

# REDDITION DE COMPTE 2022-2023

**CUCI - Outaouais**  
**Comité des Usagers et de**  
**Résidents des territoires de**

- **Gatineau**
- **Papineau**
- **Des Collines**
- **Vallée de la Gatineau**
- **Pontiac**
- **Déficiance physique**
- **DI-TSA**
- **CRDO**
- **CJO**

**JUIN - 2023**

# TABLE DES MATIÈRES

	<b>PAGE</b>
<b>Faits saillants</b>	<b>3</b>
<b>Enjeux et recommandations</b>	<b>6</b>
<b>RAPPORTS</b>	
<b>CUCI</b>	<b>7</b>
<b>CU – Gatineau</b>	<b>18</b>
<b>CR – Ernest Brisson</b>	
<b>CR – Aylmer</b>	
<b>CR – La Piéta</b>	
<b>CR– Lionel Emond</b>	
<b>CR – Pierre Janet</b>	
<b>CU – Des collines</b>	<b>42</b>
<b>CR – des Collines</b>	
<b>CR – Wakefield (Hôpital)</b>	
<b>CU – Papineau</b>	<b>63</b>
<b>CR - Vallée de la Lièvre</b>	
<b>CR – Petite Nation</b>	
<b>CR – Hôpital Papineau</b>	
<b>CU – Vallée de la Gatineau</b>	<b>98</b>
<b>CU – CRDO</b>	<b>109</b>
<b>CU – DI-TSA</b>	<b>119</b>
<b>CU – Déficience Physique</b>	<b>127</b>
<b>Annexes 3B (Projets spéciaux CUCI)</b>	<b>137</b>
<b>Annexes 3A</b>	<b>138</b>
<b>Annexes 4</b>	<b>178</b>

## **FAITS SAILLANTS 2022-2023**

### **Réalisations des comités**

#### **❖ Pour le CUCI:**

- Mise à jour du plan d'action 2022-2027;
- Adoption du schéma de communication entre les comités des usagers de résidents et les dirigeants du CISSS de l'Outaouais;
- En collaboration avec la DQEPE, mise en place du comité d'échanges et de consultation;
- Poursuite de démarches pour la mise en place des comités du territoire du Pontiac et aussi des Centres Jeunesse;
- Organisation de la journée Reconnaissance pour tous les membres des comités de la région de l'Outaouais, journée très appréciée de tous;
- Conception et distribution de nouveau matériel promotionnel (casse-tête et napperon à dessiner) pour la clientèle enfant;
- En partenariat avec le Comité des usagers de Gatineau, élaboration et participation financière au projet télévisuel pour promouvoir les droits des usagers ;

#### **❖ Comité des usagers et de résidents de Gatineau :**

- Mise en ondes d'une capsule d'information télévisée, pendant 4 mois aux heures de grande écoute de TVA;
- Participation aux rencontres de consultation et d'information du projet de la Maison des Aînés;
- Entamé des démarches pour mieux rejoindre la clientèle en Santé Mentale;
- Suivi de l'implantation du plan d'action d'hébergement longue durée;
- Développé des outils de communication et de promotion pour rejoindre les résidents et leurs familles;

- ❖ **Comité des usagers et de résidents des Collines :**
  - Poursuivi l'élaboration d'un outil pour approfondir la compréhension des douze droits auprès des membres des CU et des CR de la région;
  - Participation au Comité de vigie de Santé des Collines sur les besoins des services de proximité sur le territoire;
  
- ❖ **Comité des usagers et de résidents – Papineau :**
  - Poursuite de la mise en place du comité, développer et distribuer plusieurs articles promotionnels auprès des résidents et de la population;
  - Pour une plus grande visibilité, les comités ont participé à plusieurs événements;
  - Recrutement de plusieurs membres au sein des comités du territoire;
  - En présence de la PDGA, rencontre avec la population lors de l'AGA du comité des usagers ;
  
- ❖ **Comité des usagers Vallée de la Gatineau :**
  - Remise sur pied le comité des résidents du CHSLD Maniwaki;
  - Avec une firme extérieure et la collaboration des différentes instances du CISSS le Comité a procédé à une enquête de satisfaction de la clientèle hébergée;
  - Le président du comité des usagers siège sur un comité territorial pour favoriser le développement des services et des soins de proximité;
  
- ❖ **Comité de usagers et de résidents – Pontiac :**
  - Poursuite des nombreuses démarches pour faire renaître les comités du territoire;
  
- ❖ **Comité des usagers et de résidents CJO :**
  - Poursuite des nombreuses démarches pour faire renaître les comités jeunesse;
  
- ❖ **Comités des usagers CRDO :**
  - Poursuite du projet de regroupement de tous les comités des usagers en dépendance au niveau provincial;
  - Présence du comité auprès des groupes de soutien;

❖ **Comité des usagers DI-TSA :**

- Plusieurs démarches auprès des différentes instances pour assurer et améliorer les soins de dentisterie auprès de la clientèle DI-TSA;
- Révision de la documentation pour informer le personnel du CISSS et aussi la clientèle de la présence du comité;

❖ **Comité des usagers Déficience physique :**

- Changement dans l'appellation du comité;
- Fin du projet pilote occasionné par le décès de la ressource dédié à ce projet;
- Démarches pour établir un protocole d'entente concernant l'offre de service du Centre d'accompagnement aux plaintes de l'Outaouais (CAAP);

**Actions et préoccupations communes :**

- ❖ Les comités ont été présents lors des visites d'Agrément Canada;
- ❖ Une grande préoccupation de la majorité des comités des résidents concernant l'alimentation;
- ❖ Le recrutement des membres demeure un enjeu pour plusieurs comités;

## **Enjeux pour l'année 2023-2024**

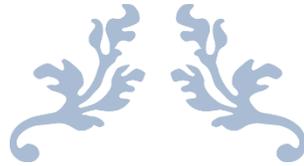
Année après année, le CUCI est interpellé par plusieurs défis, pour l'exercice 2023-2024, le CUCI va axer ses actions sur :

1. En concordance avec le plan d'action du CUCI : accroître la connaissance et la visibilité du CUCI auprès de l'établissement;
2. En référence au Cadre de référence relatif aux comités des usagers et de résidents art 3.2.2, s'assurer auprès de l'établissement des consultations systématiques lors de l'adoption ou de la révision de documents concernant les droits des usagers et de leurs obligations;
3. Revendiquer auprès de l'établissement, de rendre accessible à toutes les clientèles (ex : déficience visuelle), la documentation et l'information dédiés aux usagers du CISSS de l'Outaouais;

## **RECOMMANDATIONS 2022-2023 DU CUCI AU CA :**

1. Que le CISSS de l'Outaouais déploie un moyen de communication pour informer la population de la mise en place de nouvelles lois et politiques régionales en matière de santé et de services sociaux;
2. Que le CISSS de l'Outaouais uniformise la transmission d'information auprès des usagers ex : l'information diffusée sur les circuits fermés n'est ni analogue, ni accessible dans tous les territoires du CISSS de l'Outaouais;
3. Que le CISSS de l'Outaouais poursuive sa mise à niveau de son site internet pour le rendre plus conviviale pour les usagers, ex : l'accès à l'information aux usagers doit apparaître sur la page d'accueil du site internet du CISSS de l'Outaouais avec une pastille dédiée aux comités des usagers et de résidents;
4. Que le CISSS de l'Outaouais soit sensibilisé et donne suite aux recommandations de plusieurs sondages, sur l'alimentation, auprès de la clientèle hébergée ex : fruits frais, fruits et légumes de saison, etc...

# **CUCI – Outaouais**



---

# RAPPORT ANNUEL 2022-2023

---

**COMITÉ DES USAGERS  
DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET  
DE SERVICES SOCIAUX  
DE L'OUTAOUAIS  
(CUCI)**



**Adopté le 18 mai 2023 : Résolution CUCI 23-24-007**  
**Déposé au Conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais le 22 juin 2023**  
**Acheminé au MESSS : Juin 2023**

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

---

## 1. Informations relatives à l'établissement

Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (CUCI).

## 2. Mot de la présidente

Au nom du comité des usagers du centre intégré (CUCI) il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel 2022-2023.

L'adoucissement des mesures sanitaires a permis la reprise des rencontres en présentielle à la grande satisfaction des membres.

Cette année nous avons mis l'accent sur une plus grande visibilité des comités et aussi pour informer la population sur les 12 droits des usagers :

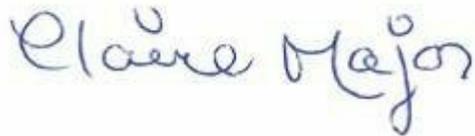
- Kiosque au Salon Distinction de la FADOQ;
- Kiosque à la journée Santé de la Fondation, cancer du Sein;
- En collaboration avec le Comité des usagers de Gatineau : Une publicité télévisuelle sur les ondes de TVA portant sur les comités des usagers et les droits des usagers. Cette publicité a été en ondes de décembre 2002 à avril 2023;
- Participation à la première pelletée de terre pour la Maison des Aînés sur le territoire de Papineau;
- Développement de matériel promotionnel s'adressant à une clientèle jeune (casse-tête et napperons à dessiner);
- Poursuivi la distribution des affiches des 12 droits dans les installations du CISSS de l'Outaouais fréquentés par les usagers;

En guise de remerciements pour le travail accompli, une journée Reconnaissance a été offerte aux membres de tous les comités des usagers et les comités de résidents de la région. Nous avons profité de la semaine nationale des droits des usagers pour organiser cet événement. Nous remercions la direction générale, la direction de la DQEPE, le président du Conseil d'administration et le président du RPCU pour leur participation à cette journée, leur présence fut grandement appréciée et témoigne l'importance de nos actions.

Au plan administratif, en collaboration avec la direction générale adjointe et la direction de la DQEPE nous avons mis en place un comité d'échanges dont le mandat est d'accélérer certaines préoccupations et d'éviter le dédoublement des actions auprès des directions concernées. Le CUCI poursuit son plan d'action et pour faciliter la communication a adopté un schéma de communication qui est en essai pour être révisé en 2023-2024.

Le recrutement de membres demeure un enjeu majeur auquel nous nous butons d'année en année. Malgré de multiples démarches pour redémarrer le CU Pontiac, celui-ci demeure inactif, il en est de même pour le CJO. De plus il n'y a aucun représentant de la clientèle Santé mentale.

Merci aux membres du CUCI pour leur engagement à faire connaître et défendre les droits des usagers. Les membres sont des gens de cœur et fiers de leur engagement.

A handwritten signature in blue ink that reads "Claire Major". The signature is written in a cursive, flowing style.

Claire Major  
Présidente du CUCI

### 3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les membres ont travaillé sur différents fronts et plusieurs réalisations ont vu le jour :

- ✓ La présence d'un représentant du CUCI aux divers comités du CISSS de l'Outaouais: conseil d'administration, comité de vigilance et de la qualité des services, comité de gestion des risques et comité consultatif sur le plan clinique;
- ✓ Les membres faisant partie du comité d'agrément sont demeurés disponibles pour participer à la démarche d'agrément de l'établissement;
- ✓ Quelques rencontres avec les dirigeants du CISSS de l'Outaouais afin d'échanger sur différentes problématiques vécues par les usagers (Direction générale, direction SAPA, etc...);
- ✓ Activité de reconnaissance pour les membres des comités des usagers et de résidents;
- ✓ Mise en ondes d'une publicité télévisée en collaboration avec le comité des usagers de Gatineau;
- ✓ Mise sur place en collaboration avec la DQEPE d'un comité d'échange et de consultation;
- ✓ Participation au salon Distinction de la FADOQ;
- ✓ Participation à la journée de la Fondation du cancer du sein ;
- ✓ Déploiement de cartes d'identité à l'effigie du CISSS de l'Outaouais pour tous les membres de comités de la région ;
- ✓ Adoption du schéma de communications CUCI/CISSSO;
- ✓ Le dépôt d'un rapport d'activités au conseil d'administration comprenant une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des services;

Les comités des usagers et les comités de résidents ont poursuivi leur travail de défense des droits des usagers. La communication, les délais d'attente et le recrutement de nouveaux membres sont des aspects importants.

## Composition et portrait des membres

No	Membres du comité	Rôle
1.	<b>Claire Major</b>	Présidente du Comité exécutif du CUCI Représentante du CU des installations de Gatineau
2.	<b>Monique Beudoïn</b>	Représentante du CU des installations Déficience physique
3.	<b>Ronald Nitschke</b>	Secrétaire-Trésorier du Comité exécutif du CUCI Représentant des CR des installations du territoire de Gatineau
4.	<b>Charles Sirois</b>	Représentant du CU des installations Vallée de la Gatineau Vice-président – Comité exécutif du CUCI
5.	<b>Marie Couture</b>	Représentante du CU des installations DI-TSA
6.	<b>Charlène Engstrom</b>	Représentante du CU des installations du territoire des Collines
7.	<b>Lucien Brouillette</b>	Représentant du CU des installations du CRD de l’Outaouais Administrateur – Comité exécutif du CUCI
8.	<b>Carole Chabot</b>	Représentante des installations du CU Papineau
9.	<b>Lucie Brazeau</b>	Représentante des CR des installations du territoire de Papineau Administratrice – Comité exécutif du CUCI
10.	<b>Ginette Morin</b>	Représentant des CR des installations du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau (depuis janvier 2023)
11.	<b>Marc-André Thivierge</b>	Représentant des CR des installations du territoire des Collines
12.	<b>Vacant</b>	Représentant du CU des installations du territoire du Pontiac
13.	<b>Vacant</b>	Représentant des CR des installations du territoire du Pontiac
14.	<b>Vacant</b>	Représentant du CU des installations des CJO
15.	<b>Vacant</b>	Représentant Santé mentale - Outaouais

#### 4. Coordonnées de la présidence et de la répondante de l'établissement

Présidente :	Prénom : <b>Claire</b> Nom : <b>Major</b> No de téléphone : 819-243-7232 Courriel : <a href="mailto:clairemajor@hotmail.ca">clairemajor@hotmail.ca</a> Adresse postale : 52 Terrasse du Ruisseau Gatineau, (Québec) J8V 1H1
Répondante de l'établissement :	Prénom : Sylvie      Nom : <b>Boulet</b> Courriel : <a href="mailto:Sylvie.boulet@ssss.gouv.qc.ca">Sylvie.boulet@ssss.gouv.qc.ca</a> Adresse postale : 80 Avenue Gatineau, Gatineau Gatineau (Québec) J8T 4J3
Coordonnatrice du CUCI	Prénom : <b>Caroline</b> Nom : <b>Ferreira</b> No de téléphone : 873-355-8487 Courriel : <a href="mailto:caroline.ferreira.cisso@ssss.gouv.qc.ca">caroline.ferreira.cisso@ssss.gouv.qc.ca</a> Adresse postale : 80 Avenue Gatineau., bureau 130A Gatineau, (Québec) J8T 4J3

## 5. Bilan des activités du CUCI

Voici les principales activités réalisées au cours de l'année en lien avec les trois (3) fonctions du CUCI.

### • REPRÉSENTATION :

- Une personne a été désignée par et parmi les membres du CUCI à titre d'administrateur qui siège au CA du CISSS de l'Outaouais. Cette personne siège également au comité de vigilance et de la qualité des services;
- Un représentant a été désigné par et parmi les membres du CUCI pour siéger au comité de gestion des risques du CISSS de l'Outaouais;
- Des représentants du CUCI sont nommés pour contribuer à la démarche d'agrément de l'établissement;
- Le CUCI a produit un rapport annuel d'activités au conseil d'administration, incluant une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des services;
- Un membre du CUCI a participé à la table régionale contre la maltraitance
- Le CUCI a été consulté dans différents dossiers :
  - Plan d'action à l'égard des personnes handicapés (PAPH)
  - Proche aideance
  - Comité de la saine alimentation;
  - Table régionale – lutte à la maltraitance;

### • COORDINATION :

- Le CUCI a coordonné la mise en œuvre de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations : par la conception d'outils promotionnels tels que des napperons pour la clientèle pédiatrique, casse-tête des droits des usagers, envoi des pochettes promotionnelles pour faire connaître les comités des usagers sur tous les territoires de l'Outaouais, mise en ondes d'une publicité télévisuelle à TVA, également le facebook de l'organisation.
- Le CUCI a participé aux rencontres virtuelles des comités de résidents animées par la direction SAPA pour tenir informer les comités des grands chantiers de la direction SAPA;
- Les membres du CUCI ont déposé au CA un rapport d'activités comprenant une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec le mandat des comités des usagers;
- La direction générale du CISSS de l'Outaouais a rencontré les membres du CUCI à 2 reprises et a répondu aux différentes préoccupations des comités des usagers et de résidents;

- Plusieurs rencontres d'organisation avec la représentante de l'Établissement (mise en place des locaux des comités, adresses Outlook des comités, la gestion des vignettes de stationnement, cartes d'identification, etc...);

- **HARMONISATION :**

- Le CUCI a tenu une journée reconnaissance pour l'ensemble des membres des comités des usagers et de résidents. Lors de cette journée une présentation Mme Marion Carrière, Commissaire aux plaintes a présenté l'offre de service du bureau du Commissaire local aux plaintes;
- Session de travail avec tous les comités des usagers, pour réviser la politique Fonctionnement et communications du CUCI;

## **6. Tenue des rencontres**

Pour 2022-2023, les membres du CUCI ont tenu sept (7) rencontres régulières, 1 réunion spéciale, 2 réunions du Comité Exécutif au cours de l'année 2022-2023 et adoptés 46 résolutions.

## **7. Orientations 2023-2024**

Pour l'année 2023-2024, le CUCI verra à assurer ses fonctions de manière tangible visant le respect des droits des usagers et de l'amélioration continue de la qualité des services :

1. Accentuer la connaissance des comités des usagers et de résidents au sein du CISSS de l'Outaouais.
2. Faire connaître les droits des usagers auprès de la population via des activités de visibilité, de recrutement et de valorisation de leur rôle.

## **8. Conclusion**

Malgré un début d'année encore dans l'incertitude dû à la COVID-19, nous sommes fiers du travail accomplis au cours de cette année de retour à la normale. Nos membres se sont mobilisés et ont développés des moyens de rejoindre les usagers et d'accomplir notre mission qui est centrée sur les usagers, leurs droits et la qualité des soins et services.

Pour la prochaine année, la priorité du CUCI demeure de poursuivre nos efforts de développement du partenariat avec le CISSS de l'Outaouais.

Nous nous engageons à poursuivre notre mandat dans un esprit de collaboration et diligence dans le meilleur intérêt des usagers de l’Outaouais.

## Rapport financier

Voir les annexes 3A – 3B et 4

### 9. Consolidation budgétaire (année financière 2022-2023)

Comité des usagers	Nombre de comités de résidents	Budget alloué 2022-2023 + surplus 2021-2022	Soldes
CU du territoire de Gatineau	5	135 192	52 256
CU du territoire de Papineau	3	59 820	7 593
CU du territoire du Pontiac (inactif)	3	49 737	49 737
CU du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau	2	31 982	5 707
CU du territoire des Collines	2	12 994	486
CU des installations des CJO (inactif)	6	65 556	65 556
CU des installations du CRD de l’Outaouais	0	11 300	392
CU des installations du CRR Déficience physique	0	19 341	8 568
CU des installations du DI-TSA	0	21 198	1 017
CUCI	0	135 666	39 251
<b>TOTAL</b>		<b>542 786</b>	<b>230 563</b>

### 10. Enjeux pour l’année 2023-2024

Année après année, le CUCI est interpellé par plusieurs défis, pour l’exercice 2023-2024, le CUCI va axer ses actions sur :

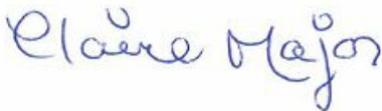
1. En concordance avec le plan d’action du CUCI : accroître la connaissance et la visibilité du CUCI auprès de l’établissement;
2. En référence au Cadre de référence relatif aux comités des usagers et de résidents art 3.2.2, s’assurer auprès de l’établissement des consultations systématiques lors de l’adoption ou de la révision de documents concernant les droits des usagers et de leurs obligations;

3. Revendiquer auprès de l'établissement, de rendre accessible à toutes les clientèles (ex : déficience visuelle), la documentation et l'information dédiés aux usagers du CISSS de l'Outaouais;

## **11. RECOMMANDATIONS DU CUCI AU CA :**

1. Que le CISSS de l'Outaouais déploie un moyen de communication pour informer la population de la mise en place de nouvelles lois et politiques régionales en matière de santé et de services sociaux;
2. Que le CISSS de l'Outaouais uniformise la transmission d'information auprès des usagers ex : l'information diffusée sur les circuits fermés n'est ni analogue, ni accessible dans tous les territoires du CISSS de l'Outaouais;
3. Que le CISSS de l'Outaouais poursuive sa mise à niveau de son site internet pour le rendre plus conviviale pour les usagers, ex : l'accès à l'information aux usagers doit apparaître sur la page d'accueil du site internet du CISSS de l'Outaouais avec une pastille dédiée aux comités des usagers et de résidents;
4. Que le CISSS de l'Outaouais soit sensibilisé et donne suite aux recommandations de plusieurs sondages, sur l'alimentation, auprès de la clientèle hébergée ex : fruits frais, fruits et légumes de saison, etc...

