

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 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 DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités 2022-2023 du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI). Encore pour une autre année, les bénévoles des comités des usagers et de résidents n'ont pu remplir pleinement leur mandat en raison des mesures sanitaires existantes, mais ils ont continué à regarder vers l'avant et à faire preuve de créativité dans leurs réalisations.

Je tiens à remercier Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue pour son grand souci de renseigner les comités sur certains dossiers, notamment la pénurie de main-d'œuvre, la pandémie et le plan de contingence requis pour le maintien des soins et des services. Je veux également vous souligner toute la reconnaissance que nos bénévoles expriment à votre égard. Il m'est aussi important de remercier M. Daniel Marcotte, président du conseil d'administration, et ses collègues du conseil d'administration du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue qui ont fait une place appréciée au CUCI afin que nous puissions faire état des réalisations des comités des usagers et de résidents lors des séances régulières du conseil d'administration.

Un merci spécial à Mme Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique, ainsi qu'à son équipe pour leur disponibilité à répondre à nos interrogations et à nous partager de l'information nous permettant ainsi de remplir notre mandat qui est de renseigner les usagers. Au cours de la dernière année, des représentants de plusieurs directions de l'établissement ont également rencontré les membres des comités des usagers et de résidents. Ce partenariat est très bénéfique pour tous et permet de créer un esprit d'appartenance envers l'établissement.

Il m'est important de témoigner toute ma reconnaissance envers Mme Julie Lahaie et son équipe du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour leur habituelle collaboration et disponibilité auprès des usagers.

Il est aussi essentiel de remercier tous nos bénévoles pour leur implication et leur passion à s'assurer du bien-être des usagers et des résidents. Je remercie très sincèrement notre coordonnateur pour son travail professionnel. Merci, Alain, et sois assuré que nous apprécions tant ta générosité que ton humanisme.

En terminant, je vous partage ma fierté de représenter une équipe aussi extraordinaire possédant des valeurs humaines de haut niveau qui lui permet de renseigner et de défendre les droits des usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Bonne lecture!

La présidente,



Carole Bédard

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.

Le mandat du CUCI est de coordonner les activités des comités des usagers et de résidents, assurer l'harmonisation de leurs activités et les représenter auprès de l'établissement pour assurer le suivi aux préoccupations, observations et demandes d'information afin de remplir leur mandat auprès des usagers. Le CUCI est composé de représentants des comités des usagers et de résidents de chaque secteur qui permet d'avoir une représentation régionale pour l'ensemble des installations de l'établissement. Les priorités du CUCI ont pour objectif de répondre aux besoins des bénévoles et aux préoccupations des usagers desservis par l'établissement. Le CUCI intervient auprès de l'établissement lorsque les droits et la qualité des services offerts à un groupe d'usagers sont affectés. Le plan d'action du CUCI prévoit des moyens associés à des objectifs qui permettent de représenter adéquatement les comités des usagers et de résidents, les soutenir, les informer et coordonner leurs activités. Les principales priorités de l'année 2022-2023 se résument comme suit :

- Offrir des activités d'information adaptées à la réalité des bénévoles des comités des usagers et de résidents;
- Soutenir les activités de promotion des droits des usagers, la qualité des services et le travail des bénévoles des comités des usagers et de résidents;
- Contribuer à la réalisation des activités lors de la Semaine des droits des usagers en novembre 2022;
- Accompagner les comités des usagers des centres de réadaptation et du centre jeunesse;
- Coordonner les activités avec les directions et services de l'établissement;
- Représenter les comités des usagers et de résidents auprès des instances de l'établissement;
- Collaborer et participer aux projets concernant l'approche usager partenaire;
- Informer les comités des usagers et de résidents de la situation concernant les services offerts par l'établissement;
- Établir des mécanismes de communication avec les instances de l'établissement et les comités des usagers et de résidents;
- Contribuer au recrutement de bénévoles pour les comités des usagers à vocation régionale et accorder le soutien nécessaire à la poursuite de leur mandat.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard	X		Présidente, comité de résidents du CHSLD de La Sarre, membre du comité de vigilance et de la qualité, membre déléguée du CUCI au conseil d'administration du CISSS
Sharleen	Sullivan	X		Vice-présidente, comité des usagers de Rouyn-Noranda et présidente du comité du Programme d'accès aux services en langue anglaise
Hélène	Riendeau	X		Secrétaire, comité des résidents du CHSLD de Témiscaming-Kipawa
Ginette	Germain	X		Trésorière, comité des usagers des Aurores-Boréales, déléguée au comité de gestion de risques jusqu'en janvier 2023
Monic	Ferron	X		Membre, comité des usagers de la Vallée-de-l'Or

