RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS LES ESKERS D'ABITIBI

Du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

- **INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**
  Veuillez indiquer le nom de votre comité d'usager

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Nom du comité des usagers : Comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi **612, 5e Avenue Ouest** **Amos (Qc) J9T 4L3** **819-732-6521 poste 3173** **08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca**

- **MOT DU PRÉSIDENT**
  *La présidente du **comité des usagers** présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

- Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2021-2022 du comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi.

- Depuis 2 ans que la pandémie Covid-19 est dans notre quotidien. Les membres du comité ont poursuivi ses activités avec les technologies mises en place. Les membres ont été très résilients et ils ont bien acquitté leurs responsabilités. Les membres ont investi leur temps pour environ 300 heures de bénévolat. Merci, chers membres pour votre assiduité, votre implication, et ce, avec le sourire.

- Le comité des usagers a tenu ses rencontres, comme prévu au calendrier, et ce, en mode virtuel.

- Comme toutes les autres années, je tiens à souligner la bonne collaboration de monsieur Alain Couture. Merci Alain nous en sommes très reconnaissants.

- Nous tenons également à souligner le bon support apporté aux comités par monsieur Yannick Sévigny. Merci beaucoup!

- Un remerciement spécial à madame Joanne Delisle, notre personne-ressource, pour son magnifique travail. Bravo Joanne !

- Les membres du comité des usagers poursuivent leur mandat en veillant au respect des droits et responsabilités des usagers.

- C'est avec tristesse que le comité a dû accepter, pour des raisons de maladie, la démission de monsieur Jacques Leblanc et la démission de monsieur Léandre Paré.

- Le comité a recruté un nouveau membre soit madame Lise Dicaire. Nous lui souhaitons la bienvenue et du plaisir avec nous.

- Il était prévu que l'assemblée annuelle du CUCI se tienne à Amos, mais en raison de la pandémie le CUCI s'est vu dans l'obligation de la tenir en mode virtuel.

- Le comité des usagers est demeuré très vigilant en ce qui a trait aux coupures de services dans la MRC d'Abitibi.

- Concernant le plan de contingence du CISSS-AT, le comité des usagers tient à remercier la présidente directrice-générale et la directrice de la qualité des services pour les rencontres virtuelles afin de nous tenir au courant des développements sur lesdites coupures de services.

- Le comité tient à réitérer ses remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la vaccination contre la COVID 19 qui perdure depuis plus d'un an et à la vaccination contre l'influenza. Merci à tous pour cette grande CONTRIBUTION.

- Un grand merci également à l'équipe de la commissaire aux plaintes pour leur bon support et à la rapidité de nous répondre.

- Toujours à cause de la pandémie, le comité n'a pu tenir de kiosque de promotion des droits des usagers à l'intérieur des murs de l'établissement.

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité des usagers** au courant de l'année.*

- Suite à l'annonce du ministère que les comités pouvaient garder ses surplus budgétaires de l'année 2020-2021 et ils devaient être utilisés pour des projets spéciaux. Le comité a décidé de présenter à l'établissement un projet de sensibilisation sur le Respect mutuel (usagers, résidents et employés). Pour accompagner le comité dans le déploiement de son projet, une firme de communication a été retenue soit LEBLEU communication humaine. Merci à monsieur Denis Barrière, membre du comité pour sa grande implication dans ce projet.

- Comme chaque année, le comité des usagers participe à la semaine de promotion des droits et des responsabilités des usagers, et ce, en concertation avec le comité de résidents. Cependant, les comités ont dû faire autrement en cette période de pandémie. Des articles promotionnels ainsi que des calendriers ont été distribués, soit : aux résidences privées, aux Jardins du Patrimoine, La Résidence les Sources et le Pavillon de Barraute et aux résidents du CHSLD. Des remerciements sont adressés à mesdames Grondin et Riopel pour leur grande collaboration dans la distribution des articles.

- Malgré la pandémie, le comité des usagers est demeuré actif au niveau des rencontres prévues pour 2021-2022, soit 6 rencontres régulières, une rencontre pour l'assemblée générale annuelle et 4 rencontres du comité pour le projet.

- Certains membres ont participé aux formations et conférences offertes par le CUCI et le RPCU, entre autres, « Le rôle et engagement des membres des comités, Introduction aux fonctions des comités, Peur des représailles, Prendre soin de soi ». Ces formations ont été grandement appréciées par les membres. Merci à tous les organisateurs du CUCI et du RPCU.

- La rencontre du 9 février 2022 avec madame Bédard, présidente du CUCI a été très appréciée par les membres. Un bel échange s'est fait et merci pour la bonne écoute de madame Bédard.

