

RAPPORT ANNUEL

2025 2026



Comité de
résidents
du CHSLD Émile McDuff

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

TABLE DES MATIÈRES

Notre milieu de vie	1
Mot du président (de la présidente)	1
Priorités et réalisations de l'année écoulée	2
Composition du Comité de résidents	3
Notre mission	4
Bilan des activités 2025-2026	5
Transmettre des informations et communiqués	5
Augmenter la visibilité du comité	5
Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations	5
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie	6
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services	6
Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente	6
Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris quand il désire porter plainte	6
Bientraitance	7
Formation, colloque	7
Administrer le budget	7
Tenue des rencontres	8
Collaboration avec les autres acteurs	9
Conclusion	9
Rapport financier	10
Consolidation budgétaire	10
Prévisions budgétaires pour l'année 2026-2027	10
Plan d'action 2026-2027	11

Notre milieu de vie

Le CHSLD Émile-McDuff, établissement privé conventionné du Groupe Santé Arbec, a ouvert ses portes le 16 juin 2014. Nommé en l'honneur du Dr Émile McDuff, médecin reconnu de la région et cofondateur de l'hôpital Le Gardeur, il est situé à Repentigny, dans un environnement dynamique à proximité d'un quartier résidentiel, d'une école secondaire et de plusieurs commerces, tout en bénéficiant d'un cadre entre ville et nature.

Disposant d'une aire habitable spacieuse, lumineuse et sécuritaire, l'établissement de trois étages avec ascenseurs accueille 108 résidents. Il intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être.

Au-delà des soins et des services offerts, une attention particulière est portée à la qualité de vie des résidents, en favorisant un climat humain, des relations empreintes de respect et une approche centrée sur la personne. Le quotidien est rythmé par des activités variées, des moments d'échange et des initiatives visant à briser l'isolement et à maintenir un lien significatif avec les proches.

Les efforts soutenus des équipes contribuent à créer un milieu où les résidents peuvent se sentir chez eux, dans un environnement adapté à leurs besoins, à leurs habitudes et à leurs préférences.

Le comité de résidents souligne l'importance de poursuivre ces efforts, afin de continuellement améliorer l'expérience des résidents et de préserver un milieu de vie à la hauteur de leurs attentes.



Mot du président (de la présidente)

Au nom du comité de résidents, je tiens à remercier chaleureusement les membres qui s'impliquent bénévolement tout au long de l'année. Par leur engagement et leur sens des responsabilités, ils contribuent activement à faire entendre la voix des résidents et à veiller au respect de leurs droits.

Le comité de résidents joue un rôle essentiel au sein du milieu de vie. Il agit comme un lieu d'écoute, d'échanges et de représentation. Les membres du comité portent une attention particulière aux préoccupations exprimées par les résidents et leurs proches, et collaborent avec la direction et les équipes afin de favoriser l'amélioration continue de la qualité de vie, des soins et des services.

Au cours de l'année, le comité a poursuivi son travail avec diligence, notamment en participant à différentes rencontres, en recueillant les commentaires des résidents et en contribuant aux réflexions visant à améliorer le milieu de vie. Ces démarches s'inscrivent dans une volonté constante de soutenir un environnement respectueux, humain et sécuritaire pour tous.

Je souhaite également souligner la collaboration des différents intervenants de l'établissement, dont l'ouverture et l'écoute favorisent un dialogue constructif avec le comité.

En terminant, je remercie sincèrement toutes les personnes qui, par leur implication et leur bienveillance, contribuent à faire du milieu de vie un endroit où chaque résident est reconnu, respecté et accompagné avec dignité.

Johanne Prieur

Présidente

Comité de résidents du CHSLD Émile McDuff



Priorités et réalisations de l'année écoulée

Au cours de l'année 2025-2026, le comité des résidents a poursuivi son engagement visant à améliorer la qualité de vie des résidents, à favoriser leur participation à la vie du milieu et à renforcer les liens avec les familles.