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Daniel	Robitaille	X		Membre, comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer
Carmen	Fournier	X		Membre, comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda
Cathy	De Carufel	x		Membre, comité des usagers du centre jeunesse
René	Forgues	X		Membre, comité des usagers du centre de réadaptation en dépendance - Centre Normand
Anita	Larochelle	X		Membre, comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi
Carmen	Rivard	X		Membre, comité des usagers du Témiscamingue jusqu'en janvier 2023
Léandre	Lafontaine	X		Membre, comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique La Maison et délégué au comité de gestion de risques depuis janvier 2023
Beauvais	Denis	x		Membre, comité des usagers du Témiscamingue, nommé le 10 mars 2023 en remplacement de Carmen Rivard

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉE		
	Prénom	Nom	N° téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Carole	Bédard	819 333-2974	carole.bedard.ciSSsat@ssss.gouv.qc.ca	112, chemin Sainte-Hélène La Sarre (Québec) J9X 2X1
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 DUCOMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Le CUCI assure la réalisation de son mandat que ce soit pour la participation et l'organisation des rencontres d'information, la lecture de la documentation soumise par l'établissement à des fins de consultation, la transmission de renseignements et le suivi aux demandes des comités. L'implication des membres du CUCI permet de coordonner, orienter et harmoniser les activités des comités et de suivre l'évolution de l'organisation des services auprès de l'établissement. En 2022-2023, les membres du CUCI ont réalisé 2319 heures en bénévolat comparativement à 1641 heures en 2021-2022. Le bilan des activités présente les sujets et les réalisations de l'année 2022-2023.

Représentation

- La présidente du CUCI a présenté au comité de vigilance et de la qualité et au conseil d'administration de l'établissement le rapport d'activités 2021-2022 en septembre 2022. Le CUCI a tenu son assemblée générale

annuelle d'information le 2 juin 2022. Les rapports annuels d'activités du CUCI, des comités des usagers et de résidents de l'année 2021-2022 sont présentés au site Web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

- Un membre du CUCI est délégué auprès de l'établissement dans le cadre des travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire, sous la coordination de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ).
- Un membre du CUCI préside le comité du Programme d'accès aux services en langue anglaise de l'établissement.
- La présidente du CUCI a maintenu des liens de collaboration avec la directrice de la DQÉPÉ lors de rencontres mensuelles et ponctuelles. La directrice de la DQÉPÉ a assisté aux huit rencontres régulières du CUCI, lors d'un point statutaire pour les sujets d'actualité de l'établissement et pour répondre aux préoccupations des membres du CUCI.
- La représentante du CUCI au comité de vigilance et de la qualité de l'établissement a participé à sept rencontres.
- Le CUCI a désigné un de ses membres au comité de gestion de risques de l'établissement. Les représentants du CUCI ont assisté à quatre rencontres de ce comité.
- La présidente du CUCI représente les usagers au conseil d'administration de l'établissement depuis le 1^{er} avril 2022 et son mandat a été renouvelé en novembre 2022. Elle a assisté à sept séances ordinaires, deux séances extraordinaires et sept rencontres plénières.
- La présidente du CUCI a tenu cinq rencontres statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Les sujets et services ayant fait l'objet de représentations du CUCI ainsi que les rencontres réalisées :