- Il y a eu également une présentation faite sur l'usager-partenaire et certains membres y ont participé. Merci, madame Stéphanie Morin pour votre présentation.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

*Dresser la liste des membres composant le **comité des usagers** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaitre le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).*

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Anita	Larochelle	X		Présidente
Lise	Dicaire	X		Membre
Micheline	Riopel	X	X	Représentante du CR
Denis	Barrière	X		Membre
Louise	Fiset	X		Membre
Hélène	Turcotte	X		Membre

- **COORDONNÉES DES MEMBRES**

*A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité des usagers** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).*

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Anita	Larochelle	727-2853	anita@cableamos.com	220,route 111 Trécesson (Qc) J0Y 2S0
Responsable	Yannick	Sévigny	622-2773 poste 4445	Yannesevi@ssss.gouv.qc.ca	CISSS-AT 22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Qc) J9V 1W8
Personne-ressource	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173 727-6106	08.comite.usagers.resident.amos @ssss.gouv.qc.ca	612, 5eAvenue Ouest, Amos J9T 4L4

BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions

Le comité des usagers a un plan d'action : Oui, mais devra être mis à jour

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS RESPONSABILITÉS

La semaine des droits des usagers se tenait du 9 novembre au 15 novembre 2021. Le comité apprécie les activités de promotion que le CUCI a mis en place, entre autres, de publier une page dans les journaux Le Citoyen et le Reflet, de diffuser les capsules télévision et radio, de diffuser des capsules à partir de la plateforme Facebook de l'établissement et de distribuer le calendrier promotionnel. Pour notre MRC, la distribution de matériel promotionnel a été offerte à divers endroits.

2A. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Suite à l'annonce du MSSS que les comités pouvaient conserver le surplus du budget de l'année en cours et présenter des projets spéciaux, le comité des usagers en collaboration avec le comité de résidents ont décidé de former un comité spécial et de présenter un projet. Ledit comité a présenté un projet sur la sensibilisation du respect de tous. Ce respect de tous peut s'exercer dans le cadre de plusieurs droits et responsabilités préconisés par les comités des usagers et de résidents. Mentionnons à titre d'exemple, le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir, le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain, social en continu, personnalisés et sécuritaires et le droit d'être traité avec courtoisie, équité, compréhension, dans le respect de sa dignité et de son autonomie (bientraitance). Il en est de même au niveau des responsabilités qui sont dévolues aux usagers et résidents à savoir, celle de collaborer avec le personnel et respecter ses engagements et rendez-vous, faire preuve de respect envers le personnel, les autres usagers en tout temps et enfin faire preuve de discrétion envers les services rendus aux autres usagers.

2B. ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

- Le comité des usagers n'a pas procédé à une évaluation systématique touchant la satisfaction des usagers de la communauté pour les services rendus par le personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

Lors de sa rencontre régulière du 13 septembre 2021, le comité a décidé de faire parvenir une lettre à madame Maggy Vallière, concernant les services du point de service de Barraute. Le comité avait été informé qu'il n'y aurait pas de services de santé courants jusqu'au 5 octobre 2021 et ils reprendront à 2 jours semaine seulement. La population, de ce secteur, n'avait pas été informée de la prolongation de cette coupure de service. L'information que la population de Barraute avait reçue mentionnait que le service serait interrompu du 30 août au 11 septembre 2021, depuis, rien n'avait été annoncé à la population concernant les derniers développements. De plus, le comité désirait s'assurer que la population du secteur Des Coteaux soit également informée de cette situation, car celle-ci se rend régulièrement à Barraute pour recevoir des services. Le comité s'est permis également de réitérer son souhait d'être informé avant que les coupures n'aient lieu.

Toujours dans l'intérêt de défendre les droits des usagers, le comité a suivi de près le plan de contingence du CISSS-AT, en participant aux rencontres virtuelles de madame Caroline Roy, présidente-directrice générale et madame Maggy Vallières, directrice de la DQEPE. Les membres apprécient ces rencontres, car les membres reçoivent la bonne information et apprécient la transparence de l'établissement.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTE

Voici les sujets des demandes d'accompagnement et d'assistance entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022.

- Manque d'information concernant la vaccination de l'influenza pour les usagers au service à domicile.

- Obligation de payer 2 loyers pendant 2 mois. Cette situation a été transmise au CAAP-AT.
- Usagère qui ne sait plus à quelle porte cogner pour des services spécialisés. Cette situation a été transmise au bureau de la commissaire aux plaintes.
- Un membre de famille désirant visiter un ami en résidence privée se voit refuser à cause de la pandémie. Cette situation a été transmise au bureau de la commissaire aux plaintes.
- Dame en résidence privée qui tombe et désire qu'on appelle l'ambulance et elle se voit refuser d'aller à l'urgence et désire changer de médecin. Cette situation a été transmise au bureau de la commissaire aux plaintes.
- Usagère qui désire changer de médecin. La personne-ressource du comité lui fait parvenir la procédure.
- Usagère dénonce le fait que lors de sa mammographie aucune jaquette n'est disponible pour les femmes, elles doivent rester le haut du corps nu dans la pièce. La personne-ressource du comité a contacté le cadre responsable, et ce, dernier s'assurait d'apporter des changements.

5. ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, LE BON FONCTIONNEMENT DE CHACUN DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

- Le comité des usagers est très impliqué dans la continuité et le fonctionnement du comité de résidents, et d'autre part, la participation de madame Anita Larochelle à plusieurs rencontres du comité de résidents pour représenter ce comité aux rencontres du CUCI et la participation de madame Micheline Riopel représentante du comité de résidents au comité des usagers.

