



Comité des  
**usagers**

Hôpital de réadaptation  
Villa Medica

# **RAPPORT D'ACTIVITÉ**

Avril 2024 - Mars 2025

## Table des matières

Les membres et bénévoles du Comité des Usagers.....	2
Les réunions du Comité des Usagers (membres et/ou invité·e·s).....	3
Tableau des présences de membres au local du Comité Des Usagers.....	4
Actions des membres du Comité des usagers à l'HRVM.....	5
Bilan du plan d'action 2025-2026 .....	9
Plan d'action stratégique 2025-2026.....	11
Conclusion.....	12

## Les membres et bénévoles du Comité des Usagers

Le Comité des Usagers de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica est actuellement composé de huit membres engagés et de trois bénévoles exceptionnels, dont la présence régulière contribue significativement au bien-être des patients. Les membres et bénévoles accomplissent un travail précieux en effectuant des visites d'information et de sensibilisation sur les droits des usagers, offrant ainsi un accompagnement personnalisé et rassurant aux patients et à leurs proches.

2014	février	Léonard Sauvé, Trésorier	Membre
2022	juin	Rita Toutant, Présidente par intérim	Membre
2024	29 juillet	Khairu Abdullahi MAIKANO	Membre
2024	04 octobre	SaSa Xianghui GAO	Membre
2024	30 octobre	Johanne GAUVREAU	Membre
2025	29 janvier	Saadie NAIBE MAIMANGYANG	Membre
2025	10 février	Heidi PAUL	Membre
2025	19 février	Frieda Helene Ngo BOOM	Membre
2025	05 février	Eugénie SULA	Bénévole
2025	22 février	Tshenique NDAYA KABAMBA	Bénévole
2025	06 mars	Léanne BOISCLAIR	Bénévole

### Recrutement de bénévoles :

Nous avons aussi renouvelé notre demande de service auprès de :

- L'Association des bénévoles de l'Est de Montréal (**Accès Bénévolat**)
- et du **CABM** (Centre d'action bénévole de Montréal).

Nous avons eu la grande joie d'accueillir 7 personnes exceptionnels qui ont rejoint notre équipe ! Cinq de ces personnes sont venues grâce à notre précieux partenaire CABM, tandis que deux autres nous ont été recommandés par des membres inspirants!

## Les réunions du Comité des Usagers (membres et/ou invité·e·s)

10 rencontres ont eu lieu durant l'année budgétaire, soit du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025 inclusivement.

AAAA/MM/JJ	TYPE DE RENCONTRE	NB. MEMBRES PRÉSENTS
2024/04/17	Réunion	2
2024/05/15	Réunion	2
2024/06/19	Réunion	2
2024/07	Réunion	2
2024/08	Réunion	2
2024/09/18	Réunion	2
2024/10/28	Réunion	2
2024/11/20	Réunion	2
2024/12/13	Réunion	4
2025/01/15	Réunion	5 + 1 invitée Émilie Fritte
2025/02/19	Réunion	5
2025/03/19	Réunion	7
Total	11 réunions	30 présences

## Tableau des présences de membres au local du Comité Des Usagers

<b>MOIS</b>	<b>Nombre de PERSONNE</b>	<b>Nombre d'heures PRÉSENCE</b>	<b>Jour</b>
Avril 2024	20	76	A différents jours selon la disponibilité
Mai 2024	23	107	A différents jours selon la disponibilité
Juin 2024	17	74	A différents jours selon la disponibilité
Juillet 2024	14	67	A différents jours selon la disponibilité
Août 2024	19	71	A différents jours selon la disponibilité
Septembre 2024	17	71	A différents jours selon la disponibilité
Octobre 2024	23	102	A différents jours selon la disponibilité
Novembre 2024	17	58	A différents jours selon la disponibilité
Décembre 2024	16	66	A différents jours selon la disponibilité
Janvier 2025	12	49	A différents jours selon la disponibilité
Février 2025	23	111	A différents jours selon la disponibilité
Mars 2025	23	105	A différents jours selon la disponibilité
<b>Total :</b>	<b>224</b>	<b>957</b>	

