadre du dévoilement du calendrier des droits 2025.	CUCI		Inclus dans le cadre de la Semaine de la culture, qui se tiendra du 27-28-29 septembre 2024.
		2.3.3 Encourager et mobiliser les comités pour l'organisation d'activités dans le cadre de la Semaine des droits des usagers.	CUCI		Idées pour novembre 2024 :  Pièce de théâtre la mécanique de l'âme.
	2.4 Harmonisation des pratiques sur le territoire pour les comités CU et CR	2.4.1 Mettre sur pied une communauté de pratiques des personnes-ressources.	CUCI		Discussion avec les membres le 27 novembre. 1ère rencontre hiver 2024.
		2.4.2 Partager des outils et des connaissances entre les comités des usagers et de comités de résidents.	CUCI		Refonte du site Web du CUCI (automne 2024).
		2.4.3 Élaborer un plan de travail régional CUCI.	CUCI		S.O. Inclus dans le tableau des pistes d'amélioration 2023-2025.
		2.4.4 Préparer des pochettes d'accueil pour les nouveaux membres des CUCI, CU et CR.	CUCI		Report après l'implantation de la loi 15.
		2.4.5 Offrir la possibilité aux membres des CU-CR de suivre les formations Web gratuites du RPCU: ✓ Les fonctions des CU et CR. ✓ Le rôles et l'engagements des membres des comités. ✓ Les droits et les obligations des usagers au quotidien. ✓ Les partenariats et le travail des CR.	CUCI		N-A Tous les comités ont accès à l'information et aux dates de formation, sur le site du RPCU et via les Infolettres.
2.4.6 Créer un registre des Webinaires et formations des membres.	CUCI		N-A Reporté après l'implantation de la loi 15.		
3.- Gouvernance – Reddition de comptes	3.1 Rapports d'activités des CU-CR.	3.1.1 Simplifier et vulgariser le rapport: ✓ Assurer une visibilité du rapport du comité lors de l'AGA (document public attractif). ✓ Développer un formulaire inscriptible pour simplifier le travail des personnes-ressources (prévoir la signature visuelle des CU et CR et l'insertion de photos).	CUCI		N-A Le gabarit sera conservé tel quel pour 2023-2024. Report à l'implantation de la loi 15.

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
3.- Gouvernance – Reddition de comptes (suite)		3.1.2 Rendre le rapport annuel plus accessible par la compréhension du langage (liste des abréviations, etc.). ✓ Langage simplifié pour les usagers, les membres et la population.		DG	N-A Report à l'implantation de la loi 15.
	3.2 Sécurité	3.2.1 Élaborer une procédure d'émission de cartes d'identité incluant la vérification des antécédents judiciaires pour les membres des CU-CR.	CUCI		Soutien de la direction générale, le cas échéant. Résolution du CUCI 27 novembre 2023 : Automne 2024 : Achat de collier pour carte identifiée au nom du comité des usagers.
4.- Gouvernance - Partenariat	4.1 Mobilisation des membres	4.1 Reconnaître et partager les bons coups des comités. ✓ Lors des rencontres du CUCI ✓ Développer un algorithme de communications	CUCI		En continue. Nous suggérons également que ces bons coups soient partagés avec les membres du conseil d'administration lors des séances.
5.- Gouvernance - Évaluation de la satisfaction	5.1 Connaître les besoins des usagers et des résidents et leur niveau de satisfaction	5.1.1 Diffuser les résultats des différents sondages ou des groupes de discussion de l'établissement aux comités concernés: ✓ SAPA_HEB versus la Table d'hébergement. ✓ Agrément versus CUCI. ✓ Directions cliniques versus CU concernés.		Directions cliniques DQEPE	En continu
		5.1.2 Présenter les résultats des sondages expérience usager		DQEPE	Réalisé le 17 avril 2023
		5.1.3 Élaborer un guide pour permettre aux CU de réaliser des sondages sur les médias sociaux.		DG	La question des médias sociaux sera adressée en Lac-à-l'épaule des communications (2024-2025).
	5.2 Gestion des insatisfactions	5.2.1 Évaluer les possibilités du système de gestion des insatisfactions du CU de Saint-Jérôme : ✓ Si le système répond à nos besoins : ✓ Développer le système (rapport annuel) ✓ Vérification technique ✓ Formation ✓ Étendre à toute la région ✓ Vérification de la sécurité des données	CUCI		N-A Après discussion avec les officiers, l'importation du système est impossible.
	5.2.2 Créer une équipe de travail pour croiser les différentes sources d'information pour mettre en relief les insatisfactions des usagers en fonction de leurs droits et améliorer la qualité des soins et des services.		DG, CPQS, CAAP et les CU	Automne 2024 : Forum sur les droits des usagers. 25 mars 2024 : Présentation des rapports annuels du CPQS et CAAP.	