### **Signature**



Claire Major  
Présidente  
CUCI – Outaouais

18 Mai - 2023

/fd

**CU - GATINEAU**

**CR - Ernest Brisson**

**CR – Aylmer**

**CR – La Piéta**

**CR – Lionel Emond**

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais*

Québec 

# **RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 COMITÉ DES USAGERS DE GATINEAU DU CISSS DE L'OUTAOUAIS**

## 1. COORDONNEES

Adresse postale : 104, rue Lois, Gatineau, Québec, J8Y 3R7

Numéro de téléphone : 819 966-6100 P 335909

Courriel : [cisssso\\_cug@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cisssso_cug@ssss.gouv.qc.ca)

## 2. MOT DU PRESIDENT

Au nom du Comité des Usagers de Gatineau (CUG), il me fait plaisir de vous présenter son rapport annuel. Voilà plus de 8 ans que je suis dans l'équipe des administrateurs du CUG et comme eux je continue de constater que la plupart des usagers connaissent peu leurs droits et les possibilités d'obtenir notre aide pour les faire respecter.....et c'est notre principale mission. Le CUG a décidé de porter un grand coup en 2022-2023 pour mieux faire connaître leurs droits aux usagers. Vous verrez, à la lecture de ce rapport, les moyens qui seront mis en place pour y parvenir. Nous sommes fiers du travail accompli cette année. Je profite de cette occasion pour remercier tous les membres du comité des usagers de Gatineau ainsi que notre personne-ressource qui ont démontré, tout au long de l'année, un engagement profond envers les droits des usagers et la qualité des services. Mes remerciements vont aussi à toutes les personnes et organismes qui ont collaboré avec le comité des usagers au cours de l'année. Nous leur en sommes reconnaissants.

## 3. COMPOSITION DES MEMBRES

Nom	Prénom	conseillère/représentant	Rôle
Belisle	Paul	Conseiller	Président
Ker	Lisa	Conseillère	
Major	Claire	Conseillère	Secrétaire/trésorière
Niragira	Oscar	Conseiller	
Nitschke	Ronald	Conseiller	Représentant CR Ernest-Brisson

## 4. COORDONNEES DES MEMBRES

<b>Président</b>	Prénom : Paul	Nom : Belisle
	N. Téléphone : 819 966-6200 p 335909	
	Courriel : <a href="mailto:cisssso_cug@ssss.gouv.qc.ca">cisssso_cug@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : 104, rue Lois, Gatineau, Qc, J8Y 3R7	
<b>Responsable de</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet

<b>l'établissement</b>	N.Téléphone : N/A	
	Courriel :Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom :Madeleine	Nom :Chabot
	N.Téléphone :	819 966-6200 p 335909
	Courriel :	<a href="mailto:Madeleine_chabot@ssss.gouv.qc.ca">Madeleine_chabot@ssss.gouv.qc.ca</a>
	Adresse postale :	104, rue Lois, Gatineau, J8Y 3R7

## 5. BILAN DES ACTIVITES

- Une des grandes priorités a été de maintenir le comité actif tout au long de l'année tout en respectant les consignes de la santé publique liées à la pandémie. Le comité a pu tenir la majorité de ses rencontres en présentiel ce qui a grandement favorisé les liens et les discussions entre les membres.
- Élection des membres du comité des usagers lors de l'AGA 2022. Nous soulignons que les mesures mises en place lors de la pandémie a fait mal au recrutement de nouveaux membres et que le recrutement demeure difficile et ce, même si les mesures se sont grandement allégées
- Représentation auprès de la direction de la qualité, évaluation et performance (DQEPE) pour que la clientèle santé mentale soit représentée par un comité d'usagers au même titre que les clientèles toxicomanie, DI-TSA et déficience physique. Nous poursuivons nos démarches pour que cette clientèle, parent pauvre du système, soit représentée à juste titre par un comité d'usagers régional en Outaouais
- **Renseigner les usagers sur leurs droits :**
  - Renseigner et accompagner les usagers qui communiquent avec nous
  - Élaborer et mettre en place un plan de communication pour faire connaître les droits des usagers à la population de l'Outaouais,
  - Conjointement avec le CUCI, préparation d'une capsule d'information télévisée présentant quelques droits des usagers et référant les usagers aux comités d'usagers. Cette capsule a été répétée plusieurs fois par jour sur une période de 3 mois à TVA
  - Répondre aux questions des usagers lorsqu'ils nous contactent par téléphone ou par courriel
- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement**
  - Rencontre du chargé de projet ainsi que de la directrice adjoint SAPA sur le projet de la Maison des Aînés et Maison Alternative
  - Invitation du directeur adjoint SAPA à venir nous présenter l'offre de services à domicile

- **Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente**
  - Recevoir les demandes des usagers via notre ligne téléphonique et notre adresse courriel.
    - Cette année nous avons reçu 25 demandes d'utilisateurs pour assistance et accompagnement. Ce nombre est très inférieur aux années antérieures puisque notre visibilité était très restreinte en ce temps de pandémie
  - Orienter les usagers qui nous contactent vers les ressources appropriées pour qu'ils reçoivent l'aide nécessaire
  - Informer les usagers qui nous contactent sur leurs droits et les informer sur les démarches à prendre pour le respect de leurs droits
  - Défense de leurs droits auprès de l'établissement
    - Droit aux services et droits de recevoir les soins que requiert son état:
      - Accès à des soins à domicile
      - Accès en temps opportun à des résultats de laboratoire
      - Accès à un travailleur social
      - Respect de la confidentialité et de l'information
      - Fauteuil roulant disponible à l'entrée des hôpitaux
      - Plusieurs plaintes concernant les soins
- **S'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :**
  - Chaque comité de résident dispose d'un local, d'une ligne téléphonique et d'une adresse courriel
  - Chaque comité a le budget nécessaire pour leurs activités
- **Prise de position et correspondance :**
  - Lettre envoyée au CPM, RPCU et élus locaux leur demandant de faire des pressions pour que la Loi sur l'aide médicale à mourir soit adoptée le plus rapidement possible
  - Lettre envoyée au PDG pour demander la réouverture le plus rapidement possible de l'urgence pédiatrique
  - Lettre envoyée à la DQEPE mentionnant notre désaccord sur la position de cette direction qui dit qu'un usager partenaire ne peut être membre d'un comité d'utilisateurs et vice-versa
  - Lettre envoyée au PDG mentionnant notre inquiétude face aux ambulances qui demeurent longtemps aux urgences faute de prise en charge rapide par le personnel
  - Lettre envoyée à la DQEPE sur le droit à la confidentialité versus le droit à l'information
- Participation au Webinaire du CPM sur le cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents
- Participation à la formation du RPCU sur les Droits et obligations des usagers
- Participation à l'Assemblée Générale Annuelle du RPCU et CPM
- Participation au Colloque du CPM
- Participation au Congrès du RPCU
- Participation aux tables de mission du RPCU
- Participation au Colloque Partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux organisé par le Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public
- Participation aux rencontres de la direction SAPA

- Participation au Forum sur l'Alzheimer

## 6. TENUES DES RENCONTRES

Le comité a tenu neuf (9) rencontres régulières et une assemblée générale annuelle conjointement avec les comités de résidents de Gatineau.

## 7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Collaboration étroite avec la commissaire aux plaintes et à la qualité pour toutes situations qui touchent les usagers. Lorsqu'un usager nous contacte et qu'il désire faire une plainte ou a besoin d'assistance, il est dirigé au commissaire aux plaintes et à la qualité. Collaboration étroite avec l'agente de liaison du CISSSO et avec le CUCI. Collaboration avec le Centre d'assistance aux plaintes de l'Outaouais.

## 8. REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR L'ANNEE PROCHAINE

Le comité entend maintenir son rôle de protecteur des droits des usagers dont ceux de la clientèle santé mentale. Le comité des usagers de Gatineau continuera ses démarches pour que cette clientèle soit reconnue au même titre que plusieurs autres clientèles du CISSSO et qu'elle obtienne son propre comité d'usagers régional pour la défense de leurs droits.

## 9. CONCLUSION

L'année qui vient de se terminer fut une année remplie de défis. Le comité des usagers a su maintenir le cap et exercer son rôle tout au long de l'année. Il lui a fallu parfois être créatif pour pouvoir exercer ses rôles. Malgré tout, le comité est fier des réalisations de l'année 2022-2023

## 10. RAPPORT FINANCIER

Voir l'annexe 3 ci-jointe

## 11. SIGNATURE



Président

18 avril 2023

Adopté le 18 avril 2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

## COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT ERNEST-BRISSON

### 1. COORDONNEES

Adresse postale : 134, rue Jean-René-Monette, Gatineau, Qc, J8P 7C3

Numéro de téléphone : 819 966-6450 P 338653

Courriel : CR\_ErnestBrisson@ssss.gouv.qc.ca

### 2. MOT DU PRESIDENT

Avec l'assouplissement des mesures pour réduire les impacts de la pandémie, le comité a pu reprendre une partie de ses activités cette année. Nous avons fait la totalité de nos rencontres en présentiel, ce qui a grandement favorisé les liens et les échanges entre les membres. Nous soulignons que, dans le contexte actuel, le recrutement de membres demeure un enjeu mais ceci ne nous empêche pas de jouer notre rôle de défense des droits des résidents et de veiller à l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents. Nous restons présents aux résidents et à leur famille et remercions l'ensemble de nos collaborateurs et les membres de notre comité pour l'année qui vient de s'écouler

### 3. MEMBRES

Nom	Prénom	conseillère/représentant	Rôle
Nitschke	Ronald	Conseiller	Président
Groulx	Monique	Membre de famille	Vice-présidente
Pearl-Côté	Catherine	Membre de famille	
Lepage	Claudette	Conseillère	Secrétaire-trésorière
Lemieux	Jacques	Membre de famille	

### 4. COORDONNEES DES MEMBRES

<b>Président</b>	Prénom : Ronald	Nom :Nitschke
	N. Téléphone : 819 966-6450 p 338653	
	Courriel : CR_ErnestBrisson@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 134, rue Jean-René-Monette, Gatineau, Qc, J8P 7C3	

<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	N.Téléphone : N/A	
	Courriel : Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom : Madeleine	Nom : Chabot
	N.Téléphone :	819 966-6200 p 335909
	Courriel :	Madeleine_chabot@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	116, boul Lionel-Émond Gatineau, J8Y 1W7

## 5. BILAN DES ACTIVITES

- Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations
  - Maintien d'une communication constante avec le responsable de site du CHSLD
  - Remise d'une trousse d'information du comité de résidents à chaque nouvelle admission mentionnant leurs droits et leurs obligations, le rôle du Comité de résidents et la façon de nous joindre
  - Remise d'un calendrier annuel avec les coordonnées du comité de résidents et les droits des résidents
  - Participation aux rencontres de familles
  - Participation aux visioconférences SAPA
  - Bannières du comité de résidents dans le CHSLD où il y est inscrit les 12 droits
  - Suivi des éclosions COVID-19 au cours de l'année et du respect des consignes de la santé publique
  
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement
  - Participation au comité milieu de vie
  - Rencontre du responsable du service alimentaire suite à la réception des résultats du sondage tenu à l'été 2022
  - Suivi du projet toast-café sur les étages
  - Demande que soient mises dans la pochette d'accueil les informations concernant le transport adapté
  - Information sur le rapport annuel accidents/incidents
  - Présentation de la chargée de projet du plan d'action hébergement longue durée 2022-2027
  - Participation à la visite d'Agrément Canada
  - Participation à la rencontre avec le directeur SAPA

- Participation à la table de mission du Regroupement Provincial des Comités d’usagers, volet hébergement
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d’un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu’usager auprès de l’établissement ou de toute autorité compétente
  - Le Comité a questionné le responsable du site sur différents sujets :
    - Résidents violents-agressifs
    - Manque de personnel et accès aux soins et services
    - Manque d’activités pour les résidents principalement ceux qui n’ont pas de famille
    - Aide à l’alimentation, souvent fait rapidement car « manque de bras » ou organisation de travail
    - Odeur sur les étages, demande que des mesures soient prises
    - L’importance d’une alimentation locale et saisonnière
- Activités pour faire connaître le comité de résidents :
  - Calendrier 2023 où sont inscrits les 12 droits et les coordonnées du comité de résidents distribués à chaque résident lors des fêtes de Noël
  - Remise du feuillet du comité de résidents aux nouvelles admissions
  - Affiche des 12 droits installée dans le CHSLD
  - Deux bannières du Comité de résidents exposées dans le CHSLD où l’on retrouve les 12 droits
  - Activités de promotion du comité de résidents lors des fêtes de Noël
  - Élection des membres au comité de résidents en juin. Une publicité a été faite sur les murs du CHSLD, un article a été envoyé aux familles et il en a été question à l’une des rencontres de familles
  - Plume promotionnelle du comité de résidents
- Participation à différents comités
  - Comité milieu de vie
  - Comité alimentation du CISSSO
  - Rencontres de familles
  - Comité des usagers de Gatineau
  - Comité des usagers du Centre Intégré (CUCI)
  - Table régionale de lutte contre la maltraitance

## 6. TENUES DES RENCONTRES

Le comité a tenu huit (8) rencontres régulières et une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau. Le président participe aux rencontres du comité des usagers de Gatineau.

## 7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU REGIME D’EXAMEN DES PLAINTES

N/A

## 8. REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR L'ANNEE PROCHAINE

Le comité entend maintenir son rôle de protecteur des droits des résidents. Tout en respectant les consignes de la santé publique pour la COVID 19, le comité veillera à renseigner les résidents sur leurs droits et obligations. Le comité suivra l'implantation du plan d'action hébergement longue durée 2021-2026 ainsi que du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027. Le comité se tiendra informé de la situation au CHSLD et effectuera des sondages auprès des proches aidants au besoin pour s'assurer du respect des droits et de la qualité des conditions de vie des résidents. Des membres du comité continueront de participer au comité milieu de vie et aux rencontres de familles.

## 9. CONCLUSION

L'année qui vient de se terminer fut une année encore remplie de défis. Le comité de résidents a su maintenir le cap et exercer son rôle tout au long de l'année. Il lui a fallu parfois être créatif pour pouvoir exercer ses rôles. Le comité a travaillé en collaboration avec la direction du CHSLD pour le bien-être des résidents.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Voir l'annexe 3 ci-jointe

## 11. SIGNATURE



Président

Le 3 avril 2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

## COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT D'AYLMER

### 1. COORDONNEES

Adresse postale : 445, boul. Wilfrid-Lavigne, Gatineau, J9H 6H9

Numéro de téléphone : 819 966-6440 p 338140

Courriel : CR\_Aylmer@ssss.gouv.qc.ca

### 2. MOT DU PRESIDENT

Avec l'assouplissement des mesures pour réduire les impacts de la pandémie, le comité a pu reprendre une partie de ses activités cette année avec la nomination d'une présidente en septembre 2022. Le recrutement de membres demeure un enjeu mais malgré notre nombre restreint, nous continuons notre mission. Tout au cours de l'année, nous avons joué notre rôle de défense des droits des résidents, suivi les formations en lien avec notre mandat, tenue une journée portes ouvertes durant la semaine des usagers et nous avons veillé à l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents. Nous restons présents aux résidents et à leur famille et remercions l'ensemble de nos collaborateurs et les membres de notre comité pour l'année qui vient de s'écouler.

### 3. MEMBRES

Nom	Prénom	conseillère/représentant	Rôle
Romain	Louise	Membre de famille	Présidente (sept 2022)
Gauthier	Louise	Membre de famille	Vice-présidente (sept 2022 )
Roy	Francine	Membre de famille	Conseillère de juin 2022 à janvier 2023

### 4. COORDONNEES DES MEMBRES

<b>Présidente</b>	Prénom : Louise	Nom : Romain
	N. Téléphone : 819 966-6440 p 338140	
	Courriel : CR_Aylmer@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 445, boul. Wilfrid-Lavigne, Gatineau, Qc, J9H 6H9	

<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	N.Téléphone : N/A	
	Courriel : Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom : Madeleine	Nom : Chabot
	N.Téléphone :	819 966-6200 p 335909
	Courriel :	Madeleine_chabot@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	116, boul Lionel-Émond Gatineau, J8Y 1W7

## 5. BILAN DES ACTIVITES

- Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations
  - Maintien d'une communication constante avec le responsable de site du CHSLD
  - Remise d'une trousse d'information du comité de résidents à chaque nouvelle admission mentionnant leurs droits et leurs obligations, le rôle du Comité de résidents et la façon de nous joindre (*Activité suspendue depuis le 1 mars 2023*)
  - Remise d'un calendrier annuel avec les coordonnées du comité de résidents
  - Participation aux rencontres de familles
  - Participation aux visioconférences SAPA
  - Affichage permanent à l'entrée principale du CHSLD d'une bannière du comité de résidents où il y est inscrit les 12 droits
  - Suivi des éclosions COVID-19 au cours de l'année et du respect des consignes de la santé publique
  - Projet de rencontrer le nouveau résident ou son proche peu de temps après son admission (comme avant la COVID), *Note : cette activité est suspendue depuis le 1 mars 2023, jusqu'à nouvel ordre, puisque les coordonnées des proches et répondants ne sont plus transmises au comité de résidents*
  - Achat d'articles promotionnels pour faire connaître le comité de résidents
  - Révision du feuillet du comité de résidents
  
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement
  - Comité de milieu de vie : plusieurs demandes que ce comité recommence ses activités et qu'il soit sous la même forme que le comité milieu de vie de la Maison des Aînés et ses sous-comités. Les membres demandent à être invités au comité milieu de vie et aux sous-comités

- On demande qu'il y ait un journal interne régulier pour informer les résidents et leurs proches
  - Suivi du projet toast-café sur les étages
  - Présentation par la chargée de projet du plan d'action hébergement longue durée 2022-2027; le comité entend suivre l'implantation de ce plan d'action
  - Participation à la visite d'Agrément Canada (février 2023)
  - Suivi des activités de loisirs offertes
  - Participation à la rencontre avec le directeur SAPA
  - Suivi du projet ascenseur
  - Suivi du réaménagement de la salle de bain
  - Suivi du réaménagement des cuisinettes
  - Demande qu'il y ait une formation de base Code rouge pour les familles
  - Demande d'un post-mortem Covid
  - Demande que la chapelle reprenne ses fonctions d'origine
  - Demande que le salon des familles retrouve ses fonctions d'origine, ainsi que suivis et rappels demandés auprès des employés
  - Suivi du processus à mettre en place pour arrêter la fuite de gaz aux cuisines lors de panne d'électricité
  - Exploration d'une solution afin d'obtenir une meilleure couverture lors de panne électrique (projet installation d'une 2<sup>e</sup> génératrice), très peu d'équipements sont fonctionnels lors de panne prolongée (ex : panne lors de Derecho mai 2022)
  - Suivi du projet d'aménagement de la cours extérieure
  - Demande que le CHSLD se procure des lampes de poche à utiliser lors de panne électrique
  - Suivi du projet de rénovation du salon des familles
  - Suivi en lien avec l'utilisation des cloches d'appel
  - Questionnement sur la décision de placer les sommiers des lits des résidents à 12 pouces du sol (consultations avec les résidents, répondants familles?; déconditionnement des résidents )
  - Demande de suivi pour que les tableaux du personnel aux étages soient à jour
  - Rencontre prévue en avril 2023 de la coordonnatrice du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027; le comité entend suivre l'implantation du plan d'action
  - Demande d'une rencontre pour obtenir un suivi concernant les résultats du sondage alimentaire d'août 2022, (en attente)
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente
    - Le Comité a questionné la responsable du site sur différents sujets :
      - Manque de personnel et accès aux soins et services
      - Accueil des nouveaux résidents
      - Manque d'activités pour les résidents qui comportent des handicaps tels cécité, mobilité restreinte
      - L'importance d'une alimentation locale et saisonnière
      - La décision de placer les lits à 12 pouces du sol
  - Activités pour faire connaître le comité de résidents :

- Calendrier 2023 où sont inscrits les coordonnées du comité de résidents distribués à chaque résident lors des fêtes de Noël
  - Remise d'une trousse du comité de résidents aux nouvelles admissions (activité suspendue depuis le 1 mars 2023)
  - Affiches des 12 droits installée dans le CHSLD
  - Deux bannières du Comité de résidents exposées dans le CHSLD où l'on retrouve les 12 droits
  - Activités de promotion du comité de résidents lors de la semaine des usagers (journée porte ouverte) avec distribution de matériel de promotion des 12 droits des usagers à chaque résident (signets, calepins)
  - Élection des membres au comité de résidents en juin. Une publicité a été faite sur les murs du CHSLD, un article a été envoyé aux familles et il en a été question à l'une des rencontres de familles
  - Calepin promotionnel du comité de résidents remis aux résidents et leur famille
- Participation à différents comités et formations
    - Comité milieu de vie et ses sous-comités
    - Rencontres de familles
    - Formation RPCU (cours et Webinaire)

## 6. FORMATIONS RPCU (COURS ET WEBINAIRE) ET RENCONTRES DES RENCONTRES

Le comité a tenu neuf (9) rencontres régulières et une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau. Le président participe aux rencontres du comité des usagers de Gatineau.

