

**Comité de résidents du
Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.**

2024-2025

**Rapport d'activités
du comité de résidents**



Déposé le : 20 mai 2025

Table des matières

| | |
|---|----------|
| PARTIE 1 - Informations relatives à l'établissement | 2 |
| PARTIE 2 - Mot de la présidente | 2 |
| PARTIE 3 - Priorités et réalisations de l'année écoulée | 3 |
| PARTIE 4 - Composition et portrait des membres | 3 |
| PARTIE 5 - Coordonnées de la présidente et des ressources | 4 |
| PARTIE 6 - Bilan des activités du comité de résidents | 4 |
| FONCTION 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations | 4 |
| FONCTION 2A : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers | 5 |
| FONCTION 2B : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus | 5 |
| FONCTION 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers | 6 |
| FONCTION 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte | 6 |
| FONCTION 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 | 6 |
| PARTIE 7 - Tenue des rencontres | 6 |
| PARTIE 8 - Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes | 7 |
| PARTIE 9 - Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine | 7 |
| PARTIE 10 - Conclusion - Enjeux prioritaires et recommandations | 8 |
| Annexe 1 - Bilan financier | 9 |

PARTIE 1 - Informations relatives à l'établissement

| | |
|-------------------------------|---|
| NOM DE L'ÉTABLISSEMENT | CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC. 6000, 3^E AVENUE OUEST QUÉBEC (QUÉBEC) G1H 7J5 |
| TYPE | ÉTABLISSEMENT PRIVÉ CONVENTIONNÉ |

PARTIE 2 - Mot de la présidente

Voici à nouveau le moment de vous partager les fruits de notre travail. C'est donc avec plaisir que je vous présente, au nom des membres du comité de résidents, notre rapport d'activités pour l'année se terminant le 31 mars 2025.

Essentiellement, vous pourrez constater qu'en 2024-2025, nous avons réalisé plusieurs projets pour bien assumer nos fonctions.

Je veux particulièrement souligner la précieuse collaboration des membres du comité. Ils ont, bénévolement, consacré de leur temps au respect des droits, au bien-être et à l'amélioration de la qualité des services pour les personnes hébergées, alors que le recrutement de membres reste un défi pour réussir à combler tous les postes du comité.

Notre implication n'aurait pu se concrétiser sans l'ouverture de la Direction générale du CHSJE à vouloir travailler ensemble avec les mêmes objectifs de respect et de bienveillance envers les résidents. Nous tenons à les remercier d'être à l'écoute de nos commentaires et d'aborder, de façon constructive, les préoccupations soumises par les membres du comité, les résidents et leurs proches.

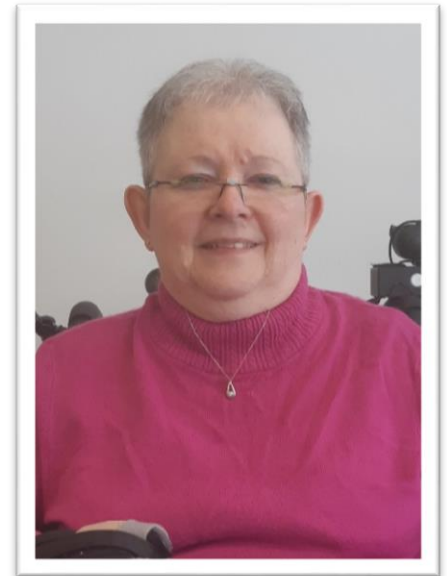
L'année qui s'amorce nous laisse espérer que nous pourrions accomplir tous nos projets souhaités, mais de toute façon, soyez assurés que nous serons toujours là pour les personnes hébergées, afin de les écouter, les renseigner, défendre leurs droits et promouvoir l'amélioration de leur qualité de vie.

Pour l'instant, nous vous invitons à parcourir les pages qui suivent pour découvrir plus en détails les activités réalisées au cours de la dernière année.

Bonne lecture!

Claire Lépine

Claire Lépine
Présidente par intérim



PARTIE 3 - Priorités et réalisations de l'année écoulée

Remise de sacs promotionnels : Afin de faire la promotion de notre comité, nous avons remis aux résidents des sacs pour accessoires, sur lesquels nos coordonnées et nos fonctions ont été imprimées, pour qu'ils aient à portée de main un article pratique leur démontrant qu'on est là pour eux.

Promotion des droits : Nous avons pris tous les moyens possibles pour faire comprendre aux résidents et à leurs proches l'importance de leurs droits lors de la semaine des droits des usagers, de cafés-causeries et de l'assemblée générale, ainsi que dans notre journal et le calendrier 2025.

