

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020-2021 DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (CUCI)

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

2. MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel d'activités du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI). Au cours de la dernière année, les bénévoles des comités se sont adaptés à la réalité qui nous a tous frappés avec la pandémie de la COVID-19 et c'est avec toujours la même motivation que nous avons déployé nos efforts pour maintenir nos activités.

« Malgré le fait que nous devons respecter les mesures sanitaires qui ont empêché la tenue de nos rencontres en présence des membres et des usagers, nous sommes parvenus à poursuivre nos activités de promotion de la qualité des services et des droits des usagers. Les bénévoles ont réalisé avec succès leur mandat ».

Le CUCI a respecté les directives des autorités de la santé publique face à l'urgence sanitaire pour contrer la pandémie de la COVID-19. Nous avons relevé le défi de maintenir la motivation des bénévoles et ainsi réaliser des projets prévus à notre plan d'action. Le CUCI a maintenu des liens continus avec les comités des usagers et de résidents en s'adaptant aux nouvelles façons de travailler à distance. Je suis fière de constater que nous avons rempli notre mandat malgré les contraintes imposées par le confinement et la distanciation sociale.

L'année 2020-2021 a permis au CUCI d'atteindre ses objectifs et de consolider sa collaboration avec l'établissement. À ce titre, je souligne la disponibilité du personnel de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) pour leur diligence à informer les comités des usagers et de résidents sur l'évolution de la situation. Bien que le contexte de la dernière année fût parfois difficile pour la plupart d'entre nous, je crois que les usagers ont reçu des services de qualité, et surtout sécuritaires, en respect avec leurs droits.

Je remercie Mme Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique, ainsi que son équipe pour le soutien accordé et leurs précieux conseils. Je tiens aussi à souligner l'importance manifestée par la présidente-directrice générale (PDG), Mme Caroline Roy, à nous informer des modifications qui devaient être apportées aux services compte tenu de la pénurie de main-d'œuvre qui sévit et de l'obligation de revoir l'offre de services en respect avec les droits des usagers desservis par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

En dernier lieu, il est essentiel pour moi de remercier tous les bénévoles des comités des usagers et de résidents. Votre présence, votre implication et votre engagement ont démontré sans aucun doute votre bienveillance si importante envers les usagers lors de la dernière année que nous pouvons qualifier d'exceptionnelle et sans précédent.

Bonne lecture!

La présidente,



Claudette Carignan

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.

- Offrir de la formation : Le CUCI a coordonné l'organisation d'une formation ayant pour thème *Le rôle des comités des usagers et l'implication des bénévoles*. La formation, offerte par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), s'est tenue en novembre et décembre 2020 et a permis à 45 participants d'améliorer leurs connaissances sur les fonctions d'un comité des usagers et de résidents. Le CUCI a réalisé un sondage sur les besoins et intérêts des bénévoles des comités, en février 2021, afin d'identifier des thèmes en vue de développer des activités de formation en 2020-2021. Le sondage a permis de planifier des activités pour l'automne 2021 et l'hiver 2022.
- Promouvoir les droits des usagers : Le CUCI a réalisé un calendrier 2021 dans lequel sont présentés les droits des usagers et les coordonnées des comités des usagers de l'établissement. Des exemplaires du calendrier ont été distribués, en respect avec les consignes sanitaires, dans des points de service de l'établissement et les milieux communautaires. Le CUCI a également réalisé des projets de promotion des droits des usagers et la visibilité des comités avec la diffusion de capsules d'information à la télévision, à la radio et sur la plateforme Facebook de l'établissement.
- Réaliser des activités lors de la Semaine des droits des usagers : Lors de la Semaine des droits des usagers, en septembre 2020, le CUCI a publié des pages d'information dans le journal *Le Citoyen* et le publisac du Témiscamingue sur les droits des usagers, avec la participation de porte-parole des comités des usagers, des comités de résidents, de l'établissement, du Centre d'aide et d'assistance aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAPAT) et du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Des capsules d'information sur les droits des usagers, diffusées sur les ondes des stations radio, télévision, salles de cinéma et des entrevues radiophoniques, ont permis de souligner la Semaine des droits des usagers.
- Soutenir les comités des usagers des centres de réadaptation : Le CUCI a maintenu le soutien aux comités des usagers des centres de réadaptation et permis de relancer leurs activités. Pour ce faire, la collaboration des directions concernées de l'établissement pour recruter des membres a été sollicitée et se poursuivra lors de la prochaine année. Afin de soutenir les activités des bénévoles des comités, le CUCI s'est assuré d'accompagner une personne-ressource contractuelle qui a permis de consolider les activités des comités des usagers des centres de réadaptation.
- Harmoniser la présentation des droits et responsabilités des usagers : Le CUCI a maintenu sa participation aux travaux de mise à jour avec des représentants de la DQÉPÉ, du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et du Service des communications afin d'harmoniser la présentation des droits et responsabilités des usagers. Le *Guide explicatif sur les droits et responsabilités* a été adopté par le conseil d'administration de l'établissement, le 17 décembre 2020, et est diffusé auprès du personnel ainsi que des comités des usagers et de résidents. La contribution du CUCI s'inscrit dans le cadre du mandat des comités des usagers et de résidents à faire la promotion des droits.
- Représenter les comités des usagers et de résidents : Le CUCI a participé aux rencontres et travaux des instances consultatives de l'établissement. Des représentants sont désignés au comité consultatif du PDG, comité sur la gestion de risques, comité d'accessibilité aux services de langue anglaise, comité de vigilance et de la qualité, comité sur l'approche usager partenaire, conseil d'administration et comité d'harmonisation sur les droits et responsabilités des usagers. La participation des membres du CUCI à ces différents comités a permis d'assurer une vigilance quant au respect des droits des usagers et la qualité des services.
- Participer aux travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire : Le CUCI a maintenu sa disponibilité à participer aux consultations et aux échanges avec la DQÉPÉ concernant la participation des usagers aux travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire. Les travaux visant à développer l'expérience usager dans le partenariat avec l'établissement se poursuivront en 2021-2022. Le CUCI réitère son appui et sa collaboration pour que l'implantation de l'approche usager partenaire s'actualise afin que soient pris davantage en considération les avis des usagers dans un cadre structuré qui favorisera le respect de leurs droits.
- Informers les membres des comités des usagers et de résidents : Le CUCI a coordonné les rencontres d'information concernant la pandémie et les mesures sanitaires avec les représentants de l'établissement. Ces rencontres d'information ont permis aux membres des comités des usagers et de résidents d'obtenir les

