

RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS

2025-2026

Période du 1er avril 2025
au 31 mars 2026

Le
Comité
des usagers

*...un outil d'aide et d'accompagnement
au service des résidents de
Les Jardins du Haut Saint-Laurent*

**LES JARDINS
DU HAUT SAINT-LAURENT**

Comité des usagers des Jardins du Haut St-Laurent 1992 inc.

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2025-2026

Sommaire

- » Mot de la présidente
- » Faits saillants de l'année
- 1** Le Comité des usagers
- 2** Composition et fonctionnement
- 3** Réalisations selon les fonctions du comité
- 4** Représentation et collaborations
- 5** Suivi des engagements
- 6** Rapport financier
- 7** Enjeux prioritaires et recommandations
- 8** Orientations 2026-2027
- 9** Adoption du rapport

Présenté à

Madame Johanne Fradette

Cheffe de service, Suivi de la qualité des milieux de vie
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Copie conforme

Membres et personne-ressource du Comité des usagers

Période couverte

Du 1er avril 2025 au 31 mars 2026

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Une année de relance, au service des résidents

Madame,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel d'activités 2025-2026 du Comité des usagers des Jardins du Haut St-Laurent.

Cette année a été, pour notre comité, une année de relance et de mise en place. À l'automne 2025, une nouvelle équipe de bénévoles a pris le relais. Dès sa première rencontre, elle s'est penchée sur les assises techniques nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du comité : élection de l'exécutif, discussions sur l'obtention du budget de fonctionnement et l'ouverture d'un compte bancaire.

Notre raison d'être demeure la même : être le gardien des droits des résidents, porter leur voix et contribuer à la qualité de leur milieu de vie. En décembre, nous avons eu le plaisir de rencontrer chacun des résidents en leur remettant une carte de Noël. Un geste simple qui rappelle que le comité est présent à leurs côtés. Nous avons aussi suivi des dossiers qui touchent directement leur quotidien, notamment le déploiement de l'approche Montessori Alzheimer dans les unités prothétiques et les transferts de résidents vers Côté Boisé, et la participation d'un membre aux travaux du comité interne de vigilance.

Beaucoup reste à faire, et nous l'abordons avec lucidité. Aucune demande ou plainte ne nous est parvenue cette année par notre boîte à suggestions, notre boîte courriel ou notre ligne téléphonique. Cela est probablement dû à la satisfaction des résidents et des proches à l'égard des services reçus. Notre priorité pour la prochaine année sera de continuer à faire connaître le comité auprès des résidents et de leurs proches, afin que chacun sache qu'il peut compter sur nous pour s'informer, être accompagné ou partager une observation. Nous poursuivrons également la formation de nos membres auprès du Regroupement provincial des comités des usagers.

Je remercie chaleureusement les membres du comité, Mmes Linda Morissette, Marie Doyon et Claire Bédard ainsi que M. Jean R. Gagnon, pour leur engagement généreux, de même que Mme Manon Bouffard pour son soutien précieux au secrétariat. Merci aussi à la direction et au personnel des Jardins du Haut St-Laurent pour leur collaboration, ainsi qu'au Comité des usagers de Côté Jardins pour le partage de ses outils.

Enfin, merci aux résidents et à leurs familles pour leur confiance. C'est pour eux, et avec eux, que nous poursuivons notre action.

Caroline Filiatrault

Présidente

EN UN COUP D'ŒIL

Faits saillants de l'année

6 membres bénévoles et soutien	3 rencontres du comité	6 000 \$ budget alloué	3 511,70 \$ solde au 31 mars 2026
-----------------------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------------------------

- » **Relance du comité** — Élections tenues le 17 novembre 2025 et formation d'un nouvel exécutif.
- » **Assises financières** — Budget de fonctionnement de 6 000 \$ versé par l'établissement (22 janvier 2026), compte bancaire ouvert à la Caisse Desjardins et état des finances présenté à chaque rencontre.
- » **Présence auprès des résidents** — Création, impression et distribution d'une carte de Noël à chaque résident en décembre 2025.
- » **Qualité du milieu de vie** — Suivi du déploiement de l'approche Montessori Alzheimer dans les unités prothétiques et des transferts de résidents vers Côté Boisé.
- » **Représentation** — Participation au comité interne de vigilance et adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).
- » **Outils du comité** — Contribution de 500 \$ à la Fondation des JHSL pour l'achat d'un ordinateur prêté au comité.