Consultation de notre comité : Dans le cadre de la révision du plan stratégique de l'établissement, il était important pour nous d'en prendre connaissance pour, ensuite, partager nos commentaires avec la Direction générale sur les valeurs et les orientations stratégiques qui l'animent auprès des personnes hébergées.

Formation des membres : Pour avoir une bonne compréhension du rôle et des fonctions du comité, une autre de nos priorités a été de parfaire les connaissances et compétences de nos membres en participant aux diverses formations données par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

PARTIE 4 - Composition et portrait des membres

Au 31 mars 2025, le comité était constitué des personnes suivantes :



Claire Lépine



Geneviève Gagnon



Claire Labrie



Marie Bergeron



Réginald Parent



Alain Blackburn

Membres partenaires : M^{me} Micheline Buteau, M. Roger Côté

NOMBRE TOTAL DE MEMBRES

| NOM ET PRÉNOM | TYPE DE MEMBRE | | RÔLE AU SEIN DU COMITÉ |
|-------------------|----------------|------------------|------------------------|
| | usager | autre (précisez) | |
| LÉPINE, Claire | X | Résidente | Présidente par intérim |
| GAGNON, Geneviève | X | Résidente | Secrétaire-trésorière |
| LABRIE, Claire | | Bénévole | Conseillère |
| BERGERON, Marie | X | Résidente | Conseillère |
| PARENT, Réginald | X | Résident | Conseiller |
| BLACKBURN, Alain | X | Résident | Conseiller |

PARTIE 5 - Coordonnées de la présidente et des ressources

| FONCTION | NOM ET PRÉNOM | COORDONNÉES | |
|--|----------------|--|--|
| | | ADRESSE | TÉLÉPHONE/COURRIEL |
| Présidente par intérim | LÉPINE, Claire | Centre d'hébergement St-Jean-Eudes 6000, 3 ^e Avenue Ouest Québec (QC) G1H 7J5 | 418-627-1124 #1238 comiteduchsje@gmail.com |
| Représentante de la Direction générale pour le comité de résidents | MOISAN, Sophie | Centre d'hébergement St-Jean-Eudes 6000, 3 ^e Avenue Ouest Québec (QC) G1H 7J5 | 418-627-1124 #1268 sophie.moisan2.chsld03@ssss.gouv.qc.ca |

PARTIE 6 - Bilan des activités du comité de résidents

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

Journal « La Voix des résidents » : Nous avons poursuivi la publication de notre journal « La Voix des résidents » qui s'adresse aux personnes hébergées et à leurs proches. Dans le numéro d'avril 2024, nous leur avons partagé de l'information concernant la bienveillance, le respect de leurs droits, le réaménagement de l'environnement des unités prothétiques et le programme de soins buccodentaires. De plus, des conseils leur ont été donnés pour une bonne expérience repas et un résident a formulé quelques mots d'encouragement. Dans le journal paru en octobre, nous avons eu le plaisir de faire un rappel sur un été vibrant d'activités. Le comité de direction a présenté un algorithme démontrant le chemin à prendre pour toutes questions, problématiques ou insatisfactions. Le directeur des ressources humaines a décrit la mise en place de la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail et un article a été publié sur l'arrivée de jukebox, en précisant qu'ils sont un atout de plus pour le bien-être des résidents.

Campagne de sensibilisation « Réaffirmons nos droits, consolidons nos gains » : Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, qui a eu lieu du 10 au 16 novembre 2024, un paravent promotionnel et des dépliants ont été placés à l'entrée de l'établissement et des affiches ont été apposées à divers endroits. L'établissement a aussi transmis à tous, par infolettre, la liste des 12 droits, en soulignant le travail effectué par la Direction générale de concert avec notre comité pour s'assurer que les personnes hébergées soient traitées dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Calendrier 2025 du comité de résidents « Le respect de nos droits et de nos responsabilités, C'EST IMPORTANT! » : À nouveau cette année, nous avons publié notre calendrier annuel. En plus d'y promouvoir les droits des usagers, celui-ci a été illustré avec des œuvres réalisées aux ateliers de peinture offerts aux personnes hébergées, permettant ainsi d'y valoriser leur talent. Pour en faire le lancement, nous avons transmis à tous un cahier présentant les artistes-résidents avec leur œuvre dans le but de les féliciter pour leur qualité et de les remercier pour leur collaboration. Des calendriers ont par la suite été distribués à tous les résidents et offerts aux familles, aux visiteurs, aux employés et aux bénévoles.

