

RAPPORT ANNUEL

2025
2026



Comité de
résidents
du CHSLD Heather

RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

TABLE DES MATIÈRES

Notre milieu de vie	1
Mot du Comité	2
Priorités et réalisations de l'année écoulée	2
Priorités 2025-2026.....	2
Réalisations.....	2
Composition du Comité de résidents	3
Notre mission	4
Bilan des activités 2025-2026	5
Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations	5
Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie.....	5
Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services	5
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	6
Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris quand il désire porter plainte	6
Bientraitance	6
Formation, colloque	6
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	10

Notre milieu de vie

Le Centre d'hébergement Heather, centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné, est le premier CHSLD du Groupe Santé Arbec. En activité depuis 1977, il se distingue par son environnement unique et ses services adaptés aux besoins de sa clientèle.

Situé à Rawdon, en bordure du lac Rawdon, l'établissement offre un cadre paisible et naturel propice au bien-être des résidents. Comptant quatre unités de vie réparties sur trois étages avec ascenseurs, il accueille 115 résidents dans un environnement sécuritaire et adapté.

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. L'implication du personnel, des bénévoles ainsi que des familles joue également un rôle essentiel dans le maintien de ce milieu de vie vivant et inclusif.



Mot du Comité

Au cours de l'exercice 2025-2026, le comité des résidents du CHSLD Heather n'a pas été en mesure de poursuivre ses activités régulières. Cette situation exceptionnelle est principalement attribuable au décès de résidents qui siégeaient activement au comité ainsi qu'au décès de résidents dont les proches agissaient à titre de membres du comité.

Ces pertes ont entraîné l'absence du nombre minimal de membres requis pour assurer le fonctionnement du comité.

Malgré cette situation, l'établissement est demeuré mobilisé afin de préserver les valeurs portées par le comité des résidents, notamment le respect des droits, la promotion de la qualité de vie et la bientraitance. Tout au long de l'année, le gestionnaire de site et les équipes du CHSLD ont poursuivi leurs efforts de recrutement auprès des résidents et des proches afin de favoriser la reconstitution du comité.

Nous tenons à remercier les membres qui se sont impliqués au cours des années précédentes et dont l'engagement a contribué à l'amélioration du milieu de vie. Nous demeurons confiants de pouvoir relancer les activités du comité au cours de la prochaine année grâce aux démarches de mobilisation déjà amorcées.



Priorités et réalisations de l'année écoulée

Priorités 2025-2026

- Recruter de nouveaux membres afin d'assurer la pérennité du comité.
- Maintenir la promotion des droits des résidents malgré l'inactivité du comité.
- Favoriser un climat de bientraitance et de respect des usagers.
- Assurer la continuité des mécanismes permettant aux résidents et à leurs proches d'exprimer leurs préoccupations.

Réalisations

- Poursuite des démarches de recrutement auprès des résidents et des proches.
- Sensibilisation à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance réalisée par la technicienne en intervention en loisirs et la technicienne en éducation spécialisée.
- Maintien des mécanismes habituels permettant le respect et la protection des droits des résidents.
- Collaboration active du gestionnaire de site afin de soutenir la reconstitution du comité.

Composition du Comité de résidents

Au cours de l'année 2025-2026, le comité des résidents du CHSLD Heather n'a pas été en mesure de maintenir une composition conforme en raison du décès de plusieurs membres qui y siégeaient.

Le comité a donc été considéré inactif pour l'ensemble de l'exercice 2025-2026.

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'usager 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

En raison de son inactivité, le comité des résidents n'a tenu aucune activité officielle au cours de l'année.

Toutefois, les fonctions normalement associées à la protection des droits, à la qualité de vie et à la bientraitance ont continué d'être soutenues par les équipes cliniques, le gestionnaire de site ainsi que les professionnels concernés.

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

L'amélioration de la qualité de vie des résidents est demeurée une préoccupation constante.

Les activités de loisirs, les échanges avec les résidents ainsi que les observations recueillies par les intervenants ont permis d'assurer un suivi des besoins exprimés et de maintenir un milieu de vie adapté, sécuritaire et respectueux.

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.

Aucune problématique majeure nécessitant une intervention particulière n'a été signalée.

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 inactif.

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 usagers.

Bientraitance

La promotion de la bientraitance est demeurée une priorité tout au long de l'année.

Des activités de sensibilisation ont été réalisées auprès des résidents par la technicienne d'intervention en loisirs et la technicienne en éducation spécialisée afin de promouvoir :

- Le respect des droits;
- La dignité des personnes hébergées;
- La reconnaissance des situations de maltraitance;
- Les mécanismes d'aide et de signalement disponibles.

Ces interventions ont contribué au maintien d'un climat sécuritaire et bienveillant.

Formation, colloque

Aucune activité de formation ou de participation à un colloque n'a été réalisée par le comité des résidents durant l'année 2025-2026 en raison de son inactivité.

Administrer le budget

Puisque le comité était inactif, aucune dépense n'a été engagée au cours de l'exercice 2025-2026.

Les sommes allouées sont demeurées disponibles pour soutenir la relance des activités du comité dès sa reconstitution.

Tenue des rencontres

Aucune rencontre officielle du comité des résidents n'a eu lieu au cours de l'exercice 2025-2026.



Compte tenu de l'inactivité du comité, aucune heure de bénévolat liée aux activités du comité des résidents n'a été comptabilisée.



Collaboration avec les autres acteurs

Malgré l'absence d'un comité actif, plusieurs acteurs du milieu ont contribué à maintenir les objectifs poursuivis par le comité des résidents :

- Gestionnaire du site;
- Équipe de soins infirmiers;
- Équipe psychosociale;
- Technicienne en intervention en loisirs;
- Technicienne en éducation spécialisée;
- Comité des usagers du CISSS Lanaudière;
- Proches des résidents.

Ces collaborations ont permis de poursuivre les actions favorisant le respect des droits et la qualité du milieu de vie.

Conclusion

L'année 2025-2026 a été marquée par une période d'inactivité du comité des résidents du CHSLD Heather 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 relance d'une instance représentative, dynamique et engagée, capable de poursuivre sa mission au bénéfice de l'ensemble des résidents du CHSLD Heather.

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

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

OBJECTIFS	ACTIONS PRÉVUES
Recruter de nouveaux membres	Présenter le rôle du comité lors de l'accueil des nouveaux résidents et familles
Augmenter la visibilité du comité	Diffuser de l'information dans le milieu de vie
Favoriser l'engagement des proches	Solliciter directement les familles intéressées
Soutenir les futurs membres	Accompagnement par le gestionnaire et le comité des usagers
Promouvoir les droits des résidents	Maintien d'activités de sensibilisation à la bientraitance
Relancer les activités	Tenir une assemblée de relance dès l'obtention du nombre minimal de membres

ANNEXE - 3 - 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 Heather	NUMÉRO DE PERMIS :	1265-3192
-----------------------------	---------------	-----------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	(287) \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
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)	5 713 \$

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	200 \$
Abonnements revues et journaux	
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers	325 \$
Autres (précisez) : Frais bancaire	(2) \$
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 : calendrier
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

1 604 \$

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)	2 127 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (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>	(i)	3 586 \$

**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 Heather		
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 :			1265-3192		
			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.					6 000 \$
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.					3 873 \$

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 : *Brigitte Bolduc*

Caroline Filion, cheffe des ressources financières

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

Signature : *Caroline Filion*

Date

2026-05-22

Date