Parmi les priorités identifiées, le développement d'activités adaptées aux intérêts des résidents a occupé une place importante. Le comité a notamment proposé la mise en place d'ateliers créatifs, tels que des ateliers de peinture, permettant aux résidents d'exprimer leurs talents et leurs intérêts. L'idée d'organiser des vernissages afin de mettre en valeur leurs réalisations a également été retenue, contribuant ainsi à renforcer le sentiment de fierté et d'appartenance des participants.

Le comité a également travaillé à rendre l'environnement plus chaleureux et personnalisé. À cet effet, un concours visant à attribuer des noms aux unités et aux étages a été proposé afin de remplacer les appellations impersonnelles actuellement utilisées. Cette démarche vise à créer une identité propre à chaque milieu de vie et à le rendre plus accueillant pour les résidents, les proches et les visiteurs.

Afin de favoriser la participation de tous, le comité a recommandé l'instauration d'une boîte à idées accompagnée d'une période de consultation d'environ quatre semaines pour recueillir les suggestions des résidents et de leurs familles. Cette initiative permet d'encourager l'expression des besoins, des préoccupations et des propositions d'amélioration.

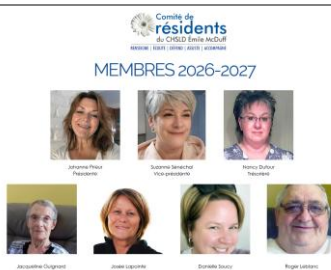
Par ailleurs, plusieurs recommandations ont été formulées concernant l'accueil des familles et l'aménagement des espaces extérieurs. Le comité a notamment souligné l'importance d'améliorer l'expérience des proches lors de leurs visites et de mieux mettre en valeur les balcons par l'ajout de mobilier approprié, l'entretien des lieux et l'optimisation de leur utilisation comme espaces de détente.

Les membres du comité ont également demandé une mise à jour des histoires de vie des résidents afin de mieux connaître leur parcours, leurs préférences et leurs centres d'intérêt. Cette démarche contribue à favoriser une approche de soins et de services davantage centrée sur la personne.

L'ensemble de ces actions et recommandations témoigne de la volonté du comité des résidents de contribuer activement à l'amélioration continue du milieu de vie, dans le respect des besoins, des intérêts et du bien-être des résidents et de leurs proches.

Composition du Comité de résidents

Johanne Prieur	Présidente	Membre de famille
Suzanne Sénéchal	Vice-présidente	Membre famille
Josée Du Tremble	Administratrice	Membre famille
Jacqueline Guignard	Administratrice	Résidente
Roger Leblanc	Administrateur	Résident
Nancy Dufour	Trésorière	Membre famille
Danielle Soucy	Administratrice	Membre famille



France Fontaine

Personne-ressource pour l'ensemble des comités de résidents du Groupe Santé Arbec.

Elle s'occupe des charges cléricales du comité de résidents.

Téléphone : 450 704-4008, poste 13051

Courriel : comitedesresidents@groupe-sante-arbec.com

Elle est employée par le comité de résidents et reçoit une rémunération pour son travail. Ses tâches incluent, entre autres :

- Présence aux réunions des comités via un système de vidéoconférence
- 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.

Notre mission

Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des résidents

Évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations et, au besoin, accompagner l'utilisateur désirant formuler une plainte

Représenter les usagers au sein des comités en place

Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès du CHSLD ou de toute autre autorité compétente.



Bilan des activités 2025-2026

Transmettre des informations et communiqués

Le travail de collaboration a été maintenu dans la dernière année avec le soutien de la gestionnaire de site ainsi que l'ensemble du personnel afin d'arrimer nos interventions et nos actions pour l'amélioration de la qualité de vie des résidents et leurs familles.

Augmenter la visibilité du comité

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 des résidents désignés à recevoir cette information.