Accueil des nouveaux résidents : Lors de l'admission de nouveaux résidents, la travailleuse sociale leur remet un guide d'accueil, incluant les dépliants de notre comité et celui sur les 12 droits, ainsi qu'un exemplaire de notre calendrier. Un de nos membres va, par la suite, rencontrer ces résidents ou leurs représentants pour leur souhaiter la bienvenue et les assurer de notre rôle, en les invitant à nous contacter pour toutes questions ou commentaires.

FONCTION 2A : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Consultation du comité de résidents : Tout au cours de l'année, l'équipe de direction nous a présenté divers projets pour que nous puissions en prendre connaissance et leur faire part de nos commentaires, entre autres sur le modèle des fondamentaux des soins, le programme de prévention des chutes, la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail et l'amélioration de l'offre alimentaire en texture adaptée.

Représentant sur différents comités : Un membre de notre comité a siégé sur le comité de vigilance et sur le comité de gestion des risques, ainsi qu'un autre membre sur le comité de milieu de vie, afin d'être la voix des résidents et de leur famille.

FONCTION 2B : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

À la suite du sondage « C'est mon opinion » effectué par la Direction générale auprès des résidents, en préparation de la visite d'évaluation d'Agrément Canada qui aura lieu en octobre 2025, nous avons pris connaissance des résultats de façon à pouvoir évaluer leur degré de satisfaction sur les services.

Lors de cafés-causeries, prévus dans les activités de l'établissement portant sur divers sujets, un membre du comité a toujours été présent pour renseigner les participants sur leurs droits et pour vérifier leur satisfaction sur ces droits dans leur milieu de vie.

FONCTION 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Échanges continus avec les résidents : Les résidents ou leurs proches ont l'opportunité de soumettre leurs préoccupations aux membres du comité par plusieurs moyens de communication (téléphone, courriel, poste, formulaire via le site Web) ou lorsqu'il est possible de les croiser ou encore lors de rendez-vous de consultation. Nous les référons alors aux bonnes ressources, en nous assurant que, si cela est pertinent, des démarches soient entreprises par les membres de l'équipe de gestion pour évaluer la situation et procéder à des mesures correctives.

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

Lorsque des préoccupations nous ont été adressées par des personnes hébergées ou leurs proches, nous les avons référées aux bonnes ressources ou nous les avons accompagnées dans leurs démarches auprès des membres de l'équipe de gestion, qui eux ont appliqué les mesures correctives, lorsque pertinentes. Aucune procédure supplémentaire n'a eu besoin d'être entreprise par notre comité.

FONCTION 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

Bien que les membres aient choisi de conserver le nom de « comité de résidents », notre comité joue légalement le rôle d'un comité des usagers pour lequel il n'y a aucun comité de résidents associé.

PARTIE 7 - Tenue des rencontres

Réunions du comité de résidents : Le comité s'est réuni à 8 reprises cette année et plusieurs invités y ont participé :

- Madame Sophie Moisan, chef d'unité par intérim et représentante de la Direction générale;
- Madame Nancy Lemay, technicienne en éducation spécialisée et adjointe à la représentante de la Direction générale;
- Madame Marie-Josée Cormier, infirmière clinicienne;
- Monsieur Stéphane Chouinard, directeur des ressources humaines;
- Madame Nathalie Durand, chef du service alimentaire, accompagnée de madame Sarah Blanchette, technicienne en diététique;
- Madame Catherine Gauthier, coordonnatrice des services d'hébergement.

Assemblée générale 2024 : C'est avec plaisir que nous avons tenu l'assemblée générale de notre comité le 25 septembre 2024. En introduction, l'équipe de direction a été présentée afin que les gens sachent à qui ils peuvent s'adresser pour toutes questions, préoccupations ou insatisfactions sur ce qu'ils vivent au centre. L'assemblée a ensuite débuté en souhaitant la bienvenue aux résidents et leurs proches et en les remerciant de leur présence. Les grandes lignes de notre rapport annuel d'activités 2023-2024 ont par la suite été présentées. De plus, ce fût l'occasion de procéder au renouvellement du mandat de deux membres, tout en laissant quand même deux postes vacants au sein du comité, étant donné qu'aucune autre candidature n'a été reçue. Une période a finalement été allouée pour poser des questions et pour partager des commentaires.

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

Aucune situation soumise à notre comité n'a nécessité la collaboration d'un acteur du régime d'examen des plaintes cette année.