informations nécessaires à la surveillance des droits des usagers et la qualité des services avec la mise en place des mesures sanitaires rendues obligatoires par les autorités de la santé publique. Des mécanismes de communication continus avec la DQÉPÉ et le Bureau de la PDG ont également permis de connaître les modalités d'application en regard de la réorganisation des services nécessaires en lien avec la pénurie de main-d'œuvre. Ces rencontres visaient à présenter les orientations prises pour maintenir l'accès et la continuité des services dans le contexte de la pandémie et de réorganisation des services en lien avec la pénurie de main-d'œuvre. Les représentants des comités des usagers et de résident ont pu exprimer leurs préoccupations et mobiliser leurs membres pour assurer une surveillance en regard de la qualité des services et de la sécurité des usagers dans leurs milieux.

- Améliorer les mécanismes de communication : Le CUCI a coordonné, en collaboration avec la DQÉPÉ, la mise en place d'un guide sur les modes de communication des comités des usagers et de résidents avec l'établissement. Ce guide est adopté par le comité de direction depuis le 24 mars 2021.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Claudette	Carignan	X		Présidente, CU de Rouyn-Noranda
Carole	Bédard	X		Vice-présidente, déléguée au conseil d'administration et au comité de vigilance et de la qualité, CR du CHSLD La Sarre
Hélène	Riendeau	X		Secrétaire, CR de Témiscaming-Kipawa
Ginette	Germain	X		Trésorière, CU des Aurores-Boréales
Monic	Ferron	X		Déléguée au conseil d'administration et comité de vigilance et de la qualité des services jusqu'au 18 mars 2021, CU de la Vallée-de-l'Or
Daniel	Robitaille	X		Membre, CU du CR en déficience intellectuelle (Clair Foyer)
Jacqueline	Gaignard	X		Membre, CR du CHSLD de Rouyn-Noranda
Sharleen	Sullivan	X		Membre, CU de Rouyn-Noranda, présidente du comité du programme d'accès aux services en langue anglaise
René	Forgues	X		Membre, CU du CRD Normand
Ginette	Bolduc	X		Membre, déléguée au comité de gestion de risques, CR du CHSLD de Senneterre
Carmen	Rivard	X		Membre, CU du Témiscamingue (nommée le 2 octobre 2020 en remplacement de Gisèle Falardeau)
Gisèle	Chrétien	X		Membre, CU du CR en déficience physique (La Maison) (démission le 3 mars 2021)

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉE		
	Prénom	Nom	N° téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Claudette	Carignan	819 762-5079	Claudette_carignan@ssss.gouv.qc.ca	249, place Tourigny Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3B2

Personne responsable des comités des usagers de l'établissement	Maggy	Vallières	819 333-3211, poste 2302	maggy_vallieres@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 ^e Rue Est La Sarre (Québec) J9Z 2X7
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-3264, poste 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Représentation

- La présidente du CUCI a déposé le rapport d'activités 2019-2020 au conseil d'administration de l'établissement, le 24 septembre 2019. Elle a également présenté le bilan de l'année 2019-2020 au comité de vigilance et de la qualité, le 8 septembre 2020. En raison de la pandémie, le CUCI n'a pas tenu d'assemblée générale annuelle d'information avec les membres des comités. Le rapport annuel d'activités du CUCI a toutefois été adopté lors d'une rencontre régulière et diffusé aux membres des comités des usagers et de résidents. Les rapports annuels d'activités du CUCI, des comités des usagers et de résidents sont disponibles sur le site Web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- La présidente du CUCI a maintenu sa participation au comité consultatif du PDG de l'établissement.
- Un membre du CUCI est délégué auprès de l'établissement dans le cadre des travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire.
- Un membre du CUCI préside le comité du Programme d'accès aux services en langue anglaise de l'établissement et a participé à 15 rencontres.
- Le CUCI a fait le suivi requis auprès de la DQÉPÉ concernant l'approbation du Programme d'accès aux services de langue anglaise par les instances du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- La présidente du CUCI a maintenu des liens de collaboration continus avec la directrice de la qualité, évaluation performance et éthique. Cette dernière a assisté à toutes les rencontres régulières du CUCI, lors d'un point statutaire prévu pour les sujets d'actualités de l'établissement et pour répondre aux préoccupations des membres du CUCI.
- La représentante du CUCI au comité de vigilance et de la qualité des services de l'établissement a assisté à neuf rencontres.
- La représentante du CUCI au comité de gestion de risques de l'établissement a assisté à trois rencontres.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement a assisté à neuf séances ordinaires et à huit séances extraordinaires.
- La présidente du CUCI a assisté à deux rencontres du comité de travail sur l'organisation des services d'imagerie par résonance magnétique (IRM), coordonnées par la Direction des services multidisciplinaires (DSM) de l'établissement. Les travaux ont permis de recevoir l'autorisation du conseil d'administration du CISSS, le 24 septembre 2020, afin de présenter une demande pour l'implantation d'un deuxième appareil.
- La présidente du CUCI a participé à cinq rencontres avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le CUCI a fait des représentations sur les sujets suivants :

