

# COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT NOTRE-DAME-DE-LOURDES

Comité des usagers de la Vieille-Capitale

**RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026**

**RAPPORT FINANCIER 2025-2026**

CH : centre d'hébergement  
NDL : Notre-Dame de Lourdes  
GMV : gestionnaire de milieu de vie  
BPUE : Bureau du partenariat aux usagers et de l'éthique  
CIUSSS : Centre intégré universitaire de la santé et des services sociaux

## **PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

## **PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Au cours de l'année 2025-2026, nos réunions se sont déroulées en présentiel avec les membres du comité ainsi que la gestionnaire responsable du milieu de vie et occasionnellement avec les chefs de service.

La gestionnaire responsable du milieu de vie et les chefs de services ont informé le comité sur différents événements survenus au CH tels que les événements particuliers qui sont survenus (en l'absence des indicateurs cliniques), les projets d'amélioration des lieux, les services alimentaires, les incidents particuliers avec les correctifs apportés.

Au cours de l'année, trois gestionnaires de milieu de vie ont fait le nécessaire pour maintenir le CH à son plein rendement, soit M. Louis Sirois, Mme Katia Deschênes, Mme Nathalie Lakdja.

Des efforts ont été déployés pour recruter de nouveaux répondants des résidents et ainsi assurer les activités du comité.

Le comité a été très heureux d'accueillir deux nouveaux membres au cours de l'année 2025-2026 mais perdra un membre qui a fait office de conseillère ces dernières années.

La présidente a également participé aux travaux du comité consultatif, à ceux du comité des usagers et à ceux du comité qualité de vie. De plus, elle a rencontré la direction du centre d'hébergement à quelques reprises.

Il est à noter qu'aucun membre du comité ne désire assumer le rôle de la présidence en raison de la charge de travail qu'implique cette fonction et des obligations qui en découlent. C'est la raison pour laquelle la présidence est occupée de façon intérimaire par la soussignée.

Au nom du comité, je remercie tout particulièrement Mme Nathalie Lakdja GMV ainsi que le personnel du centre d'hébergement qui contribue quotidiennement à maintenir un excellent milieu de vie pour nos résidents.

*Jocelyne Duperron, présidente par intérim*

### PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Nous nous sommes assurés que les consignes sanitaires et les mesures de sécurité étaient appliquées et respectées et que le matériel de protection était disponible aux résidents et au personnel.
- Occasionnellement, nous avons reçu et commenté les informations sur les indicateurs cliniques (lorsque disponibles), sur les éclosions.
- Le comité a effectué quelques activités de sensibilisation (par exemple la Semaine des droits) sur son rôle et les droits des usagers. Il a aussi abordé plusieurs sujets à améliorer avec la GMV de l'établissement.
- Nous avons participé au Forum de septembre 2025, intitulé : Des comités en action pour les CU et les CR ainsi qu'au Forum de mars 2026 intitulé : La santé durable.
- Le comité a présenté à la GMV l'appel de nouveaux projets pour 2025-2026. Le CH NDL a pu faire l'acquisition d'une caméra en circuit fermé qui permettra aux résidents des 11 étages de suivre les activités proposées. De plus, un budget spécial a été reçu pour faire l'achat d'articles qui serviront à améliorer la qualité de vie de ceux-ci. Une conférence, en collaboration avec la Société Alzheimer, sera éventuellement présentée aux proches aidants, familles et résidents. Le thème : Prendre soin de soi, ça veut dire quoi.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 4

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager (X)	Autre (précisez)	
Jocelyne Duperron		Ex-membre de famille	Présidente par intérim
Julie Poulin		Membre de famille	Vice-présidente, conseillère
Sylvie Gamache		Membre de famille	Secrétaire, conseillère
Manon Tremblay		Membre de famille	Conseillère

### PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Présidente par intérim	Jocelyne Duperron	418-529-2501 poste 19725	jocelyne.duperron.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)	Josée Lefebvre	418-529-9141 poste 42496	cu.vieille-capitale.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Autre			

## **Partie 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS**

### Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Le comité s'est assuré que la pochette remise à un résident au moment de son admission contient le mot de bienvenue de la part du comité ainsi que la brochure qui traite des droits et des obligations des usagers du système de santé et de services sociaux. Nous avons tenu un kiosque d'information à l'occasion de la semaine sur les droits des usagers en novembre 2025 auquel ont participé les membres du comité.
- Sur chaque étage du centre d'hébergement, on retrouve une affiche sur laquelle sont inscrits les droits des usagers. De même, la brochure qui détaille les droits est disponible dans un présentoir situé près des ascenseurs à l'entrée de centre d'hébergement. Cette brochure est également disponible sur le site Web du Comité des usagers Vieille-Capitale et les répondants en ont été avisés.
- Les vidéos proposées par le CUVV (2) ont été présentées à la GMV afin qu'elle les fasse parvenir aux familles et si possible les diffuser à l'intérieur du CH. Les thèmes sont en relation avec les droits des usagers et les comités.

### Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Les membres du comité ont été à même de suivre les travaux de décapage des planchers sur plusieurs étages. Ces travaux ont permis d'améliorer de façon significative l'apparence des lieux et les résidents en ont été les premiers à en bénéficier, et ce, à la satisfaction du comité. Messieurs Nicolas Guilbault-Desbiens et Jean-François Thibodeau ont géré tous les travaux d'une main de maître et se sont toujours montré transparents dans leurs explications au comité.
- La réfection de la ligne de canalisation a nécessité des travaux majeurs et a entraîné des coupures d'eau parfois importantes. Le comité a été témoin des efforts déployés par la GMV pour minimiser les impacts de ces travaux auprès des résidents et du personnel. Le comité a toujours été informé de la situation de façon très claire.

### Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Il y a eu une évaluation de la satisfaction des usagers sur les services obtenus de l'établissement. Malheureusement, très peu de réponses ont été reçues. La GMV fera le nécessaire pour mieux promouvoir la prochaine évaluation afin d'obtenir un taux de participation beaucoup plus acceptable.

### Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Lorsque certaines situations surviennent et qu'elles portent préjudice de façon collective ou vis-à-vis un résident qui a demandé l'aide du comité, le comité intervient auprès de la GMV et des mesures sont prises pour corriger la situation.

Nous sommes très satisfaits de la grande qualité d'écoute de la GMV actuelle. De telles situations se règlent rapidement.

La communication entre le gestionnaire du milieu de vie et les membres du comité des résidents est excellente. Il en est de même avec les chefs de service et autres membres du personnel.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

Sept réunions et 1 rencontre spéciale (à l'automne) ont été tenues.

## **PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Pour l'année 2025-2026, le comité reconduit son plan d'action déjà défini en 2024-2025 :

- S'assurer que la brochure et le mot de bienvenue du comité sont inclus dans la pochette remise lors de l'admission d'une personne.
- Assurer un suivi permanent sur les indicateurs cliniques, sur la qualité des soins, sur la fréquence des bains, sur la qualité et la diversité des menus et l'aide apportée au déroulement des repas.
- S'assurer de la mise en place de mesures pour prévenir le mélange et/ou la perte d'articles vestimentaires des résidents. Assurer un suivi sur l'efficacité de ces mesures.
- Assurer un suivi permanent sur le programme de nettoyage et d'entretien des fauteuils roulants, des équipements mobiles et sur la salubrité des chambres et autres locaux.
- S'assurer de la qualité, de la fréquence et de la diversité des activités de loisir, en groupe ou de façon individuelle.
- Se tenir au courant des projets d'amélioration du milieu de vie et participer aux rencontres du comité qualité milieu de vie mis en place à cet effet.
- Être à l'écoute et intervenir auprès du gestionnaire responsable du milieu de vie lorsque surviennent des situations inappropriées pouvant porter préjudice à l'ensemble des résidents.
- Conseiller un résident ou un membre de famille lors d'une demande d'aide ou d'accompagnement.

## **PARTIE 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

Le comité a été sollicité à quelques reprises par des membres des familles sur des interrogations ou événements particuliers mais aucune situation n'a nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes. Ces interventions se sont résolues avec la GMV.

## PARTIE 10A CONCLUSION

Une des responsabilités du comité est de veiller à la qualité des soins et des services dispensés aux personnes hébergées. Le comité a été à même de constater que ces préoccupations sont partagées par la GMV et le personnel du centre d'hébergement.

Merci à tous, nous vous sommes très reconnaissants de la façon de faire très professionnelle et courtoise.

Je désire souligner la générosité et la disponibilité des personnes qui siègent au comité de résidents. Il en est de même des personnes bénévoles qui participent aux activités de loisir des résidents. Elles sont des aidants importants pour les personnes hébergées et aussi pour le personnel. Merci pour votre dévouement.

Merci à Mme Nathalie Lakdja, gestionnaire responsable du milieu de vie ainsi qu'aux chefs de services qui ont participé activement à nos rencontres. Un merci également aux chefs d'unités et à tout le personnel du centre d'hébergement qui ont été vigilants tout au long de l'année. Votre empathie est précieuse.

*Jocelyne Duperron, présidente par intérim*

## PARTIE 10B STATISTIQUES

Demands d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
2					

Date de rédaction du rapport	2026-03-29
Date de l'adoption du rapport	2026-03-29

<i>Jocelyne Duperron</i>
Signature – Président(e) du CR

<i>Sylvie Gamache</i>
Signature – Secrétaire du CR

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER (ANNEXE)

<b>COMITÉ DES USAGERS DE :</b>		<b>VIEILLE-CAPITALE</b>	
<b>COMITÉ DES RÉSIDENTS :</b>		<b>CHSLD - NOTRE-DAME-DE-LOURDES</b>	
<b>RAPPORT FINANCIER</b>		<b>ANNÉE :</b>	<b>2025-2026</b>
<b>D'UN COMITÉ DES RÉSIDENTS</b>		<b>EN DATE DU :</b>	<b>2026-03-31</b>
		<b>Protection : cuci</b>	

## PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

**Attention : certaines cellules sont verrouillées pour protéger les formules - ne pas ajouter le signe \$ dans les colonnes.**

### DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget alloué par le comité des usagers pour l'année :

<b>2025-2026</b>	1 572,50 \$
------------------	-------------

Revenus provenant d'autres sources :

0,00 \$
---------

Excédent budgétaire *si conservé* de l'année précédente :

<b>BUDGET DISPONIBLE :</b>	<b>1 572,50 \$</b>
----------------------------	--------------------

### DÉPENSES

Service traiteur (repas lors des réunions ou autres évènement) - 5405 283,23

Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030

Colloque / frais de séjour et d'inscription - 6200

Déplacements - 6210

17,78

Cotisations - 6305

Formation et perfectionnement / forum - 6505

Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630

Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710

Poste / timbres / messagerie - 6750

Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800

217,25

Petits équipements / matériel et réparations - 7560

**Autres charges - 7530** (dépense qui ne peut pas être associée à une catégorie)

Inscrire une brève description de la dépense

Montant

Total

0,00 \$

<b>TOTAL DES DÉPENSES :</b>	<b>518,26 \$</b>
-----------------------------	------------------

**2026-03-31**

<b>EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) :</b>	<b>1 054,24 \$</b>
----------------------------------	--------------------

**Ces données sont intégrées dans le rapport financier du comité des usagers concerné**

*Jocelyne Duperron*

2026-03-31

Présidence du comité des résidents

Date