

Rapport d'activités

2024-25



**Comité  
des usagers et  
résidents  
DES SOURCES**

---

 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 

---

## 1. Identification

<b>Nom du comité</b>
Comité des usagers et des résidents des Sources
<b>Nom de l'établissement</b>
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
<b>Coordinnées du comité des usagers</b>
Adresse postale : 475, 3 <sup>ième</sup> avenue, Val-des-Sources QC J1T 1X6
Numéro de téléphone : 819-879-7158 poste 39324
Adresse courriel : comiteusagers.dessources@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>

## 2. Mot de la présidence

Bonjour à tous,  
Aux membres du comité des usagers et des résidents Des Sources;  
Aux membres du CUCI;  
Aux partenaires du CIUSSS-CHUS de l'ESTRIE - Direction DQEPP;

Je suis ravi de vous adresser ces quelques mots pour vous résumer l'ensemble de nos activités pour l'année 2024-25 et ce, à titre de membre et président de notre comité des usagers et des résidents à des Sources.

Tout d'abord, je tiens à remercier les membres du comité pour leur implication, leur dévouement et leur collaboration portée à la cause de la qualité des soins et des services ici même à l'établissement à Des Sources tout au long de l'année 2024-25.

En ce qui concerne les faits marquants de notre année, il est important de souligner que nous avons reçu au sein du comité plusieurs invités avec lesquels nous avons échangé et collaboré sur la nature des soins et des services.

Notons, entre autres, nos liens de collaboration avec l'hébergement des résidents : nous avons suivi les travaux en lien avec les sondages de satisfaction, nous avons collaboré avec le ministère lors de sa visite d'inspection à l'hébergement, nous avons pris part aux rencontres avec les familles et avons participé aux rencontres du comité « milieu de vie ».

Deux dossiers ont particulièrement retenu notre attention durant l'année :

- Celui des transports adaptés et collectifs duquel nous avons fait des représentations à la direction du transport collectif ainsi qu'auprès des instances politiques de la région. Nous sommes toujours en lien avec ces partenaires afin de trouver les moyens d'améliorer ce service précieux pour nos personnes du territoire qui requiert ce type d'aide pour maintenir leur autonomie.
- Autre dossier est celui du développement des services de proximité. Une équipe de gestionnaires de Des Sources travaille à développer un modèle de soins dans les communautés environnantes de Val-des-Sources. Une rencontre d'exploration a eu lieu avec les partenaires communautaires de la région en juin dernier et nous demeurons impatients de collaborer à l'implantation du plan d'action à venir.

Un dossier qui nous a tenus particulièrement à cœur durant l'année a été d'identifier un nouveau local pour nos rencontres et nos activités. Pour faire suite aux recommandations du ministère et obtenir plus de visibilité, nous avons fait des représentations afin de rapprocher le bureau du comité près d'une entrée principale. Nous avons donc déménagé notre local à l'entrée de l'hébergement afin de répondre à cette prémissse.

Nous sommes ravis que des membres du comité aient participé au congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers ayant eu lieu en septembre de cette année à Trois-Rivières. Cette participation permet aux membres d'enrichir l'expérience usagers sous l'angle de l'accompagnement et de la défense des droits, ceci étant la raison d'être de notre comité.

Nos rencontres ont lieu à tous les derniers vendredis de chaque mois, de septembre à juin. Ces rencontres sont planifiées, organisées et suivies mensuellement et elles permettent de nous structurer et d'identifier nos priorités de travail.

Nous avons accueilli 2 nouveaux membres cette année et nous sommes heureux d'avoir tous nos sièges occupés au sein de notre comité.

De plus, nous avons établi plusieurs liens avec les gestionnaires et les organisatrices communautaires de notre installation, facilitant ainsi l'élaboration de notre plan d'action 2025-26.