- La mise en place de la réglementation sur la tarification des stationnements : Deux rencontres ont eu lieu en août 2020 et mars 2021 avec les représentants de la Direction des services techniques (DST) afin de faire une mise à jour de l'implantation et des mesures intérimaires en attente de l'installation des nouvelles guérites.
- La liste et les délais d'attente pour obtenir des services médicaux spécialisés en ophtalmologie : Une rencontre a eu lieu avec la Direction des services professionnels et de l'enseignement universitaire (DSPEU), en

novembre 2020, afin de présenter les préoccupations des comités des usagers. Une mise à jour a été faite en regard des effectifs disponibles, la gestion des demandes de services, le fonctionnement des cliniques externes, le nombre d'usagers en attente et les mesures envisagées pour réduire les délais ainsi que le nombre d'usagers en attente de soins.

- La consultation sur la Politique pour contrer la maltraitance envers les personnes vulnérables : Le CUCI a donné suite à une demande de consultation de la DQÉPÉ, en février 2021. Les commentaires du CUCI ont été transmis et un suivi est assuré pour en connaître les suites en vue de son adoption par l'établissement.
- La participation aux travaux sur l'organisation des services d'IRM : La présidente du CUCI a participé aux rencontres coordonnées par la DSM afin de préparer la demande d'ajout d'un appareil IRM au MSSS. La demande a été entérinée par le conseil d'administration le 24 septembre 2020 en vue du dépôt auprès des autorités ministérielles.
- Le Guide d'accueil à l'intention des résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) : Le CUCI a fait un suivi auprès de la DQÉPÉ pour connaître l'avancement de la mise à jour des guides d'accueil et d'information pour les résidents. Les informations obtenues de la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) ont permis d'apprendre que les guides sont complétés pour cinq CHSLD et que les travaux sont toujours en cours pour les autres installations de l'établissement.
- Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes : La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté au CUCI le *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2019-2020* lors d'une rencontre, le 2 décembre 2020. Le rapport a été diffusé à tous les comités des usagers et de résidents.
- Sondage d'Agrément Canada : Des membres du CUCI, du comité des usagers du CRDI Clair Foyer ainsi que des comités de résidents du CHSLD de Macamic et d'Amos ont collaboré par du soutien à des usagers pour compléter un sondage sur les soins et les services, en octobre 2020. Cette démarche faisait suite à une demande de la DQÉPÉ dans le cadre des exigences d'Agrément Canada.

Le CUCI a fait des représentations sur les sujets concernant l'ensemble des usagers :

- La coordination des rencontres avec le Bureau de la PDG et la directrice de la DQÉPÉ avec des membres des comités des usagers et de résidents concernant la réorganisation des services en lien avec la pénurie de main-d'œuvre en soins infirmiers. Deux rencontres ont eu lieu en novembre 2020 et février 2021. Ces rencontres ont permis de comprendre la situation concernant la pénurie de main-d'œuvre et les mesures prises pour y remédier afin de maintenir l'offre de services aux usagers.
- Le suivi et la coordination des rencontres d'information concernant la pandémie et les mesures sanitaires de prévention de la COVID-19. Six rencontres ont eu lieu en avril et mai 2020 auxquelles étaient conviés les représentants de tous les comités des usagers et de résidents. Ces rencontres ont permis à la DQÉPÉ de faire une mise à jour de la situation, de formuler des recommandations en lien avec la pandémie et de présenter des directives en provenance de la Direction de la santé publique. Un résumé écrit de ces rencontres, produit par le CUCI, a été transmis à tous les membres du CUCI ainsi qu'aux présidents et présidentes des comités des usagers et de résidents en vue d'une diffusion à leurs membres.
- La présentation des préoccupations des comités des usagers et de résidents en regard de l'accessibilité aux services médicaux spécialisés, notamment en ophtalmologie, auprès de la DSPEU.
- L'implantation et la mise en œuvre d'un réseau Wi-Fi dans les installations de l'établissement depuis février 2021. Le 22 janvier 2021, le directeur des ressources informationnelles a présenté aux membres du CUCI le plan de déploiement et les modalités d'utilisation du réseau Wi-Fi.
- Les rencontres statutaires mensuelles de la présidente du CUCI avec la directrice de la DQÉPÉ pour les suivis aux sujets et projets communs avec le CUCI. En 2020-2021, dix rencontres ont eu lieu, permettant ainsi de porter à l'attention de la DQÉPÉ les préoccupations et observations des comités des usagers et de résidents.