## 7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

N/A

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité entend maintenir son rôle de protecteur des droits des résidents. Tout en respectant les consignes de la santé publique pour la COVID 19, le comité veillera à renseigner les résidents sur leurs droits et obligations. Le comité suivra l'implantation du plan d'action hébergement longue durée 2021-2026 ainsi que du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027. Le comité se tiendra informé de la situation au CHSLD et effectuera des sondages auprès des proches aidants au besoin pour s'assurer du respect des droits et de la qualité des conditions de vie des résidents. Des membres du comité continueront de participer au comité milieu de vie et aux rencontres de familles, ainsi que de suivre de la formation en lien avec leur mandat.

## 9. CONCLUSION

L'année qui vient de se terminer fut une année encore remplie de défis. Le comité de résidents a su maintenir le cap et exercer son rôle tout au long de l'année. Il lui a fallu parfois être créatif pour pouvoir exercer ses rôles. Le comité a travaillé en collaboration avec la direction du CHSLD pour le bien-être des résidents.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Voir l'annexe 3 ci-jointe

## 11. SIGNATURE

A handwritten signature in blue ink on a light-colored background. The signature is written in a cursive style and reads "Louise Dmain".

Présidente du CR Aylmer

le 19 avril 2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

## COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT LA PIETÀ

### 1. COORDONNEES

Adresse postale : 273, rue Laurier, Gatineau, J8X 3W8

Numéro de téléphone : 819 966-6420 p 338335

Courriel : CR\_LaPietà@ssss.gouv.qc.ca

### 2. MOT DE LA PRESIDENTE

Avec l'assouplissement des mesures pour réduire les impacts de la pandémie, le comité a pu reprendre une partie de ses activités cette année. Nous avons fait la totalité de nos rencontres en présentiel, ce qui a grandement favorisé les liens et les échanges entre les membres. Tout au cours de l'année, nous avons joué notre rôle de défense des droits des résidents et veiller à l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents. Nous restons présents aux résidents et à leur famille et remercions l'ensemble de nos collaborateurs et les membres de notre comité pour l'année qui vient de s'écouler

### 3. MEMBRES

Nom	Prénom	conseillère/représentant	Rôle
Fitzback	Suzanne	Conseillère	Présidente
McMillan	April	Conseillère	Vice-présidente
Lessard	Denise	Conseillère	Secrétaire-trésorière
Laviolette	Jean-Guy	Conseiller	
Benoît	Diane	Résidente	
Meunier	Nicole	résidente	

### 4. COORDONNEES DES MEMBRES

<b>Présidente</b>	Prénom : Suzanne	Nom : Fitzback
	N. Téléphone : 819 966-6420 p 338335	
	Courriel : CR_LaPietà@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 273, rue Laurier, Gatineau, Qc, J8X 3W8	

<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	N.Téléphone : N/A	
	Courriel : Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom : Madeleine	Nom : Chabot
	N.Téléphone :	819 966-6200 p 335909
	Courriel :	Madeleine_chabot@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	116, boul Lionel-Émond Gatineau, J8Y 1W7

## 5. BILAN DES ACTIVITES

- Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations
  - Maintien d'une communication constante avec le responsable de site du CHSLD
  - Remise d'une trousse d'information du comité de résidents à chaque nouvelle admission mentionnant leurs droits et leurs obligations, le rôle du Comité de résidents et la façon de nous joindre
  - Remise d'un calendrier annuel avec les coordonnées du comité de résidents et les droits des résidents
  - Participation aux rencontres de familles
  - Participation aux visioconférences SAPA
  - Bannières du comité de résidents dans le CHSLD où il y est inscrit les 12 droits
  - Suivi des éclosions COVID-19 au cours de l'année et du respect des consignes de la santé publique
  - Projet de rencontrer le nouveau résident ou son proche peu de temps après son admission (comme avant la COVID)
  
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement
  - Comité milieu de vie : plusieurs demandes que ce comité recommence ses activités et qu'il soit sous la même forme que le comité milieu de vie de la Maison des Aînés et ses sous-comités. Les membres demandent à être invités au comité milieu de vie et aux sous-comités
  - On demande qu'il y ait un journal interne régulier pour informer les résidents et leurs proches
  - Suivi du projet toast-café sur les étages  
Présentation par la chargée de projet du plan d'action hébergement longue durée 2022-2027; le comité entend suivre l'implantation de ce plan d'action

- Participation à la visite d’Agrément Canada
  - Suivi des activités de loisirs offertes
  - Demande que les terrasses soient aménagées pour être utilisées par les résidents et leurs proches
  - Participation à la rencontre avec le directeur SAPA
  - Leader dans le projet de réouverture du dépanneur
  - Rencontre de la responsable du service alimentaire pour discuter des résultats du sondage alimentation de l’été 2022
  - Organisation d’une conférence sur l’Alzheimer qui aura lieu en avril 2023
  - Rencontre de la coordonnatrice du plan d’action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027; le comité entend suivre l’implantation du plan d’action
  - Demande qu’il y ait des rénovations des les salles de bain pour les rendre plus chaleureuse
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d’un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu’usager auprès de l’établissement ou de toute autorité compétente
    - Le Comité a questionné le responsable du site sur différents sujets :
      - Manque de personnel et accès aux soins et services
      - Accueil des nouveaux résidents
      - Manque d’activités pour les résidents principalement ceux qui n’ont pas de famille
      - Aide à l’alimentation, souvent fait rapidement car « manque de bras » ou organisation de travail
      - L’importance d’une alimentation locale et saisonnière
- Activités pour faire connaître le comité de résidents :
    - Calendrier 2023 où sont inscrits les 12 droits et les coordonnées du comité de résidents distribués à chaque résident lors des fêtes de Noël
    - Remise d’une trousse du comité de résidents aux nouvelles admissions
    - Affiche des 12 droits installée dans le CHSLD
    - Deux bannières du Comité de résidents exposées dans le CHSLD où l’on retrouve les 12 droits
    - Activités de promotion du comité de résidents lors des fêtes de Noël
    - Élection des membres au comité de résidents en juin. Une publicité a été faite sur les murs du CHSLD, un article a été envoyé aux familles et il en a été question à l’une des rencontres de familles
    - Plumes et tablettes promotionnelles du comité de résidents remises aux résidents et leur famille
    - Présence de membres du comité de résidents au bureau du comité de résidents
- Participation à différents comités
    - Comité milieu de vie et ses sous-comités
    - Rencontres de familles

## 6. TENUES DES RENCONTRES

Le comité a tenu six (6) rencontres régulières et une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau. Le président participe aux rencontres du comité des usagers de Gatineau.

## 7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU REGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

N/A

## 8. REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR L'ANNEE PROCHAINE

Le comité entend maintenir son rôle de protecteur des droits des résidents. Tout en respectant les consignes de la santé publique pour la COVID 19, le comité veillera à renseigner les résidents sur leurs droits et obligations. Le comité suivra l'implantation du plan d'action hébergement longue durée 2021-2026 ainsi que du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027. Le comité se tiendra informé de la situation au CHSLD et effectuera des sondages auprès des proches aidants au besoin pour s'assurer du respect des droits et de la qualité des conditions de vie des résidents. Des membres du comité continueront de participer au comité milieu de vie et aux rencontres de familles.

## 9. CONCLUSION

L'année qui vient de se terminer fut une année encore remplie de défis. Le comité de résidents a su maintenir le cap et exercer son rôle tout au long de l'année. Il lui a fallu parfois être créatif pour pouvoir exercer ses rôles. Le comité a travaillé en collaboration avec la direction du CHSLD pour le bien-être des résidents.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Voir l'annexe 3 ci-jointe

## 11. SIGNATURE



Présidente

Le 18 avril 2023

Adopté à la réunion du comité de résidents La Pietà du 18 avril 2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

## COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HEBERGEMENT LIONEL-ÉMOND

### 1. COORDONNEES

Adresse postale : 125, boulevard Lionel-Émond, Gatineau, Qc, J8Y 5S8

Numéro de téléphone : 819 966-6410 p 338274

Courriel : CR\_LionelEmond@ssss.gouv.qc.ca

### 2. MOT DE LA PRESIDENTE

Avec l'assouplissement des mesures pour réduire les impacts de la pandémie, le comité a pu reprendre une partie de ses activités cette année. Nous avons fait la totalité de nos rencontres en présentiel, ce qui a grandement favorisé les liens et les échanges entre les membres. Tout au cours de l'année, nous avons joué notre rôle de défense des droits des résidents et de veiller à l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents. Nous restons présents aux résidents et à leur famille et remercions l'ensemble de nos collaborateurs et les membres de notre comité pour l'année qui vient de s'écouler

### 3. MEMBRES

Nom	Prénom	conseillère/représentant	Rôle
Guay	Colette	Conseillère	Présidente
Paradis	Diane	Conseillère	Vice-présidente
Roy-Héroux	Carole	Membre de famille	Secrétaire-trésorière
Arial	Hélène	Conseillère	
Harvey	Nelson	Conseiller	
Roy	Elaine	Membre de famille	
Couture	Marie	Conseillère	
Drapeau	Georgette	Résidente	
Gaumond	Jocelyne	Membre de famille	

#### 4. COORDONNEES DES MEMBRES

<b>Présidente</b>	Prénom : Colette	Nom :Guay
	N. Téléphone : 819 966-6410 p 338274	
	Courriel : CR_LionelEmond@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 125, boulevard Lionel-Émond, Gatineau, Qc, J8Y 5S8	
<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	N.Téléphone : N/A	
	Courriel :Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom :Madeleine	Nom :Chabot
	N.Téléphone :	819 966-6200 p 335909
	Courriel :	Madeleine_chabot@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	116, boul Lionel-Émond Gatineau, J8Y 1W7

#### 5. BILAN DES ACTIVITES

- Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations
  - Maintien d'une communication constante avec le responsable de site du CHSLD
  - Remise d'une trousse d'information du comité de résidents à chaque nouvelle admission mentionnant leurs droits et leurs obligations, le rôle du Comité de résidents et la façon de nous joindre
  - Remise d'un calendrier annuel avec les coordonnées du comité de résidents et les droits des résidents
  - Participation aux rencontres de familles
  - Participation aux visioconférences SAPA
  - Bannières du comité de résidents dans le CHSLD où il y est inscrit les 12 droits
  - Suivi des éclosions COVID-19 au cours de l'année et du respect des consignes de la santé publique

- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement
  - Comité milieu de vie : plusieurs demandes que ce comité recommence ses activités et qu'il soit sous la même forme que le comité milieu de vie de la Maison des Aînés et ses sous-comités
  - On déplore le fait que les salles à manger sont trop petites pour accueillir tous les résidents qui aimeraient s'y rendre aux heures de repas. On demande un correctif
  - On demande qu'il y ait de nouveau des chambres de soins de fin de vie pour les résidents qui sont en chambre double
  - On demande qu'il y ait un journal interne régulier pour informer les résidents et leurs proches
  - On déplore qu'il y ait régulièrement des pertes de vêtements des résidents et on demande de remédier à la situation
  - On demande que les familles soient informées du processus pour l'installation de caméra de surveillance dans la chambre de leur proche
  - On demande que le fumoir soit relocalisé à un endroit où il n'y a pas de chambre de résident à proximité
  - On demande que les chambres soient peinturées car elles sont en piètre état
  - On demande la présence d'un défibrillateur dans le site
  - Rencontre de la responsable du service alimentaire pour discuter des menus et de la présentation. Présentation des principales plaintes
  - Rencontre du responsable du service alimentaire suite à la réception des résultats du sondage tenu à l'été 2022
  - Suivi du projet toast-café sur les étages
  - Suivi du projet salon des familles
  - Suivi des projets de rénovation
  - Présentation par la chargée de projet du plan d'action hébergement longue durée 2022-2027
  - Participation à la visite d'Agrément Canada
  - Participation à la rencontre avec le directeur SAPA
  - Participation à la table de mission du Regroupement Provincial des Comités d'usagers, volet hébergement
  - Participation à plusieurs rencontres de la Maison des Aînés en construction
  
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente
  - Le Comité a questionné le responsable du site sur différents sujets :
    - Manque de personnel et accès aux soins et services
    - Problématique avec les admissions les fins de semaine
    - Accueil des nouveaux résidents
    - Manque d'activités pour les résidents principalement ceux qui n'ont pas de famille
    - Aide à l'alimentation, souvent fait rapidement car « manque de bras » ou organisation de travail
    - L'importance d'une alimentation locale et saisonnière
    - Manque de services professionnels pour les résidents ayant un handicap

- Activités pour faire connaître le comité de résidents :
  - Calendrier 2023 où sont inscrits les 12 droits et les coordonnées du comité de résidents distribués à chaque résident lors des fêtes de Noël
  - Remise du feuillet du comité de résidents aux nouvelles admissions
  - Affiche des 12 droits installée dans le CHSLD
  - Deux bannières du Comité de résidents exposées dans le CHSLD où l'on retrouve les 12 droits
  - Activités de promotion du comité de résidents lors des fêtes de Noël
  - Élection des membres au comité de résidents en juin. Une publicité a été faite sur les murs du CHSLD, un article a été envoyé aux familles et il en a été question à l'une des rencontres de familles
  - Plume promotionnelle du comité de résidents
  - Présence de membres du comité de résidents au minimum 2 jours/semaine au bureau du comité de résidents
  
- Participation à différents comités
  - Comité milieu de vie et ses sous-comités
  - Rencontres de familles
  - Comité des usagers de Gatineau

## 6. TENUES DES RENCONTRES

Le comité a tenu neuf (9) rencontres régulières et une assemblée générale annuelle conjointement avec le comité des usagers de Gatineau. Le président participe aux rencontres du comité des usagers de Gatineau.

## 7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

N/A

## 8. REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR L'ANNEE PROCHAINE

Le comité entend maintenir son rôle de protecteur des droits des résidents. Tout en respectant les consignes de la santé publique pour la COVID 19, le comité veillera à renseigner les résidents sur leurs droits et obligations. Le comité suivra l'implantation du plan d'action hébergement longue durée 2021-2026 ainsi que du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027. Le comité se tiendra informé de la situation au CHSLD et effectuera des sondages auprès des proches aidants au besoin pour s'assurer du respect des droits et de la qualité des conditions de vie des résidents. Des membres du comité continueront de participer au comité milieu de vie et aux rencontres de familles.

## 9. CONCLUSION

L'année qui vient de se terminer fut une année encore remplie de défis. Le comité de résidents a su maintenir le cap et exercer son rôle tout au long de l'année. Il lui a fallu parfois être créatif pour pouvoir exercer ses rôles. Le comité a travaillé en collaboration avec la direction du CHSLD pour le bien-être des résidents.

## 10. RAPPORT FINANCIER

Voir l'annexe 3 ci-jointe

## 11. SIGNATURE



Collette Hénay  
Présidente

Le 4 avril 2023

**CU – DES COLLINES**

**CR – des Collines**

**CR – Wakefied**

**REDDITION DE COMPTES 2022-2023**  
**DU**  
**COMITÉ DES USAGERS DES COLLINES**

**Approuvée par les membres du CU le 20 avril 2023**

## Table des matières

1.	MOT DE LA PRÉSIDENTE .....	4
2.	PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE .....	5
2.1	Réflexion sur l'impact souhaité du Comité des usagers.....	5
2.2	Programme d'études de cas.....	5
2.3	Rencontres d'information et de collaboration.....	5
3.	COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES.....	6
4.	COORDONNÉES DES MEMBRES .....	7
5.	BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS .....	8
5.1	Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations et sur le Comité des usagers .....	8
5.2 A)	Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers .....	8
5.2 B)	Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus.....	8
5.3	Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers .....	8
5.4	Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte .....	9
5.5	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.....	9
5.6	S'assurer du bon fonctionnement du Comité des usagers des Collines .....	9
6.	TENUE DES RENCONTRES.....	9
7.	HEURES DE BÉNÉVOLAT.....	9
8.	COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES .....	10
9.	RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE .....	10
10.	CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS) .....	10
11.	RAPPORT FINANCIER 2022-2023.....	12

### Annexes

Annexe 1: Rapport financier CU des Collines

Annexe 2 : Rapport annuel CR de l'unité d'hébergement, hôpital de Wakefield

Annexe 3 : Rapport annuel du CR CHSLD des Collines

Annexe 4 : Formulaire de validation des paramètres budgétaires

Nom de l'établissement :

**Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais**

Nom du Comité :

**Comité des usagers des Collines**

850, Montée de la Source

Cantley (Québec) J8V 3H4

[cudescollinesadm@gmail.com](mailto:cudescollinesadm@gmail.com)

819 459-1112, poste 332525

Comités de résidents :

**Comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital Mémorial de Wakefield**

Situé au 101, rue Burnside, Wakefield, Québec.

[crwakefieldadm@gmail.com](mailto:crwakefieldadm@gmail.com)

**Comité de résidents du centre d'hébergement des Collines**

Situé au 9, chemin Passe-Partout, Ste-Cécile de Masham, Québec.

[CRCHSLDdesCollines@ssss.gouv.qc.ca](mailto:CRCHSLDdesCollines@ssss.gouv.qc.ca)

## 1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les membres du Comité des usagers des Collines (CU) sont très encouragés par leurs accomplissements de l'année 2022-2023. Notre plan d'action 2022-2025, découlant de notre énoncé d'impact, permet de bien cibler nos activités et d'évaluer notre impact.

Le CU est très enthousiaste des résultats d'une session pilote sur le programme d'études de cas qui a eu lieu le 29 mars 2023. Les commentaires des membres de nos trois Comités et des participants du CUCI ont permis d'améliorer certains outils. Un grand remerciement à M<sup>me</sup> Nicole Durocher, membre du CU, conceptrice dudit programme et animatrice de la session, pour cette magnifique réalisation.

Les membres du Comité tiennent à remercier leurs proches collaborateurs :

- la répondante de l'établissement, M<sup>me</sup> Sylvie Boulet pour sa belle écoute et ses suivis diligents;
- le personnel et les membres du CUCI;
- l'équipe de gestion du territoire des Collines.

Des remerciements des plus sincères sont aussi adressés à mesdames Denise Robert et Lucie Marcil pour leur disponibilité continue et pour leur aide précieuse tout au long de l'année.

