

2024-2025

# Rapport annuel d'activités



Comité de  
**résidents**  
du CHSLD des Moulins

---

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

# TABLE DES MATIÈRES

L'installation .....	1
Le CHSLD des Moulins .....	1
Image du comité .....	1
Mot de la présidente .....	2
Les membres du comité .....	2
Comité exécutif .....	2
Responsable du dossier du comité des résidents.....	3
Bilan des activités des comités .....	3
Réalizations de l'année 2024-2025 .....	3
Transmettre les informations et communiqués .....	3
Augmenter la visibilité du comité .....	4
Renseigner les résidents sur leurs droits .....	4
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie .....	4
Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services.....	5
Bien-être.....	5
Formation, colloque .....	5
Fonctions du comité des résidents .....	5
Calendrier des rencontres du comité .....	6
Rencontres du comité exécutif .....	6
Rencontres avec les directeurs, les gestionnaires et les professionnels.....	6
Objectifs et projets prévus pour l'année 2025-2026 .....	7
Assistance et accompagnement effectués par le comité .....	7
Conclusion.....	7
Rapport financier .....	7
Consolidation budgétaire .....	7

## L'installation

### LE CHSLD DES MOULINS



Photo, gracieuseté de monsieur Marc Bonin de Terrebonne

Le CHSLD des Moulins, appartenant au Groupe Santé Arbec, est un CHSLD privé situé au 751, rue Marcel-de-la-Sablonnière, dans le quartier écoresponsable Urba Nova à Terrebonne. Il a accueilli ses premiers résidents le 19 mai 2014.

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement accueille 108 résidents en perte d'autonomie répartis dans trois unités de vie ayant chacune deux ailes distinctes, qui permettent aux résidents de se sentir chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Il intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. Un partenariat est établi avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Créé le 24 septembre 2014, le comité des résidents est affilié à la Fédération des comités des usagers et des résidents du Québec (FCURQ), au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), à L'Amitié n'a pas d'âge et la Fédération québécoise du loisir en institution.

## Image du comité



## Mot de la présidente

Bonjour,

J'ai voulu m'impliquer dans le comité des usagers et pour être la voix, les oreilles et les yeux des usagers ainsi que des familles. J'ai le désir d'apporter des changements concrets pour améliorer le quotidien des résidents. Avec tous les membres du comité, trouver des solutions pour optimiser les services qui sont offerts. Ma mère étant au CHSLD depuis bientôt 7 ans, je crois pouvoir bien défendre l'intérêt de tous les résidents

Johanne Locat

## Les membres du comité

### COMITÉ EXÉCUTIF

Louise Vaillancourt	Présidente	Famille
Johanne Locat	Vice-présidente	Famille
Normand Francoeur	Secrétaire	Résident
Bernard Richaudeau	Membre	Résident

## RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS



Jusqu'en décembre 2024, Mme France Fontaine était la personne-ressource s'occupant des charges cléricales liées au bon fonctionnement du comité des résidents. Elle était employée par le comité des résidents et recevait une rémunération pour son travail. Elle assurait une permanence téléphonique. Mme Fontaine ayant pris sa retraite, elle est maintenant remplacée par M. François Gibeau depuis septembre 2025.

Voici ses coordonnées :

Téléphone : au 450 704-4008, poste 12051

Courriel : [comitedesresidents@groupeasantearbec.com](mailto:comitedesresidents@groupeasantearbec.com)

Elle assure les tâches cléricales liées au fonctionnement du comité des résidents, telles que :

- Présence aux réunions des comités via un système de vidéo-conférence.
- Permanence téléphonique.
- Rédaction des ordres du jour et des procès-verbaux.
- Envoi des documents rédigés aux membres.
- Planification du calendrier des rencontres de l'année.
- Invitations des membres représentant les services du Groupe Santé Arbec (directeurs, cadres, gestionnaires, etc.).
- Organisation des commandes et des journées de sensibilisation en lien avec les comités des résidents.

## Bilan des activités des comités

### RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2024-2025

#### TRANSMETTRE LES INFORMATIONS ET COMMUNIQUES

- RPCU, curatelle publique, gouvernement du Québec, etc.

## AUGMENTER LA VISIBILITE DU COMITE

- Lors d'une admission, la réceptionniste remet par courriel ou dans le pigeonier dédié au comité, le nom et le numéro de chambre du nouveau résident au membre du comité de résidents désignés à recevoir cette information.
- Dans les jours suivants une nouvelle admission, un membre du comité va se présenter pour expliquer le rôle du comité des résidents, répondre aux questions et remettre de l'information sur les droits des résidents.
- Nous avons des sacs de toile, des blocs-notes ainsi que des stylos avec notre logo du comité des résidents. Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission.
- Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits et distribués.
- Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2024-2025.
- Pour Noël, des peluches avec un ruban lettré du logo du comité ont été offertes aux résidents.
- Le comité possède son propre ordinateur pour les réunions en TEAMS.
- Une boîte à suggestions est toujours à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.
- Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale et offre une belle visibilité au comité.
- Un cadre avec la photo de tous les membres du comité est installé à l'entrée principale.
- Trois rencontres avec le comité exécutif ont eu lieu.
- Un dépliant présentant le comité des résidents est disponible à l'accueil.