La présidente du CUCI a participé à des activités de représentation auprès des instances suivantes :

- La participation de la présidente du CUCI à une rencontre des présidents et présidentes des CUCI des CISSS et centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) au RPCU.
- La participation de la présidente à une rencontre avec la DQÉPÉ et les représentants d'un comité de résident au sujet d'une situation particulière.
- Au terme de l'année 2020-2021, les membres du CUCI ont réalisé un total de 1 600 heures de bénévolat afin de remplir leur mandat de représentation auprès de l'établissement, de coordination des activités et d'harmonisation des pratiques des comités des usagers et de résidents.
- Le fonctionnement du CUCI a permis de donner suite aux demandes de consultation de l'établissement efficacement, de documenter les sujets mettant en cause les droits des usagers, de préparer des projets spécifiques et de mesurer l'atteinte des objectifs.
- La présidente du CUCI a rencontré la directrice et les gestionnaires du programme Jeunesse au sujet de la volonté du CUCI de former un comité des usagers pour le volet jeunesse.

Coordination

- Le comité de promotion des droits, composé de quatre membres du CUCI, a tenu quatre rencontres régulières et quatre rencontres spéciales pour les sujets suivants :
 - La planification, la conception et la diffusion de 8 200 calendriers 2021 présentant les droits des usagers. Les calendriers ont été distribués par les comités des usagers et de résidents de la région en respect avec les consignes sanitaires;
 - La présentation de pages de promotion des droits des usagers dans le journal Le Citoyen et le journal Web Le Reflet qui a rejoint plus de 70 000 foyers via le journal Le Citoyen et 7 900 foyers lors de la Semaine des droits des usagers;
 - La diffusion des capsules d'information sur les droits des usagers sur les ondes des stations TVA et NOOVO en septembre, décembre 2020 et janvier et février 2021;
 - La diffusion de capsules d'information aux stations de WOW et Capital Rock, en septembre 2020, ainsi qu'aux stations de radio communautaire de la région lors de la Semaine des droits des usagers;
 - La diffusion de capsules d'information dans les salles de cinéma de la région lors de la Semaine des droits des usagers. Ces mêmes capsules ont été adaptées pour chaque comité des usagers;
 - En collaboration avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le CAAPAT, le comité de promotion a entrepris un projet de production de capsules audiovisuelles pour la promotion du droit de porter plainte en vue de la diffusion aux stations de télévision TVA et NOOVO au printemps 2021;
 - Une capsule d'information sur les droits des usagers pour les salles de cinéma, initialement préparée par le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, a été adaptée pour les autres comités des usagers et de résidents de l'établissement en vue de leur diffusion aux télévisions communautaires;
 - Le comité de promotion a amorcé un projet d'affiches promotionnelles des droits avec la participation d'intervenants et d'usagers. Ce projet est suspendu en raison des mesures sanitaires.
- Le comité de lecture, composé de trois membres du CUCI et d'une représentante du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, a tenu une rencontre pour donner suite à une demande de consultation de l'établissement sur la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Les commentaires ont été déposés à la DQÉPÉ en février 2021
- Le comité formation, composé de trois membres du CUCI, a tenu quatre rencontres sur les sujets suivants :
 - La préparation et la diffusion d'un sondage réalisé en février 2021 sur les besoins et intérêts des membres des comités des usagers et de résidents envers la formation;
 - Le bilan et le suivi des résultats obtenus à la suite du sondage et de l'identification des besoins de formation des bénévoles pour l'année 2021-2022;
 - La planification et la coordination des rencontres de formation ayant pour thème *Le rôle des comités d'usagers et de résidents et l'implication des bénévoles*. Cette formation, offerte par le RPCU en mode

virtuel, a permis une mise à jour des connaissances et des compétences de 45 bénévoles répartis en groupes en novembre et décembre 2020.

- Le comité exécutif du CUCI a tenu deux rencontres sur les sujets suivants :
 - l'évaluation des services rendus par le coordonnateur, selon les dispositions du contrat de service;
 - la mise à jour du plan d'action;
 - l'identification des dossiers prioritaires;
 - les activités prioritaires du CUCI pour 2020-2021.
- Le CUCI a assuré un suivi aux activités des comités des usagers et de résidents de l'établissement en mettant en place un mécanisme d'échange d'informations sous forme de nouvelles écrites transmises à tous les membres lors de leurs rencontres régulières. L'ordre du jour des rencontres régulières du CUCI prévoit un tour de table des représentants et représentantes des comités des usagers et de résidents afin de mettre en commun les principales préoccupations et réalisations.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement a informé les membres des suivis et sujets traités après chaque séance ordinaire. Un résumé des principaux dossiers est présenté par écrit et un suivi est réalisé lors des rencontres régulières du CUCI.
- En vue de la préparation des rapports annuels d'activités, le CUCI a coordonné et organisé un atelier virtuel, le 26 mars 2020, sur la rédaction du contenu des principaux thèmes prévus à la circulaire du MSSS et la description des réalisations. Un aide-mémoire à ce sujet a été proposé aux comités des usagers et de résidents.
- Au terme de l'année 2020-2021, les membres du CUCI ont fait la lecture des rapports annuels d'activités des comités des usagers et de résidents afin de s'assurer de la conformité des activités au cadre de référence du MSSS.
- Le CUCI assure la coordination des demandes des comités des usagers et de résidents afin d'obtenir les autorisations de conformité des publications publiques et des objets promotionnels du Service des communications afin que soit assuré le respect des politiques de l'établissement ainsi que le Programme d'identification visuelle (PIV).
- Le CUCI a assuré la coordination des demandes d'utilisation de l'application ZOOM pour les comités des usagers et de résidents afin de tenir les rencontres. Le CUCI a bénéficié d'une licence de la part du CISSS et un soutien continu de la part de la DQÉPÉ pour faciliter l'utilisation de la plateforme devenue nécessaire en raison des mesures sanitaires.
- Afin d'assurer son mandat de coordination, le CUCI s'est doté de mécanismes de communication et d'échange d'informations selon les objectifs d'un plan d'action effectif jusqu'au 31 mars 2021. Le plan d'action a fait l'objet d'une mise à jour lors de chaque rencontre régulière du CUCI et les résultats obtenus sont diffusés à tous les membres des comités d'usagers et de résidents de l'établissement.