Je tiens à souligner très sincèrement ma reconnaissance aux membres du Comité des usagers ainsi qu'aux membres des Comités de résidents pour leur dévouement, leur contribution hors pair et leur nombre impressionnant d'heures de travail bénévole. Grâce à ces personnes impliquées et compétentes, les Comités réalisent avec brio leur mandat!

*Charlene Engstrom*

Présidente du Comité des usagers des Collines

## **2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Les principales réalisations et priorités du CU des Collines en 2022-2023 :

### **2.1 Réflexion sur l'impact souhaité du Comité des usagers**

Grâce à l'énoncé d'impact souhaité établi en mars 2022, le Comité des usagers a élaboré son plan d'action 2022-2025 visant des stratégies et actions spécifiques pour divers groupes cibles.

Cette démarche nous a aussi permis de produire un plan de communication à actualiser en 2023-2024.

### **2.2 Programme d'études de cas**

On se rappelle que ce projet novateur a été réalisé en 2020-2021 sous le leadership de M<sup>me</sup> Nicole Durocher, membre du CU. Ce programme vise à approfondir la compréhension des douze droits et à développer les habiletés d'analyse des différents aspects du respect de ces droits.

En avril 2022, ce programme a reçu des commentaires très prometteurs de la part de la présidente du CUCI et de la commissaire aux plaintes du CISSS de l'Outaouais.

En mars 2023, en collaboration avec la coordonnatrice du CUCI, M<sup>me</sup> Durocher a tenu une session pilote afin d'améliorer le contenu de ce programme. Cette activité a permis d'améliorer quelques outils sans toutefois modifier les mises en situation ou le déroulement. D'autres démarches du même genre devraient avoir lieu au cours de l'année 2023-2024.

### **2.3 Rencontres d'information et de collaboration**

En 2022-2023, le CU des Collines a poursuivi l'organisation de rencontres avec les partenaires du milieu. Les invités suivants ont participé à au moins une rencontre au cours de l'année :

- 11 mai 2022 : Marion Carrière, commissaire aux plaintes et à la qualité
- 11 mai 2022 : Olivier Dion, directeur adjoint SAPA
- 2 juin 2022 : Olivier Dion, directeur adjoint SAPA et Carl Lavoie, directeur adjoint en soins infirmiers
- Novembre 2022 et autres dates : Diane Duchesne, coordonnatrice des hôpitaux Wakefield et Maniwaki

### 2.3.1 Assemblée générale annuelle (AGA)

Le Comité des usagers et les deux Comités de résidents ont tenu leur assemblée générale annuelle conjointement le 21 septembre 2022 au Centre communautaire La Pêche à Wakefield. Un total de 27 personnes étaient présentes pour participer à une présentation sur les services de proximité du territoire des Collines. Nos invitées du CISSS de l'Outaouais pour cette activité étaient : M<sup>me</sup> France Dumont, présidente-directrice adjointe, D<sup>re</sup> Emmanuelle Britton, directrice adjointe, services professionnels et M<sup>me</sup> Mélanie Bélisle, gestionnaire de proximité, secteur des Collines.

### 2.3.2 Comité de vigie Santé des Collines

Le groupe de citoyens, formé en 2021-2022, a formé officiellement un Comité de vigie Santé des Collines en mai 2022. Deux représentants du CU des Collines sont membres et ont participé à 8 rencontres en cours d'année.

## 3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NOM	PROVENANCE	STATUT
M <sup>me</sup> Line Bernier	Membre élue	Membre
M <sup>me</sup> Diane Bissonnette	Membre élue	Membre
M <sup>me</sup> Judith Dunne	Membre élue	Vice-présidente et Trésorière
M <sup>me</sup> Nicole Durocher	Membre élue	Secrétaire
M <sup>me</sup> Charlene Engstrom	Membre élue	Présidente
M. Steve Harris	Nouveau membre depuis octobre 2022	Membre

M <sup>me</sup> Nicole Dalpé	Membre représentante du CR de l'unité d'hébergement de l'hôpital de Wakefield	Membre
M. Marc-André Thivierge	Membre représentant du CR du centre d'hébergement des Collines	Membre

### **La représentante au Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (CUCI)**

→ M<sup>me</sup> Charlene Engstrom

Elle siège également au Comité stratégique de gestion des risques du CISSS de l'Outaouais à titre de représentant du CUCI.

### **La représentante au Comité pour les liens avec la Fondation santé des Collines**

→ M<sup>me</sup> Judith Dunne

### **Les représentantes au Comité de vigie santé des Collines**

→ M<sup>me</sup> Charlene Engstrom

→ M<sup>me</sup> Judith Dunne

### **Le représentant des CR du territoire des Collines au CUCI**

→ M. Marc-André Thivierge

## **4. COORDONNÉES DES MEMBRES**

<b>Fonction</b>	<b>Nom</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Courriel</b>	<b>Adresse</b>
Présidente	Charlène Engstrom	819 459-1112 Poste 332525	<a href="mailto:Charlene.engstrom.cucr@ssss.gouv.qc.ca">Charlene.engstrom.cucr@ssss.gouv.qc.ca</a>	850, Montée de la Source, Cantley (Qc) J8V 3H4
Responsable du dossier des Comités des usagers de l'établissement	Sylvie Boulet	N/A	<a href="mailto:Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca">Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca</a>	N/A
Personne-ressource	N/A			

## **5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS**

Découlant du plan d'action, voici le sommaire des actions du CU en 2022-2023.

### **5.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations et sur le Comité des usagers**

- Réponse aux appels reçus à la boîte vocale du CU et aux messages reçus à l'adresse courriel du CU.
- M<sup>me</sup> Line Bernier, membre du CU, a participé au kiosque du CUCI pendant la foire de la Fadoq en septembre 2022.
- Assemblée générale annuelle portant sur les services disponibles sur le territoire des Collines.
- Publication d'articles dans les journaux locaux.

### **5.2 A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Diverses interventions auprès de l'établissement dans des situations préoccupantes telles que :
  - Service du laboratoire.
  - Fonctionnement du service de triage à l'urgence de l'hôpital de Wakefield.
  - Disponibilité des places de stationnement à l'hôpital de Wakefield.
  - En collaboration avec les Comités de résidents, demande du suivi auprès du CISSSO sur l'administration d'un sondage de satisfaction concernant les repas en CHSLD.
  - En collaboration avec les Comités de résidents, questionnaire sur le projet de télécommunication infirmière en CHSLD. Envoi d'une lettre au conseil d'administration à ce sujet.

### **5.2 B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus**

- Commentaires sur l'élaboration d'un sondage de satisfaction avec le service alimentaire.

### **5.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Défense du droit à l'information en demandant au CISSSO de faire une présentation sur les services de proximité disponibles sur le territoire des Collines lors de l'AGA du CU des Collines en septembre 2022.
- Participation à 8 rencontres du Comité de vigie de santé des Collines sur les besoins de services de proximité pour le territoire des Collines.
- Diverses interventions auprès des gestionnaires du CISSSO.

#### **5.4 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte**

- Réponse aux appels reçus à la boîte vocale du CU et aux messages reçus à l'adresse courriel du CU.

#### **5.5 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**

- 3 rencontres formelles ont eu lieu en cours d'année entre la présidente et la vice-présidente du CU et les deux présidents des deux CR pour discuter des budgets, plans d'action, fonctionnement, les conditions de vie des résidents et autres dossiers.
- Le budget prévu de 1000 \$ a été versé à chaque Comité de résidents en cours d'année. Un montant supplémentaire de 580 \$ au CR Wakefield et 743 \$ au CR Masham a été remis en 2022-2023.
- Les deux présidents des CR font un état de situation de leurs dossiers en cours à chaque réunion mensuelle du CU des Collines.

#### **5.6 S'assurer du bon fonctionnement du Comité des usagers des Collines**

Les membres ont entrepris diverses actions au cours de l'année telles que :

- Le recrutement d'un nouveau membre en octobre 2022.
- L'élaboration du plan d'action 2022-2025.
- La révision des règles de fonctionnement.
- Le bilan de tout le matériel promotionnel et administratif du CU.
- Les démarches auprès du CISSSO pour l'accès à un local adéquat pour nos trois Comités.
- Participation à plusieurs sessions d'information organisées par le CUCI, le CISSSO et le RPCU.

### **6. TENUE DES RENCONTRES**

Le Comité a tenu 9 rencontres en visioconférence ou en présentiel en 2022-2023 incluant l'assemblée générale annuelle tenue en présentiel.

### **7. HEURES DE BÉNÉVOLAT**

Les membres ont encore effectué plusieurs heures de bénévolat au cours de l'année. Entre autres :

- Préparation et participation aux rencontres mensuelles et réunions spéciales.
- Discussion de situations problématiques.
- Participation aux différents Comités tels que CUCI.
- Participation à diverses sessions d'information et de formation.
- Participation à une réunion du CA du CISSS de l'Outaouais.
- Participation à diverses tâches administratives.
- Lecture et échange sur les politiques, programmes, plans d'action.
- Rédaction et révision de divers documents.
- Session pilote et la révision des documents pour la mise en œuvre du programme sur les études de cas.

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

- Le Comité des usagers des Collines entretient une très bonne relation avec le commissaire aux plaintes et à la qualité ainsi qu'avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Outaouais.
- La directrice générale du CAAP s'est impliquée lors de notre session pilote tenue le 29 mars 2023 et sa contribution fut très appréciée, tant par les organisatrices que les participants.

## **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Les priorités établies pour l'année 2023-2024 consistent en :

1. *Poursuivre l'actualisation du plan d'action 2022-2025, découlant de l'énoncé d'impact souhaité.*
2. *Poursuivre les travaux et suivis au Programme d'études de cas.*
3. *Poursuivre des représentations aux instances désignées pour faire majorer les budgets du Comité des usagers et des Comités de résidents du territoire.*

## **10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

Toutes les actions du Comité des usagers se réalisent grâce à des heures substantielles de bénévolat effectuées par les membres. Afin d'optimiser la portée de nos heures bénévoles, nous souhaitons avoir accès à un soutien technique pour les tâches administratives et à cet effet, le Comité a l'intention de faire des représentations aux

instances désignées pour acquérir une majoration du budget du Comité des usagers des Collines.

Les membres entretiennent de bons liens de communications et d'échanges avec les gestionnaires des services du territoire. Nous avons été particulièrement heureux de la nomination de M. Frédéric Parizeau au poste de directeur de proximité du territoire des Collines avec qui nous avons déjà établi une belle collaboration.

Nous notons certaines problématiques ou enjeux auxquels le CISSS de l'Outaouais devra continuer de se préoccuper:

- **Accès aux services de proximité**
  - Il est important de préciser et de faire connaître à la population quels sont les services de proximité actuels et ceux auxquels ils devraient pouvoir avoir accès dans un avenir rapproché.
  - Problème d'accessibilité à des lits de longue durée : Nous constatons encore des retards de la mise en œuvre des 24 nouveaux lits au CHSLD des Collines à Masham.
  
- **Accès à l'information**
  - Nous constatons que l'information nécessaire pour accéder aux services en temps opportun (site web, communications verbales et écrites, etc.) est d'une part difficile à repérer et d'autre part n'est pas adaptée aux capacités personnelles de diverses clientèles. Cet enjeu est encore plus évident pour la population d'expression anglaise.

Le Comité des usagers émet trois recommandations pour l'amélioration de la qualité des services en lien avec son mandat :

1. ***Que le CISSS de l'Outaouais s'assure du maintien et du développement des services de proximité, et ce, surtout pour les territoires ruraux.***
2. ***Que le CISSS de l'Outaouais s'assure d'informer et de consulter la population sur la mise en application régionale des nouvelles lois et politiques gouvernementales en matière de santé et de services sociaux.***
3. ***L'octroi des budgets aux Comités des usagers depuis la création du CISSS de l'Outaouais ne reflète plus la réalité et les besoins actuels desdits Comités. Que le processus d'allocation actuel soit examiné en vue d'établir une équité budgétaire entre les Comités de la région.***

## **11. RAPPORT FINANCIER 2022-2023**

Un budget est confié annuellement au Comité des usagers pour le soutenir dans l'exercice de ses fonctions. À cet effet, le rapport financier se trouve en annexe.

Annexe 1: Rapport financier CU des Collines

Annexe 2 : Rapport annuel CR de l'unité d'hébergement, hôpital de Wakefield

Annexe 3 : Rapport annuel du CR CHSLD des Collines

Annexe 4 : Formulaire de validation des paramètres budgétaires

**RAPPORT ANNUEL 2022-2023**  
**DU**  
**COMITÉ DE RÉSIDENTS**  
**DE L'UNITÉ D'HÉBERGEMENT**  
**DE L'HÔPITAL MÉMORIAL DE WAKEFIELD**

**Situé au 101, rue Burnside, Wakefield, Québec**

[crwakefieldadm@gmail.com](mailto:crwakefieldadm@gmail.com)

## **Comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital de Wakefield**

### **Rapport d'activités 2022-2023**

#### **1. Mot de la présidente**

Le Comité de résidents a encore fait beaucoup de travail. Nous avons une nouvelle gestionnaire par intérim, encore une fois, M<sup>me</sup> Diane Duchesne, responsable des soins de longue durée. Malgré tout, nous avons fait face ensemble aux suites de la Covid. Le travail a été exigeant. Un merci également à notre présidente du CU, M<sup>me</sup> Charlene Engstrom, pour ses conseils et sa disponibilité. Merci aussi aux membres du Comité de résidents de l'hébergement de l'hôpital de Wakefield. Ce fut toujours une joie de se rencontrer chaque mois. À bientôt.

*Nicole Dalpé, présidente*

#### **2. Composition et portrait des membres**

<b>NOM</b>	<b>PROVENANCE</b>	<b>STATUT</b>
M <sup>me</sup> Nicole Dalpé	Membre élue	Présidente
M <sup>me</sup> Francine Gervais	Membre élue	Vice-présidente et trésorière
M <sup>me</sup> Danielle Sincennes	Membre élue	Secrétaire
M <sup>me</sup> Lyse Bertrand-Proulx	Membre élue	Membre
M. Richard Lacroix	Membre élu	Membre

#### **3. Bilan des principales activités :**

- Nous avons eu 10 rencontres du Comité de résidents en présentiel.
- Les deux présidents des Comités de résidents ont eu 3 rencontres avec le CU.
- Trois membres du Comité ont assisté à la rencontre de M. Major, DSAPA, qui a eu lieu à l'Hôpital de Hull, le 19 septembre 2022.
- Le 12 septembre 2022, M. Edward Ellis, vice-président de la Fondation de Santé des Collines, assiste à notre réunion pour nous informer sur les procédures à suivre pour obtenir de l'aide financière de la part de la Fondation. C'est la Fondation et non le CISSSO qui choisit les projets pour lesquels les fonds sont investis.

- Deux visites ont été faites par le Comité de Résidents à l'unité d'hébergement lors des repas pour évaluer la qualité de la nourriture.
- Le 7 novembre 2022, nous avons eu une rencontre avec Mme Kathleen McQuillan, chef de secteur des activités d'alimentation, secteur des Collines. Elle nous explique ce qui se passe avec la nourriture des résidents avant qu'elle ne soit placée dans leurs assiettes.
- Un membre de Comité a participé au Congrès du RPCU qui a eu lieu à Rivière-du-Loup le 12-13-14 octobre 2022.
- En décembre 2022, rencontre avec M Éric Gagnon, gestionnaire par intérim (seulement 1 mois).
- Plusieurs démarches ont été effectuées en lien avec un bris de la télévision dans la salle commune et la lenteur de l'Unité d'hébergement à régler le problème.
- Le 6 février 2023, rencontre avec une nouvelle gestionnaire par intérim, M<sup>me</sup> Diane Duchesne.
- Le 27 février 2023, deux membres du Comité ont rencontré le responsable de la visite d'Agrément Canada.
- Après une attente de plusieurs années, un classeur a finalement été désigné pour le Comité de résidents.
- Le 29 mars 2023, quatre membres du Comité ont pris part à un atelier organisé par le CU sur les douze droits des usagers.

#### **4. Tenue des rencontres**

- Participation aux réunions du Comité de résidents et autres réunions.
- Participation aux réunions du Comité des usagers à titre de représentante du Comité de résidents de l'unité d'hébergement de l'hôpital de Wakefield.
- Tenue de notre AGA en septembre, conjointement avec le CU des Collines et le CR du CHSLD des Collines.
- Participation à diverses rencontres organisées par le CUCI ou le CISSS de l'Outaouais.

#### **5. Projets prévus en 2023-2024**

- Maintenir l'explication des douze droits des résidents.
- Continuer les rencontres à l'hôpital de Wakefield avec les familles anglophones.

- Continuer le suivi en regard de l'alimentation en hébergement.
- Améliorer le milieu de vie des résidents en le rendant plus joyeux, agréable, tout en y ajoutant un peu de couleur et de vitalité.
- Explorer la possibilité d'inviter un conférencier sur le sujet du mandat d'inaptitude et le mandat de protection afin d'informer les familles sur ce sujet.
- Faire un suivi auprès des familles pour s'assurer qu'ils ont les formulaires nécessaires pour le choix des aliments et assaisonnements disponibles et qu'ils soient au courant des différents menus.

## **6. Conclusion**

Les membres du Comité de résidents continueront de remplir leur mandat. C'est-à-dire renseigner, promouvoir, évaluer et défendre les droits des résidents en améliorant la qualité de leurs conditions de vie et en s'assurant de leurs satisfaction quant aux services reçus.

## **7. Rapport financier**

L'annexe 1 fait état des dépenses encourues au cours de l'année 2022-2023.

## RAPPORT ANNUEL 2022-2023

DU

## COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DES COLLINES

9, chemin Passe-Partout, Ste-Cécile de Masham, Québec

[CRCHSLDdesCollines@ssss.gouv.qc.ca](mailto:CRCHSLDdesCollines@ssss.gouv.qc.ca)

## Comité de résidents du CHSLD des collines

### Rapport d'activités 2022-2023

#### Mot du président

Maintenant, dans mon troisième terme au poste de président du Comité, les efforts continuent, quant au recrutement de nouveaux membres, ainsi qu'à maintenir une collaboration avec la gestionnaire du CHSLD des collines. Le travail est exigeant, et malgré tout, les choses avancent. La reprise des activités au centre a donné un renouveau au milieu de vie des résidents et des employés. J'aimerais remercier notre présidente du CU, M<sup>me</sup> Charlène Engstrom, pour sa disponibilité et ses conseils.

#### *Marc-André Thivierge, président*

#### Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Bilan des actions concernant le service alimentaire.
- Suivi de la situation au CHSLD des Collines.
- Interventions et échanges avec la direction de l'hébergement concernant la gestion de la pandémie.
- Démarches de recrutement de nouveaux membres, info La Pêche.
- Créations de nouveaux dépliants en couleurs pour le CHSLD des Collines (remis une cinquantaine d'exemplaires à la gestionnaire).
- 

#### 1. Composition des membres

Nom	Provenance	Rôle
Marc-André Thivierge	Membre acclamé	Président

## **2. Bilan des activités**

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Participation aux rencontres de familles.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- Visite d'agrément Canada :
  - Planification – Objectif et plan changeant (CR accompagne l'équipe/non, seulement être sur place, au cas où des questions seraient nécessaires).
  - Organisation – Plage horaire et départ hâtif de l'équipe de visite.
  - Synthèse et suivi – Bon rapport en général. Mention lors du suivi, qu'il serait préférable d'avoir un horaire précis pour rencontrer les CR et ainsi de suite.
- Rencontres et suivis auprès de la direction de l'hébergement et de la gestionnaire responsable au CHSLD des Collines portant sur les préoccupations du Comité de résidents :
  - Supervision clinique
  - Activité repas
  - Milieu de vie
- Formation, webinaire et congrès RPCU (Rivière-du-Loup).

## **3. Tenue de rencontres, appels et courriels**

- Étant seul membre du Comité de résidents des collines, aucune rencontre du Comité de résidents n'a eu lieu.
- Rencontres du Comité de résidents et gestionnaire du CHSLD en janvier, mai (éclosion), ensuite octobre, décembre et février.
- Rencontre pour discuter et vérifier disponibilité d'un local/bureau pour le CU et CR à Masham, le 29 septembre.
- Rencontres avec le CU/CR.
- Rencontre avec le CISSSO, suivi des grands dossiers (CHSLD et covid).
- Rencontres des familles, en janvier, juin, septembre et décembre
- AGA du CU et CR, le 21 septembre.

