



**RAPPORT D'ACTIVITÉS
COMITÉ DES USAGERS
D'ARGENTEUIL
2023-2024**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	3
PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....	6
COORDONNÉES DU COMITÉ.....	6
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	7
NOS PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	7
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)	8
DOCUMENTS JOINTS	8

MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2023-2024 s'est déroulée en partie durant la fin de la pandémie pour notre comité d'usagers. Par la suite, le comité a recommencé la poursuite de ses activités avec seuls les membres du comité. Nous avons tenu que quelques réunions mensuelles lors de dîners au restaurant car nous ne pouvions nous réunir à l'hôpital, devant la plupart du temps être masqué.

Comme président, j'ai essayé de rester informé de ce qui se passait dans notre Hôpital, Centre d'Accueil et C.L.S.C. mais j'étais interdit d'accès au début de l'année. J'ai fait parvenir à l'occasion un courriel aux membres du comité pour les informer des agissements du président durant les premiers mois.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gilles Biron', with a long horizontal stroke extending to the right.

Gilles Biron, M.B.A
Président

PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité s'était donné un plan d'action dont les principaux objectifs visaient la promotion de la visibilité et une meilleure présence dans les différents comités du centre intégré de santé et services sociaux (CISSS) des Laurentides.

Le comité a poursuivi la promotion de son existence dans les établissements sous son autorité par une publication bilingue, disponible dans les présentoirs. Durant l'année 2023, une page de publicité a été publiée à deux reprises dans un hebdomadaire local « l'Argenteuil », distribué dans toute la M.R.C. d'Argenteuil pour rappeler son existence ainsi que les droits des usagers.

Le comité a distribué sur des tables aux différentes entrées de l'hôpital, à plusieurs occasions, des sacs pliables, des porte-clés lumineux et des stylos. Lors des campagnes de vaccinations antigrippales, le comité a fait imprimer 4000 calendriers Info-droits et en a distribué environ 3000 à Lachute, Grenville et à Gore, et en a donné environ 600 à Centraide Laurentides pour une distribution dans les paniers de Noël. Nous avons distribué des calendriers à la Maison Populaire et au Carrefour des femmes, et donné gracieusement une caisse à la Résidence Lachute. Nous essayons malgré la fin de la pandémie de participer à la préparation du calendrier Info-droits 2024 pour distribution lors de la campagne de vaccination à l'automne 2023. Nous avons collaboré financièrement en offrant 1 000 \$ pour l'atelier de peinture, et ce, avec le comité des résidents.

Des espaces publicitaires ont été réservés dans le rapport annuel 2023 de la Fondation de l'hôpital. Nous avons également publié sur les cahiers et crayons à colorier financés par la Fondation et remis aux enfants fréquentant le CLSC. Nous avons rémunéré mensuellement la secrétaire du comité pour le travail effectué.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Distribution de dépliants, porte-clés lumineux, stylos, sacs, calendriers, ainsi que de la publicité dans le journal.

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

- Contact avec le comité des usagers et don monétaire pour l'atelier de peinture.

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

- Un sondage pourrait être envisagé pour 2024 ; nous examinons actuellement sa faisabilité budgétaire.

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

- Nous avons informé les usagers de leurs droits et obligations via le dépliant distribué, et avons affiché les droits des usagers. Le comité inclut également dans la pochette remise à chaque nouveau résident des objets promotionnels du comité des usagers.

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

- Coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services inscrites au calendrier des usagers qui a été distribué.

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

- Discussion des activités pour les résidents entre la secrétaire du comité des usagers et la secrétaire du comité de résidents.
- Participation du président du comité des usagers et un autre membre au comité de résidents des deux CHSLD d'Argenteuil.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Gilles	Biron	président
Hubert	Pilon	vice-président
Kristine	Racette	secrétaire, trésorière
Pierrette	Debiens	membre
Ghyslaine	Lemay	membre
Alfred	Daoust	membre

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président
 Courriel du président

Personne-ressource
 Courriel de la personne-ressource

Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)

Courriel du comité

Facebook

Page Web (lien hypertexte)

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
2023-02-07	Présentiel
2023-03-21	Présentiel
2023-05-25	Présentiel
2023-07-11	Présentiel
2023-11-02	Présentiel
2023-12-05	Présentiel
2024-01-24	Présentiel
2024-03-20	Présentiel

Tenues de quelques réunions avec les membres quand il n’y avait pas d’interdictions. Les réunions eurent lieu au restaurant puisque les salles de réunions au CMSSS d’Argenteuil étaient difficiles d’accès. (Obligation de porter un masque en permanence).

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D’EXAMEN DES PLAINTES

À toutes les occasions où nous avons été sollicités pour aider et conseiller un usager qui désirait faire une plainte, nous l’avons assisté dans la façon de faire et tenté, par la suite, de suivre le déroulement et le cheminement de la plainte.

