Comité des usagers du
Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

2025-2026

Rapport d'activités du comité des usagers

Déposé le : 18 mai 2026

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 des usagers ---------- - 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 -

Le terme « usager » est inscrit comme tel dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
Par contre dans le Centre, on emploie la désignation « résidente et résident » ou « personne hébergée ».

Note : Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

PARTIE 1 – Informations relatives à l'établissement

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	**CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC.** **6000, 3E 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 des usagers, notre rapport d'activités pour l'année se terminant le 31 mars 2026.

Essentiellement, vous pourrez constater qu'en 2025-2026, 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 soins et services pour les personnes hébergées.

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 bientraitance 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 pourrons 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

PARTIE 3 - Priorités et réalisations de l'année écoulée

Projets spéciaux promotionnels : Pour être davantage au cœur du milieu de vie des personnes hébergées, nous avons aménagé un espace au nom du comité dans la salle allouée aux résidents et à leurs proches. Ils peuvent y retrouver tous les renseignements sur le rôle de notre comité, dont particulièrement la défense de leurs droits. Des membres du comité sont aussi disponibles pour leur remettre divers articles promotionnels, tel que des stylos, des blocs-notes et des signets.

Promotion des droits : Nous avons pris tous les moyens possibles pour faire comprendre aux personnes hébergées 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 2026.

Cafés-causeries **:** Les membres du comité ont trouvé important de participer aux cafés-causeries mensuels organisés par l'équipe de direction. Cette activité permet de consulter les personnes hébergées sur divers sujets et de connaître leur niveau de satisfaction afin de pouvoir ainsi améliorer la qualité des soins et des services.

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 2026, le comité était constitué des personnes suivantes :

Claire Lépine

Louise Burgoyne

Geneviève Gagnon

Annie Savard

Réginald Parent

Alain Blackburn

Raymond Vézina

Membres partenaires : M^me^ Marie Bergeron, 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
BURGOYNE, Louise		Bénévole	Secrétaire-trésorière
GAGNON, Geneviève	X	Résidente	Relationniste auprès des résidents
SAVARD, Annie	X	Résidente	Conseillère
PARENT, Réginald	X	Résident	Conseiller
BLACKBURN, Alain	X	Résident	Conseiller
VÉZINA, Raymond		Membre de famille	Conseiller

PARTIE 5 - Coordonnées de la présidente et des ressources

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

PARTIE 6 - Bilan des activités du comité des usagers

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 2025, un résident nous a partagé un témoignage inspirant. Un nouveau projet au CHSJE a aussi été annoncé sur le développement de recettes adaptées pour la clientèle avec des troubles de déglutition et de mastication. On y retrouvait également un article de sensibilisation à l'effet que la maltraitance c'est tolérance zéro au centre et finalement que la Fondation du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes est un partenaire essentiel pour les résidents. Dans le journal d'octobre, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a précisé son rôle auprès des usagers et le droit à l'information a été décrit. Nous avons aussi eu le plaisir de présenter le projet d'une belle murale réalisée en partenariat avec des résidents et les bienfaits de l'activité de méditation pleine conscience dans notre milieu de vie. Pour terminer, nous avons cité un peu d'histoire et le dernier article portait sur les avantages des vêtements adaptés pour les personnes à mobilité réduite ou atteintes de problèmes cognitifs.

Campagne de sensibilisation « Votre implication dans les CU/CR : un rouage essentiel pour la défense des droits » : Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, du 9 au 15 novembre 2025, nous avons distribué à toutes les personnes hébergées un napperon sur lequel chacun des 12 droits était représenté en image. Une table avec des dépliants a aussi été placée à l'entrée de l'établissement et des affiches ont été apposées à divers endroits.

Calendrier 2026 du comité des usagers « 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 des artisans 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 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. Par la suite, un de nos membres va rencontrer ces nouvelles personnes hébergées 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 des usagers **:** Tout au cours de l'année, l'équipe de direction nous a présenté divers projets et statistiques pour que nous puissions en prendre connaissance et que nous leur partagions nos commentaires. Il a été question, entre autres d'une nouvelle présentation des menus avec photos, des incidents/accidents, de l'hygiène des mains et de la vie sur les unités lors d'éclosion.

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 milieu de vie, afin d'être la voix des personnes hébergées et de leur famille.

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

À la suite du sondage effectué par la Direction générale auprès des personnes hébergées concernant leur expérience repas, nous avons pris connaissance des résultats de façon à pouvoir évaluer leur degré de satisfaction sur ce service.

Lors des cafés-causeries mensuels, organisés par l'équipe de direction, divers sujets sont abordés et 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 peuvent être 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 personnes hébergées ou leurs proches nous ont adressé leurs préoccupations, 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

Notre comité occupe 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 des usagers : Le comité s'est réuni à 9 reprises cette année et les invités ont été les suivants :

- 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 Nathalie Durand, chef du service alimentaire, accompagnée de madame Sophie Bergeron, technicienne en diététique.

Assemblée générale 2025 **:** C'est avec plaisir que nous avons tenu l'assemblée générale de notre comité le 11 juin 2025. 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 personnes hébergées et à leurs proches et en les remerciant de leur présence. Les grandes lignes de notre rapport annuel d'activités 2024-2025 ont par la suite été présentées. L'événement s'est poursuivi en mentionnant que tous les postes en tant que membre du comité étaient occupés et qu'en conséquence, il n'y avait pas d'élections. 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

Au cours de 2026-2027, nous prévoyons développer et mettre en œuvre les projets suivants :

- Préparation et distribution du calendrier 2027 du comité des usagers « 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 8 au 14 novembre 2026);
- Assemblée générale annuelle 2026 en partenariat avec la Direction générale et le personnel de l'établissement;
- Participation aux cafés-causeries avec les personnes hébergées et leurs proches portant sur divers sujets afin de les renseigner sur leurs droits et de nous partager leur degré de satisfaction sur leur qualité de vie;
- Promotion de notre comité, des 12 droits et de l'amélioration de la qualité de vie que nous retrouvons à l'espace au nom du comité dans la salle consacrée aux résidents et leurs proches.

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 des usagers. Nous avons réussi à être bien présents auprès des personnes hébergées et d'être à leur écoute. Nous envisageons qu'en 2026-2027 nous pourrons 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 personnes hébergées, 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 avons considéré important de porter à leur attention les recommandations soumises. 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 : 30 avril 2026

Date de l'adoption : 13 mai 2026

Claire Lépine

Signature de la présidente

Annexe 1 – Bilan financier

Santé et Services sociaux Québec

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1ER AVRIL 2025 AU 31 MARS 2026

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) **(surplus accumulé depuis 2016-2017)**	(a)	21 938 $
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	7 520 $
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) *Veuillez préciser en annexe*	(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)	**29 758 $**

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			330 $
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			30 $
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			682 $
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		183 $
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 :			

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 2026 du comité des usagers (400 exemplaires)	2 245 $
Précisez :	250 dépliants du RPCU - Les 12 droits	200 $
Précisez :	500 dépliants du comité des usagers	325 $
Précisez :		
Autres (précisez) :	Projets spéciaux promotionnels avec le surplus accumulé	12 643 $
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 DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	**(g)**	**17 211 $**
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)** *Le solde dans la ligne* **(i)** *représente le montant devant être récupéré par l'établissement*	**(i)**	**12 247 $**