- L'implication également de certains membres lors de la rencontre régionale pour discuter des services alimentaires en CHSLD. Cette rencontre est suite aux commentaires émis par plusieurs comités dans leur rapport annuel.

TENUE DES RENCONTRES

*Le **comité des usagers** indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.*

Nombre de réunions tenues en cours d'années	6 réunions régulières
*Assemblée générale **tenue le 16 MAI 2019***	1
Assemblées extraordinaires	0
Comité spécial du projet	4

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

*Le **comité des usagers** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.*

- Madame Lahaie a accepté de venir présenter aux membres par Zoom le rapport d'activités 2020-2021 des plaintes dans la MRC d'Abitibi. Présentation très intéressante et pertinente.

- À quelques reprises, la personne-ressource du comité des usagers a fait appel aux services de la Commissaire aux plaintes, soit pour de l'information ou pour lui référer des personnes pour le dépôt d'une plainte ou a fait appel ou référé des personnes au CAAP-AT. Très bon support de la part des deux services.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

*Décrivez les projets que le **comité des usagers** compte déployer.*

- Le comité a reporté la mise à jour de son plan d'action suite au départ de membres et à l'arrivée de nouveaux membres. Lorsqu'il sera possible que les membres puissent se rencontrer en présentiel pour travailler sur la mise à jour du plan d'action et du plan de gouvernance du comité des usagers pour 2022-2024.

- Souhaitant que cette année, lors de la semaine des droits des usagers que les comités puissent ériger des kiosques de promotion des droits et des responsabilités des usagers en concertation avec le CUCI, le CAAP-AT et la Commissaire aux Plaintes.

- Si la pandémie est derrière nous, renouer des liens avec divers partenaires.

- Continuer à participer aux rencontres et activités du CUCI.

- Poursuivre notre mandant dans le support au comité des résidents dans ses fonctions et ses activités.

- Répéter l'invitation à la commissaire aux plaintes à venir nous présenter son rapport annuel.

- Inviter madame Mélanie Sigouin à venir nous présenter le rapport des accidents/incidents de notre MRC.

- Si le comité peut se rencontrer en présentiel, le comité aimerait réviser les règles de fonctionnement.

- À cause de la pandémie, soulignons le fait de ne pas pouvoir être présent dans les établissements fait en sorte que nous avons moins « le pouls » de la satisfaction des usagers et des résidents. Souhaitant pour 2022-2023 être plus présent.

CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

*Le président du **comité des usagers** effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.*

- Toujours dans un souci d'être bien informé et s'assurer de l'accessibilité des services, le comité souhaite que les rencontres d'information avec la présidente-directrice générale et la directrice de la DQEPE se poursuivent.

- Le comité va poursuivre l'élaboration de son plan et le déploiement de son projet sur la sensibilisation du Respect des droits des usagers.

- Étant donné la grande satisfaction de certains membres, il y a un souhait que la formation offerte par madame Grou, puisse être offerte à nouveau à l'automne. Ceci permettrait aux nouveaux membres d'y assister.

- Le comité souhaite que madame Bédard puisse poursuivre ses rencontres par MRC. Ces rencontres sont très enrichissantes et les comités peuvent partager leur préoccupation ou autres. Merci, madame Bédard pour votre précieux temps.

- Un autre grand souhait, le comité à bien hâte de pouvoir se rencontrer en présentiel.

- **RAPPORT FINANCIER**

Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

Voir en annexe, le rapport financier 2021-2022 du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi

Anita Larochelle

Madame Anita Larochelle
Présidente

2022-04-25
Approuvé à l'AGA du 25 avril 2022

Santé et Services sociaux Québec

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1ER AVRIL 21 AU 31 MARS 22

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 :	**Comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi**	**NUMÉRO DE PERMIS :**	

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	**(a)**	6 624 $
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	**(b)**	25 327 $
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) *Veuillez préciser en annexe*	**(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)**	**31 951 $**

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		205 $
Publication de documents du comité		14 $
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		83 $
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		4 144 $
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		385 $
Autres (précisez) :	comite de residents	947 $
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		7 905 $
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :	Firme Le Bleu pour développer des outils sur le respect.	
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 PLAINTE		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	**(g)**	**13 683 $**
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)** *Le solde dans la ligne* **(i)** *représente le montant devant être récupéré par l'établissement*	**(i)**	**18 268 $**

Santé et Services sociaux Québec

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1ER AVRIL 21 AU 31 MARS 22

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 :	**Comité de résidents du CHSLD d'Amos**	**NUMÉRO DE PERMIS :**	

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	**(a)**	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	**(b)**	1 000 $
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) *Veuillez préciser en annexe*	**(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)**	**1 000 $**

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
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 :	Feuilles de notes et stylos	947 $
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 PLAINTE		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	**(g)**	**947 $**
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)** *Le solde dans la ligne* **(i)** *représente le montant devant être récupéré par l'établissement*	**(i)**	**53 $**