Nous avons également distribué des sacs de toile, des blocs-notes, des stylos ainsi qu'une couverture à l'effigie du comité des résidents et un châle fait par une bénévole. Ceux-ci sont maintenant remis lors de l'admission.

Des affiches et des dépliants ont été commandés au RPCU pour la semaine des droits.

Des cartes de fête ont été achetées pour remettre aux résidents à leur fête.

Nous avons renouvelé l'adhésion au RPCU pour 2025-2026

Une grande enseigne de type « Roll-Up » est installée à l'entrée principale ou près de la salle Agora et offre une belle visibilité du comité.

Une boîte à suggestions est à la disposition de tous à l'entrée principale du centre.

Un dépliant présentant le comité de résidents est disponible à l'accueil.

Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

Même en l'absence d'un comité actif, l'information relative aux droits des usagers a continué d'être diffusée lors de l'accueil des nouveaux résidents et de leurs proches.

Les résidents ont également pu obtenir les renseignements requis auprès des intervenants du milieu de vie, de l'équipe de gestion et du comité des usagers de santé Québec.

Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie

Le comité a suggéré plusieurs pistes de solutions aux différents services dans lesquels nous souhaiterions avoir de l'amélioration :

- Instaurer des activités occupationnelles.
- Projet pilote et à la politique d'hébergement) visant à faire du CHSLD un milieu de vie plus humain et plus proche du « chez-soi ».
- Échanges sur l'amélioration de l'animation et de l'ambiance: musique, menus thématiques et activités davantage adaptées aux résidents.
- Mini formation pour savoir comment interagir avec les résidents en pertes cognitives.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services

Bien qu'aucune démarche formelle n'ait été menée par le comité des résidents durant l'année, les commentaires, préoccupations et suggestions des résidents ont continué d'être recueillis par les mécanismes habituels de l'établissement.

Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente

Aucune situation de non-respect des droits des résidents n'a été portée à l'attention de l'établissement au cours de l'année 2025-2026.

Le CHSLD est demeuré vigilant quant au respect des droits fondamentaux des résidents et aux principes de dignité, d'autonomie et de sécurité.

Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris quand il désire porter plainte

Aucune demande d'accompagnement n'a été adressée au comité des résidents puisque celui-ci était peu actif.

Toutefois, les résidents et leurs proches ont continué d'avoir accès aux mécanismes de soutien habituels de l'établissement ainsi qu'aux services offerts par le comité des résidents

Bientraitance

Le 15 juin 2025, avec la collaboration de Mme Ouimet, technicienne d'intervention en loisir, le comité des résidents a installé une table à l'entrée et a distribué des articles promotionnels. Les gens étaient souriants, aimables.

Mme Gagnon a commandé des rubans mauves et des dépliants. Dans l'envoi du CISSS il y avait des napperons que les membres ont bien aimés, car les explications présentes sur celui-ci étaient claires et pertinentes. À répéter l'an prochain.

Formation, colloque

Les membres du comité exécutif n'ont pas participé au colloque du RPCU compte tenu des impondérables survenus pendant la dernière année. Toutefois, le comité restera à l'affût des activités du RPCU pour la prochaine année.

Administrer le budget

Les membres du Comité doivent être en mesure de bien contrôler le budget et pour ce faire, procède, lors d'achat, à la demande de soumission, approuve chacune des factures qui leur sont transmises, font un rapport financier à chaque séance et prépare le bilan financier de l'année en cours et les prévisions budgétaires.

Tenue des rencontres

Au cours de l'année 2025-2026, le Comité a tenu une rencontre à cette date :

12 février 2026

Au cours de la dernière année, le comité des résidents a eu seulement une rencontre considérant les décès de certains membres et des désengagements de famille suite au décès de leur proche. Toutefois, dernièrement, des membres se sont joints au comité dans un esprit mobilisateur, rassembleur et motivés à contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des résidents et de leurs familles.