- La réglementation sur la tarification des stationnements : Les vérifications auprès de la DQÉPÉ et de la Direction des services techniques et logistique (DSTL) ont permis de constater les travaux réalisés pour la mise en place de la gratuité des deux premières heures d'utilisation des stationnements de l'établissement comme le prévoit la tarification du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). À ce titre, le CUCI a rencontré MM. Stéphane Lachapelle et Patrick Thiffault de la DSTL, en août et septembre 2022, pour connaître l'évolution de la situation. La gratuité des deux premières heures a été mise en vigueur graduellement pour quelques installations de l'établissement en novembre 2022. En janvier 2023, une note d'information a été publiée au personnel de l'établissement confirmant l'application de la tarification pour toutes les installations de l'établissement. En suivi à l'annonce faite au personnel, le CUCI a fait des représentations pour que les usagers et visiteurs soient informés de la nouvelle tarification. Au terme des représentations, le CUCI a constaté que plusieurs mesures ont été mises en place pour informer les usagers de la nouvelle tarification des stationnements.
- La liste et les délais d'attente pour obtenir des services médicaux spécialisés : Deux rencontres ont eu lieu avec la Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique (DSPEUPC) afin de présenter les effectifs disponibles, la gestion des demandes de services, le fonctionnement des cliniques externes, le nombre d'usagers et les délais d'attente pour recevoir des soins médicaux spécialisés. Lors de ces rencontres, Dr François Aumond et Mme Christelle Petit ont présenté les étapes de mise en œuvre du Guichet d'accès à la première ligne et le fonctionnement du service auprès des usagers. Des rencontres de suivi à propos de ces services auront lieu en 2023-2024 avec les comités des usagers.
- La Politique pour contrer la maltraitance envers les personnes vulnérables : La politique gouvernementale a fait l'objet d'une présentation de la part de Mme Marlène Coulombe de la DQÉPÉ, le 1^{er} mars 2023.
- Le projet de loi 18 : Le projet de loi visant à mieux protéger les personnes vulnérables a fait l'objet d'une présentation de Mme Suzie Perrier de la Direction des services multidisciplinaires (DSM), le 17 mai 2022, aux bénévoles des comités des usagers et de résidents.

- Le Plan santé : Le Plan santé du MSSS a été présenté aux membres du CUCI ainsi qu'aux représentants des comités des usagers et de résidents par la présidente-directrice générale du CISSS, le 27 juin 2022.
- La clientèle en attente d'hébergement et pour un retour à domicile en niveau de soins alternatifs (NSA) : Mme Maggie Cabot, de la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA), a présenté l'état de situation des services à l'égard des personnes en attente de services à la suite d'un épisode de soins à l'hôpital. La présentation a démontré les mesures mises en place afin de favoriser le retour à domicile dans les meilleures conditions possibles et les mécanismes d'hébergement temporaires offerts aux usagers orientés en attente d'une place en CHSLD. La possibilité que des personnes soient dirigées vers un milieu d'hébergement situé à l'extérieur de leur territoire d'origine fait l'objet d'un suivi particulier de la part du CUCI et des comités des usagers.
- L'offre de services alimentaires en CHSLD : Les rencontres avec les gestionnaires de la DSM, DQÉPÉ, DPSAPA et DSTL avec les représentants des comités de résidents et des usagers ont permis de faire une mise à jour des principales informations concernant l'amélioration continue des services alimentaires. En 2022-2023, sept rencontres ont eu lieu sous l'animation de M. Marc Lemay de la DSTL. Ces rencontres se poursuivront en 2023-2024.
- Le 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 2021-2022* lors d'une rencontre, le 15 février 2023. Le rapport a été transmis à tous les comités des usagers et de résidents. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a rencontré les membres du CUCI lors des rencontres régulières en août et novembre 2022 afin de présenter différents sujets en lien avec le Régime d'examen des plaintes.
- Agrément Canada : Le CUCI a collaboré avec Mme Lyne Bizier de la DQÉPÉ en vue de soutenir des usagers lors d'une période de sondage du 1^{er} mai au 30 juin 2022. Au total, 22 bénévoles des comités des usagers se sont portés volontaires pour soutenir 30 usagers qui souhaitaient compléter le sondage. Les membres du CUCI ont assisté à la présentation de la synthèse de la visite d'Agrément Canada en octobre 2022. Une rencontre avec Mme Lyne Bizier, le 22 février 2023, a permis de présenter le bilan de la visite d'Agrément Canada et les résultats du sondage de satisfaction réalisé en mai et juin 2022.
- Les rencontres d'information du Bureau de la PDG et la directrice de la DQÉPÉ : Les membres des comités des usagers et de résidents ont bénéficié de huit rencontres d'information et d'échanges concernant la réorganisation des services en lien avec le plan de contingence, la pénurie de main-d'œuvre en soins infirmiers, la mise à jour des informations concernant la COVID-19 et les mesures sanitaires de la Direction de santé publique (DSPu). Ces rencontres ont permis de renseigner les comités des usagers et de résidents et de comprendre les enjeux concernant la pénurie de main-d'œuvre et les mesures prises pour y remédier afin de maintenir l'offre de service aux usagers.
- Les rencontres avec la directrice de la DQÉPÉ : Douze rencontres statutaires de la présidente du CUCI ont eu lieu en 2022-2023 avec la directrice de la DQÉPÉ au sujet des préoccupations et observations des comités des usagers et de résidents. Pour des situations exceptionnelles, des rencontres spéciales ont eu lieu afin de répondre le plus rapidement possible.
- Le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) : La présidente du CUCI a pris part à des rencontres de consultation des présidents et présidentes des CUCI des CISSS et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) organisées par le RPCU. En plus de ces rencontres, elle participe aux rencontres de travail des membres des comités de résidents des CHSLD et du suivi concernant le Plan santé du MSSS. La présidente a participé au congrès annuel du RPCU qui avait lieu à Rivière-du-Loup, du 12 au 14 octobre 2022.
- Le Collège des médecins : Les membres du CUCI ont rencontré, le 23 septembre 2022, le président du Collège des médecins dans le cadre sa visite au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. À la demande du président du Collège des médecins, les membres du CUCI ont présenté leurs préoccupations et leurs observations concernant l'accessibilité et l'organisation des services médicaux.