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
5.- Gouvernance - Évaluation de la satisfaction (suite)		5.2.3 Présentation à la rencontre du CUCI, par Gilles Savoie, médiateur : ✓ Rapport du sondage d'appréciation ✓ Rapport final de médiation	CUCI		Réalisé le 19 juin 2023
6.- Gouvernance - Mise sur pieds de 6 nouveaux CR	6.1 Recrutement et formation de nouveaux membres	6.1.1 Soutenir les comités concernés lors de l'ouverture de quatre maisons des aînés et d'une maison alternative (MDA/MA). 6.1.2 Reconstruire le CHSLD Labelle en une MDA.	CUCI	DG SAPA-HEB	En continu  Les MDA étant en ouverture partielle, la création des CR s'échelonna jusqu'en 2024-2025.
7.- Gouvernance CUCI pôle d'information	7.1 Qui, quoi, quand, où et à qui communiquer pour être pertinent?	7.1.1 Organiser un lac-à-l'épaule sur les communications avec les membres des CUCI, CU et CR	CUCI	DG	Reporté 2024-2025.
		7.1.2 Préparer différents ateliers de communication pour les CU.		DG	Reporté 2024-2025
		7.1.3 Harmoniser l'utilisation des médias sociaux par les CU : ✓ Algorithme ✓ Politique d'utilisation des médias sociaux ✓ Guide Facebook ✓ Guide Twitter/Instagram		DG	Reporté 2024-2025
		7.1.4 Réorganiser les sites Web du CISSS : CUCI, CU et CR/hyperliens vers les soins et services disponibles au CISSS		DG	Reporté à l'automne 2024. Refonte de la page Web du CUCI, boîte à outils.
		7.1.5 Développer et appliquer des critères de communication spécifiques pour la diffusion de l'information pertinente pour les comités :	CUCI		En continu
		7.1.6 Développer et appliquer des critères de communication spécifiques pour l'information officielle diffusée à la population par les CU		DG	Automne 2023
		7.1.7 Organiser et créer une boîte à outils virtuelle pour les CU.	CUCI		Refonte de la page Web CUCI 2024-2025, boîte à outils.

