

# Rapport d'activités 2025-2026

*Comité des usagers et des résidents  
du Val-Saint-François*



---

## ❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026 ❧

---

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>
Comité des usagers et résidents du Val-Saint-François
<b>Nom de l'établissement</b>
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>
Adresse postale : 23, Ambroise-Dearden, bureau 2516 Windsor (Qc) J1S 1G8
Numéro de téléphone : 819 542-2777, poste 55345
Adresse courriel : Comitedesusagers.vsf@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>
Richmond
Valcourt
Windsor

### 2. Mot de la présidence

Je suis fière du travail des membres de notre comité. Nous nous efforçons d'informer les usagers de leurs droits. Nous prenons à cœur le bien-être de nos résidents. Nous sommes à l'écoute de leurs besoins. Nous avons une bonne relation avec les chefs de service et gestionnaires qui nous appuient dans nos demandes d'information et d'amélioration.

Malgré la difficulté d'avoir des bénévoles pour nos comités de résidents pour les CHSLD de Valcourt et Richmond, nous faisons un suivi lors du comité milieu de vie. Nos CHSLD ont de 32 à 52 résidents, ce qui rend les choses difficiles pour trouver des bénévoles qui seraient prêts à venir se joindre à notre comité.

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Lise	Coutu	X		Présidente
Nicole	Therrien	X		Vice-présidente
Micheline	Richard	X		Secrétaire-trésorière
Roger	Dionne	X		Administrateur
Francine	Lalonde	X		CR Richmond
Pierre	Labrie	X		CR Richmond
Micheline	Bissonnette	X		CR Windsor
Bernice	McAdams	X		CR Windsor

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Lise Coutu
	Courriel : <a href="mailto:coutulise60@gmail.com">coutulise60@gmail.com</a>
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Madelaine Houde
	Courriel : <a href="mailto:madelaine.houde.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca">madelaine.houde.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca</a> <a href="mailto:mady.houde@gmail.com">mady.houde@gmail.com</a>
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP <a href="mailto:caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca">caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca</a>

### 5. Bilan des activités

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

À chaque année nous remettons à nos résidents des calendriers surdimensionnés et chaque mois on y cite un droit.

Des dessins représentant les 12 droits ont été imprimés et affichés dans chacun de nos CHSLD.

À la suite d'une demande des Townshippers, une présentation a été donnée au Whales Home sur les droits. Pour l'occasion nous avons fait imprimer « Informed users' kit » ainsi que « Your Rights our Priority, Play and learn » pour les résidents anglophones.

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

Lors de la semaine des droits, nous avons animé des cafés-causerie avec les résidents des CHSLD. Nous avons discuté des droits et avons eu des échanges sur leur réalité et sur ce qu'ils aimeraient voir améliorer.

Nous avons fait des pressions auprès des élus municipaux pour que la traverse de piétons au 23 rue Ambroise-Dearden soit déplacée à un endroit plus sécuritaire pour donner suite à la demande d'un usager.

À la suite de la demande d'une usagère, la personne-ressource a participé à la rédaction et mise en page d'un document sur la SLA à l'intention du Dr Généreux et de son équipe de recherche.

Une collaboration dans la zone Est s'est installée entre les comités du Haut-Saint-François, Val-des-Sources et notre comité afin de produire un journal de bord pour les usagers des soins à domicile.

Le journal contient de l'information pertinente sur les fonctions des CU, la liste des droits, les cartes des régions avec les coordonnées de chaque comité, l'information sur les procédures de plainte et les contacts pour divers soutiens. Ce journal de bord s'avère la façon de se faire connaître par ces usagers qu'il nous est impossible de rejoindre, étant donné le droit à la confidentialité.

Ce projet non récurrent a été défrayé par les surplus remis au CUCI.

Nous participons au comité milieu de vie ainsi qu'à la Table de concertation des aînés du VSF.

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

Il n'est plus dans les fonctions des comités d'évaluer le degré de satisfaction.

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

L'alimentation en CHSLD est un point récurrent que nous discutons au comité milieu de vie. D'autres points comme les bains et l'entretien des biens personnels sont des points qui demandent aussi notre attention.

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

Habituellement les insatisfactions sont discutées avec les chefs de service et sont résolues avant de devenir une plainte.

Occasionnellement nous faisons appel à des gestionnaires pour nous référer à la bonne personne.

Entre autres, une famille nous a contactés en lien avec une décision d'une TS qui ne leur convenait pas.

➤ **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**

Nous avons fait paraître des publicités pour le recrutement de nouveaux membres pour les comités de résidents de Valcourt et Richmond. Nous avons produit des affiches plastifiées que nous avons remises aux trois CHSLD afin de pousser le recrutement. Malgré nos efforts, nous n'avons reçu aucune réponse.

➤ **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**

L'article correspond aux installations ayant moins de 10 lits.

Ne s'applique pas

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

Un cas complexe a été référé au CAAP de l'Estrie.

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

Conférence en juin : Bien vivre ensemble; cohabiter dans la bienveillance et la bienveillance entre et envers les résidents.  
Semaine des droits : Café-causerie dans nos CHSLD  
Distribution des Journal de bord pour les SAD

## 8. Tenues des rencontres

Nous avons eu 6 rencontres :  
2025- 24 avril, AGA 19 juin, 4 septembre, 23 octobre  
2026- 24 janvier, 26 février

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Entre 100 et 150 heures

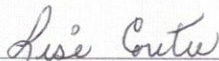
## 10. Bilan financier

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

Rapport financier joint  
À VENIR

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

Support pour le recrutement de nos comités de résidents. Remettre au goût du jour l'alimentation locale.  
Augmentation de nos subventions



Signature de la présidente

30 avril 2026

Date