- L'approche usager partenaire : Une mise à jour des projets en cours et ceux en élaboration a été présentée aux membres du CUCI lors d'une rencontre régulière, le 25 novembre 2022. La présidente du CUCI est membre du comité interne qui a pour mandat de suivre l'implantation de l'approche, assurer le suivi des projets et faire la promotion de l'approche au sein de l'établissement. La présidente du CUCI a aussi participé à des rencontres provinciales de la communauté de pratique.
- Le Commissaire à la santé et au bien-être : Les membres du CUCI ont participé en juin 2022 à la consultation du Commissaire à la santé et au bien-être sur les services de soutien à domicile.
- Le Centre régional de radio-oncologie : La présidente du CUCI a représenté les comités des usagers et de résidents lors de la cérémonie d'ouverture du Centre régional de radio-oncologie, le 14 novembre 2022.
- Les visites des installations du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue : La présidente du CUCI a entrepris des visites des installations du CISSS en octobre 2022. Ces visites ont lieu avec les présidents et représentants des comités concernés. Les visites ont permis de connaître davantage les installations et de rencontrer le personnel et des usagers. Les gestionnaires désignés des installations ont offert leur disponibilité pour les visites. Au 31 mars 2023, 11 installations ont été visitées, à savoir les centres multiservices de Témiscaming-Kipawa et de Senneterre, les hôpitaux de Rouyn-Noranda, La Sarre et Amos, l'unité d'hébergement spécialisé en déficience intellectuelle d'Amos, l'unité Robinson pour les usagers du programme Trouble du spectre de l'autisme à Rouyn-Noranda, les CHSLD d'Amos, Malartic, Val-d'Or, Rouyn-Noranda ainsi que l'unité d'hébergement transitoire l'Héritage d'Amos.
- Cadre de référence sur la bienveillance : La présidente du CUCI a tenu des rencontres avec M. Yannick Sévigny au sujet de la possibilité d'organiser des rencontres d'information avec les comités des usagers et de résidents afin de cibler des activités de sensibilisation auprès de la population en 2024.
- Maisons des aînés et alternatives : Les premiers échanges d'information ont eu lieu avec la DQÉPÉ concernant l'implantation des maisons des aînées et alternatives à Val-d'Or et Rouyn-Noranda.
- Le CUCI a été représenté par son coordonnateur lors du Forum régional *Gestionnaire de bénévoles : un leader incontestable*, organisé le 22 septembre 2022 par le Réseau de l'action bénévole du Québec.
- Le CUCI a fait des représentations auprès de l'établissement, à la demande des comités des usagers, concernant l'organisation des services de répit aux proches d'une personne en CHSLD, l'accès aux installations de l'établissement pour les personnes à mobilité réduite et en fauteuil roulant, l'entretien des lieux physiques des installations d'hébergement, les situations concernant les transferts des usagers en fin de soins actifs en milieu hospitalier en attente d'hébergement et les ruptures de services dans les points de service.

Coordination

- Le comité de promotion des droits, composé de trois membres du CUCI, a tenu cinq rencontres régulières de planification et quatre rencontres spéciales pour les sujets suivants :
 - La planification, la conception et la diffusion de plus de 9000 calendriers promotionnels présentant les droits des usagers qui ont été distribués aux usagers à la fin de l'année 2022 et début de l'année 2023.
 - Les calendriers promotionnels ont entre autres été remis aux usagers, à des membres du personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, aux résidents des milieux d'hébergement et aux organismes communautaires par les comités des usagers et de résidents.
 - Le comité responsable du calendrier promotionnel a repris ses travaux en mars 2023 pour la production de la version 2024.
- Dans le cadre des projets spéciaux, le coordonnateur du CUCI a assuré le suivi aux activités suivantes concernant la promotion :
 - La production d'une capsule vidéo, *Les comités des usagers et de résidents, gardiens de vos droits*, avec M. Guillaume Beaulieu, conteur originaire de l'Abitibi-Témiscamingue. La vidéo est en ligne au site Web et à la plateforme YouTube de l'établissement;
 - La mise à jour de la section des comités des usagers et de résidents du site Web de l'établissement;