## RENSEIGNER LES RESIDENTS SUR LEURS DROITS

- La semaine des droits a été soulignée par le comité. Nous avons acheté au RPCU des affiches et des dépliants qui ont été distribués.

## PROMOUVOIR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE

- Le comité a suggéré plusieurs pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration, par exemple :
  - ❖ Plus d'activités adaptées et diversifiées

- ❖ Offrir de l'eau aux résidents plus souvent dans la journée.
- ❖ Améliorer la communication.

## ÉVALUER LE DEGRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS A L'EGARD DES SERVICES

- Il y a eu quelques sondages au courant de l'année sur différents sujets. Mme Amélie Gagnon fût notre invitée au mois de juin 2024 pour faire le tour des résultats et des améliorations à venir.

## BIENTRAITANCE

- Le 15 juin 2024, la journée de la bienveillance a été soulignée. Les membres ont remis des articles promotionnels pour faire connaître le comité.

## FORMATION, COLLOQUE

- Formation sur comment faire une plainte aux commissaires aux plaintes en suivant la procédure. Très belle présentation de M. Samuel D. Roy
- Les formations que nous aurions aimées n'étaient pas disponibles ou trop dispendieuses. Elles ont été remises à l'an prochain.

## Fonctions du comité des résidents

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.
- Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément aux sections I, II, et III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des résidents en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).

- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Une résolution est approuvée et signée par le comité des résidents du CHSLD des Moulins pour accorder :

- La délégation de signature sur le compte bancaire des comités des résidents aux personnes suivantes (présence obligatoire de deux signatures au moins) :
  - ❖ Paul Arbec, président et chef de la direction du Groupe Santé Arbec,
  - ❖ Martin St-Jean, vice-président exécutif du Groupe Santé Arbec,
  - ❖ Caroline Filion, cheffe des ressources financières.
- Le règlement de toutes dépenses sur présentation d'un document « Autorisation de dépenses » signé par deux membres du comité des résidents du CHSLD des Moulins.

## Calendrier des rencontres du comité

### RENCONTRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

- Nous avons assisté à trois rencontres avec le comité exécutif.
- L'AGA a été transmise aux familles par courriel.

### RENCONTRES AVEC LES DIRECTEURS, LES GESTIONNAIRES ET LES PROFESSIONNELS

- Le 4 juin 2024, Mme Christine Faust, directrice de site et Mme Amélie Gagnon, Coordinatrice de la gestion des risques et du milieu de vie.
- Le 3 septembre 2024, M. Adnane Azzaoui, directeur de site par intérim, M. Samuel D. Roy, commissaire aux plaintes. Mme Nathalie Lagüe, récréologue et cheffe d'équipe
- Le 12 novembre 2024, Mme Martine Vallée, directrice de site et Mme Véronique Allard, travailleuse-social.

## Objectifs et projets prévus pour l'année 2025-2026

- Tenir cinq rencontres du comité exécutif + AGA.
- Promouvoir l'existence des comités des résidents par l'achat d'outils promotionnels incluant l'affichage.
- Reprendre les réunions remises par le départ de la personne-ressource.
- Participation et suivi du plan d'action du sondage annuel.
- Augmenter la visibilité du comité.

## Assistance et accompagnement effectués par le comité

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est toujours disponible en cas de besoin. Nous n'avons effectué aucun accompagnement qui nécessite le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région.

## Conclusion

Nous avons eu une belle année avec beaucoup de suivis de dossiers. Une belle écoute pour l'amélioration de différents services. Nous avons toujours à la fin de chaque réunion, une pause pour souligner un bon moment, un bon coup ou une belle anecdote pour terminer nos rencontres sur une note positive.

## Rapport financier

Le rapport financier (Annexe 3) est joint à ce document.

## Consolidation budgétaire

Nous aurions aimé plus de conférence en présentiel mais le RPCU n'en offre plus et ailleurs c'est très dispendieux. Nous avons aussi fait de la promotion par des affiches publicitaires et de la publicité sur nos sites web.

**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 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CHSLD Groupe santé Arbec</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5077
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	<b>(a)</b>	(2 081) \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	<b>(b)</b>	7 000 \$
<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>4 919 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		2 160 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 \$
Autres (précisez) : Frais bancaire		34 \$
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 : affiches+crayon -calepin-carte
  - Précisez :
  - Précisez :
  - Précisez :
  - Précisez :
  - Autres (précisez) :
  - Autres (précisez) :
  - Autres (précisez) :
  - Autres (précisez) :

1 746 \$

**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>4 325 \$</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>594 \$</b>

**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 2024 AU 31 MARS 2025

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 Lanau diere			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des résidents - CHSLD GSA			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5077		Nombre total de comité de résidents :	
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.			7 000 \$
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.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			594 \$

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.*

*Johanne Poirier* présidente comité des Résidents  
Nom du président du comité des usagers :

Signature : *[Signature]*

*1 MAI - 2025*

*Caroline Fillion, cheffe ress. financières*  
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Date

Signature : *Caroline Fillion*

*14/04/25*  
Date