PARTIE 9 - Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Nous prévoyons développer et mettre en œuvre les projets suivants :

- Préparation et distribution du calendrier 2026 du comité de résidents « Le respect de nos droits et de nos responsabilités, C'EST IMPORTANT! »;
- Publication du journal « La Voix des résidents, une voix forte qui a à cœur votre bien-être » (printemps, automne);
- Campagne de sensibilisation sur les droits dans le cadre de la semaine des droits des usagers (du 9 au 15 novembre 2025);
- Assemblée générale annuelle 2025 en partenariat avec la Direction générale et le personnel de l'établissement;
- Participation au congrès du RPCU (du 1^{er} au 3 octobre 2025);
- Participation aux cafés-causeries avec les résidents et leurs proches portant sur divers sujets afin de les renseigner sur leurs droits et de nous partager leur degré de satisfaction de leur qualité de vie;
- Un autre projet est à l'étude actuellement pour la promotion des droits.

PARTIE 10 - Conclusion – Enjeux prioritaires et recommandations

Au cours de la dernière année, nous sommes fiers d'avoir assumé avec motivation les fonctions du comité de résidents. Malgré que le recrutement ait été un défi pour combler tous les postes au sein du comité, nous avons réussi à être bien présents auprès des personnes hébergées et d'être à leur écoute. Nous envisageons qu'en 2025-2026 nous pourrions réaliser plusieurs projets, afin de continuer à assurer aux résidents le respect de leurs droits et qu'ils demeurent dans un milieu où il fait bon vivre.

Enjeux prioritaires et recommandations : Le bien-être des résidents, leur sécurité et le respect de leurs droits sont au cœur de nos préoccupations. Nous apprécions particulièrement le partenariat avec la Direction générale du CHSJE avec qui nous partageons le même but commun soit l'amélioration continue de la qualité des soins et services. C'est dans cet objectif, que nous considérons important que le comité de résidents reste concentré sur les recommandations déjà soumises à la Direction générale. Celles-ci sont prioritaires pour que les personnes hébergées soient bien dans leur milieu de vie et qu'elles reçoivent des soins et des services par des employés ayant un comportement de bienveillance, de partenariat et de respect de leurs droits à toute heure, tous les jours.

Date de rédaction : 13 mai 2025

Date de l'adoption : 15 mai 2025

Claire Lépine

Signature de la présidente par intérim

Geneviève Gagnon

Signature de la secrétaire

Annexe 1 - Bilan financier

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 2024 AU 31 MARS 2025

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 : | CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC. | NUMÉRO DE PERMIS : | 2750 - 8456 |
|---------------------------------|--|---------------------------|-------------|

| | | |
|--|-----|------------------|
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé) | (a) | 2 141 \$ |
| BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé) * (voir précision en bas de page) | (b) | 27 187 \$ |
| 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) | 300 \$ |
| TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e) | (e) | 29 628 \$ |

| | | |
|--|--|------------|
| 1. DÉPENSES GÉNÉRALES | | |
| Soutien professionnel | | |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) | | 417 \$ |
| Publication de documents du comité | | |
| Communications interurbaines | | |
| Frais de recrutement | | |
| Formations des membres du comité | | |
| Colloques, congrès, conférences | | 525 \$ |
| Frais de déplacement, hébergement | | 10 \$ |
| Frais postaux | | |
| Allocation personne-ressource | | |
| Abonnements revues et journaux | | |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | 325 \$ |
| Autres (précisez) : Abonnement logiciel visioconférence 1 an - Réunions comité | | 247 \$ |
| Autres (précisez) : Frais bancaires | | 105 \$ |
| Autres (précisez) : | | |
| Autres (précisez) : | | |
| 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 : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| COORDINATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| HARMONISATION | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |
| Précisez : | | |

* (b) : Budget annuel reçu : 5 379 \$
+ Remise des surplus accumulés depuis 2016-2017 : 21 808 \$

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 : | Publication du calendrier 2024 du comité de résidents (500 exemplaires) | 2 884 \$ |
| Précisez : | Promotion du comité - Sacs pour accessoires | 2 707 \$ |
| Précisez : | 200 dépliants du RPCU - Les 12 droits | 160 \$ |
| 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) : | Collation lors d'un café-causerie | 10 \$ |
| 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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

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

| | | |
|--|------------|------------------|
| TOTAL DES DÉPENSES | (g) | 7 390 \$ |
| SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h) | (h) | 300 \$ |
| SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la liane (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement.</i> | (i) | 21 938 \$ |