- La préparation et la diffusion, en collaboration avec le Service des communications de l'établissement, au site Web de la liste des 50 activités des comités des usagers et de résidents lors de la Semaine des droits des usagers du 13 au 19 novembre 2022;
 - Le renouvellement d'une commande des tasses promotionnelles du CUCI remises aux partenaires de l'établissement et aux membres des comités des usagers et de résidents;
 - La publication d'articles dans les journaux de la région et au site Web de l'établissement, en avril 2022;
 - La mise en ligne, en collaboration avec le Service des communications de l'établissement, des 17 capsules vidéo de promotion des droits produites par les comités des usagers à la plateforme YouTube et au site Web de l'établissement.
 - La préparation, en collaboration avec le Service des communications, des coordonnées des assemblées générales annuelles 2022-2023 des comités des usagers et de résidents en vue de les diffuser aux réseaux sociaux de l'établissement.
- Le comité de lecture, composé de deux membres du CUCI et d'une représentante du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, a tenu huit rencontres pour les sujets suivants :
- L'appréciation du contenu des 18 rapports annuels d'activités des comités des usagers et de résidents de l'année 2021-2022 et pour en assurer le suivi;
 - Une demande de consultation de la DPSAPA sur le contenu des correspondances adressées aux usagers en attente d'hébergement, en fin de soins actifs en milieu hospitalier et pour les services de soutien à domicile;
 - Une demande de consultation de la DQÉPÉ sur le contenu d'un dépliant explicatif s'adressant aux familles et usagers au sujet des mesures de contrôle.
- Le comité formation, composé de trois membres du CUCI, a tenu sept rencontres sur les sujets suivants :
- La planification des rencontres d'information et de ressourcement pour les bénévoles des comités des usagers et de résidents;
 - La demande d'une formation sur la gouvernance d'un comité des usagers auprès du RPCU;
 - L'organisation d'une journée de ressourcement sur la communication.
- Le comité exécutif du CUCI a tenu sept rencontres qui avaient les objectifs suivants :
- La préparation des rencontres régulières du CUCI;
 - La planification des rencontres avec les directions du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, les comités des usagers et de résidents;
 - L'identification des dossiers prioritaires;
 - Les suivis aux rencontres du CUCI;
 - La préparation des prévisions budgétaires et le suivi des dépenses;
 - Les préoccupations des comités des usagers et de résidents;
 - Les ententes de collaboration avec des partenaires externes
 - La nomination et le renouvellement des membres du CUCI;
 - Le partage des informations sur les initiatives des comités des usagers et de résidents.
- Les représentants des comités des usagers et de résidents de l'établissement transmettent un résumé de leurs activités avant chaque rencontre du CUCI. Ces nouvelles sont partagées entre les membres du CUCI afin de mettre en commun les principales préoccupations et réalisations.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement transmet aux membres les suivis et documents après chaque séance ordinaire.
- En vue de la préparation des rapports annuels d'activités 2022-2023, le CUCI a coordonné et organisé un atelier virtuel, le 8 mars 2023, 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.