« Gardien des droits des résidents, le Comité des usagers des JHSL ancre son action dans l'attention aux personnes, la qualité de vie et des services, l'écoute active et le travail concerté avec la direction et tous les intervenants. »

SECTION 1

Le Comité des usagers

Le Comité des usagers des Jardins du Haut St-Laurent 1992 inc. est au service des résidents du CHSLD Les Jardins du Haut-Saint-Laurent, situé au 4770, rue St-Félix, à Saint-Augustin-de-Desmaures. Composé de bénévoles et d'une résidente, il est un outil d'aide et d'accompagnement au service des résidents et de leurs proches.

» Son mandat

- 1 Renseigner** les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- 2 Promouvoir** l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus de l'établissement.
- 3 Défendre** les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- 4 Accompagner et assister**, sur demande, le résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris, le cas échéant, pour porter plainte.

» Les valeurs qui guident nos actions

- » L'attention aux personnes et le respect de leurs droits
- » La qualité de vie et des services
- » La satisfaction de la clientèle et l'amélioration continue des soins et des services
- » L'écoute active des besoins et des attentes exprimés
- » Le travail concerté avec la direction et tous les intervenants
- » Un suivi diligent et efficace des actions ou des ajustements pertinents

» Des droits à protéger

- | | |
|--|--|
| » Droit à l'information | » Droit d'être accompagné, assisté et représenté |
| » Droit à des services de qualité | » Droit d'accès à son dossier |
| » Droit de recevoir les soins requis | » Droit à la confidentialité de son dossier |
| » Droit de consentir ou de refuser des soins | » Droit de porter plainte |
| » Droit de participer aux décisions | |

» Une approche concertée

Le comité travaille en étroite concertation avec la direction de l'établissement, celle des divers services et tous les intervenants concernés par le mieux-être des résidents. Il collabore également, à la demande du résident, avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Sa présidente ou un membre siège aux comités internes de l'établissement d'intérêt pour les résidents.

SECTION 2

Composition et fonctionnement

» Membres du comité

L'exécutif du comité a été formé à la suite des élections tenues lors de la rencontre du 17 novembre 2025.

Nom	Fonction	Statut
Mme Caroline Filiatrault	Présidente	Bénévole
Mme Linda Morissette	Vice-présidente	Bénévole
Mme Marie Doyon	Trésorière	Bénévole
M. Jean R. Gagnon	Membre	Bénévole
Mme Claire Bédard	Membre	Résidente
Mme Manon Bouffard	Soutien au secrétariat	Personne-ressource

» Rencontres du comité

Le comité s'est réuni à trois reprises au cours de la période. Le point « Compte bancaire » est inscrit à l'ordre du jour de chaque rencontre.

Date	Principaux sujets traités	Présences
17 novembre 2025 10 h 00	Présentation des membres, élections, budget de fonctionnement, compte bancaire, participation aux comités internes, cartes de Noël, transferts de résidents (Côté Boisé), approche Montessori	Membres du comité <i>Invitées : Mme Sarah Martin, directrice d'activité d'établissement Côté Jardins, et Mme Marie-Christine Beaulieu, coordonnatrice à la démarche d'agrément et de la qualité</i>
10 février 2026 15 h 30	Suivis des demandes des résidents, des différents comités internes, compte bancaire, plan d'action 2025-2026, formations du RPCU, calendrier des rencontres, projets pour la Fondation	4 membres présents ; 1 absence (Mme Claire Bédard)
31 mars 2026 15 h 30	Suivis des demandes des résidents et des différents comités internes, ordinateur du comité, compte bancaire, plan d'action 2025-2026, calendrier des rencontres	4 membres présents ; 1 absence (Mme Claire Bédard)

» Moyens pour joindre le comité

- » **Ligne téléphonique en tout temps** : 418 872-4936, poste 6833 (boîte vocale relevée par M. Jean R. Gagnon).
- » **Boîte « Comité des usagers »** : sur le mur devant l'accueil (relevée par Mme Manon Bouffard).
- » **Adresse courriel** : comite.usagers.jhsl@jardins-hsl.com

SECTION 3

Réalisations selon les fonctions du comité

Les activités de l'année sont présentées selon les fonctions confiées aux comités des usagers par la loi.

» Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations

- » Maintien des moyens d'accès au comité : ligne téléphonique avec boîte vocale et boîte à suggestions devant l'accueil et boîte courriel.
- » Diffusion du dépliant du comité, qui présente son mandat, ses valeurs et les droits des usagers.

» Promouvoir la qualité des conditions de vie et évaluer la satisfaction

- » **Cartes de Noël 2025** : Distribution aux résidents le 9 décembre 2025.
- » **Approche Montessori Alzheimer** : suivi du déploiement de l'approche dans les unités prothétiques, sous la responsabilité de la présidente, auprès de Mme Sarah Martin.
- » **Transferts de résidents** : suivi des transferts de résidents vers Côté Boisé.
- » **Appel de projets de la Fondation** : présentation du fonctionnement de l'appel de projets par la présidente ; chaque membre a examiné la possibilité pour le comité de soumettre un projet avant le 31 mars 2026.

Évaluation de la satisfaction. Aucune démarche formelle d'évaluation de la satisfaction des résidents n'a été réalisée cette année. L'évaluation est inscrite aux orientations 2026-2027 et se fera en consultant le sondage annuel de l'établissement.

» Défendre les droits et les intérêts collectifs

- » **Comités internes de l'établissement d'intérêt pour les résidents** : les comités Expérience vécue, Gestion des risques, Vigilance, Éthique et Politique d'environnement sans fumée requièrent la participation d'un membre. La nomination d'un membre par comité a été effectuée le 17 novembre 2025. M. Jean R. Gagnon a assisté à une rencontre du comité de vigilance ; aucun élément important n'y a été signalé.
- » Adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), qui donne accès à de la formation et à un réseau de soutien.

» Défendre les droits individuels, accompagner et assister

Au 31 mars 2026, aucune demande n'avait été reçue par la boîte à suggestions, la boîte vocale ni la boîte courriel. Le comité demeure disponible pour accompagner, sur demande, tout résident dans ses démarches, y compris pour formuler une plainte.

SECTION 4

Représentation et collaborations

Partenaire	Nature de la collaboration
Direction de l'établissement	Participation de Mme Sarah Martin, directrice d'activité d'établissement, à la rencontre du 17 novembre 2025. Suivi du dossier Montessori et transmission de la liste à jour des membres du comité.
Comité des usagers de Côté Jardins	Partage de son plan d'action, qui sert de modèle au plan d'action 2025-2026, et de l'outil de M. Alain Turcotte pour comptabiliser les heures de bénévolat des membres.
Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)	Cotisation annuelle (650 \$). Diffusion du calendrier de formations aux membres, qui ont convenu de cibler chacun une formation et d'en rendre compte au comité.
Fondation des Jardins du Haut St-Laurent	Don de 500 \$ couvrant une partie du coût d'un ordinateur prêté au comité. Examen d'un projet possible dans le cadre de l'appel de projets.
Caisse Desjardins	Ouverture du compte bancaire du comité (Cap-Rouge), qui permet une gestion distincte de son budget.

SECTION 5

Suivi des engagements

Le comité tient un tableau des suivis à chaque rencontre. Au 10 février 2026, tous les suivis de la rencontre du 17 novembre 2025 avaient été réalisés.