## **Actions des membres du Comité des usagers à L'Hôpital de réadaptation Villa Medica**

Cette année, nos activités se sont concentrées sur la réalisation de plusieurs objectifs identifiés dans le plan d'action, dans un contexte institutionnel particulièrement exigeant marqué par les phases de rénovation de nos infrastructures. Ces travaux, bien que porteurs d'avenir, ont inévitablement engendré des défis opérationnels et des perturbations pour nos usagers et usagères, malgré les efforts continus déployés pour en atténuer les impacts.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude aux directions de l'hôpital pour leur excellente collaboration et leur soutien indéfectible tout au long de cette période. Leur leadership a permis de transformer ces défis en opportunités, renforçant ainsi la résilience collective de notre institution. C'est avec une réelle reconnaissance que nous saluons leur engagement et leur capacité à placer l'humain au cœur des priorités, même dans les circonstances les plus complexes.

### **Suivi des insatisfactions et/ou plaintes des usagers ou de leurs proches :**

Nous encourageons les usagers et usagères et leurs proches à participer activement à régler les insatisfactions qui surgiraient en interagissant d'abord en toute confiance avec les cheffes d'équipe sur leur étage. Occasionnellement une intervention est faite directement par le Comité aux personnes clefs lorsque cela semble s'imposer.

A tous les trois mois un rapport général des insatisfactions relevé des rapports de visites d'informations aux usagers et usagères est partagé avec le Comité des clients -collaborateurs. Aussi la voix des usagers et usagères est portée dans différents Comités de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica

### **Les activités du Comité des Usagers et usagères :**

**Personnes rejointes** par les visites sur les étages et les kiosques : 629

Participation aux **réunions** de Comités de HRVM : 8 réunions

Temps de **bénévolat au** CU HRVM : 957 heures

Temps de **bénévolat pour** le CU HRVM à l'extérieure : 196 heures

Mai 2024	Le 23 mai 2024. Réunion du Comité des mesures d'urgence. (PMU).  Le 28 et 29 mai le sondage Médaillon Groupe Conseils sur l'Évaluation de la satisfaction des usagers a eu lieu.  Le 29 mai 2024. Réunion du Comité d'aménagement.
----------	--

	<p>Le 31 mai 2024. Réunion du Comité de gestion intégrée de la qualité et des risques d'affaires. (CGIQRA)</p> <p>Le 31 mai 2024. Plan Planetree Podcast Transforming Patient &amp; Care Provider Experiences at Penn Medicine w/ Kevin Mahoney. (29 mai .34 min 36s) Transformer l'expérience des patients et des prestataires de soins à Penn Medicine avec Kevin Mahoney. (29 mai .34 min 36s)</p>
Juin 2024	<p>Le 27 juin 2024. Réunion du Comité d'aménagement.</p>
Aout 2024	<p>Le 2 août 2024, Nathalie Ebnoether, M.A.de Médaillon Groupe Conseils nous a envoyé le rapport de l'évaluation de la satisfaction des usagers.</p> <p>Le 5 août 2024. Réunion du Comité des clients-collaborateurs.</p> <p>Le 9 août Émilie Fritte Coordinatrice Planetree, Loisirs, Bénévolat et Liens avec la communauté a commenté les résultats dans le contexte actuel du bruit des rénovations et de la stabilisation du personnel qui vit beaucoup de changements. Il est démontré que la tenue des kiosques mensuels a un effet positif. (Énoncé 21 page 41).</p> <p>Le 9 août 2024. Réunion du Comité de gestion intégrée de la qualité et des risques d'affaires (CGIQRA).</p> <p>Le 17 août 2024: Planetree Podcast. Humanizing Healthcare (du 26 juin 2024) 41 min. Dr. Victor Mondari: Transforming Care from Industrial to Deeply Human. / Transformer les soins : de l'industriel à l'humain profond.</p> <p>Le 18 août 2024: Planetree Podcast. Humanizing Healthcare (du mois de juillet 2024) 39 min. Dr. Sven Giorlinger: Building a culture of Patient Experience. Excellence at Nortel: Bâtir une culture centrée sur l'expérience du patient.</p> <p>Le 19 août 2024 rencontre avec Nathalie Ebnoether, Émilie Fritte, Marie-Andrée Couture et Rita pour la présentation du rapport et commentaires.</p> <p>Le 26 août : Un bref rapport d'activité 2023-2024 a été présenté lors de l'AGA des usagers en présence de Stéphane Marcil, commissaire aux plaintes.</p> <p>Le 26 août 2024 : Stéphane Marcil, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services a donné à Émilie et Rita une Présentation du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. –Émilie</p>
Septembre 2024	<p>Le 18 et 24 septembre 2024. Réunions du Comité d'aménagement.</p>