- Le CUCI a coordonné les rencontres d'information des comités des usagers et de résidents avec les instances de l'établissement. En plus des rencontres, le CUCI s'assure de transmettre la documentation et les informations pertinentes aux comités des usagers et de résidents.
- Le CUCI a assuré 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 visuel (PIV). En mars 2023, la présidente du CUCI a convenu d'une entente avec la DQÉPÉ et la présidente-directrice générale du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue permettant aux comités des usagers d'adresser leurs demandes d'approbation de conformité au PIV au Service des communications de l'établissement. Le CUCI interviendra dorénavant selon les besoins, à la demande de la DQÉPÉ, du Service des communications ou d'un comité des usagers.
- 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 bénéficie d'une licence de la part du CISSS et un soutien de la part de la DQÉPÉ pour faciliter l'utilisation de la plateforme, devenue nécessaire lors de la pandémie, qui est devenue un outil de travail nécessaire afin de réduire le temps de déplacement des bénévoles, les frais de déplacement et faciliter les échanges. Au cours de l'année 2022-2023, le CUCI a entrepris avec les comités des usagers et de résidents la transition vers l'application Teams qui est plus pratique. La démarche se poursuivra en 2023-2024. Le CUCI bénéficie d'un soutien fort appréciable de la DQÉPÉ et de la Direction des ressources informationnelles (DRI) pour l'utilisation de ces plateformes qui font désormais partie des habitudes de travail des comités et des personnes-ressources.
- Le CUCI s'est doté en 2021-2022 d'outils de communication afin de répondre aux besoins de recrutement de bénévoles et faire connaître le mandat des comités des usagers et de résidents pour rejoindre la population. Les travaux se sont poursuivis en 2022-2023 avec Mme Jolyne Lalonde, consultante en communication, afin de fournir aux comités des usagers un plan de communication pour soutenir leur mandat de promotion des droits des usagers et de la promotion de la qualité des services. Le plan de communication sera disponible aux comités des usagers et de résidents en début de l'année 2023-2024. Les membres du CUCI et représentants des comités ont participé à sept rencontres au cours de la dernière année.
- Le CUCI a assuré la coordination des activités des comités des usagers à vocation régionale pour la tenue des rencontres, le recrutement des bénévoles, les activités de promotion et les informations concernant les activités de l'établissement. Le coordonnateur a été délégué pour assurer la fonction de personne-ressource auprès des présidents et membres de ces comités.
- Le CUCI tient à jour et diffuse tous les mois un calendrier des rencontres d'information avec l'établissement et des activités des comités des usagers et de résidents.

Harmonisation

Le comité harmonisation n'a tenu aucune rencontre formelle en 2022-2023. Toutefois, le CUCI a mis en place plusieurs moyens afin de s'assurer que les comités des usagers et de résidents aient des pratiques harmonisées autant sur le plan de leur fonctionnement que pour les moyens utilisés pour actualiser leur mandat. Pour ce faire, les activités suivantes ont été réalisées :

- Les pratiques des comités en regard des activités de promotion, la production des articles promotionnels et le fonctionnement mis en place pour l'approbation de conformité au PIV par le Service des communications du CISSS.
- L'aide-mémoire pour le soutien à la préparation des rapports annuels des comités et le suivi du comité de lecture du CUCI pour en faire leur appréciation
- Le CUCI a assuré avec la contribution du coordonnateur le soutien aux comités des usagers des centres de réadaptation afin de faciliter la poursuite des activités en respect avec leur mandat.
- La mise à jour du contrat de service des personnes-ressources avec les comités des usagers selon les exigences de la DQÉPÉ.

- L'introduction d'un tableau commun de compilation des demandes adressées aux comités des usagers et de résidents.
- La tenue d'une rencontre de présidents des comités des usagers et de résidents, le 14 septembre 2022, et une rencontre des personnes-ressources avec leurs présidents, le 25 janvier 2023.
- Le suivi concernant l'adhésion et l'application aux règles de conformité des comités des usagers et de résidents à la politique de l'établissement sur la vérification des antécédents judiciaires et le statut des bénévoles.
- Le CUCI a entrepris la préparation des dossiers et documents selon la Politique d'archivage de l'établissement en vigueur au CISSS.

7. LA TENUE DES RENCONTRES

RÉUNIONS TENUES EN COURS D'ANNÉES	- 7 rencontres régulières - 7 rencontres du comité exécutif - 1 rencontre spéciale
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	2 juin 2022

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

La présidente du CUCI a tenu cinq rencontres statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. En février 2023, 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 2021-2022*. 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 plaintes, les services les plus souvent mis en cause et les recommandations formulées. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a rencontré le CUCI à deux reprises lors des rencontres régulières du CUCI en 2022-2023 afin de présenter une mise à jour des informations concernant le Régime d'examen des plaintes et répondre aux préoccupations des membres du CUCI.

Malgré le fait que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT) soit un partenaire de choix pour le CUCI, les comités des usagers et de résidents, il n'y a pas eu d'activité formelle avec l'organisme d'accompagnement des usagers. La présidente du CUCI a toutefois assisté à l'assemblée générale annuelle de l'organisme en juin 2022. L'année 2023-2024 permettra de reprendre la collaboration établie au cours des dernières années.

9. RÉALISATION ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Représentation

Le CUCI poursuivra en 2023-2024 son mandat de représentation des comités des usagers et de résidents. Les principales activités se résument comme suit :

- Assurer le suivi nécessaire auprès de l'établissement concernant les préoccupations exprimées par les comités des usagers et de résidents.
- Poursuivre le soutien aux activités de recrutement des membres pour les comités des usagers des programmes jeunesse, dépendance, déficience intellectuelle - trouble du spectre de l'autisme - déficience physique.
- Maintenir les liens de communication avec le Bureau de la présidente-directrice générale, la DQÉPÉ et le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services avec les membres du CUCI lors des rencontres régulières.