## **4. Réalisations et projets prévus**

- Établissement d'un plan d'action pour les priorités d'action en 2022-2023, en cours.
- Continuer d'examiner quelles seraient les meilleures démarches pour le recrutement de nouveaux membres.
- Sondage auprès des familles, quant au CHSLD, repas, activités, etc.
- Suivre de près les annonces ministérielles, quant à l'hôpital de Wakefield, l'ajout de lits au CHSLD des collines.
- Envois de cartes de Noël aux familles.
- Envois de carte de sympathies, lors de décès de résidents(es).
- Chaise lit reçue.
- Peinture des chambres.

## **5. Conclusion**

Nous avons observé le retour des activités, le personnel et les résidents ont repris un coup de joie, la vie est de retour au CHSLD.

Nous aimerions que les communications soient plus efficaces et rapides, envers les familles, telles que les traductions de documents en anglais, les nouvelles directives et les soins de fins de vie, comme exemples.

Le Comité de résidents poursuivra le travail de collaboration avec M<sup>me</sup> Julie Asselin, au cours de la prochaine année pour le bien-être et l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents.

## **6. Rapport financier 2022-2023**

L'annexe 1 fait état des dépenses encourues au cours de l'année.

**CU – PAPINEAU**

**CR– Vallée de la Lièvre**

**CR – Hôpital Papineau**

**CR – Petite Nation**

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais**

**Québec** 

---

Rapport d'activités 2022-2023  
**COMITÉ DES USAGERS PAPINEAU**

---

## 1. IDENTIFICATION

Comité des usagers Papineau

610, avenue Buckingham, Gatineau, QC, J8L 2H5

819-986-9917 poste 222398

cu\_papineau@ssss.gouv.qc.ca

### Comités de résidents actifs

Comité de résidents CHSLD Vallée-de-la-Lièvre

111, rue Gérard Gauthier, Gatineau QC, J8L 1G3

819-986-4115, poste 225238

Comité de résidents Hôpital-Papineau

155, rue MacLaren Est, Gatineau, QC. J8L 2M4

819-986-4115, poste 224097

Comité de résidents CHSLD Petite-Nation

14, rue St-André, St-André-Avellin, QC. J0V 1W0

819-983-7346 poste 226408

## **2. MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Chers usagers, membres des CUCR et CUCI, membres du conseil d'administration et CISSSS de l'Outaouais

L'année 22-23 nous a été d'une nécessité absolue pour mettre sur pied notre équipe de travail puisque notre objectif premier était d'assurer et d'assumer correctement notre mission.

Pour ce faire, nous avons dû axer nos actions sur la visibilité du comité de sorte à attirer de nouveaux membres pour se constituer une équipe solide.

Donc, il nous a fallu se doter d'une structure, d'équipements informatiques et de logistique d'un mode de fonctionnement interne et de communications afin de pouvoir exercer notre mandat. Nous voulions une bonne structure!

En somme, il fallait se déposer et se doter de tous les outils de travail nécessaires pour aller là où le comité voulait se rendre. Nous avons un plan d'action et nous voulions l'honorer.

De surcroît, ce mandat avait aussi un autre objectif prioritaire, soit celui de rejoindre la population du territoire dans le but de leur faire connaître leurs droits.

Le rapport qui suit se veut un portrait des réalisations d'un comité qui a su se démarquer par sa participation active à plusieurs activités communautaires en plus des rencontres régulières du comité.

Ce fut une année chargée en développement de projets et en événements, mais combien importants pour la pérennité de notre comité.

## **3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Notre plan d'action met l'utilisateur au cœur de nos préoccupations et de nos actions. Celles-ci sont directement liées à nos rôles et fonctions.

1- Pour la connaissance des droits des usagers et leurs obligations-formations :

- Les formations de base proposées par le RPCU ont été suivies par l'ensemble des membres.
- Des ateliers formatifs ainsi que des conférences concernant le maintien à domicile, la maltraitance, le proche aidant se sont ajoutés tout au long de l'année.
- Une conférence par une personne ressource du CAAP a été offerte aux comités de résidents et comité des usagers.

2- Pour la défense des droits des usagers :

Volets visibilité, stratégie de promotion pour le recrutement et faire connaître les droits :

- La participation du comité à des événements sociaux, des rencontres auprès des élus, gestionnaires et des directeurs, ont permis aux membres du comité de faire valoir les droits des usagers.
- Des articles journalistiques faisant l'élaboration des droits des usagers dans le journal du territoire ont porté fruits.
- Pour la promotion du comité pour une meilleure visibilité, des articles promotionnels ainsi que notre participation à des événements nous ont été très profitables. Cette visibilité nous a permis de nous mettre en mode recrutement et cela a été positif.

#### 4. LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ

<i>Noms</i>	<i>Prénoms</i>	<i>Usager / Représentant</i>	<i>Rôle</i>
AUMAIS	Micheline	Représentante	Trésorière
BERNARD	Adéodat	Représentant	Membre régulier
CHABOT	Carole	Représentante	Présidente
CHABOT	Hélène	Représentante	Vice-présidente
DUBUC	Jean	Représentant	Membre régulier
HÉBERT	Gilles	Représentant	Membre régulier
MACNAMARA	Elizabeth	Représentante	Membre régulier
NADEAU	Chantal	Représentante	Membre régulier
OTHMER	Thérèse	Représentante	Membre régulier

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Présidente	Prénom : Carole	Nom : Chabot
	Téléphone : 819-986-9917, poste 222398	
	Courriel : <a href="mailto:carole.chabot.cucr@ssss.gouv.qc.ca">carole.chabot.cucr@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : 610, ave Buckingham, Gatineau J8L 2H5	
Responsable de l'établissement	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	Téléphone :	
	Courriel : <a href="mailto:Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca">Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : N/A	
Personne-ressource (SI APPLICABLE)	Prénom :	Nom :
	Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS

### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :**

- Présence du comité dans des activités comme, par exemple, au marché de Noël des groupes et organismes communautaires (clubs de marche, FADOQ, la maison des jeunes).
- Publications dans le journal local faisant la mention des droits des usagers à des dates spécifiques.
- Articles promotionnels faisant mention des droits des usagers ainsi que des adresses et coordonnées téléphoniques pour nous rejoindre.
- Formations des membres sur les droits et obligations des usagers.

### **2.(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :**

- Nous sommes disponibles et à l'écoute des insatisfactions des usagers et nous collaborons avec les gestionnaires pour solutionner rapidement et efficacement toutes demandes nécessitant notre intervention.
- Les messages téléphoniques sont pris régulièrement et un suivi est aussitôt fait.

### **2.(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :**

- À venir pour la prochaine année

### **3.Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :**

- Nous avons reçu une plainte concernant un service et à l'aide du CUCI nous avons traité cette plainte de sorte que la région puisse bénéficier des informations et des mises à jour par ce dit service.

**4. Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte :**

Le comité a fait le suivi de quatre insatisfactions.

- Une des plaintes a été soumise au CUCI.
- Deux autres ont été solutionnées à la base.
- Une dernière n'a pas eu de suivi puisque l'utilisateur n'a pas retourné nos appels.
- Un travail de sensibilisation a été fait auprès des membres des comités CU et CR quant aux droits à la confidentialité et à la vie privée des usagers.

**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 :**

- Présence du comité des usagers à diverses rencontres des comités de résidents dans l'objectif de leur apporter notre support et de présenter les ressources mises à leur disposition.
- Un tour de table est fait à chaque rencontre et les comités de résidents expriment leurs besoins et leurs bons coups.
- Nous avons invité les membres des CUCR à participer aux formations de base offertes par le RPCU et nous avons eu une bonne participation.
- Le comité des usagers a collaboré avec les comités de résidents afin de leur procurer des items promotionnels visant les 12 droits ainsi que leurs coordonnées téléphoniques afin de faire connaître les droits aux résidents.

- Un travail de collaboration au sein des 3 comités de résidents a permis la réalisation d'un projet territorial concernant la promotion des droits (calendrier).
- Une ouverture au niveau du budget pour allouer des sommes pour tous les projets spéciaux.

***6.Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux » :***

N/A pour l'instant

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Rencontres régulières du CU + AGA : 13

Rencontres avec les CR :15

Rencontres avec le CUCI : 13

Formations CUCR : 5 à plusieurs membres (total 13)

Présence à des activités communautaires : 11

Projets pilotes : 3

Rencontres internes administratives : 15

Conférences et congrès : 7

Rencontres avec partenaires : 4

Total : 94

## **8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

Nous avons collaboré avec le CUCI, la DQEPE, la Direction de la SAPA ainsi que les gestionnaires concernés dans le dépôt d'une plainte fait par un comité de résidents pour un résident.

## **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Maintenir notre présence aux divers congrès et journées de partage de connaissances entre partenaires;
- Faire appel à une firme spécialisée, ou toute autre façon, pour l'élaboration d'un sondage sur le degré de visibilité et des connaissances générales des droits de la population;
- Planifier un calendrier de rencontre avec les organismes communautaires pour rejoindre la population;
- Assurer un support aux comités de résidents pour l'accueil et la participation à des événements concernant l'arrivée de nouveaux résidents en CHSLD;
- Participer à la promotion et au recrutement des membres pour les différents comités de résidents;
- Solliciter l'expertise de la commissaire aux plaintes à venir nous aider à approfondir nos connaissances sur les droits des usagers.
- Poursuivre les formations en lien avec les droits des usagers.

## **10. CONCLUSION**

Le comité a vécu une année chargée dû à la reconstruction de sa structure et de sa logistique. De ce fait, cela a nécessité de fréquentes rencontres pour que le comité puisse bâtir ses assises. Cela a créé un cadre favorable au développement des compétences et des connaissances des membres en lien avec notre mission. Maintenant l'équipe est consolidée et nous devons assurer sa pérennité.

Malgré notre implication au sein de la population, le recrutement demeure un enjeu majeur. Pour que les comités CUCR puissent agir adéquatement et sans que les membres s'épuisent, il est essentiel de susciter l'intérêt pour combler les postes.

Développer des incitatifs afin de favoriser le recrutement, le maintien de l'intérêt et l'engagement des membres est à considérer.

Nous sommes fiers de nos réalisations et souhaitons aller de l'avant avec des équipes motivées et complètes.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

- Voir rapport financier ci-joint

## **12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE**

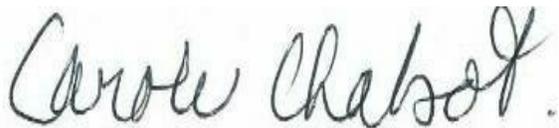
- N/A

## **13. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ**

- À venir pour la prochaine année

#### 14. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

➤ Participation aux réunions du CU	280 heures
➤ Participation aux réunions des CR	159 heures
➤ Participation à la formation	64 heures
➤ Participation à des congrès	132 heures
➤ Participation à des conférences	68.5 heures
➤ Participation aux réunions CUCI	115 heures
➤ Fonctions légales	46 heures
➤ Travail des comités et sous-comités	52 heures
➤ Rencontres avec partenaires	20 heures
➤ Travail administratif	330 heures
<b>Grand total=</b>	<b>1266.5 heures</b>



Présidente du comité des usagers Papineau

26 avril 2023

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais**

**Québec** 

---

Rapport d'activités 2022-2023

**COMITÉ DE RÉSIDENTS CENTRE D'HÉBERGEMENT  
VALLÉE-DE-LA-LIÈVRE**

---

## **IDENTIFICATION**

### **Comité de résidents du Centre d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre**

#### **Coordonnées :**

111, rue Gérard Gauthier

Gatineau (Qc.) J8L 3C9

819-986-4115 poste 225238

CR\_VL@ssss.gouv.qc.ca

### **1- MOT DU PRÉSIDENT**

Un remerciement sincère aux membres présents, aux gestionnaires locaux pour votre engagement, aux intervenants en soins, à tout le personnel du centre pour votre implication et excellent service auprès des résidents.

Les activités d'animation loisirs ont pu reprendre leurs cours réguliers et permettre meilleur animation auprès des résidents. Merci Judy et ton équipe de stagiaires qui ont participé à remettre en place des activités auprès des résidents. Avec l'aide de seulement quelques bénévoles, résultat de la pandémie qui en a fait fuir plusieurs. Peu nombreuses mais très disponibles et impliquées un gros merci.

Aux familles et proches votre présence est essentielle et très appréciée. On vous invite à communiquer avec nous, et de nous faire part de vos préoccupations qui nous permette d'adapter nos interventions.

Nous sommes à la recherche de nouveau membre pour faire parti du comité de résidents. N'hésitez pas à nous faire part de votre intérêt. Vous êtes nos yeux et nos oreilles pour le mieux être de tous.

## 2- PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les objectifs annuels fixés ont été réalisés dont voici le résumé:

-Recrutement d'une nouvelle résidente et une bénévole ont rejoint le comité, nous les remercions. Il nous manque toujours une personne.

-La promotion des droits des résidents fut notre priorité. Refonte des affiches sur les droits des résidents et distribution dans chacune des chambres. Des dépliants d'info sur les droits sont maintenant disponibles pour tous.

-Pour les nouveaux résidents des fiches leurs sont remises lors de leur arrivée ainsi qu'à leur famille au cours de la rencontre d'accueil à laquelle assiste la présidente ou sa remplaçante. Un tableau d'info est disponible à l'entrée principale contenant ces informations pour tous les visiteurs.

-Lors de la semaine des droits des résidents en novembre dernier un kiosque d'info a été installé à l'entrée principale. Une rencontre d'information sur la maltraitance avec une personne ressource a été tenue.

-La promotion du TV Tour site interne d'info a repris graduellement suite à la période de pandémie. De plus une nouvelle programmation révisée est en cours. Ce site permet la visualisation en boucle non seulement les droits mais les activités, les menus du jour ainsi que l'animation dans le centre. Diffusé dans chaque chambre et salle de séjour permet également au personnel de le consulter. Aussi disponible à distance par internet pour les familles et proches.

-La participation au comité des usagers sur la planification et présentation du nouveau CHAU en octobre lors de l'assemblée annuelle du comité des usagers.

-La mise à jour des règles de fonctionnement du comité qui fut acceptée au dernier comité de résidents. Permettant à chaque membre de renouveler leur engagement quand au respect des règles de confidentialité et déontologie du comité.

-La représentation des 3 comités de résidents de Papineau, Petite Nation et Vallée-de-la-Lièvre au comité régional CUCL est un engagement très intéressant et demandant mais essentiel pour notre sous-région.

### 3- COMPOSITION DES MEMBRES

Noms	Prénoms	Usager / Représentant	Rôle
Bertrand	Carole		Membre
Brazeau	Lucie		Présidente
Clément	Pierrette		Membre
Dubuc	Jean		Trésorier
Fecteau	Barbara		Famille-membre
Strasbourg	Gisèle		Résidente
Sweet	Helen		Résidente
Weatherton	Suzanne		Membre

### 4- COORDONNÉES DES MEMBRES

<b>Présidente</b>	Prénom : Lucie	Nom : <b>Brazeau</b>
	N. Téléphone : 819-986-3265	
	Courriel : lucie.brazeau.cucr@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 307, rue Sauvé, Gatineau, Qc. J8L1V5	
<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	N. Téléphone : N/A	
	Courriel : Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom :	Nom :
	N. Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

## 5- BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action : OUI X

### 1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Les outils promotionnels dépliant et 12 droits ont été refait et transmis à chaque résident et afficher dans toutes les chambres.

### 2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Lors de rencontres du comité le point parole aux résidents et représentants permet des échanges avec les membres et gestionnaire présent sur le vécu.

### 2 b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Par divers sondages de satisfaction effectués en cours d'année.

### 3) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Pour se faire diverses insatisfactions ont été traitées dont voici un aperçu :

Soins infirmiers : utilisation des lingettes pas toujours apprécié surtout lorsque froide et pas toujours utilisé pour la fonction désignée.

Approche en langue anglaise est difficile par moment en particulier en fin de vie

Entretien ménager : Ménage négligé des toilettes en particulier (odeur nauséabonde)

Des diffuseurs d'air sont souhaité dans la chambre de la personne sur demande

Les soins de bouche au quotidien particulièrement chez les personnes en déficit cognitifs.

L'insatisfaction sur les repas servis demeure la priorité des résidents :

Nourriture pas de goût et texture des aliments, dessert diabétique toujours les mêmes

Absence de fruits pour collation surtout saisonnier et très répétitive,

repas d'antan selon les saisons (qui est une habitude acquise chez les personnes âgées)

Les aliments mode sont souvent de l'inconnu et non apprécié.

## **6- TENUE DES RENCONTRES**

Le comité a tenu 8 rencontres. Deux membres du comité font aussi partie de l'équipe bénévole et sont très actives. Le nombre d'heures d'implication se traduit facilement par un équivalent temps complet de 1800 heures au cours de l'année, puisque certains membres font aussi du bénévolat ...

## **7- COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

## **8- RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Sondage et réévaluation de la satisfaction de l'alimentation des résidents.

Suivi sur salubrité des lieux et odeurs ...

Activités d'informations: la bienveillance VS la maltraitance , modifications de la loi du curateur publique, les services de soutien disponible pour les proches aidants ...

Travailler en collaboration avec les autres comités de résidents sur des sujets communs.

## **9- CONCLUSION**

Somme toute une année bien remplie et productive surtout beaucoup d'heures d'implication et de bénévolat...

### **Recommandations :**

L'informatisation de nos établissements du territoire demeure une priorité. Nous observons une grande disparité sur notre territoire en comparaison des centres plus urbain du CISSSO.

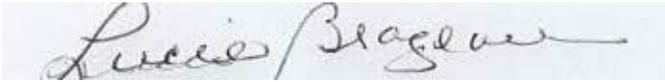
La satisfaction des résidents quant aux repas servis demeurent une priorité. Le manque de personnel soignant demeure une préoccupation constante qui influe directement sur la satisfaction des soins des résidents et par conséquent le respect de leur droit.

Identifier des moyens concrets de recrutement de bénévoles pour mieux répondre à l'animation auprès des résidents et compléter le travail du technicien aux activités surtout le soir

## **10- RAPPORT FINANCIER**

Voir rapport financier ci-joint

## **11- SIGNATURE**

A handwritten signature in black ink on a light blue background. The signature reads "Lucie Brazeau" in a cursive script.

**Lucie Brazeau**  
**Présidente Comité de résidents CHSLD-VL**  
**18 avril 2023**



# BILAN

**1<sup>ER</sup> AVRIL 2022  
AU  
31 MARS 2023**



## MESSAGE DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

Il nous fait plaisir de vous déposer le bilan financier pour le dernier exercice se terminant le 31 mars 2023.

Évidemment, il importe de reconnaître que cette dernière année a été marquée par des situations de COVID-19 ET INFLUENZA qui nous a obligés à suspendre notre implication.

Malgré tout, les membres se sont réunis à quelques reprises dans une salle au CLSC de la Petite-Nation et au CHSLD à la salle des loisirs.

Sur ce, nous désirons souligner les années d'implication au comité de résidents et nous remercions les personnes qui nous ont quittés.

Suzie Proulx  
Présidente

# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour l'année 2022-2023, à cause du Covid-19 et Influenza, nous n'avons pas eu de grandes réalisations.

Pour nos priorités, rien n'a été mis en place.

Ce fût une année très difficile sur tous les points.

# COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES ÉLUS

NOM	TITRE
Richard Parent Démissionné Janvier 2023	Président
Adéodat Bernard	Trésorier
Margo Charron Démissionnée Janvier 2023	Membre
Suzanne Séguin Démissionné	Membre
Réjeanne Corbeil	Résidente non membre
Suzie Proulx	Membre Présidente inté. Janvier 2023

# **COMPOSITION ET PORTRAIT** **DES INVITÉS(ES)**

<b>NOM</b>	<b>TITRE</b>
Claire Malette	Secrétaire
Rita Pitre	Chef d'unité de vie, CHSLD Petite-Nation
Jennifer Sabourin	Chef d'unité de vie, CHSLD Petite-Nation
Édouard Coulombe	Chef de service alimentaire
Natalie Bercier	Technicienne en loisirs

# BILAN DES ACTIVITÉS

Nous vous soulignons que les activités prévues pour l'année 2022-2023 ont été partiellement faites. Voici la liste de nos activités :

-  « Info-famille » / qui s'est tenue par zoom;
-  Rencontre famille / en présence et/ou par téléphone;
-  Création d'un calendrier 2022-2023 en partenariat (3 comités) / Réalisé;
-  Sondage auprès des résidents / annulé;
-  Le journal « Fleur des écrits » / aucune note n'a été ajoutée à ce journal par notre président.
-  Notre comité est toujours actif en vue de promouvoir, évaluer, défendre et accompagner les résidents selon l'article 209.0.1.

# TENUE DES RENCONTRES

-  16 mai, 20 septembre et 14 novembre 2022
-  10 janvier 2023, 20 février et 27 mars 2023
-  Une assemblée générale annuelle le 16 mai 2023

# PLAN D'ACTION 2023-2024

Pour 2023-2024,

1. Être présent dans l'établissement.
2. Être visible et reconnu par les résidents – tableaux d'affichage au nom du comité avec photos des membres.
3. Tenir minimalement une activité sur les droits des résidents.
4. Création d'un calendrier pour l'année 2023-2024 incluant les droits en partenariat (3 comités).
5. Élaborer une chronique dans le nouveau journal « Milieu de vie Petite-Nation » et « La Fleur des écrits » s'ils sont en fonction.
6. Tenir un registre des insatisfactions et autres commentaires.
7. Assurer le suivi des insatisfactions auprès du gestionnaire.
8. Promouvoir le milieu de vie en collaboration avec les autres comités internes ou externes.

9. Organiser une formation pour le comité de résidents.
10. Participer aux rencontres des familles planifiées par la gestion.
11. Assurer les travaux visant à l'élaboration et au déploiement d'un sondage mesurant une thématique.
12. Travailler à l'analyse des résultats et du plan d'action en collaboration avec les comités.
13. En regard de la maltraitance et de la santé mentale.

## CONCLUSION

- ✚ Dû à une année difficile, les réalisations n'ont pas toutes été effectuées.

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais**

**Québec** 

---

Comité de résidents CHSLD hôpital-Papineau

---

## **IDENTIFICATION**

Comité de résidents CHSLD hôpital-Papineau du CISSS de l'Outaouais.

### **Coordonnées :**

500 rue Bélanger

819-Numéro de téléphone du comité :

Courriel du comité :

**Indiquez le nom des comités de résidents actifs**

## **1- MOT DE LA PRÉSIDENTE**

### **Bonjour**

Au nom du comité, je suis heureuse de vous dire que cette année fut une année prolifique au niveau de notre visibilité.

En effet, nous ne comptons que 3 membres au sein de notre comité et nous sommes maintenant 5 membres actifs.

Vous constaterez par vous-même en faisant la lecture de ce rapport.

Merci

Louise Leblanc, présidente

## **2- PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

- Recrutement
- Projet territorial calendriers 2223
- Nouvelles brochures avec les droits des résidents français et anglais
- Journée avec les résidents et leurs familles pour parler des droits
- Formations de base avec le RPCU
- Assister au congrès annuel
- Kiosque pour parler des droits des usagers

### 3- COMPOSITION DES MEMBRES

Noms	Prénoms	Usager / Représentant	Rôle
Leblanc	Louise		Présidente
Mcnamara	Elisabeth		Trésorière
Mongeon	Colette		
Beaulne	Suzanne		
Bédard	Jocelaine	Résidente	

### 4- COORDONNÉES DES MEMBRES

<b>Président</b>	Prénom : Louise	Nom : Leblanc
	N. Téléphone : 819-986-4115 poste 224097	
	Courriel : louise.leblanc.cucr@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	N. Téléphone : N/A	
	Courriel : Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom :	Nom :
	N. Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

## 5- BILAN DES ACTIVITÉS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations par :  
Brochures et calendriers

2.(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers par :

2.(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par :

3.Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers par :

4.Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte par :

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 :

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux » :

## **6- TENUE DES RENCONTRES**

Nous avons tenu 5 rencontres dont 2 avec nos nouveaux membres. Le comité est encore en mode recrutement mais nous pouvons tout de même fonctionner.

## **7- COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

Aucune plainte

## **8- RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

- Planifier une rencontre avec un partenaire (CHVL) pour prendre exemple du fonctionnement de leur comité
- Une rencontre avec les nouveaux résidents aux trois mois.
- Calendrier territorial
- Recrutement
- Invité personne ressource pour nous entretenir sur les droits des usagers
- Faire un plan d'action

## **9- CONCLUSION**

Nous sommes heureux de pouvoir partir sur un bon pied. Nos formations et notre partenariat avec les gestionnaires nous permet de bien cibler nos objectifs. Nous espérons recruter d'autres membres pour un bon fonctionnement du comité mais cela n'est pas facile.

Il faudrait avoir des incitatifs pour faciliter le recrutement.

## **10- RAPPORT FINANCIER**

Voir rapport financier ci-joint

## **11- SIGNATURE**

**Signature du président / de la présidente :**

**Date :**

**CU – Vallée de la Gatineau**  
**CR – CHSLD Maniwaki**

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais*

Québec 

---

Rapport d'activités 2022-2023

**COMITÉ DES USAGERS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU**

---

## 1. IDENTIFICATION

**Comité des usagers de la Vallée-de-la-Gatineau** du CISSS de l'Outaouais

### Coordonnées :

208, rue Commerciale, bureau 202

Maniwaki (Québec) J9E 1P4

819 449-4690, poste 449760

[CU\\_VG@ssss.gouv.qc.ca](mailto:CU_VG@ssss.gouv.qc.ca)

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2022-2023 coïncide avec la fin de l'état d'urgence sanitaire au Québec le 1<sup>er</sup> juin 2022, mesures qui avaient débuté deux ans plus tôt, le 13 mars 2020. Ces mesures sanitaires exceptionnelles sans précédent au Québec, sont des conséquences de l'annonce du **directeur général de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) en conférence de presse le 11 mars 2020, indiquant que l'humanité fait face désormais à une pandémie de COVID-19, ainsi que par** le tout premier cas d'infection à Montréal.

Le coronavirus SRAS-CoV-2 du syndrome respiratoire aigu sévère responsable de la COVID-19, étant entrée comme un loup dans une bergerie, aura enclenché le début des mesures sanitaires au Québec le 27 février 2020. L'année financière 2022-2023 une année postpandémie durant laquelle la population du Québec, à l'instar de la population mondiale, a tenté de se réapproprier leur vie là où elle avait été laissée, il en est de même pour les organisations et le comité d'usagers.

Nous sortons stigmatisés de cette tragédie mondiale qui n'a pas d'égale dans l'histoire de l'humanité. Une pandémie qui a mis le réseau de la santé à mal, en infligeant une pression innommable sur son personnel, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre importante en son sein. Un ennemi invisible qui a pris particulièrement les aînées et les personnes les plus vulnérables, dont les citoyens immunodéprimés, en otage comme cible privilégiée dans ses pelotons d'exécution. Sur le terrain, nous sommes à même de constater d'importants dégâts collatéraux, notamment avec une augmentation importante de personnes aux prises avec des problématiques de santé mentale, particulièrement chez les jeunes. Il faudra d'ailleurs s'attarder à la prestation de services sur notre territoire pour ces citoyens.

Le comité des usagers n'a pas échappé à l'impact de cette pandémie et notre mission en a été affectée, nous éloignant considérablement des usagers et des résidents, alors isolés et confinés. Toutefois, nous avons tout de même été actifs à distance au niveau de la promotion et la défense des droits des usagers et des résidents, particulièrement en lien avec certaines insatisfactions formulées par des usagers du réseau de la santé impliquant leurs droits, dont le droit à l'information, le droit aux services et le droit

de recevoir les soins que requiert l'état de l'usager. Je tiens à remercier particulièrement Mme Sylvie Boulet de la direction qualité, évaluation, performance et éthique du Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais, qui, chaque fois, a déployé une énergie considérable et humaine avec ses collègues dans la résolution des insatisfactions soulevées, positionnant toujours l'usager au centre des réflexions.

Le comité des usagers a aussi été actif au niveau de la promotion des droits, notamment en effectuant une importante campagne de sensibilisation dans les médias locaux, dans de l'affichage et par la distribution de matériel promotionnel.

- De concert avec la participation exceptionnelle de Mme Anne Fortin, gestionnaire responsable du CHSLD et de l'unité transitoire de Maniwaki, nous avons réussi à faire renaître un comité de résidents au CHSLD Père Guinard, sous la responsabilité de Mme Ginette Morin. Ce comité a comme mission de renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations, de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents, d'évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus et de défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

En collaboration avec Mme Ginette Morin, du comité de résident du CHSLD Père Guinard, de la gestionnaire, Mme Anne Fortin, du directeur adjoint à l'hôpital de Maniwaki, M. Carl Lavoie, de la représentante de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique du Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais, Mme Sylvie Boulet et de Mme Malek Ennaifer et la participation de la firme de recherche de renommé SOM, nous avons effectué une enquête de satisfaction dans les deux CHSLD de la MRC Vallée-de-la-Gatineau et dans l'unité transitoire du Centre hospitalier de Maniwaki. Bien que le sondage dénote un excellent niveau de satisfaction et une appréciation notable envers le personnel et les soins reçus, nous avons pu identifier certains éléments perfectibles qui seront soumis au cours du mois de mai aux autorités du CISSSO.

- Le réseau local de la santé a subi, au cours de la dernière année financière, une transformation importante depuis la réforme du ministre Gaëtan Barrette promulguée le 6 février 2015 et implantée le 31 mars suivant. Une réforme qui avait évacué toute représentation citoyenne de ses murs au niveau local en abolissant les conseils d'administration et en créant un centre intégré. Des représentations effectuées par le conseil des maires de la MRC et la préfète auront redonné une gouvernance locale, entre autres par la nomination de : M. Benoit Valiquette, directeur du réseau local de services, Dr Yamatien Soulama, directeur des services professionnels, Mme Isabelle Labelle-Richard, Adjointe au directeur.

Pour appuyer ce recentrage vers la région, un comité territorial a été instauré, auquel je siège à titre de président du comité des usagers. Il s'agit d'un comité consultatif qui a comme mandat de favoriser le développement des services et des soins de proximités et de supporter le directeur du réseau local de service dans l'établissement des priorités. Les travaux du comité débutent et nous sommes à identifier les plus grandes priorités d'interventions au niveau de la prestation de services de proximité. D'emblée nous allons nous attaquer à la plus importante problématique ayant des impacts considérables sur la disponibilité des soins et sur le potentiel de développement : la pénurie de personnel qui touche à peu près tous les corps d'emploi.

Au cours de la prochaine année, le comité des usagers continuera à promouvoir et à défendre les droits des usagers et des résidents en collaboration avec les des deux CHSLD du territoire. Sans exclure aucune catégorie d'usagers du réseau de la santé et des services sociaux, nous entendons être particulièrement proactif au niveau du « droit aux services » auprès

- des aînés en hébergement en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- des aînés en ressources intermédiaires (RI);
- des aînés en ressources de type familial (RTF);
- des aînés en maintien à domicile;
- des citoyens aux prises avec des problématiques de santé mentale, particulièrement les jeunes.

Au niveau financier, le comité des usagers a débuté l'année avec un budget de 31 982\$ et se termine avec un montant résiduel de 5 707 \$. Contrairement aux règles régissant les surplus des comités des usagers et à l'instar des deux dernières années, en raison de la situation pandémique, celui-ci sera reporté à l'année financière 2023-2024 et ajouté au budget courant qui sera alloué.

Nous avons un grand rendez-vous au cours de l'année 2023-2024 nous conduisant à l'adoption éventuelle du projet de loi 15 du ministre de la Santé, M. Christian Dubé, réformant le système de santé. Cette réforme touchera tous les niveaux de l'organisation, le comité des usagers devrait être épargné, mais un comité d'utilisateur national serait implanté. Sur cette déclaration du ministre, nous demeurons confiants que l'utilisateur sera au cœur de la réforme :

*« Ce projet de loi propose de renouveler l'encadrement du système de santé et de services sociaux. Il a pour objet de mettre en place un système efficace, notamment en facilitant l'accès des personnes à des services de santé et à des services sociaux sécuritaires et de qualité, en renforçant la coordination des différentes composantes du système et en rapprochant des communautés les décisions liées à l'organisation et à la prestation des services. »<sup>1</sup>*

Les membres du comité des usagers sont certains que, de concert avec nos partenaires du CISSSO, nous serons toujours centrés sur les droits des usagers à la recherche de ce qui est perfectible et d'agir en conséquence.

Charles Sirois  
Président  
Comité des usagers  
Vallée-de-la-Gatineau

<sup>1</sup> *Projet de loi no 15, loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace, présenté par M. Christian Dubé ministre de la Santé, Éditeur officiel du Québec*

Charles Sirois  
Président

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Tout d'abord, nous avons octroyé le mandat d'effectuer le sondage à la firme SOM. Avec la participation de la firme de recherches, de collecte, d'analyse de visualisation des données, le comité des usagers a tenu un sondage de satisfaction dans les deux CHSLD de la MRC Vallée-de-la-Gatineau et dans l'unité transitoire du Centre hospitalier en attente de relocalisation. Bien que le sondage dénote un bon niveau de satisfaction, nous avons pu identifier des éléments perfectibles. Il faut noter que nous avons eu une collaboration exceptionnelle de la part de la direction des deux CHSLD et des divers intervenants concernés du CISSSO.

Pour répondre à l'objectif de santé et bien-être de la population de la Vallée-de-la-Gatineau, plusieurs de nos actions ont été motivées par le problème de manque d'effectifs en région.

En effet, nous avons appris que le manque de personnel réduit le nombre de personnes pouvant avoir recours au service de prélèvement à 30 par jour. À la suite à notre intervention, un système de coupon a été mis en place afin que les personnes n'ayant pu recevoir le service la journée même, soient prioritaires le lendemain.

Nous avons aussi été interpellés sur les problèmes que rencontrent les usagers aux prises avec des problèmes de santé mentale ainsi que leur famille.

Un comité de résidents a été mis en place au CHSLD Père Guinard. Le comité a tenu trois réunions pendant l'année écoulée. Les rencontres du comité ont permis de voir à l'installation d'un chauffe serviette au 2<sup>e</sup> étage du CHSLD. Suite à cette demande, les membres ont eu confirmation que la commande était faite. Cet équipement aidera grandement au bien être des résidents, plus particulièrement lors de prise de sang.

Le comité a également travaillé à la mise à jour de l'information concernant leur rôle ainsi que les droits des usagers. Tant au niveau de l'affichage à l'intérieur du centre que dans la documentation remise aux familles.

Des démarches sont en cours pour la formation d'un comité de résidents au CHSLD de Gracefield depuis janvier dernier. Nous avons bon espoir que le comité soit en place prochainement.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Noms	Prénoms	Usager / Représentant	Rôle
Sirois	Charles	Usager	Président
Patry	Cécile	Usager	Vice-présidente
Vézina-Lafleur	Micheline	Usager	Trésorière
Carle	Georges	Usager	Secrétaire
Morin	Ginette	Usager	Représentante du CHSLD Père Guinard
Nadon	Pauline	Usager	Personne-ressource

Les membres proviennent de diverses municipalités sur le territoire, Grand-Remous, Gracefield, Maniwaki, Egan-Sud, Bois-Franc et Sainte-Thérèse-de-la-Gatineau.

Les membres ont un bagage important d'implications à divers niveaux dans la Vallée-de-la-Gatineau.

#### 5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Nous avons renouvelé notre adhésion du CU Vallée-de-la-Gatineau au RPCU.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir Isabelle Labelle-Richard, Adjointe au directeur, RLS Vallée-de-la-Gatineau, Responsable des dossiers autochtones de la Direction du réseau local de services Vallée-de-la-Gatineau et Benoît Valiquette, Directeur, Réseau local de services, Vallée-de-la-Gatineau qui nous ont expliqué leur rôle dans la région et assuré de leur appui dans nos démarches.

Nous avons également rencontré Caroline Ferreira, coordonnatrice du Comité des usagers du centre intégré qui nous a expliqué son rôle. Elle a profité de l'occasion pour nous informer sur les obligations dont les comités doivent s'acquitter pour se conformer à la loi sur les services de santé et les services sociaux.

Trois membres du comité ont représenté notre région au CUCI au cours de l'année écoulée : Charles Sirois et Cécile Patry, pour le comité des usagers et Ginette Morin, représentante des résidents des CHSLD.

Les membres du comité ont reçu un badge d'identification avec photo à l'effigie du CISSSO, dans le but de faciliter les représentants auprès des diverses instances.

Le comité a également voté un budget annuel de 1000 \$ pour permettre à ses membres de participer à diverses formations organisées entre autres par le Regroupement provincial des comités d'usagers.

Les membres également adoptés divers moyens de communication pour faire connaître à la population les droits des usagers et le rôle du comité. Des publicités à la radio CHGA et des publications dans le journal local pendant la semaine du droits des usagers en novembre.

Les membres ont également adopté un budget afin de faire imprimer du matériel promotionnel qui sera distribué lors de la journée d'activités du MADA qui aura lieu à Aumond et octobre prochain.

## **6. TENUE DES RENCONTRES**

Le comité a tenu huit réunions régulières et une assemblée générale en mai.

Le plan d'action 2023-2024 sera présenté à la réunion de mai prochain, afin de déterminer sur quels champs d'action iront nos priorités pour l'année à venir.

## **7. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS**

Plus que jamais, nous avons été à l'écoute des besoins exprimés par notre communauté et nous nous sommes assurés d'apprendre à connaître les acteurs du réseau de la santé dans notre région. Nous avons porté une attention particulière à la confidentialité des interventions que nous avons eues.

**Le 25 avril 2023**

**Charles Sirois**

**Président**

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais*

Québec 

---

Rapport d'activités 2022-2023

**COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CHSLD Maniwaki**

---

## 1. IDENTIFICATION

### Comité des résidents du CHSLD Maniwaki

#### Coordonnées :

177, rue des Oblats  
Maniwaki (Québec) J9E 1G5  
819 449-4900, poste 45220  
[CR\\_Maniwaki@ssss.gouv.qc.ca](mailto:CR_Maniwaki@ssss.gouv.qc.ca)

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le comité est jeune. Nous avons eu seulement trois rencontres. Nous souhaitons continuer à travailler en harmonie pour le bien-être de nos aînés.

## 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité des résidents a été mis en place, au CHSLD Maniwaki, le 19 décembre 2022. Les rencontres du comité ont permis de faire une demande pour un chauffe-serviette pour le 2<sup>e</sup> étage du CHSLD. Cette demande avait pour objectif premier, le confort et le bien être des résidents.

## 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Noms	Prénoms	Usager / Représentant	Rôle
Morin	Ginette	Représentant/Usager	Présidente
Martel	France	Représentant/Usager	Vice-présidente
Monette	Lucie	Représentant/Usager	Secrétaire-trésorière
Lemieux	Marie-Claude	Usagère/résidente	

Le comité est composé d'une résidente et de trois proches aidants.

## 5. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

Les membres du comité ont reçu un badge d'identification avec photo, à l'effigie du CISSSO, dans le but de faciliter les représentations auprès des diverses instances.

Le comité a également reçu de l'information, de la personne-ressource, quant au budget de 1000.00 \$, disponible pour l'année financière qui vient de se terminer. Ils ont également reçu le document : Dépenses admissibles et non admissibles.

## 6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 3 réunions pendant l'année écoulée.

## 7. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Nous avons fait des approches avec d'autres personnes qui sont intéressées à faire partie du comité. C'est un bon signe pour l'avenir du Comité.

Merci à l'équipe et notre personne ressource.