Harmonisation

- Le comité harmonisation, composé de trois membres, s'est réuni à trois reprises pour les sujets suivants :
 - la rédaction d'un *Guide sur les modes de communication entre le CUCI, les comités des usagers, les comités de résidents et l'établissement*. Pour finaliser le guide, le CUCI a obtenu la collaboration de la DQÉPÉ. Le guide a été adopté par le CUCI le 12 mars 2021 et par le comité de direction du CISSS le 24 mars 2021. Il est disponible à l'intranet pour le personnel de l'établissement et diffusé aux comités des usagers et de résidents pour son application.
 - la réalisation de l'autoévaluation du fonctionnement du CUCI a eu lieu en février 2021, par chacun des membres. Les résultats ont permis d'identifier les ajustements nécessaires au fonctionnement du CUCI;
 - les membres du CUCI ont procédé à la signature du code de conduite;
 - la mise en place des mécanismes avec la DQÉPÉ et le Service des communications dans le but d'harmoniser les pratiques des comités des usagers et de résidents afin de respecter les normes de publication et le PIV du MSSS et de l'établissement;
 - les membres du comité harmonisation et la présidente du CUCI ont participé aux travaux qui ont conduit à l'adoption d'un *Guide explicatif sur les droits et responsabilités des usagers* avec des représentants de la

DQÉPÉ et le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. La présidente du CUCI a fait la présentation du guide au conseil d'administration du CISSS, le 17 décembre 2020. Le CUCI s'est assuré de la diffusion de ce guide auprès des comités des usagers et de résidents.

7. LA TENUE DES RENCONTRES

RÉUNIONS TENUES EN COURS D'ANNÉES	8 rencontres régulières 2 rencontres du comité exécutif 3 rencontres spéciales
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	0

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La présidente du CUCI a tenu cinq des rencontres statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. En octobre 2020, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté aux membres du CUCI les faits saillants du *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2019-2020*. Ce même rapport a été diffusé à tous les comités des usagers et de résidents de l'établissement. Un suivi est fait auprès de la commissaire afin de connaître les droits les plus souvent mis en cause lors de l'examen des insatisfactions et, dans la mesure du possible, les types de services les plus souvent concernés lors de la présentation des plaintes des usagers.

En janvier 2021, le *Guide sur les droits et responsabilités des usagers* a été présenté par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de concert avec le CUCI. Plus de 45 bénévoles des comités des usagers et de résidents ont participé à l'une des quatre rencontres d'information. Au 31 mars 2021, un projet de promotion du droit de porter plainte est en préparation en collaboration avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le CAAPAT.

9. RÉALISATION ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Représentation

- Assurer le suivi avec la DQÉPÉ de l'application du *Guide sur les modes de communication entre le CUCI, les comités des usagers, de résidents et l'établissement* afin de consolider les échanges d'informations.
- Poursuivre les activités de recrutement des membres pour les comités des usagers des programmes Jeunesse, Dépendance, Déficience intellectuelle - Trouble du spectre de l'autisme – Déficience physique.
- Assurer le suivi requis aux préoccupations des comités des usagers et de résidents auprès du Bureau du PDG et de la directrice de la DQÉPÉ.
- Maintenir des liens continus de collaboration avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Poursuivre la participation des membres du CUCI aux différents comités et instances consultatives de l'établissement.
- Assurer un suivi aux politiques, procédures et règlements adoptés pour lesquels le CUCI a été consulté.
- Intégrer le CUCI et les comités des usagers au mécanisme d'accueil des nouveaux employés afin de présenter les droits des usagers et le rôle d'un comité au sein de l'établissement.
- Maintenir les activités de représentation concernant les délais d'attente pour l'accès aux services médicaux spécialisés de consultation et de chirurgie en ophtalmologie, l'implantation d'un ou deux appareils d'IRM, l'implantation de la tarification des stationnements établie par le MSSS et l'organisation des soins et des services selon les mesures sanitaires préventives prévues par la Direction de la santé publique.

- Assurer un suivi aux mesures sanitaires mises en place par l'établissement en lien avec la pandémie COVID-19 et l'administration du vaccin à la population.
- Assurer un suivi concernant les enjeux reliés à la pénurie de main-d'œuvre et la réorganisation des soins et services affectés par le manque de personnel.
- Assurer le suivi requis concernant la mise en application du programme d'accès aux services de langue anglaise.
- Assurer le suivi requis à la révision de la circulaire du MSSS concernant la *Politique de déplacement des usagers*.
- Poursuivre la collaboration avec la DQÉPÉ dans le cadre de l'approche usager partenaire.
- Établir avec la DQÉPÉ les modalités de collaboration en regard des sondages de satisfaction réalisés par les comités des usagers et de résidents.