Engagements pris le 17 novembre 2025

Sujet	Responsable	État
Versement du budget de 6 000 \$	M. Bouffard	✓ Réalisé — versé le 22 janvier 2026
Ouverture du compte bancaire	M. Bouffard	✓ Réalisé — Caisse Desjardins
Cartes de Noël 2025	M. Bouffard	✓ Réalisé — distribuées le 9 décembre 2025
Approche Montessori Alzheimer	C. Filiatrault	🔄 En continu — suivi auprès de Mme Sarah Martin
Feuille de dépenses des membres	M. Bouffard	✓ Réalisé

Engagements pris le 10 février 2026

Sujet	Responsable	État
État des finances à chaque rencontre	M. Doyon	🔄 En continu
Liste des membres transmise à Mme Sarah Martin	M. Bouffard	✓ Réalisé
Dates des rencontres des comités	M. Bouffard	✓ Réalisé
Plan d'action de Côté Jardins transmis aux membres	M. Bouffard	✓ Réalisé
Calendrier des formations du RPCU	M. Bouffard	✓ Réalisé
Participation à une formation du RPCU	Tous les membres	🔄 En continu
Outil de comptabilisation des heures de bénévolat	M. Bouffard	✓ Réalisé
Projet à soumettre à la Fondation (avant le 31 mars 2026)	Tous les membres	Reporté

SECTION 6

Rapport financier

Rapport financier pour la période du 1er avril 2025 au 31 mars 2026, préparé par Mme Marie Doyon, trésorière.

Revenus

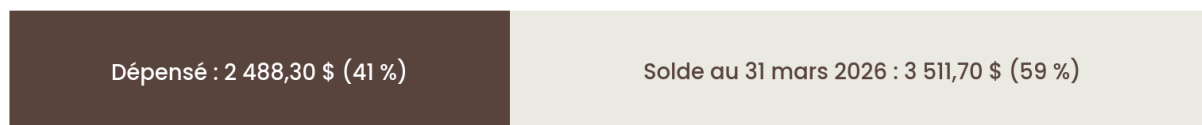
Poste	Montant
En banque au 1er avril 2025	—
Budget 2025-2026 alloué par l'établissement JHSL (22 janvier 2026)	6 000,00 \$
Total des revenus	6 000,00 \$

Dépenses

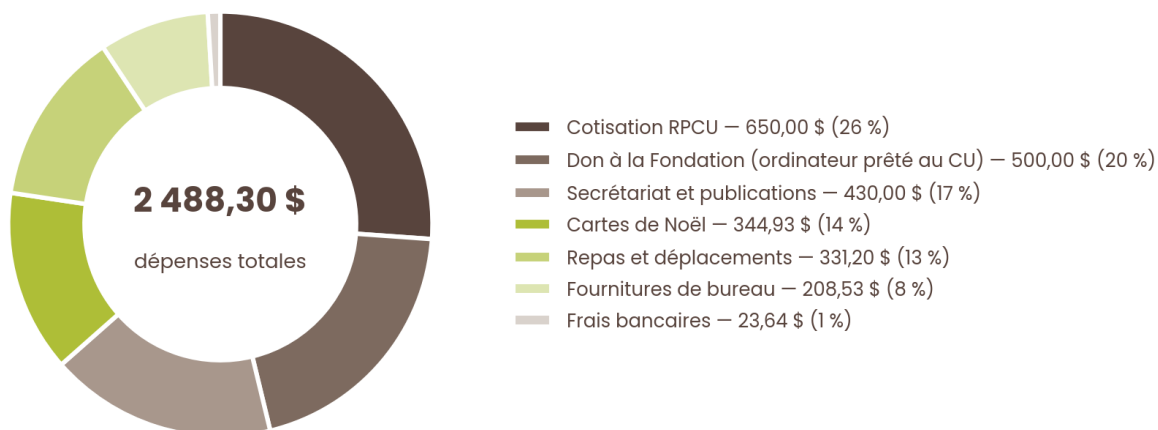
Poste	Montant
1. Dépenses générales	
Fournitures de bureau	208,53 \$
Secrétariat et publications (rapport annuel)	430,00 \$
Frais de repas et de déplacement	331,20 \$
Cotisation au regroupement RPCU	650,00 \$
Matériel informatique — don à la Fondation des JHSL*	500,00 \$
Frais bancaires	23,64 \$
Sous-total — dépenses générales	2 143,37 \$
2. Dépenses liées à l'exercice du mandat	
2.1 Droits et obligations	—
2.2 Amélioration de la qualité des conditions de vie — cartes de Noël	344,93 \$
2.3 Évaluation de la satisfaction des usagers	—
2.4 Défense des droits et des intérêts	—
2.5 Accompagnement ou assistance advenant plainte	—
Sous-total — exercice du mandat	344,93 \$
Total des dépenses	2 488,30 \$
En banque au 31 mars 2026	3 511,70 \$

* Don fait à la Fondation pour couvrir une partie du coût d'achat d'un ordinateur qui sera prêté au comité.