En termes de travail investi
pas nos membres, nous
considérons avoir atteint un
total de tout près de

20
heures

de services
de bénévolat



Collaboration avec les autres acteurs

Dans le but d'améliorer nos échanges, madame Carolyn Thauvette, directrice de site du CHSLD Émile McDuff, fut une collaboratrice engagée dans plusieurs dossiers.

Au cours de l'année, les membres ont aussi collaboré avec divers intervenants évoluant dans notre milieu de vie, entre autres : le service de police de Repentigny, AQDR/trousse Abus à Montréal, L'Appui Lanaudière, le Conseil provincial des malades, la Fédération des comités des usagers et résidents du Québec et la Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière. Ils ont présenté leur expertise selon leur champ de compétence et apporté leur support lors de situations précises. Une contribue enrichissante pour tous!

Conclusion

L'année 2025-2026 a été marquée par une période d'inactivité du comité des résidents du CHSLD Émile McDuff à la suite du décès de plusieurs membres qui assuraient son fonctionnement. Malgré cette situation, l'établissement a maintenu son engagement envers la promotion des droits, de la bientraitance et de la qualité de vie des résidents.

Grâce à la mobilisation du gestionnaire de site et des équipes du milieu de vie, des démarches de recrutement ont été entreprises afin de favoriser la reconstitution du comité. La prochaine année sera consacrée à la mobilisation afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des résidents

Rapport financier

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

Consolidation budgétaire

Aucune consolidation budgétaire n'a été nécessaire.

Prévisions budgétaires pour l'année 2026-2027

Les prévisions budgétaires seront une des priorités afin de planifier les ressources financières disponibles pour la réalisation de projets novateurs.

POSTE BUDGÉTAIRE	MONTANT PRÉVU
Formation des membres	À déterminer
Activités d'information et de recrutement	À déterminer
Fournitures administratives	À déterminer
Participation à des événements ou colloques	À déterminer
Autres dépenses de fonctionnement	À déterminer

Plan d'action 2026-2027

- Outiller les résidents dans la défense de leurs droits par des actions publicitaires et informatives.
- Collaborer avec les différents intervenants du CHSLD en étant des partenaires dans certains comités et en adressant les problématiques lorsqu'elles surviennent.
- Soutenir les résidents face aux difficultés qui s'imposent à eux et en les accompagnant adéquatement.
- Être présents et un incontournable pour les résidents comme pour les intervenants du milieu.

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} 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 :	CHSLD Groupe santé Arbec	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5077
-------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	594 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 406 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(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)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	7 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
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		400 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 \$
Autres (précisez) : Frais bancaire		35 \$
Autres (précisez) :		
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 :
 Précisez : Doudou et broderie
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

1 712 \$

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 PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES		(g)	2 532 \$
SOLDE DES DONS		(h)	- \$
(d)-(f)=(h)			
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	4 468 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement			

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

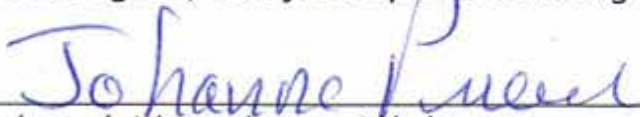
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2025 AU 31 MARS 2026

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 :		Comité des résidents - CHSLD Groupe-Santé-Arbec inc.	
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :		CISSS Lanaudière	
☒	Comité des usagers	☐	Comité des usagers continué
		☐	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.			4 468 \$

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.

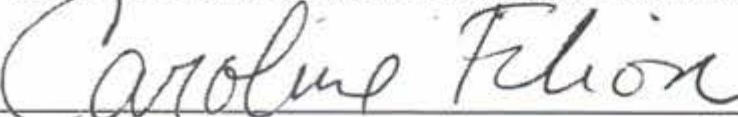
Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.


Nom du président du comité des usagers :


Signature :

Caroline Filion, cheffe des ressources financières

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :


Signature :



Date

2026-05-22

Date