Harmonisation

- Assurer un suivi adapté aux comités des usagers et de résidents selon leurs besoins afin de respecter le cadre de référence du MSSS et des dispositions légales.
- Faire le suivi requis auprès des comités des usagers et de résidents concernant la conformité de leurs règles de fonctionnement.
- Maintenir la procédure d'accueil des nouveaux membres nommés au CUCI et mettre à jour les documents reliés au fonctionnement du comité.
- Mettre à jour le matériel de promotion des comités des usagers afin de s'assurer que leur contenu est conforme aux droits et responsabilités des usagers prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
- Améliorer la visibilité des comités des usagers auprès de la population en ayant recours à la plateforme Web, au matériel audiovisuel et à la publication continue des réalisations du CUCI, des comités des usagers et de résidents en matière de promotion des droits et de la qualité des services.
- Assurer la conformité du contenu du *Guide explicatif sur les droits et responsabilités des usagers* lors de la parution des communications publiques et la préparation du matériel de promotion selon les normes de l'établissement et le PIV.
- Concevoir un dépliant d'information sur le rôle et les fonctions du CUCI.
- Organiser une séance d'information à propos des normes de publications publiques et du PIV pour les membres des comités des usagers et de résidents.
- Organiser, en collaboration avec les comités des usagers et de résidents, des rencontres de formation afin que soient harmonisées les activités des bénévoles des comités.

Coordination

- Poursuivre la mise en œuvre d'activités de promotion des droits lors de la Semaine des droits des usagers.
- Coordonner les travaux de conception du calendrier promotionnel des droits des usagers 2022 et en assurer la diffusion avec les comités des usagers et de résidents.
- Planifier et coordonner les projets et les activités de formation à l'intention des membres des comités des usagers et de résidents avec l'utilisation du budget dédié aux projets spéciaux confié au CUCI.
- Soutenir les comités des usagers dans leurs activités d'information et de promotion des droits des usagers.
- Répondre avec diligence aux demandes de consultation de l'établissement sur les politiques, procédures, règlements et en assurer le suivi auprès des comités des usagers et de résidents.

- Assurer le suivi aux sujets communs de tous les comités en lien avec les règles de fonctionnement, les projets communs, le respect des règles, la présentation des rapports annuels d'activités et les sujets concernant l'organisation des services offerts par l'établissement.
- Coordonner et soumettre au Service des communications les demandes d'autorisation pour les publications et communications publiques des comités des usagers afin de respecter les politiques de l'établissement et le PIV.
- Mettre à jour le plan d'action du CUCI 2018-2021 et produire un plan d'action révisé pour 2021-2024.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)-

Il est constaté que l'établissement a apporté une attention particulière aux recommandations présentées par le CUCI au terme de l'année 2019-2020. Malgré la pénurie de main-d'œuvre qui affecte l'organisation des services et les mesures sanitaires reliées à la pandémie, il est observé que le personnel respecte les droits des usagers. Les directions de l'établissement manifestent de l'importance à ajuster les services, lorsque requis, afin d'assurer la qualité des soins et des services. Les recommandations ont reçu un suivi qui varie selon les sujets et le CUCI juge que des efforts devront continuer à être consacrés pour y donner suite. En suivi aux recommandations formulées au 31 mars 2020, le CUCI présente son appréciation quant aux suivis apportés par l'établissement en 2020-2021 et adresse de nouvelles recommandations :

1) Les comités des usagers des centres de réadaptation et pour le programme Jeunesse

La situation des comités des usagers des centres de réadaptation en Déficience intellectuelle - Trouble du spectre de l'autisme – Déficience physique et Dépendance s'est améliorée avec la reprise des activités. Le CUCI poursuit ses démarches afin de remettre en place un comité des usagers pour le programme Jeunesse. Les rencontres avec la Direction du programme Jeunesse ont permis au CUCI de présenter les difficultés à recruter des membres et à solliciter le concours des intervenants pour présenter le mandat d'un comité des usagers, promouvoir son rôle et valoriser la participation des usagers pour la promotion des droits et la qualité des services. La présence d'une personne-ressource auprès des bénévoles pour les activités administratives et de soutien représente un atout important. La Direction des programmes Dépendance et Santé mentale a aussi été rencontrée par le représentant du comité des usagers et a permis d'établir les bases d'une collaboration. Le Service des communications de l'établissement a publié sur le site Web de l'établissement les avis de recrutement. La situation de ces comités, bien que fragile, est donc sur la bonne voie et, avec la collaboration des directions acquise au cours des dernières années, il est permis de croire que ces comités maintiendront leurs activités. Le CUCI ne formule pas de recommandation à ce sujet pour l'année 2021-2022.