- Participer 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 programme d'accueil des nouveaux employés afin de présenter les droits des usagers et le rôle d'un comité au sein de l'établissement.
- Assurer le suivi requis concernant les délais d'attente pour l'accès aux services médicaux spécialisés, l'accès aux services de première ligne, les services alimentaires et l'installation du réseau Wi-Fi dans les CHSLD et les centres multiservices.
- Assurer un suivi concernant le projet de loi 15, faire connaître les préoccupations et attentes des comités des usagers et de résidents au sujet des changements à venir.
- Poursuivre les travaux de collaboration avec le Service des communications afin d'améliorer la visibilité des comités des usagers et de résidents auprès du personnel de l'établissement et de la population.
- Poursuivre la collaboration avec la DQÉPÉ dans le cadre de l'approche usager partenaire.
- Soutenir et encourager la collaboration avec les directions concernées en regard de la réalisation des sondages de satisfaction réalisés par les comités des usagers et de résidents.
- Collaborer avec la DQÉPÉ à propos des orientations et de la Politique sur la maltraitance envers les personnes vulnérables et le Cadre de référence sur la bienveillance.
- Assurer le suivi requis à l'implantation des maisons des aînés et alternatives et accompagner les comités des usagers qui auront la responsabilité de mettre en place un comité de résidents à Val-d'Or et Rouyn-Noranda.

Harmonisation

Le mandat du CUCI prévoit de s'assurer que les pratiques et le fonctionnement des comités des usagers et de résidents soient harmonisés en respect avec le Cadre de référence du MSSS et les politiques de l'établissement. Pour ce faire, le CUCI prévoit les moyens suivants :

- Assurer un soutien aux comités des usagers et de résidents, selon leurs besoins, afin de respecter les normes de publication du PIV et les normes de publication conformément aux politiques et procédures en vigueur selon l'entente de collaboration convenue avec l'établissement.
- Faire le suivi requis auprès des comités des usagers et de résidents concernant la conformité de leurs règles de fonctionnement et en assurer la mise à jour.
- Maintenir la procédure d'accueil des nouveaux membres nommés au CUCI et mettre à jour les documents reliés au fonctionnement du comité.
- Organiser des activités de formation adaptées au sujet de la gouvernance d'un comité pour les membres CUCI, des comités des usagers et de résidents.
- Organiser une journée de ressourcement au sujet des pratiques en matière de communication publique.

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 2024.
- Soutenir les comités des usagers et de résidents 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 requis concernant les préoccupations communes de tous les comités en lien avec les règles de fonctionnement, les projets communs, la présentation des rapports annuels d'activités, l'organisation des activités communes et les renseignements concernant l'organisation des services offerts par l'établissement.
- Assurer le suivi à l'entente de collaboration avec le Service des communications concernant les publications et communications publiques afin de respecter les politiques de l'établissement et le PIV.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS):

Il est constaté que l'établissement apporte une attention particulière aux représentations du CUCI. Il est entre autres observé que les directions sont soucieuses du respect des droits reconnus aux usagers malgré les contraintes reliées à la pénurie de main-d'œuvre, les défis de maintenir l'accessibilité aux services et l'adaptation de ceux-ci aux besoins des usagers. Les nombreux efforts déployés par l'établissement ont été constatés au cours de la dernière année par les comités des usagers et de résidents. La prochaine année leur permettra de poursuivre leur travail grâce aux liens de collaboration significatifs établis avec l'établissement au cours des dernières années. Dans cette perspective, le CUCI se donne pour objectif de faciliter la communication avec les directions de l'établissement et de fournir tous les renseignements nécessaires à la réalisation de leur mandat.

Les recommandations formulées au 31 mars 2022 ont reçu un suivi satisfaisant de la part de l'établissement. C'est à la lumière des informations portées à l'attention du CUCI par les comités des usagers et de résidents au cours de la dernière année que le CUCI adresse les recommandations suivantes pour l'année 2023-2024:

1) L'offre de services alimentaires au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Le CUCI ainsi que les comités des usagers et de résidents apprécient grandement les informations qui leur sont transmises sur une base régulière par les directions concernées et recommandent que ce mécanisme d'information continue d'être exercé en 2023-2024.