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
7.- Gouvernance CUCI pôle d'information (suite)		7.1.8 Se faire reconnaître à titre de partenaire par l'ensemble des directions		DG	En continu
8.- Télécommunication	8.1 Accès aux services	8.1.1 Rendre le Wifi accessible pour les usagers ou les résidents et leurs familles partout dans chacune des installations : Hôpitaux, CHSLD et les CLSC.		DRILLL	S.O. La DRILLL priorisera les hôpitaux (2024-2025). Les autres installations suivront.
		8.1.2 Trouver une solution pour que les résidents puissent communiquer facilement avec leurs proches avec les tablettes (I-PAD), comme durant la pandémie.		SAPA-HEB	Actuellement, le service est disponible, à la demande de la famille ou du résident.
	8.2 Coûts des services	8.2.1 Négocier un prix forfaitaire pour les services en CHSLD par les fournisseurs de services (téléphone, télévision et Internet).		DAL	N-A À cause des particularités de la région, l'accès au réseau et à la haute vitesse, aucun distributeur ne peut desservir l'ensemble de la région. Négociation d'un forfait est impossible.
		8.2.2 Négocier un forfait raisonnable dans les hôpitaux.		DAL DRILLL	N-A Le coût des services est défrayé par certaines fondations, donc variable d'un hôpital à un autre.
8.3 Les écrans dans les salles d'attente non fonctionnels	8.3.1 Rendre fonctionnels les écrans numériques dans les CLSC, CHSLD et hôpitaux. ✓ S'assurer que la technologie soit accessible aux comités des usagers.		DRHCAJ (communications organisationnelles)	S.O. Le Service des communications fera l'inventaire des écrans qui peuvent encore être utilisés en CLSC, CHSLD et hôpitaux, et explore actuellement la possibilité d'en ajouter des nouveaux, d'abord dans certains milieux hospitaliers puis ailleurs par la suite. Les comités des usagers locaux seront informés des avancements dans les installations de leurs territoires respectifs, et pourront évidemment y diffuser du contenu, au besoin.	

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation	
9.- Proche aidance	9.1 Méconnaissance des ressources disponibles sur le territoire	9.1.1 Cartographier les services et ressources publiques et communautaires pour la région et chacune des MRC : ✓ Développer des outils pour que les comités puissent renseigner les familles et les proches aidants. ✓ Diffuser l'information aux CU et CR.		SAPA-SAD	En cours.  Tous ces points font partie intégrante de notre projet de la mesure 48 "Chez soi avant tout". Nous irons à la rencontre des organismes communautaires et leurs proches aidants. Une liste des organismes existe déjà et sera diffusée quand nous aurons statué sous quelle forme elle le sera.	
	9.2 Auto-reconnaissance des proches aidants	9.2.1 Faire connaître les différents types de proche aidance : ✓ PPA personnes âgées ✓ PPA santé mentale ✓ PPA DI-TSA-DP ✓ PPA LGBTQ+ ✓ PPA mineurs de son parent malade ✓ PPA dépendance ✓ PPA personnes vulnérables (accident, maladie, etc.).		SAPA-SAD	Juin 2024.	
		9.2.2 Développer un outil qui identifierait les besoins de soutien aux proches aidants dans chaque type de proche aidance.		SAPA-SAD	En cours.  Un premier questionnaire pour les intervenants, médecins et autres acteurs du milieu de la santé et un second pour les organismes, les proches aidants et les usagers, des focus-groupe seront animés afin de recenser tout ce qui existe en proche aidance.	
	9.3 Développer une compréhension commune des membres des comités	9.3.1 Présenter le plan d'intervention (rôle des intervenants : qui fait quoi ?). Inviter les CU et CR.			SAPA SAD et Hébergement	Rencontre spéciale du CUCI à organiser 2024-2025.
		9.3.2 Créer des outils pour renseigner les proches aidants sur leur rôle et leur participation.			SAPA-SAD	En cours.  Le groupe projet décidera de la façon où tout sera créé et présenté.
		9.3.3 Participer à la <i>Conférence sur le deuil dans tous ses états</i> , offerte par le Centre collégial d'expertise en gérontologie (CCEG). Inviter les CU et CR.		CUCI		A prévoir en 2024-2025 (organiser une conférence).