2) La Politique sur les frais de déplacement offerts aux usagers pour recevoir des soins médicaux hors région

Les échanges sur les dispositions de la *Politique sur les frais de déplacement* offerts aux usagers qui doivent recevoir des soins médicaux hors région ont fait l'objet de plusieurs échanges avec la PDG, la DSPEU et la DQÉPÉ au cours des dernières années. Le MSSS a annoncé en août 2020 que des travaux auraient lieu en vue de la révision de la politique de l'établissement et, selon la PDG du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, des résultats étaient attendus au 31 mars 2021. Le sujet fera l'objet d'un suivi par le CUCI au cours de l'année 2021-2022 auprès de la DQÉPÉ. Les membres du CUCI ont été informés des exigences auxquelles l'établissement est lié par une circulaire ministérielle. Ce faisant, les membres du CUCI reconnaissent que l'établissement déploie les efforts nécessaires pour soutenir les personnes en respect avec les règles émises par le MSSS. Le CUCI souhaite que la révision de la circulaire offre de meilleures allocations aux usagers lorsqu'ils doivent se déplacer hors région pour recevoir des soins médicaux qui ne sont pas disponibles en région. Le CUCI est reconnaissant des représentations que la PDG a réalisées auprès du MSSS à ce sujet au cours des dernières années. Le CUCI ne formule pas de recommandation à ce sujet pour l'année 2021-2022.

3) L'accès au dossier des usagers

Les observations et préoccupations exprimées sur l'harmonisation des modalités prévues par l'établissement concernant l'accès au dossier médical ou social par les usagers sont demeurées les mêmes. Il est toujours constaté

que les modalités sont différentes selon les sites ou les installations de l'établissement. Le CUCI a été informé par la DSPEU, à l'automne 2019, que des travaux d'harmonisation devaient s'amorcer afin de mettre en place des mécanismes d'accès uniformes à la fois pour les services en établissement, les demandes de services en provenance des groupes de médecine familiale (GMF) ainsi que les cliniques médicales privées. Il est par ailleurs observé que des usagers se voient refuser l'accès à leur dossier aux archives de l'établissement du fait que la demande de services ou la requête provient d'une clinique médicale privée ou d'un GMF alors que les services ou les soins ont été offerts par l'établissement. Afin d'assurer le respect des droits des usagers d'avoir accès au contenu de leur dossier en toute équité à partir de tous les sites de l'établissement, le CUCI adresse à nouveau la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue harmonise les mécanismes d'accès aux dossiers des usagers et que des mesures soient mises en place pour en informer les usagers de l'établissement.***

4) L'approche usager partenaire

Le CUCI observe que l'établissement encourage la participation des usagers selon l'approche usager partenaire et que des travaux sont en cours au sein de l'établissement pour encourager l'implantation des nouvelles pratiques auprès du personnel. Grâce aux efforts de la DQÉPÉ, l'approche et les objectifs sont de mieux en mieux connus et l'adhésion de la part du personnel est progressivement constatée, tout comme pour les membres des comités des usagers et de résidents. Il est reconnu par le CUCI que la notion d'usager partenaire est incontournable et qu'il s'agit de l'un des meilleurs moyens afin de tenir compte de l'opinion des usagers et encourager leur implication au sujet des services qui les concernent. En ce sens, le CUCI confirme sa collaboration à la poursuite de l'implantation de l'approche usager partenaire. Considérant que le CUCI a obtenu en 2020-2021 les informations pertinentes de la part de la DQÉPÉ concernant la collaboration attendue des comités des usagers et de résidents et que la collaboration est bien établie, aucune recommandation n'est formulée à l'endroit de l'établissement.

5) Les services d'imagerie par résonance magnétique (IRM)

Le comité de travail, sous la responsabilité de la DSM, a présenté les conclusions des travaux d'analyse au conseil d'administration de l'établissement, le 24 septembre 2020. En suivi à l'approbation du conseil d'administration qui démontre la nécessité de doter l'établissement d'un deuxième appareil en plus de celui en fonction à l'hôpital d'Amos, une demande est déposée au MSSS. Étant donné que la demande est en cours d'analyse au MSSS, le CUCI n'adresse pas de recommandation à l'établissement.

6) La crise sanitaire de la COVID-19

Depuis le 13 mars 2020, le réseau de la santé et des services sociaux a fait face à un défi sans précédent pour éviter la contagion au sein de la population. Le CUCI constate que des efforts considérables ont été déployés en 2020-2021 par l'établissement, que ce soit sur le plan de l'organisation des soins, la communication avec la population ou l'implantation des consignes sanitaires. Un an plus tard, un bilan de la dernière année est toujours nécessaire afin de s'assurer que les usagers, leurs proches et leurs familles n'ont pas subi de conséquences psychologiques ou physiques. Le CUCI reconnaît que la collaboration instaurée dès le début de la crise sanitaire avec la DQÉPÉ et le Bureau de la PDG a permis aux comités des usagers et de résidents d'être informés sur une base continue de l'évolution de la situation. Malgré le fait que la population est appelée à recevoir le vaccin depuis quelques mois et ainsi créer de l'espoir pour la prochaine année, il n'en demeure pas moins que des mesures de soutien devront être prévues pour aider les personnes qui auront été affectées par la pandémie sur les plans psychosocial et physique. Le CUCI maintient la recommandation suivante formulée le 31 mars 2020 :

- ***Que l'établissement s'assure que les comités des usagers et de résidents soient impliqués dans l'élaboration des mesures qui seront mises en place auprès des usagers en suivi de la crise sanitaire, et ce, en respect avec leur mandat.***