Octobre 2024	<p>Le 2 octobre 2024: Planetree : Atelier Interactions Humaines et Compassion. La compassion mise au défi - avec Émilie Fritte.</p> <p>Le 30 octobre 2024 Rencontre avec Émilie Fritte, Coordinatrice Planetree, Loisirs, Bénévolat et Liens avec la communauté pour clarifier en 3 étapes le Signalement d'une insatisfaction a un membre du Comité des Usagers.</p>
Novembre 2024	<p>Le 6 novembre 2024. Réunion du Comité d'aménagement.</p> <p>Le 8 novembre 2024.Reunion du Comité de la gestion intégrée de la qualité et des risques d'affaire (CGIQRA).</p> <p>Le 6 novembre 2024: Planetree Podcast Episode: Patient Experience, Insights from New York – Presbyterian Hospital w/ Rick Evans. Humanizing Healthcare. Oct. 27, 2024. 57 min.</p> <p>Le 14 novembre 2024. Planetree Podcast Episode: How AI Empowered Patients &amp; Doctors Can Take Back Control of American Medicine/ Dr. Robert Pearl.</p> <p>Le 15 novembre 2024. Webinaire franco-ukrainien du projet international « Réhabilitatologues 2024»! Animé par M. Patrice Filloux, Directeur chez Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles André Lalande (Fondation Partage et Vie), membre Réseau Planetree francophone. Titre : La genèse et l'implantation d'une philosophie du soin, de services et de gestion humaniste dans un établissement de santé français.</p>
Décembre 2024	<p>Formations Planetree</p> <p>Le 5 décembre. Journée Virtuelle des membres 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôpital Shriners: Une structure pour supporter l'implantation de l'approche centrée sur les personnes</li> <li>• Planetree Netherlands: Technology for best possible care</li> <li>• Villa Medica : L'entraînement à la marche à Haute Intensité</li> <li>• CISSS Montérégie-Est: Au-delà des mots: renforcer la communication interne</li> <li>• Villa Medica: Groupe d'exercice thématique en neurologie</li> <li>• CIUSSS CSMTL: Gérer l'exception de façon humaine : valeurs et concepts sous-jacents</li> <li>• CIUSSS de l'Estrie: Agir pour et avec l'utilisateur et ses proches – Le parcours du gestionnaire</li> <li>• PLANETREE INTERNATIONAL: Une approche collaborative au changement de culture</li> <li>• CIUSSS CSMTL: La Communauté des veilleurs: un projet de cœur!</li> <li>• Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu: Capturer la Bienveillance</li> </ul>

Janvier 2025	<p>Le 15 janvier 2025. Lors de la réunion mensuelle accueil et salutations d'Émilie Fritte qui nous assure de l'appréciation des directions pour notre action et collaboration auprès des usagers. En toute transparence elle nous a envoyé 3 documents.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Présentation du rapport d'incidents/accidents déclarés (AH-223) T2 2024-2025.</li> <li>2. Rapport trimestriel d'incidents / accidents déclarés trimestres 2. 30 juin au 21 septembre 2024.</li> <li>3. Organigramme VM</li> </ol>
Février 2025	<p>Résumé de la réflexion sur les 3 documents transmis par Émilie Fritte le 15 janvier.</p> <p>En résumé, recevoir ces documents renforce la transparence de l'hôpital vis-à-vis du Comité des Usagers, améliore la sécurité des patients et contribue à une gestion plus efficace des incidents. Cela permet également au comité de participer activement à l'amélioration continue de la qualité des soins, en proposant des actions concrètes basées sur des informations précises et récentes.</p>
Mars 2025	<p>Le 7 mars 2025 Nathalie Ebnoether de Médaillon Conseils confirme que 87 personnes ont répondu au sondage. Une fois le rapport termine une date pour la présentation sera fixée.</p> <p>Le 19 mars 2025. Le deuxième programme d'achat de nouvelles trouses de bienvenu promo. Nous décidons de faire affaire avec la Compagnie canadienne Lululemon basée à Vancouver.</p>