Le 16 mai 2023

  
Ginette Morin

Présidente

**CU – CRDO**

---

Rapport d'activités 2022-2023

**Comité des usagers, CRD de l'Outaouais**

---

**1- Identification**

Comité des usagers, Centre de réadaptation en dépendance du CISSS de l'Outaouais

**Coordonnées :**

25, rue St-François, Gatineau (Québec) J9A 1B1 :

(819) 776-5584 Poste 322309 :

CU\_CRDO@ssss.gouv.qc.ca :

## **2. Introduction :**

### **(Extraits du cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents)**

Les Comité des usagers font partie intégrante du réseau de la santé et des services sociaux. Le partenariat avec les différentes directions de l'établissement, particulièrement la direction générale, doit être privilégié pour développer une réelle synergie qui contribuera au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement.

Les Comités ont un rôle déterminant à jouer dans le système de santé et de services sociaux. La LSSSS a notamment pour objectif d'assurer la participation des ressources humaines, y compris les Comités, au choix des orientations de l'établissement duquel ils relèvent et à la détermination de leurs priorités. Ils agissent en complémentarité avec d'autres instances, à titre de gardiens des droits et des intérêts des usagers. Les Comités veillent à ce que la dignité ainsi que les droits des usagers soient respectés. Ils doivent également promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents. À cet égard, ils doivent être vigilants et à l'écoute des besoins des usagers, établir une bonne communication, une relation d'ouverture avec l'établissement et, enfin, travailler en partenariat avec celui-ci.

Le partenariat avec les différentes directions de l'établissement, particulièrement la direction générale, doit être privilégié pour développer une réelle synergie qui contribuera au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement.

Le mandat des Comités Le mandat des Comités est circonscrit par la LSSSS et la LMRSSS<sup>12</sup>. Les CU et les CR doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits et de leurs libertés. Ils sont l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité de leurs conditions de vie et l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus constituent les assises des actions des Comités. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les usagers les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers.

### **3. Mot du Président :**

Mot de Monsieur Lucien Brouillette, président du Comité des usagers, CRDO:

Je suis fier des réalisations de nos 3 membres actifs, m'incluant, ainsi que 2 autres membres ayant quittés le Comité en 2022-2023, qui ont été présents auprès des résidents et des usagers du CRDO. Les membres de notre comité ont recueilli les préoccupations des résidents et les ont transmis à la direction pour leur offrir un meilleur environnement et une meilleure qualité de vie au centre.

Les résidents du CRDO ont été informés de leurs droits en tant qu'usagers. Tous les membres ont assisté assidûment aux réunions de notre comité.

Le président du CRDO, aussi membre du CUCI collabore un projet du CUCI « Comité d'échange et de consultation ». Le président du CRDO apporte à ce comité une meilleure connaissance et réalité de la dépendance.

Notre CU a finalement obtenu, après plusieurs années de demandes auprès de la direction du CRDO, une carte d'accès à l'édifice du CRDO en tout temps.

Notre CU requiert un budget augmenté. Le financement du CU CRDO demeure au même montant depuis environ 20 ans. Le coût de la vie a depuis augmenté de façon significative. Notre territoire à couvrir comprend de longues distances (Pontiac, Maniwaki, St-André-Avellin, Buckingham). Notre budget est insuffisant pour parcourir tous les lieux (frais de déplacements, restaurants et articles de promotions). Le Cadre de référence au sujet du financement indique « Entre le 15 000\$ et 20 000 \$ selon la superficie de la région, la surface habitable et les distances à parcourir ». Notre CU est sous-financé, ce qui limite notre fonctionnement.

Les membres du CU CRDO ont participé au Congrès 2022 du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en octobre. Les dirigeants du RPCU ont mentionnés qu'il n'y aura plus de relève dans le bénévolat. Une déclaration sur un fond de vérité qui ne fait pas l'unanimité auprès des membres du RPCU.

#### **4. Priorités et réalisations de l'année écoulée :**

##### **Promotion du C.U. et présence dans les points de services :**

Nos membres ont été présents dans la majorité des points de services et sont représentants de différents Groupes de soutien. Un total de 3 groupes au Secteur Hull, un groupe au Secteur Buckingham, un groupe au Secteur Maniwaki (en suspend) et un Groupe de soutien au Secteur Chelsea.

##### **Regrouper tous les CU en dépendance :**

Notre comité a continué un projet d'établir un Comité des usagers, CRD provincial autonome, un partenariat regroupant tous les Comité des usagers des Centre de réadaptation en dépendance du Québec. Des rencontres virtuelles avec l'application Zoom pourraient avoir lieu et seraient bénéfiques pour tous les C.U., CRD. Ainsi, se regrouper ensemble pour présenter un projet au prochain Congrès RPCU.

Notre CU a aussi continué de travailler sur un cartable de références des Comités des usagers. Ce cartable réunira les différentes associations et ressources de support pour les usagers.

##### **Recrutement :**

Dino Rosa a démontré son intérêt et a rejoint le CU, CRDO en temps que conseiller et secrétaire (Sept.-fév. 2022-2023). Dino a représenté le Secteur Hull au sein de notre CU.

Dino Rosa, anciennement Représentant de Hull, n'est plus membre depuis du CU mars 2023.

Marc St-Amour, Vice-président, n'est plus membre du CU depuis août 2022.

Geneviève Bériault a démissionnée de son poste de Conseillère du CU en février 2023.

5. Composition des membres 2022-2023 :

<b>Noms</b>	<b>Prénoms</b>	<b>Usager / Représentant</b>	<b>Rôle</b>
<b>Brouillette</b>	<b>Lucien</b>	<b>Secteur Buckingham</b>	<b>Président</b>
<b>Gratton</b>	<b>Gaétan</b>	<b>Secteur Buckingham</b>	<b>Vice-Président (Sept. 2022-) Secrétaire par intérim (Avril-août 2022; mars 2023-)</b>
<b>Bériault</b>	<b>Geneviève</b>	<b>Secteur Gatineau</b>	<b>Trésorière</b>
<b>Rosa</b>	<b>Dino</b>	<b>Secteur Hull</b>	<b>Secrétaire (Cessation : Février 2023)</b>
<b>St-Amour</b>	<b>Marc</b>	<b>Secteur Buckingham</b>	<b>Vice-président (Cessation : Août 2022)</b>

6. Coordonnées des membres (En date du 31 mars 2023) :

Fonction :	Prénom et nom :	
<b>Président</b>	Lucien Brouillette lucien.brouillette.cucr@ssss.gouv.qc.ca (819) 661-1850	
<b>Responsable de l'établissement</b>	Sylvie Boulet Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Personne-ressource</b> (si applicable)		
<b>Vice-Président</b>	Gaétan Gratton (819) 790-3506 gaetan.gratton.cucr@ssss.gouv.qc.c	
<b>Secrétaire par intérim.</b>	Gaétan Gratton (819) 790-3506 gaetan.gratton.cucr@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Trésorière</b>	Geneviève Bériault (819) 328-1575 genberiault@hotmail.com	

## **7. Bilan des activités**

### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations:**

Le CU, CRDO rencontre les résidents adultes et les usagers du Centre de jour du CRDO une fois par mois. Nous les informons de leurs droits en tant qu'usagers.

### **2.(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers:**

Nous recueillons leurs préoccupations durant leur séjour ou leurs activités au centre et s'assurons qu'un suivi est fait avec la direction. Un nouveau tableau de suivi a été créé pour s'assurer que les préoccupations sont finalisées.

### **2.(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus:**

Nous sommes présentement en train d'établir un formulaire de satisfaction qui devra être rempli par les usagers.

### **3.Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers:**

Un rapport détaillé des rencontres des résidents est envoyé à la direction pour un suivi.

### **4. Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte:**

Une démarche ou plainte a eu lieu en février. Les membres du CU ont rencontré la personne en question. Après avoir discuté du sujet de la plainte, aucun suivi fût nécessaire.

### **5. Assurer, le cas échéant le bon fonctionnement de chacun des Groupes de soutien; et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :**

Présentement, nous avons 7 Groupes de soutien actifs soient : 3 au Secteur Hull, 2 au Secteur Gatineau, 1 au Secteur Buckingham et 1 à Chelsea. Notre comité est en pourparlers pour rétablir en 2023-2024 le Groupe de soutien de Maniwaki et établir des Groupes de soutien à St-André-Avellin et à Shawville. Maniwaki éprouve des problèmes avec ses bénévoles, manque de formation et de personnel.

### **6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux » :**

N/D

## **8. Tenue des rencontres**

Les rencontres des membres du CU, CRDO ont lieu une fois par mois, sauf en juillet.

Notre Comité a tenu ses réunions régulières à 10 reprises, une réunion additionnelle pour notre AGA le 10 septembre 2022; ainsi que 4 réunions spéciales. Nous avons aussi rencontré la direction à plusieurs reprises.

## **9. Collaboration avec les autres acteurs au régime d'examen des plaintes**

Aucune.

## **10. Réalisations et projets prévus pour l'année 2023-2024**

- A. Promotion du CU et présence dans les points de service.
- B. Articles de promotions.
- C. Cartable de ressources.
- D. Regrouper tous les CU en dépendance.  
Rencontrer les autres groupes en dépendances au congrès.
- E. Semaine nationale de la sensibilisation de la dépendance.
- F. Semaine des droits des usagers.
- G. Assemblée générale annuelle 2022-2023 aura lieu en juin 2023.
- H. Recrutement.
- I. Création de membres moniteurs de Groupes de soutien au sein du CU.
- J. Création d'un compte média commun CRDO.
- K. Suivis du Groupe de soutien Maniwaki.
- L. Formations en lien avec la dépendance.
- M. Rencontre du CU avec l'infirmière de liaison entre l'hôpital et le CRDO.  
Faire un suivi avec la Direction.

### **Autres :**

Création de Groupes de soutien dans plusieurs secteurs du CRDO.

### **Continuation :**

Il est de plus en plus évident de constater que la plupart des organisations utilisent les médias sociaux. Les plateformes sociales sont de plus en plus utilisées. C'est la raison pour laquelle, le Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de l'Outaouais, qui dessert Gatineau et les régions de l'Outaouais; ait le droit de développer son propre réseau social à l'intérieur des modalités et exigences du CISSS de l'Outaouais.

## 11. Conclusion et signature

### ANNEXE « A »

#### 11- Conclusion :

Sur proposition dûment appuyée, le vendredi 31 mars 2023, à l'unanimité des membres du Comité des usagers, CRDO du CISSSO; il est résolu que le rapport financier 2022-2023 et le rapport d'activités 2022-2023 sont acceptés et entérinés par notre président.

En conclusion, je tiens à remercier les membres dévoués de notre comité et du CUCI qui ont travaillé avec moi. Aussi un remerciement spécial à la Direction, aux éducateurs, intervenants et infirmières du CRDO.

#### 12 Rapport financier :

Voir rapport financier ci-joint

#### 13 Signature :



Signature du président du Comité des usagers, CRDO du CISSSO :

Date : 31 mars 2023

# **CU – DI-TSA**

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais**

**Québec** 

---

Rapport d'activités 2022-2023  
**COMITÉ DES USAGERS DI-TSA**

---

## **IDENTIFICATION**

**COMITÉ DES USAGERS DI-TSA** du CISSS de l'Outaouais.

**Coordonnées :**

Adresse postale du comité : 124 rue Lois, Gatineau, Québec, J8Y 3R7

Numéro de téléphone du comité : 819-770-6528, poste 339101

Courriel du comité : [cu\\_di-tsa@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cu_di-tsa@ssss.gouv.qc.ca)

**Indiquez le nom des comités de résidents actifs**

## **1- MOT DU PRÉSIDENT**

L'année 2022-2023 a été une année d'adaptation et d'échanges. En tant que nouvelle présidente, j'ai amorcé mon rôle avec grande motivation.

Je tiens à remercier Crystal Couture, nouvellement secrétaire, ainsi que Anne Dambremont, vice-présidente et Nadine Lamoureux, trésorière, et les membres du comité DI-TSA qui ont bien voulu relever le défi de faire valoir les droits des usagers et de faire connaître notre comité.

Je désire aussi remercier mesdames Pierrette Bastien, Jacqueline Leduc et Hélène Béland pour leur dévouement et leur travail depuis plusieurs années au sein de l'exécutif bien qu'elles demeurent toujours actives comme membres.

C'est avec enthousiasme que j'ai l'intention de poursuivre le mandat du comité et de faire valoir les droits de nos usagers et continuer à promouvoir le comité DI-TSA.

## **2- PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE**

Pour cette année, les priorités sont restées les mêmes, de défendre les droits des usagers en leur offrant de l'information, des conseils et de l'accompagnement. Les réalisations ont nécessité beaucoup d'adaptation et d'intégration de la part des nouveaux membres.

- Questionnement aux responsables de la DDR sur la communication ainsi que les services de dentisterie.
- Remise d'accessoires promotionnels à la DDR pour remettre à la clientèle.
- Participation aux rencontres sur la politique de lutte contre la maltraitance
- Participation Agrément Canada
- Révision des documents à l'intention du personnel et des nouveaux usagers

### 3- COMPOSITION DES MEMBRES

Noms	Prénoms	Usager / Représentant	Rôle
Bastien	Pierrette	Représentante	Membre régulier
Béland	Hélène	Représentante	Membre régulier
Couture	Crystel	Représentante	Secrétaire
Couture	Marie	Représentante	Présidente
Dambremont	Anne	Représentante	Vice-Présidente
Gratton	Danielle	Représentante	Membre régulier
Hnatiuk-Hétu	Lorraine	Représentante	Membre régulier
Lacroix	Raymonde	Représentante	Membre régulier
Lamirande	Denise	Représentante	Membre régulier
Lamoureux	Nadine	Représentante	Trésorière
Leduc	Jacqueline	Représentante	Membre régulier
Michel	Marcotte	Représentante	Membre régulier

### 4- COORDONNÉES DES MEMBRES

<b>Président</b>	Prénom : Marie	Nom : Couture
	N. Téléphone : 819-664-0192	
	Courriel : marie.couture.cucr@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 60 Fréchette, Gatineau, Qc, J8Y 5R3	
<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	N.Téléphone : N/A	
	Courriel : Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource (SI APPLICABLE)</b>	Prénom :	Nom :
	N.Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

## 5- BILAN DES ACTIVITÉS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations par :
  - Articles promotionnels
  - Assemblée générale annuelle
  - Conversations téléphoniques
  - Courriels, rencontres et accompagnements
  
- 2.(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers par :
  - Rencontres, courriels et conversations téléphoniques avec la DDR.
  
- 2.(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par :  
NA
  
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers par :
  - Rencontres, conversations téléphoniques, courriels et accompagnements aux plaintes auprès de la DDR.
  
4. Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte par :
  - Information et accompagnements lors de situations difficiles.
  
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 :  
NA
  
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux » :  
NA

## 6- TENUE DES RENCONTRES

L'année 2022-2023, le comité des usagers DI-TSA a tenu huit rencontres régulières et son assemblée générale annuelle en présentiel en juin 2022.

## 7- COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS AU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

NA

## 8- RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Collaboration avec la DDR
- Informer tous les usagers de leurs droits
- Calendrier sur les droits des usagers 2024
- Représenter le CU au CUCI et autres projets
- Plan d'action (PAPH) à l'égard des personnes handicapées
- Promouvoir le comité DI-TSA en participant à des activités

## 9- CONCLUSION

Compte tenu du renouvellement des membres de l'exécutif, nous avons continué à défendre les droits des usagers. En collaboration avec la DDR, nous avons remis des articles promotionnels du comité DI-TSA qui seront distribués aux usagers.

Nos trois enjeux pour 2022-2023

- Communication : Nous n'avons aucune façon de partager ou de communiquer directement avec nos usagers.
- Dentisterie : Nous sommes très inquiets des services de dentisteries offerts à notre clientèle en DI-TSA.
- Hébergement : Pour notre clientèle, il est inadéquat, car souvent pas adapté à leurs besoins.
- L'information et la défense des droits des usagers demeurent une priorité pour le comité des usagers DI-TSA.

## 10- RAPPORT FINANCIER

Voir rapport financier ci-joint

## 11- SIGNATURE

Signature du président / de la présidente :

Date : 24 avril 2023



# **CU – Déficience physique**

Rapport d'activités 2022-2023  
Comité des Usagers  
en Déficience Physique - Outaouais

---

## **t1- Identification**

### **Comité des Usagers en Déficience Physique - Outaouais**

#### **Coordonnées :**

Adresse postale du comité : 135, boulevard Saint-Raymond, Gatineau, Québec,  
J8Y 6X7

Numéro de téléphone du comité : 819-777-6269, poste 334077

Courriel du comité : [cu\\_deficiencephysique@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cu_deficiencephysique@ssss.gouv.qc.ca)

## **2- Mot de la présidence**

Le début de l'année 2022-2023 fut encore marqué par l'incertitude liée à la pandémie. Nous avons finalement effectué un retour en présentiel. Le Comité a pu, entre autres, retourner sur le terrain via la présence de sa personne ressource à raison de 2 après-midis par semaine, afin de rencontrer les usagers à l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI).

En plus d'assumer notre mandat, quelques dossiers majeurs ont été priorisés.

Pour donner suite au départ de notre adjointe administrative, nous avons dû faire des démarches afin de combler le poste vacant.

L'idée a germé de se rapprocher du Programme de la Direction de la Déficience et de la Réadaptation. Après plusieurs consultations, des démarches ont été effectuées afin de mettre à jour le nom du Comité des Usagers. Dorénavant le Comité des Usagers de La RessourSe porte le nom de Comité des Usagers en Déficience Physique – Outaouais. Cela nous a également amenés à revoir notre dépliant.

Le recrutement de nouveaux membres au sein du Comité est aussi une de nos priorités. Des visites dans des résidences intermédiaires ont permis à des résidents (usagers) de montrer leur intérêt pour se joindre à nous.

Malheureusement, M. Joël Bellehumeur, notre personne ressource impliquée sur le projet pilote, nous a quittés subitement le 1<sup>er</sup> mars dernier, à la suite d'une courte maladie. Nous tenons à exprimer toutes nos condoléances à la famille et aux amis de Joël.

L'année à venir sera tournée vers la surveillance du nouveau projet de Loi du ministre Dubé.

D'autres efforts seront déployés pour le recrutement de nouveaux membres.

Nous continuerons de nous impliquer dans les différents comités qui solliciteront notre présence pour représenter les usagers en déficience physique.

En terminant, je réitère mes remerciements à la direction et aux employés de la Direction de la Déficience et de la Réadaptation pour avoir su maintenir le cap en ces temps de grande turbulence.

Bonne lecture !

### **3- Priorités et réalisations de l'année écoulée**

Les restrictions en regard de la pandémie étaient toujours présentes en début d'année. Il n'a donc pas été facile de mieux faire connaître le rôle et mandat du Comité auprès des usagers tant à l'interne qu'à l'externe ainsi que dans tous les points de services.

Tout de même, nous avons pu reprendre le projet pilote.

Le Comité a obtenu son adresse courriel officielle :  
cu\_deficiencephysique@ssss.gouv.qc.ca.

Un de nos membres a participé au sous-comité gestion des risques.

Trois de nos membres ont participé au Congrès RCPU à Rivière-du-Loup du 12 au 14 octobre 2022. Lors de ce Congrès, le Président du Comité, M. Claude Ménard, s'est vu décerné un prix hommage et reconnaissance pour toute son implication au RCPU de 2004 à 2020.

Les démarches ont été enclenchées afin d'établir un protocole d'entente concernant l'offre de service du Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes de l'Outaouais (CAAP).

Le Comité a changé de nom et s'appelle désormais Comité des Usagers en Déficience Physique – Outaouais.

Des démarches ont été entreprises pour la refonte du dépliant du Comité des Usagers.

Le plan d'action pour les personnes handicapées nous a été présenté par Mme Mélanie Anctil, agente de planification au CISSS de l'Outaouais (*Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais*).

Une rencontre a eu lieu avec Agrément Canada.