Claude

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Claude	Daigle		x	Président
Luc	Brouillard		x	Vice-président
Réal	Ouellette	x	x	Trésorier
Sophie	Ouellette	x		Administrateur
Aline	Fréchette	x	x	Secrétaire
Dyane	Desfossés		x	Administrateur
Yannick	Boisvert-Boucher		x	Administrateur
Luc	Langlois		x	Personne-ressource

### 4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

<b>Présidence :</b>	Nom : Claude Daigle
	Courriel : dnc9101@gmail.com
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Luc Langlois
	Courriel : comiteusagers.dessources@ssss.gouv.qc.ca
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

### 5. Bilan des activités

#### ➤ Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Distribution de matériel de promotion des droits, annonce faite dans le journal local et à la radio. Promotion des droits aux municipalités. Des dépliants d'information sur les droits et le rôle du comité des usagers et des résidents remis à chacune des admissions en hébergement.

Table de visibilité au centre commercial de la ville et utilisation du panneau d'affichage municipal.

#### ➤ Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Rencontre avec les gestionnaires de l'hébergement. Participation à la visite ministérielle et un membre du comité siège au comité milieu de vie. De plus, des rencontres régulières ont lieu entre la gestionnaire de zone et la personne-ressource du comité des usagers pour effectuer le suivi de différents dossiers en lien avec la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents.

#### ➤ Fonction 2b : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Nous avons six (6) boîtes de commentaires/plaintes dans l'établissement et deux (2) présentoirs de dépliants à l'hébergement. Nous recevons des commentaires des usagers que nous traitons par la suite au niveau local avec les gestionnaires. Nous en avons reçu onze (11) cette année, particulièrement en lien

avec le service d'urgence.

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

- Rencontre mensuelle avec chacun des gestionnaires de l'établissement à tour de rôle;
- Contact plus régulier avec les organisatrices communautaires;
- Participation au dossier du développement des services de proximité;
- Nous saisissons les occasions d'être présents dans les activités de la communauté afin de faire du réseautage et faire connaître le comité des usagers et des résidents;
- Présence du comité lors des rencontres de famille à l'hébergement.

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

- Dossier du transport, approche collective;
- Un (1) dossier a nécessité un accompagnement pour rédiger une plainte auprès du commissaire.

➤ Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Fait mensuellement lors des rencontres du comité des usagers et des résidents et par notre participation lors des rencontres milieu de vie.

➤ Fonction 6 : Évaluer, les cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS

Non applicable

## 6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Aucune action cette année

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Représenter à formaliser au comité de vigie de la MRC des Sources;
- Actualiser le plan d'action à l'hébergement;
- Assurer la présence du comité dans la communauté à deux (2) occasions;
- Rencontrer les familles de l'hébergement une (1) fois;
- Offrir une (1) conférence sur les droits des usagers durant l'année;

- Participer à deux (2) comités locaux d'amélioration de soins et services auprès des usagers : service de proximité et service à l'urgence;
- Collaboration à la structure des comités des usagers découlant de la loi 15;
- Offrir une table de présentation du comité à l'entrée principale 4 fois durant l'année.

## 8. Tenues des rencontres

- Huit (8) rencontres régulières;
- Un (1) AGA

## 9. Heures approximatives de bénévolat

350 Heures/année

## 10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers* et la joindre au rapport d'activités.)

Rapport financier joint

## 11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

- Cohésion des fonctions des comités des usagers et des résidents au niveau local/régional et en conformité avec la loi 15;
- Amélioration du fonctionnement du CUCI en termes de priorité local, d'écoute et de communication;
- Améliorer les communications avec les personnes ressources du CIUSSSE-CHUS;
- Mise en place de rencontres régulières entre les gestionnaires du CIUSSSE responsable des comités d'usagers et de résidents et les président des CA des comités des usagers et de résidents et personnes ressources;
- Support requis pour améliorer la visibilité du comité des usagers et des résidents à l'interne et auprès de nos partenaires communautaires;
- Améliorer le financement des comités d'usagers et de résidents;

- Activité provinciale : participer au congrès du RPCU

Claude Daigle

Signature du président

07 - 2025

Date