### **R.P.C.U. (Regroupement Provincial des Comités des Usagers) :**

Renouvellement 2025-2026 fait.

Congrès Du 25 au 27 septembre : Congrès RPCU, au Centre de congrès de l'hôtel Delta Trois-Rivières. Thème : *Parlons Décentralisation Au Bénéfice Des Usagers*.

Le 26 septembre 2024 un panel composé de participants d'envergure ont fait le point sur la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux, la création de l'Agence Santé Québec et ses impacts.

Rita et Émilie ont participé à L'atelier *La lutte contre la maltraitance c'est l'affaire de tous*. Animé par M. Robert Simard, conseiller à la Direction de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (MSSS).

**BILAN DU PLAN D'ACTION 2024-2025**  
**(Période : avril 2024 - mars 2025)**

<b>No.</b>	<b>Plan</b>	<b>Réalisation</b>
<b>01.</b>	<b>Poursuivre nos efforts de recrutement et soigner l'orientation des candidats·e·s.</b>	Nous célébrons l'élargissement de notre équipe, marqué par l'arrivée de cinq nouveaux·elles membres permanents et de trois bénévoles assidu·e·s. Leur énergie, leurs compétences et leur engagement viennent enrichir notre dynamique collective et renforcer notre capacité à mener à bien nos missions.
<b>02</b>	<b>Promouvoir le bien-être et la formation des membres.</b>	Esprit d'entraide et de flexibilité : ces valeurs ont été incarnées avec exemplarité, favorisant un environnement où le partage des compétences et l'adaptabilité sont devenus des piliers essentiels. La diversité significative des membres a été respectée et tous les efforts ont été faits pour optimiser leurs contributions et leur potentiel humain. Accès aux formations : grâce à l'implication des membres, les programmes actualisés du RPCU et de Planetree ont été déployés avec succès, offrant des outils concrets pour répondre aux défis actuels.
<b>03</b>	<b>Concevoir et obtenir des objets promotionnels pour distribuer aux usagers et usagères.</b>	Les 120 premières trousse de bienvenue ont été distribuées avec l'aide du personnel des étages. Un deuxième lot est en cours de préparation.
<b>04</b>	<b>Renouveler l'affichage dans le cadre près du bureau du CU HRVM</b>	L'affichage près du bureau du CU HRVM a été renouvelé de manière temporaire, marquant une première étape vers une amélioration globale.
<b>05</b>	<b>Obtenir des vestons promotionnels pour les membres,</b>	Grâce au soutien financier du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le projet d'acquisition de vestons promotionnels a pu être mené à bien avec succès. Les vestons, de couleur bleu ciel et arborant le logo identifiant du CU HRVM, ont été obtenus dans différentes tailles afin de répondre aux besoins de toutes les personnes membres et bénévoles.
<b>06</b>	<b>Réaliser une vidéo promotionnelle pour mettre sur le site de HRVM.</b>	Bien que le projet n'ait pu aboutir dans le contexte actuel (priorités opérationnelles), les