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
10.- Santé mentale	10.1 Faire connaître les besoins	10.1.1 Cartographier les services et ressources publiques et communautaires pour la région et chacune des MRC.		DSMDPGA	Refonte de la page Web du CUCI, boîte à outils 2024-2025.
		10.1.2 Organiser une présentation sur la santé mentale (dépression et anxiété) et inviter les membres des CU et CR.		DSMDPGA	En rencontre trimestrielle : avril 2024.
		10.1.3 Organiser une présentation sur les enjeux de l'itinérance et inviter les membres des CU et CR.		DPSMDSPGA	En rencontre trimestrielle : avril 2024.
		10.1.4 Faire connaître la cartographie en itinérance aux membres des comités.		DPSMDSPGA	Refonte de la page Web du CUCI, boîte à outils 2024-2025.
	10.2 Prévention du suicide	10.2.1 Présenter au CUCI le <i>Plan régional en prévention du suicide</i>		DPSMDSPGA	Réalisé le 17 avril 2023
		10.2.2 Présenter les différents outils au CUCI pour les rendre disponibles aux CU : ✓ Dépliant pour parents, grands-parents: <i>Comment mieux déceler les signes de détresse chez le jeune</i> ).		DPSMDSPGA	Prévoir rencontre du CUCI 2024-2025
	10.3 Enjeux de la dépendance	10.3.1 Organiser une conférence sur le parcours d'un battant : Étienne Boulay, joueur de football professionnel à la retraite, animateur télé et radio.	CUCI	DG	À évaluer en 2024-2025.
		10.3.2 Organiser une présentation sur les enjeux de la dépendance et inviter les membres des CU et CR.		DPSMDSPGA	Prévue en rencontre trimestrielle 2024-2025.
	10.4 Tabou de la santé mentale chez les hommes	10.4.1 Planifier la présentation d'une pièce de théâtre « La mécanique de l'âme » (Théâtre Parminou). Inviter les membres des CU et CR.	CUCI		À planifier en 2024-2025.
	11.- Lutte contre la maltraitance	11.1 Sensibiliser les membres des CU et CR aux différentes formes de maltraitance	11.1.1 Présenter au CUCI et membres des CU et CR les modifications à la loi : Kathleen Gagnon, coordonnatrice maltraitance aînés.		DQEPE
11.1.2 Cartographier les services et ressources publiques et communautaires pour la région et chacune des MRC : Bottin des services.				DG	Réalisé le 29 mai 2023
11.1.3 Organiser une présentation au CUCI sur les enjeux de la maltraitance psychologique et inviter les membres des CU et CR.			CUCI		Réalisé le 29 mai 2023
11.1.4 Organiser une présentation au CUCI sur les enjeux de la maltraitance physique et inviter les membres des CU et CR.			CUCI		Réalisé le 29 mai 2023

## TABLEAU DE SUIVIS DES PISTES D'AMÉLIORATION DU CUCI DES LAURENTIDES 2023-2025

Pistes d'amélioration réalisées

Pistes d'amélioration planifiées - En voie de réalisation

Présentations de la direction aux CUCI, CU et CR à planifier (en rencontres trimestrielles ou rencontres spéciales)

ENJEUX	NŒUDS/OBSTACLES	PISTES D'AMÉLIORATION	CUCI	CISSS	Commentaires et dates de réalisation
11.- Lutte contre la maltraitance (suite)		11.1.5 Organiser une présentation au CUCI sur les enjeux de la maltraitance sexuelle et inviter les membres des CU et CR.	CUCI		Réalisé le 29 mai 2023
		11.1.6 Organiser une présentation au CUCI sur les enjeux matériels et financiers et inviter les membres des CU et CR.	CUCI		Réalisé le 29 mai 2023
		11.1.7 Organiser une présentation au CUCI sur les enjeux organisationnels et inviter les membres des CU et CR.	CUCI		Réalisé le 29 mai 2023
		11.1.8 Organiser une présentation au CUCI sur les enjeux de l'âgisme et inviter les membres des CU et CR.	CUCI		Réalisé le 29 mai 2023
		11.1.9 Organiser une présentation au CUCI sur les enjeux de la violation des droits et inviter les membres des CU et CR.	CUCI		Réalisé le 29 mai 2023
	11.2 Sensibiliser les résidents et leurs familles à la maltraitance	11.2.1 Organiser la tournée de la pièce de théâtre « La Pension Auclair » de la troupe <i>La Belle Gang</i> , dans une salle de spectacle, pour couvrir les trois bassins sur le territoire. Prévoir en 2025 puisque la pièce a déjà été présentée au CU de Saint-Jérôme.	CUCI		S.O. Le CUCI a priorisé la pièce de théâtre sur la maltraitance.
		11.2.2 Organiser la tournée de la pièce de théâtre « Faudrait pas prendre grand-mère pour une dinde et grand-père pour son dindon » de la troupe <i>La Belle Gang</i> dans une salle de spectacle.	CUCI		Mai-juin 2024 : Pièce de théâtre sur la maltraitance dans les MRC.
		11.2.3 Présenter la <i>Conférence sur l'humanité</i> du Centre collégial d'expertise en gérontologie (CEEG).	CUCI		N-A À prévoir en 2024-2025.