7) La pénurie de main-d'œuvre

En novembre 2020, l'établissement s'est vu contraint de revoir l'organisation des soins et services dans les points de service en raison de la pénurie de personnel en soins infirmiers. Les comités des usagers et de résidents ont été

informés de la situation par la PDG. Les enjeux de la pénurie de main-d'œuvre sont importants pour les prochaines années, d'où l'importance d'assurer aux comités des usagers et de résidents l'information dans les meilleurs délais. Le CUCI souhaite que les mesures prises pour informer les membres des comités soient maintenues afin de comprendre la situation et s'assurer que la qualité des services et le respect des droits sont assurés par l'établissement. Le CUCI formule la recommandation suivante :

- ***Que l'établissement informe régulièrement le CUCI ainsi que les comités des usagers et de résidents de la situation en regard de la pénurie de main-d'œuvre et des mesures prises pour maintenir les services à la population.***

8) Les délais d'attente pour l'obtention des services médicaux spécialisés

La pénurie de main-d'œuvre et les mesures sanitaires ont un impact direct sur le nombre d'usagers en attente de services médicaux spécialisés et la durée d'attente. En 2020-2021, le CUCI a fait part de ses préoccupations à la DSPEU concernant les services médicaux spécialisés en ophtalmologie. Un suivi du CUCI sera maintenu au cours de la prochaine année au sujet de ce secteur d'activité et des autres spécialités médicales puisqu'il est possible qu'elles soient affectées par la pénurie de main-d'œuvre. Afin de s'assurer que les droits et la qualité des services offerts aux usagers sont respectés, le CUCI assurera un suivi aux observations et préoccupations des comités des usagers. Pour ce faire, le CUCI adresse la recommandation suivante :

- ***Que l'établissement propose au CUCI une modalité de transmission des informations concernant les listes et délais d'attente des usagers pour l'accès aux services médicaux spécialisés.***

11. RAPPORT FINANCIER DU CUCI

Voir le rapport financier du CUCI en annexe.

12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE.

Montant total des sommes allouées à tous les comités des usagers et le solde de la somme allouée en 2020-2021 au 31 mars 2021

NOM DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS	BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT Montants inscrits à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	SOLDE Montants inscrits à la ligne (i) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents
CU des Aurores-Boréales	19 576 \$	13 846 \$
CU Les Eskers de l'Abitibi	25 015 \$	6 624 \$
CU de Rouyn-Noranda	31 622 \$	13 091 \$
CR CHSLD Rouyn-Noranda	\$	\$
CU de la Vallée-de-l'Or	45 749 \$	1 867 \$
CU du Centre jeunesse	177 \$	11 456 \$
CU du Témiscamingue	16 521 \$	7 276 \$
CU du CRLM	6 532 \$	7 100 \$
CU du CRDI	7 676 \$	7 429 \$
CU du Centre Normand	3 140 \$	-46 \$
CU du Centre intégré (CUCI)	75 388 \$	37 715 \$
Total	231 396 \$	106 358\$

N.B. Les budgets alloués aux comités de résidents qui apparaissent en zone grise sont inclus dans ceux des comités des usagers. C'est pourquoi la somme qui apparait au total ne les comptabilise pas.



Claudette Carignan
Présidente

Le 3 juin 2021

Date



**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 2020 AU 31 MARS 2021

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 :		NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		1 576 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		18 424 \$
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)		20 000 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		136 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		586 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Rencontre provinciale de présidents au RPCU		46 \$
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 :	
Précisez :	
Précisez :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

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 DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

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

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	768 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(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)	19 232 \$



**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 2020 AU 31 MARS 2021

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 :	Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue - Coordonnateur	NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		13 036 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		56 964 \$
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)		70 000 \$

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		128 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		50 470 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Secrétariat		919 \$
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 :			
Précisez :			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
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)	51 517 \$
SOLDE DES DONS		(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	18 483 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			



ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPÉCIFIQUE AUX REVENUS REPORTÉS DES COMITÉS DES USAGERS - ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2020, AU 31 MARS 2021

Les revenus reportés doivent servir exclusivement à soutenir la réalisation de projets spéciaux non récurrents, visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l'amélioration de leur qualité de vie. Ces projets seront pilotés par les CU (dans le cas des CISSS, après un arbitrage du CUCI), en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis. Les surplus pourront ainsi être utilisés par l'un ou l'autre des CU de l'établissement, y compris par le CUCI.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSSAT)	NUMÉRO DE PERMIS :	
TOTAL DES SURPLUS DE L'ENSEMBLE DES CU (ET DU CUCI), À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER PRÉCÉDENT (Montant des sommes non dépensées par les comités visés, au 31 mars de l'exercice précédent)		(a)	40 568 \$
REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER (a)=(b)		(b)	40 568 \$

I.A - RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES USAGERS

Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Capsules de promotion radio, télévision et pages de journaux	
Précisez :	Production, conception et diffusion (juin, sept, oct, dec 2020 et janv 2021)	25 138,00 \$
Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Calendrier annuel	
Précisez :	Production, conception, impression et distribution de 8225 calendriers 2021	11 713 \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

I.B - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Formation aux membres des comités des usagers et de résidents	
Précisez :	Le rôle et l'engagement des bénévoles (3 groupes 48 participants au total)	2 140 \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

TOTAL DES DÉPENSES	(c)	38 991 \$
SOLDE AU 31 MARS 20 (Somme non dépensée, à la fin de l'exercice visé) (b)-(c)=(d) Le solde de la ligne (d) représente l'excédent des sommes allouées non encourues devant être constaté au résultat de l'exercice par l'établissement	(d)	1 577 \$