		bases essentielles ont été amorcée pour une concrétisation future.
<b>07</b>	<b>Faciliter le Sondage du Groupe Médaillon Conseils et réviser le plan d'action en conséquence.</b>	Le sondage a été mené en mars 2025 avec un excellent taux de participation (87 questionnaires complétés), révélant des résultats en deçà des attentes car l'indice de satisfaction en général a diminué passant 87 en 2024 à 82 en 2025. Le CU HRVM s'appuie sur les recommandations de ce sondage pour renforcer la collaboration avec l'institution et améliorer les communications avec les usagers·ères.
<b>08</b>	<b>Tenir l'activité mensuelle des kiosques participatifs sur les droits et responsabilité des usagers et usagères.</b>	Les kiosques mensuels ont eu lieu et ont respecté le format suivant, en y injectant une dose de joie et d'engagement : Accueil dynamique, collation gourmande , quiz humoristique sur les droits, échanges enrichissants ,session de yoga du rire, tirage comme cadeau de participation.
<b>09</b>	<b>Répondre à l'invitation du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en organisant en commun une réunion virtuelle ou présentielle.</b>	La rencontre a été organisée avec succès le 26 août 2024. Sa présentation PowerPoint a été très éclairante. Cette collaboration exemplaire a posé les bases d'un suivi structuré et de futures initiatives communes.
<b>10</b>	<b>Avoir un plan de relève pour la présidence.</b>	La dynamique de relève prend forme avec l'intégration réussie de deux nouveaux membres hautement motivés, qui apportent une expertise variée et une énergie renouvelée. Leur implication active au sein des comités stratégiques de l'hôpital et leur engagement dans le partage des tâches administratives témoignent d'une collaboration solide et prometteuse.

## **PLAN D'ACTION STRATÉGIQUE 2025-2026** **(Période : avril 2025 – mars 2026)**

1. Promouvoir le bien-être et la formation des membres et participation active au Congrès RPCU (octobre 2025).
2. Pérenniser et optimiser le programme de trousse de bienvenue.
3. Créer un affichage ludique près du bureau du CU HRVM
4. Réaliser une vidéo promotionnelle pour HRVM
5. Renforcer les liens avec d'autres comités d'utilisateurs et partager les bonnes pratiques.
6. Faciliter le sondage Médaille Conseils en février 2026 et révision du plan d'action.
7. Animer des kiosques mensuels sur les droits des utilisateurs pour l'éducation et l'autonomisation directe des utilisateurs et utilisatrices.  
Thèmes variés : droits en santé mentale, procédures de plainte, etc  
Utiliser des outils interactifs (quiz, réalité virtuelle, jeux de rôle).  
Partenariat avec des juristes ou médiateurs bénévoles.
8. Structurer la relève et optimiser l'administration  
Identifier 2 candidats potentiels à la présidence d'ici décembre 2025.  
Créer un manuel de procédures administratives.  
Automatiser les tâches répétitives via des outils gratuits (ex. Trello, Google Forms).

## Conclusion

En clôture de cette année riche en engagements et en collaborations, le Comité des Usagers de l'Hôpital Villa Medica réaffirme son rôle essentiel dans l'amélioration continue de l'expérience patient et de la qualité des soins. Durant l'exercice 2024-2025, nos actions se sont concentrées sur l'intégration des nouveaux membres, l'écoute active des besoins exprimés par les usagers et leurs proches. Grâce à des kiosques participatifs, des sondages et un dialogue renforcé avec les directions, la collaboration a permis de transformer les retours des usagers en leviers d'innovation. Nous adressons également une reconnaissance particulière au personnel soignant pour son ouverture et sa collaboration pour la distribution des trousse de bienvenue. Pour les années à venir, le Comité s'engage à poursuivre ses efforts pour répondre aux défis émergents. Nous continuerons d'œuvrer en partenariat étroit avec l'hôpital pour promouvoir une culture de transparence, d'humanité et d'excellence, tout en intégrant les évolutions technologiques et réglementaires du secteur de la santé.

Ensemble, gardons comme boussole la voix des usagers et afin que Villa Medica demeure un lieu de réadaptation bienveillant, innovant et résolument tourné vers l'avenir.

### **MERCI!**

Léonard Sauvé, Trésorier

Johanne GAUVREAU

Rita Toutant, Présidente par intérim

Saadie NAIBE MAIMANGYANG

Khairu Abdullahi MAIKANO

Heidi PAUL

SaSa Xianghui GAO

Frieda Helene Ngo BOOM



Date : le 05 mai 2025