2) Les activités de promotion des comités des usagers et de résidents

Le CUCI ainsi que les comités des usagers et de résidents apprécient le travail de collaboration et le soutien offert par le Service des communications et il est souhaité devenir davantage de réels partenaires afin de faciliter le travail de tous et ainsi maintenir l'autonomie et la motivation des comités dans la réalisation de leur mandat.

3) L'accès au réseau Wi-Fi en CHSLD

Le CUCI est soucieux de la qualité du milieu de vie des résidents des CHSLD et les usagers des centres multiservices de Senneterre et Témiscaming-Kipawa. À ce titre, il est demandé au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue la possibilité de procéder à l'installation du système Wi-Fi à l'intérieur du délai d'une année (avril 2024) comme cela est déjà prévu au calendrier des travaux pour les installations de l'établissement.

4) La connaissance du mandat des comités des usagers et de résidents

Le CUCI ainsi que les comités des usagers et de résidents souhaitent être intégrés au mécanisme d'accueil des nouveaux employés de l'établissement afin de leur permettre de faire connaître leurs rôles et leurs mandats à l'intérieur de l'établissement.

5) Les services médicaux spécialisés

Le CUCI est reconnaissant envers la DSPEUPC pour des renseignements fournis aux comités des usagers et de résidents au sujet des services médicaux de première ligne et spécialisés. Il est souhaité conserver ce partenariat pour l'année à venir.

6) Le projet de loi 15

Considérant l'annonce du projet santé remettant en question l'existence des comités des usagers, le CUCI sollicite l'établissement lors des discussions avec le MSSS concernant cet enjeu d'appuyer la demande du CUCI de conserver

les comités des usagers dans leur cadre actuel afin qu'ils puissent poursuivre le travail amorcé depuis plusieurs années, pour le bien-être des usagers du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

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 2021-2022 au 31 mars 2023

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	22 300 \$	25 735 \$
CU Les Eskers de l'Abitibi	25 327 \$	16 927 \$
CU de Rouyn-Noranda	33 167 \$	5 892 \$
CU de la Vallée-de-l'Or	47 109 \$	623 \$
CU du Centre jeunesse	11 461 \$	29 048 \$
CU du Témiscamingue	16 536 \$	34 \$
CU du CRDP La Maison	10 171 \$	20 262 \$
CU du CRDI Clair Foyer	9 893 \$	4 380 \$
CU du Centre Normand	6 000 \$	1 647 \$
CU du Centre intégré (CUCI)	90 000 \$	13 336 \$
Total	271 964 \$	117 884 \$

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.

Le 15 juin 2023



Carole Bédard, présidente

LISTE DES ACRONYMES

CAAP-AT :	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue
CHSLD :	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CR :	Comité de résidents
CRDI :	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CRDP :	Centre de réadaptation en déficience physique
CU :	Comité des usagers
CUCI :	Comité des usagers du Centre intégré
DPSAPA :	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
DQÉPÉ :	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
DRI :	Direction des ressources informationnelles
DSM :	Direction des services multidisciplinaires
DSPEUPC :	Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique
DSPu :	Direction de santé publique
DSTL :	Direction des services techniques et logistique
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
NSA :	Niveau de soins alternatifs
PDG :	Présidente-directrice générale
PIV :	Programme d'identification visuelle
RPCU :	Regroupement provincial des comités des usagers

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 2022 AU 31 MARS

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 2022-2023	NUMÉRO DE PERMIS :	
-----------------------------	--	-----------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	17 650 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	70 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	87 650 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		1 062 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2 142 \$
Frais de déplacement, hébergement		986 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		55 153 \$
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 :	Projet spécial: calendrier promotionnel 2023	19 597 \$
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)	78 940 \$
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)	8 710 \$

**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 2022 AU 31 MARS 2023

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 - CUCI	NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		7 950 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		20 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)		
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)		
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)		27 950 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		438 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 327 \$
Frais de déplacement, hébergement		5 791 \$
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 :	Projet spécial Capsule de promotion avec Guillaume Beaulieu	3 778 \$
Précisez :	Projets spéciaux : Publicité des réalisations des comités et tasses promotionnelles	3 518 \$
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :	Rencontre des prés et personnes ress des CU et CR (sept 2022 et janv 2023)	6 030 \$
Précisez :	Validation du matériel de promotion avec JB Roy	962 \$
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :	Travaux du plan de communication avec Jolyne Lalonde	1 480 \$
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)	23 324 \$
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)	4 626 \$