Utilisation du budget alloué de 6 000 \$



Répartition des dépenses



Faits à retenir. Le comité a utilisé 41 % de son budget. Les dépenses ont surtout servi à la mise en place du comité : adhésion au RPCU, équipement informatique, fournitures et secrétariat. Aucune somme n'a été engagée pour l'évaluation de la satisfaction, la défense des droits ou l'accompagnement, faute de demandes au cours de l'année.

SECTION 7

Enjeux prioritaires et recommandations

1 Visibilité et accessibilité du comité

Constat : Aucune demande n'a été reçue cette année. Le dépliant du comité date de 2013.

Recommandation : Que l'établissement soutienne le comité dans la mise à jour de son dépliant et la présentation du comité aux nouveaux résidents et à leurs familles lors de l'admission.

2 Approche Montessori Alzheimer

Constat : Le déploiement dans les unités prothétiques est un dossier suivi par le comité depuis novembre 2025.

Recommandation : Que l'établissement informe périodiquement le comité de l'avancement du déploiement et de ses effets sur la qualité de vie des résidents.

3 Transferts de résidents vers Côté Boisé

Constat : Les transferts touchent directement les résidents et leurs proches.

Recommandation : Que les résidents, les familles et le comité soient informés à l'avance de tout transfert et que les résidents concernés soient accompagnés.

4 Évaluation de la satisfaction

Constat : Aucune démarche formelle n'a été réalisée cette année.

Recommandation : Que l'établissement et le comité conviennent d'une démarche conjointe d'évaluation de la satisfaction des résidents en 2026-2027.

5 Participation aux comités internes

Constat : Le comité ne reçoit pas encore systématiquement les dates de rencontre des comités de l'établissement.

Recommandation : Que l'établissement transmette au comité, en début d'année, le calendrier des rencontres des comités où il siège.

SECTION 8

Orientations 2026-2027

Les orientations suivantes découlent du bilan de l'année et du plan d'action 2025-2026.

Objectif	Actions	Échéance
Faire connaître le comité	Mettre à jour le dépliant ; assurer une présence lors des activités et de l'accueil des nouveaux résidents	Automne 2026
Former les membres	Participation de chaque membre à au moins une formation du RPCU, avec compte rendu au comité	En continu
Évaluer la satisfaction	Planifier, avec l'établissement, un sondage ou des visites d'appréciation du milieu de vie	Hiver 2027
Suivre les dossiers prioritaires	Approche Montessori Alzheimer, transferts de résidents, participation aux comités internes	En continu
Consolider le fonctionnement	Adopter le plan d'action et un calendrier annuel des rencontres ; comptabiliser les heures de bénévolat	Dès l'adoption

SECTION 9

Adoption du rapport

Le présent rapport annuel d'activités 2025-2026, incluant le rapport financier pour la période du 1er avril 2025 au 31 mars 2026, a été adopté par le Comité des usagers des Jardins du Haut St-Laurent par courriel transmis par chacun des membres à la présidente.

Caroline Filiatrault

Présidente

Date : _____

Marie Doyon

Trésorière

Date : _____



Vous aimeriez échanger?
Vous avez besoin d'éclairage?
Vous souhaitez partager une observation?

NOUS JOINDRE...
C'EST **SIMPLE !**

- » En tout temps
418 872-4936, poste 6833
- » Déposez une note dans la boîte
identifiée **COMITÉ DES USAGERS**,
sur le mur devant l'accueil.
- » Écrivez-nous
comite.usagers.jhsl@jardins-hsl.com