Les coordonnées du Commissariat aux plaintes sont indiquées dans toutes nos publications.

NOS PROJETS PRÉVUS POUR L’ANNÉE PROCHAINE

- Participation au calendrier Info-Droits 2025 ;
- Distribution d’objets promotionnels ;
- Recrutement de nouveaux membres ;
- Possibilité d’un sondage de satisfaction des usagers de la population d’Argenteuil ;
- Collaboration avec la Fondation de l’Hôpital d’Argenteuil.

CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Visibilité du comité	Des kiosques seront organisés pour rencontrer les usagers en personne.
Connaissance de besoins de nos usagers	Possibilité d'un sondage de satisfaction sera effectué auprès de la population

DOCUMENTS JOINTS

Annexe 3A – Rapport financier des comités des usagers

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

Rapport d'activités 2023-2024 du comité de résidents du Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} 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 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CISSS des Laurentides - CU Argenteuil	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	--	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	394 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	18 179 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	18 573 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		62 \$
Publication de documents du comité		952 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		1 696 \$
Frais postaux		4 \$
Allocation personne-ressource		3 124 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		425 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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.)		1 258 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Calendriers CU	5 297 \$
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 :	Objets promotionnels divers	5 742 \$
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

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

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	18 560 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (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>	(i)	13 \$

**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^{ER} 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 ».

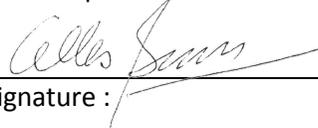
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Argenteuil			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 1	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			17 179 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			1 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			13 \$

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.

Gilles Biron

Nom du président du comité des usagers :

Signature : 

2024-05-01

Date

Mario Bisson

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

Signature : 

2024-05-29

Date

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
COMITÉ DE RÉSIDENTS
DU CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX D'ARGENTEUIL
2023-2024**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	3
PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ.....	3
COORDONNÉES DU COMITÉ.....	4
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	5
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	5

MOT DU PRÉSIDENT

Considérant les nombreux changements au sein du comité des résidents, nous avons déterminé le nouveau président seulement au mois de janvier 2024.

Monsieur Daniel Guay est actuellement le président du comité de résidents.

PROJETS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Aucun projet majeur n'a été réalisé au cours de l'année.

Le comité des résidents n'a pas pu établir de bilan des activités de l'année en raison des récents changements au sein du comité et de l'arrivée d'un nouveau président en janvier 2024.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRETAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Maria	Gomez	résidente
Thérèse	Pharand	résidente
Daniel	Landriault	résident
Jules	Dupéré	résident
Daniel	Guay	résident
Dominique	Boulay	proche aidante
Daoust	Alfred	membre
Biron	Gilles	membre
Élise	Gauthier-Mayers	membre (cheffe d'unité)
Camille	Boucher	membre (cheffe d'unité)
Isabelle	Carrière	membre (éducatrice spécialisée)
Gagné	Sylvie	membre (aide de service)
Coulombe	Hélène	membre (agente administrative)
Jessica	Bertrand	secrétaire

COORDONNÉES DU COMITÉ

Président	Daniel Guay
Courriel du président	danielguay338@gmail.com
Personne-ressource	Hélène Coulombe
Courriel de la personne-ressource	Hélène.coulombe.argent@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)	145, avenue de la Providence, Lachute, QC, J8H-2C7 450-562-3761 poste 72397
Courriel du comité	Hélène.coulombe.argent@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	s.o.
Page Web (lien hypertexte)	s.o.

Date	Mode (présentiel, virtuel)
26 avril 2023	Présentiel
31 mai 2023	Présentiel
6 septembre 2023	Présentiel
18 octobre 2023	Présentiel
24 janvier 2024	Présentiel
21 février 2024	Présentiel
27 mars 2024	Présentiel

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Les rencontres ont lieu environ aux 6 semaines. Toutefois, considérant les éclosions survenues et les périodes de grève, certaines rencontres ont été exceptionnellement annulées. Un compte-rendu est rédigé après chaque rencontre par l'agente administrative. Une cheffe d'unité ou le gestionnaire

anime les rencontres. Les résidents et les proches aidants sont toujours les bienvenus, même s'ils ne font pas partie du comité.

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Ne s'applique pas.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

1. Dans les semaines à venir, le service des loisirs et Isabelle Carrière, éducatrice spécialisée, mettront en place plusieurs nouvelles activités. Certaines d'entre elles ont nécessité la collaboration d'établissements gouvernementaux, municipaux et scolaires pour être réalisables.
2. Nous avons instauré la création de panier d'accueil pour les nouveaux résidents à notre centre.
3. Nous allons accueillir des stagiaires en récréologie au courant de l'année 2024.
4. En 2024, nous tenterons de recruter de nouveaux membres pour le comité des résidents et de définir les rôles de chacun. Quelques résidents ont déjà rejoint le comité en février 2024.