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

CU : Comité des usagers des territoires ou de missions

CUCI : Comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

CR : Comité des résidents des centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)

DG : DG

DPSMDSPGA : Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte

DQEPE : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

DRHCAJ : Direction des ressources humaine, des communications et des affaires juridiques

PSPGS ER : Programme santé physique, générale et spécialisée, de l'enseignement et de la recherche

SAPA\_HEB : Soutien à l'autonomie des personnes âgées-ébergement

SAPA-SAD : Soutien à l'autonomie des personnes âgées-soutien à domicile

Adopté par le CUCI le 29 mai 2023  
Adopté par le CA du CISSS des Laurentides le 21 juin 2023  
Version adoptée par le CUCI Laurentides le 3 juin 2024

MAJ le 31 mars 2024.

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024**

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

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS des Laurentides - CUCI</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	
---------------------------------	-------------------------------------	---------------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	194 555 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	90 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	<b>(c)</b>	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	<b>(d)</b>	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	<b>(e)</b>	<b>284 555 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		11 754 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 621 \$
Publication de documents du comité		728 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		29 659 \$
Frais de déplacement, hébergement		3 240 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		55 383 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>	<b>(f)</b>	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

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

### RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Déplacement, hébergement  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


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

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers  
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


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

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


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

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>102 385 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>182 170 \$</b>

ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPÉCIFIQUE AUX REVENUS REPORTÉS DES COMITÉS DES USAGERS - ÉTABLISSEMENTS PUBLICS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Les revenus reportés doivent servir exclusivement à soutenir la réalisation de projets spéciaux non récurrents, visant à **renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à **promouvoir** l'amélioration de leur qualité de vie. Ces projets seront pilotés par les CU (dans le cas des CISSS, après un arbitrage du CUCI), en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis. Les surplus pourront ainsi être utilisés par l'un ou l'autre des CU de l'établissement, y compris par le CUCI.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS DES LAURENTIDES	NUMÉRO DE PERMIS :	
--------------------------	-----------------------	--------------------	--

TOTAL DES SURPLUS DE L'ENSEMBLE DES CU (ET DU CUCI), À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER PRÉCÉDENT (Montant des sommes non dépensées par les comités visés, au 31 mars de l'exercice précédent)	(a)	1 347 \$
REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER (a)=(b)	(b)	1 347 \$

1.A - RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES USAGERS

Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

1.B - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

TOTAL DES DÉPENSES	(c)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Somme non dépensée, à la fin de l'exercice visé) (b)-(c)=(d) Le solde de la ligne (d) représente l'excédent des sommes allouées non encourues devant être constaté au résultat de l'exercice par l'établissement	(d)	1 347 \$

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024**

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

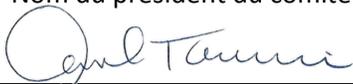
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CUCI			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé.			90 000 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			182 170 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

*Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.*

Carole Tavernier

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

2024-05-02

Date

Mario Bisson

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :



Signature :

2024-05-29

Date