#### 4- Composition et portrait des membres

Noms	Prénoms	Usager / Représentant	Rôle
Ménard	Claude	Bénévole	Président
Beaudoin	Monique	Usagère-bénévole	Secrétaire Déléguée au CUCI
Lemieux	Richard	Usager-bénévole	Trésorier
Hatterer	Véronique		Adjointe adm.
Bellehumeur	Joël		Personne ressource Jusqu'au 1 <sup>er</sup> mars 2023

#### 5- Coordonnées des membres

<b>Président</b>	Prénom : Claude	Nom : Ménard
	Téléphone : 613 745-5498	
	Courriel : cmjellinek@hotmail.com	
	Adresse postale : 135 Saint-Raymond, Gatineau	
<b>Responsable de l'établissement</b>	Prénom : Sylvie	Nom : Boulet
	Téléphone : N/A	
	Courriel : Sylvie.Boulet@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : N/A	
<b>Personne-ressource</b> (Adjointe administrative)	Prénom : Véronique	Nom : Hatterer
	Téléphone : 819-893-3699	
	Courriel : verohat@hotmail.fr	
	Adresse postale : 288 rue de Saint-Émilion, Gatineau, J8R 2R6	

## **6- Bilan des activités**

### **1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :**

Vue la situation pandémique la majorité des activités ont été mises sur pause en début d'année.

- \* Retour du projet pilote à l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI)
- \* Rencontre des usagers en DP à la RI La Gappe, le 23/02/2023
- \* Rencontre des usagers en DP au Manoir Gatineau, le 23/03/2023
- \* AGA (*Assemblée Générale Annuelle*) du comité le 1er juin 2022.

### **2.(a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :**

- \* Rencontre avec Mme Josée Beurivage, Directrice de la Direction de la Déficience et de la Réadaptation (*DDR*)
- \* Rencontre avec M. Bernard Cantin, Coordonnateur en Réadaptation en Déficience physique adulte et socioprofessionnelle, Direction de la Déficience et de la Réadaptation
- \* Rencontre avec Mme Nathalie Leblanc, Coordonnatrice SAD, RNI et services intégrés, DDR, CISSSO
- \* Rencontre avec Mme Mélanie Anctil pour la présentation du Plan PAPH
- \* Rencontre avec Mme Estelle Lussier - RAPHO
- \* Retour du projet pilote à l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI)
- \* Rencontre des usagers en DP à la RI La Gappe, le 23/02/2023
- \* Rencontre des usagers en DP au Manoir Gatineau, le 23/03/2023

### **2.(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :**

- \* Le projet pilote a pu reprendre au début du mois d'octobre 2022, en présence de notre personne ressource, M. Joël Bellehumeur
- \* Retour du projet pilote à l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI)
- \* Rencontre des usagers en DP à la RI La Gappe, 23/02/23
- \* Rencontre des usagers en DP au Manoir Gatineau, 23/03/23
- \* Rencontre avec M. Bernard Cantin, Coordonnateur en Réadaptation en Déficience physique adulte et socioprofessionnelle, Direction de la Déficience et de la Réadaptation

### **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :**

- \* Recueil des commentaires et suggestions à partir de la boîte vocale du comité.

\* Présentation des demandes et des commentaires reçus lors de chaque rencontre du comité.

\* Plusieurs insatisfactions ont été manifestées concernant le guichet unique, l'info social 811, le système téléphonique au 777 ainsi que les délais d'attente pour obtenir des rendez-vous ainsi que des retours d'appels au service des prothèses et fauteuils roulants.

\* Insatisfaction concernant la documentation reçue dans un format non accessible, pour les personnes ayant une déficience visuelle.

#### **4. Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte :**

Les renseignements ont été offerts lors des contacts téléphoniques et les usagers ont été redirigés vers les bons services.

Nous avons observé beaucoup de demandes et références par rapport au service de soutien technique, surtout durant l'été 2022.

Une personne a été redirigée vers le Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes de l'Outaouais (CAAP) pour le soutien en fonction de la poursuite d'une plainte.

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 :

**N/A**

6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « *Loi sur les services de santé et les services sociaux* »:

**N/A**

### **7- Tenue des rencontres**

En 2022-2023, le comité des usagers a tenu les rencontres suivantes :

- 9 rencontres régulières
- Des rencontres avec la direction générale, le coordonnateur ainsi que deux gestionnaires via zoom et en présentiel
- L'Assemblée Générale Annuelle le 1<sup>er</sup> juin 2022
- La participation de M. Ménard au sous-comité gestion des risques DDR
- La participation de Mme Beaudoin au CUCI de l'Outaouais
- La participation de M. Ménard et Mme Beaudoin aux rencontres de la Maison des Aînés et Alternatives
- La participation de M. Ménard au 25<sup>e</sup> anniversaire de l'URFI (Unité de réadaptation fonctionnelle intensive)

- La participation de M. Ménard et de Mme Beaudoin à une rencontre sur la recension services & besoins en DP et RI
- La participation de M. Ménard à une rencontre avec Agrément Canada lors de leur visite
- La participation de M. Bellehumeur, M. Ménard, Mme Beaudoin et Mme Hatterer au Congrès du RPCU à Rivière-du-Loup.
- La consultation : production des lettres au programme RIV
- La participation de M. Richard Lemieux à trois rencontres avec l'équipe du 811
- La consultation ainsi qu'une rencontre avec M. Ndandji : projet de verdissement du CRR La RessourSe et de l'Hôpital de Hull
- La participation à la rencontre synthèse de la visite d'Agrément Canada.

## **8- Collaboration avec les autres acteurs au régime d'examen des plaintes**

- Participation de Mme Françoise Drapeau, conseillère – CAAP Outaouais – à l'AGA du 1<sup>er</sup> juin 2022
- Rencontre avec Mme Judith Ferreira, Directrice – CAAP Outaouais
- Rencontre avec la directrice du Regroupement des Associations de Personnes Handicapés de l'Outaouais (RAPHO), Mme Lussier

### **Formations et conférences suivies par des membres du Comité :**

\*Participation à plusieurs webinaires organisés par le RPCU :

- Accueillir et soutenir les personnes handicapées : le rôle des comités
- Le rôle et l'engagement des membres des comités
- La défense des droits : les comités en action !
- Décentralisation des services de santé RPCU
- Transfert des connaissances et partenariat
- Droits et obligations des usagers au quotidien RPCU
- Droits des usagers
- Diversité ethnoculturelle et droits des usagers
- Travail en partenariat
- Savoir comment communiquer avec ses différents partenaires
- Défendre les droits des personnes vivant avec une déficience intellectuelle
- Le bénévolat au 21<sup>e</sup> siècle : Enjeux et pistes de solutions

\*Participation aux Tables de mission 2022 et 2023 : Table de mission Groupes Communautaires et Table de mission Déficience Physique

\*RAAQ (*Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec*)

\*Participation à la Journée Reconnaissance du CUCI le 15 novembre 2022

\*Formation sur les 12 droits des usagers donnée par le Comité des Usagers des Collines

\*Diffusion aux membres d'infolettres et d'informations provenant du CISSS de l'Outaouais, du CUCI et du Regroupement Provincial des Comités des Usagers.

### **Affiliations**

Le comité des usagers est membre :

- Comité des usagers du CISSS de l'Outaouais (*CUCI*).
- Regroupement provincial des comités des usagers (*RPCU*).
- Mme Beaudoin siège au Conseil d'Administration du RPCU

## **9- Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Revoir le projet pilote.
- Finaliser le protocole d'entente concernant l'offre de service du Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes de l'Outaouais (*CAAP*).
- Poursuivre l'implication des membres du comité dans tout processus de consultation et d'évaluation/sondage.
- Favoriser le recrutement de nouveaux membres au sein du comité.
- Mettre à jour le dépliant du Comité et l'adapter pour les personnes en déficience visuelle.

## **10- Conclusion**

Les membres du comité ont identifié plusieurs enjeux prioritaires :

- 1- Favoriser un sentier podotactile au 135 St-Raymond afin d'en faciliter les déplacements pour les personnes en déficience visuelle, en poursuivant leur collaboration avec M. Ndandji et son équipe.
- 2- Nous suggérons à nouveau la formation du personnel au CISSS de l'Outaouais concernant les directives à suivre au sujet de l'envoi de lettres, formulaires et autres documents destinés à des

personnes handicapées visuelles afin d'en faciliter leur accessibilité. De plus, nous recommandons que les documents et formulaires à remplir lors de l'envoi soit appliqués en format Word.

- 3- La pandémie nous a permis de constater que nous avons une lacune concernant l'accès à l'information à nos usagers tant à l'interne qu'à l'externe. Aujourd'hui, nous constatons que l'ensemble des organisations utilisent les médias sociaux. Les plates-formes sociales sont maintenant devenues incontournables. C'est pourquoi nous recommandons que le Comité des Usagers en Déficience Physique - Outaouais, qui dessert l'ensemble des territoires de l'Outaouais, ait le droit de développer son propre réseau social à l'intérieur des modalités et exigences du CISSS de l'Outaouais.
- 4- Faire connaître davantage notre Comité des Usagers tant à l'interne qu'à l'externe.

## **11- Rapport financier**

Voir rapport financier joint.

## **Signature**

Signature du président / de la présidente : 

Date : 28 avril 2023

# **ANNEXE 3b**

ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPECIFIQUE AUX REVENUS REPORTES DES COMITES DES US  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

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 :	Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	---	--------------------	-----------

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)	74 973 \$
REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER (a)=(b)	(b)	74 973 \$

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

Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Casse-tête - 12 droits et Napperons	
Précisez :	Conception et impression	12 616,09 \$
Nom du comité:	CUCI + CUG	
Projet:	Campagne publicitaire télévisuelle	
Précisez :	En collaboration avec le CUG - capsules télé	25 000 \$
Nom du comité:	Tous les comités	
Projet:	Transport pour congrès RPCU	
Précisez :	Organisation d'un transport par autobus	5 966 \$
Nom du comité:	Tous les comités	
Projet:	Journée reconnaissance	
Précisez :	Conférences et réception	15 025 \$
Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Matériel promotionnel + Kiosques d'information	
Précisez :	Affiches des 12 Droits	11 862 \$

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

Nom du comité:	CUCI	
Projet:	Frais bancaires	
Précisez :		71 \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

TOTAL DES DÉPENSES	(c)	70 540 \$
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)	4 433 \$

# **ANNEXES 3a**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers du Centre intégré</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	45 536 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	90 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
<b>DONS</b> (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)	130 \$
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	<b>135 666 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		12 208 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		6 155 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		55 \$
Colloques, congrès, conférences		812 \$
Frais de déplacement, hébergement		2 834 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		58 760 \$
Abonnements revues et journaux		161 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :	Frais bancaires + adhésion carte de crédit	167 \$
Autres (précisez) :	Frais de location de salles + repas	4 606 \$
Autres (précisez) :	ZOOM	294 \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :	AGA	5 425 \$
Précisez :	Annonce Journal Pontiac	205 \$
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :	Frais téléphone - coordonnatrice	972 \$
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :	Consultante	3 630 \$
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) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>96 285 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>130 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>39 251 \$</b>

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers de Gatineau (CUG)	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	50 192 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	85 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	25 000 \$
<b>DONS</b> (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)	47 \$
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	<b>160 239 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		870 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 174 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		4 820 \$
Frais de déplacement, hébergement		3 748 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		28 068 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		1 190 \$
Autres (précisez) :	Soutien aux activités des comités de résidents	11 237 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	146 \$
Autres (précisez) :	Frais repas du CUG	593 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		1 252 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		52 314 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Plumes promotionnelles du CUG avec 12 droits	2 340 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :	Frais AGA du CUG	185 \$
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 :		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

	<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>107 936 \$</b>
	<b>SOLDE DES DONS</b>	<b>(h)</b>	<b>47 \$</b>
	(d)-(f)=(h)		
	<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	<b>(i)</b>	<b>52 256 \$</b>
	<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des Résidents Lionel Emond	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	3 684 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	3 684 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		362 \$
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) : <span style="float: right;">Frais de repas du CR</span>		809 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	Calendriers promotionnels 2023 avec coordonnées du CR	1 242 \$
Précisez :	Plumes promotionnelles avec coordonnées du CR	529 \$
Précisez :	Cartes promotionnelles avec coordonnées du CR	742 \$
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 :		
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

	<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	3 684 \$
	<b>SOLDE DES DONS</b>	(h)	- \$
	(d)-(f)=(h)		
	<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	- \$
	<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des Résidents La Piéta	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	\$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	2 671 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	2 671 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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) : Frais de repas du CR		64 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	Calendriers 2023 promotionnels avec coordonnées du CR	831 \$
Précisez :	Plumes promotionnelles avec coordonnées du CR	529 \$
Précisez :	Tablettes papier avec coordonnées du CR	1 246 \$
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 :		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>2 671 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>- \$</b>

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

Page 1

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des Résidents Aylmer	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	- \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	3 302 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	3 302 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		98 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		30 \$
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) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		943 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		110 \$
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Cartes promotionnelles	91 \$
Précisez :	Calendriers 2023 avec coordonnées du CR	255 \$
Précisez :	Tablettes promotionnelles avec coordonnées du CR	1 246 \$
Précisez :	Plumes promotionnelles avec coordonnées du CR	529 \$
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 :		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

	<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	3 302 \$
	<b>SOLDE DES DONS</b>	(h)	- \$
	(d)-(f)=(h)		
	<b>SOLDE AU 31 MARS 20</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	0 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des Résidents Ernest Brisson	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 580 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	1 580 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		44 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		264 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais de repas du CR		125 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

Page 2

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 :	Calendriers promotionnels avec coordonnées du CR	618 \$
Précisez :	Plumes promotionnelles avec coordonnées du CR	529 \$
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 :		
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) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

- Activités de promotion sur la défense des droits
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

- Frais de déplacement
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>1 580 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>0 \$</b>

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers Papineau	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		20 467 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)		26 502 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)		5 162 \$
<b>DONS</b> (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)		
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)		52 131 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>			
Soutien professionnel			6 977 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			1 217 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			30 \$
Colloques, congrès, conférences			4 434 \$
Frais de déplacement, hébergement			3 967 \$
Frais postaux			
Allocation personne-ressource			
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :	RPCU CU+ 3 CR (cotisation annuelle)		2 400 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunion + journée de reconnaissance		5 315 \$
Autres (précisez) :	frais bancaires		107 \$
Autres (précisez) :	achat ordinateur		1 118 \$
Autres (précisez) :			
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)			(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>			
<b>REPRÉSENTATION</b>			
Précisez :	répartition CHSLD Vallée de la Lièvre		1 000 \$
Précisez :	répartition CHSLD Petite-Nation		1 000 \$
Précisez :	répartition CHSLD Hopital Papineau		1 000 \$
Précisez :			
<b>COORDINATION</b>			
Précisez :			
<b>HARMONISATION</b>			
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 :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	<b>Total</b>

<b>7 993 \$</b>

**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 :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	<b>total</b>

<b>7 993 \$</b>

**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) :	


**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :	


**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :	


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>44 551 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>7 580 \$</b>

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USA Page 1  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	Comité des résidents centre d'hébergement vallée-de-la-lièvre	NUMÉRO DE PERMIS :	
--------------------------	---	--------------------	--

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	5 175 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	6 175 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		820 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		757 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		97 \$
Frais postaux		106 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Frais pour les assemblée	448 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	96 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	Affiches et dépliants	347 \$
Précisez :	Affiches et dépliants Impressions	2 754 \$
Précisez :	Cartons pour connection internet	344 \$
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		50 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :	Tableau des membres	345 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

	<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>6 162 \$</b>
	<b>SOLDE DES DONS</b>	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
	(d)-(f)=(h)		
	<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	<b>(i)</b>	<b>13 \$</b>
	<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des résidents Hôpital papineau	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	6 995 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	2 812 \$
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	10 807 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		851 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		378 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		942 \$
Frais de déplacement, hébergement		307 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	frais bancaires	109 \$
Autres (précisez) :	frais de réunions	242 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :	Remboursement au CU Papineau (surplus)	4 178 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	calendriers et brochures et cadres	3 801 \$
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 :		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	10 807 \$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20____</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la liane (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	(0) \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des résidents Petite Nation	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	683 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	1 000 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	920 \$
<b>DONS</b> (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)	3 \$
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	2 606 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		393 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		885 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	Assemblée générale	200 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	141 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :	Remboursement de surplus au CU Papineau	984 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 : \_\_\_\_\_

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) : \_\_\_\_\_


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	2 603 \$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	(h)	3 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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)	- \$

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers des Collines</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	1 905 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	9 673 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
<b>DONS</b> (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)	
	<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>11 578 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		495 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		132 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		704 \$
Frais de déplacement, hébergement		3 823 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		445 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	35 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunions	317 \$
Autres (précisez) :	Comité de résidents Wakefield	1 581 \$
Autres (précisez) :	Comité de résidents Masham	1 744 \$
Autres (précisez) :	Adhésion application Zoom	161 \$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	AGA, publicité, location salle	1 776 \$
Précisez :	Semaine des droits	140 \$
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 :		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

- Activités de promotion sur la défense des droits
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

- Frais de déplacement
- Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>11 353 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b>	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20____</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) <b>(e)-(g)-(h)=(i)</b>	<b>(i)</b>	<b>225 \$</b>
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité de Résidents des Collines (Masham)	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	1 086 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	1 744 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	2 830 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		140 \$
Publication de documents du comité		799 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1 344 \$
Frais de déplacement, hébergement		223 \$
Frais postaux		28 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaire		35 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPECIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITE DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :
- 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) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>2 569 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b>	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<small>(d)-(f)=(h)</small>		
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	<b>(i)</b>	<b>261 \$</b>
<small>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</small>		

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	Comité de résidents de l'unité d'hébergement à l'hôpital de Wakefield - des Collines	CU	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	----	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	330 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	1 581 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	0 \$
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>1 911 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		139 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		1 461 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Frais bancaires		35 \$
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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	276 \$
Déplacement, hébergement	
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)	
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 :	
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) :	

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement	
Honoraires professionnels	
Autres (précisez) :	

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	(g)	1 911 \$
<b>SOLDE DES DONS</b>	(h)	- \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)	(i)	0 \$
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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 :	1104-5218
--------------------------	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b>	(a)	15 985 \$
Surplus / (Déficit) au début de l'exercice visé		
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b>	(b)	15 997 \$
(Au cours de l'exercice visé)		
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(c)	\$
(ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		
<b>DONS</b> (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)	13 \$
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+d=e)	(e)	31 995 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		3 421 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		240 \$
Publication de documents du comité		\$
Communications interurbaines		\$
Frais de recrutement		\$
Formations des membres du comité		\$
Colloques, congrès, conférences		\$
Frais de déplacement, hébergement		951 \$
Frais postaux		\$
Allocation personne-ressource		\$
Abonnements revues et journaux		\$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : Frais bancaires		35 \$
Autres (précisez) : Frais de repas pour les réunions		64 \$
Autres (précisez) :		\$
Autres (précisez) :		\$
Autres (précisez) :		\$
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	\$

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		\$
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		\$
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		\$

Z.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
<b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		3 993 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		- \$
Déplacement, hébergement		- \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		- \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		- \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		- \$
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		17 246 \$
Honoraires professionnels		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>		
Activités de promotion sur la défense des droits		- \$
Honoraires professionnels		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ</b>		
Frais de déplacement		- \$
Honoraires professionnels		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
Autres (précisez) :		- \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES (g)</b>		
		26 275 \$
<b>SOLDE DES DONS (h)</b>		
	(d)-(f)=(h)	13 \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20... (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)</b>		
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être recouvré par l'établissement</i>		(i)
		5 707 \$

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers Pontiac	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	---	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	33 158 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	16 579 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	49 737 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 : \_\_\_\_\_

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) : \_\_\_\_\_


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	-	\$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	49 737	\$

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers CJO</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	43 704 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	21 852 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	65 556 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
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) :		
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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) :


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	-	\$
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	-	\$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	65 556	\$

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 ».

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers DI-TSA</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1104-5218
<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)		(a)	7 619 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)		(b)	13 579 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>		(c)	
<b>DONS</b> (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)	6 \$
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	<b>21 204 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		-
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 631 \$
Publication de documents du comité		-
Communications interurbaines		-
Frais de recrutement		-
Formations des membres du comité		-
Colloques, congrès, conférences		2 200 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 796 \$
Frais postaux		1 230 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		650 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :	SQDI	50 \$
Autres (précisez) :	MICROSOFT	70 \$
Autres (précisez) :		325 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	35 \$
<b>Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)</b>		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :	souper pour le CU	958 \$
Précisez :	frais pour manque de fonds	45 \$
Précisez :	Pharmacie, eau, liqueur	162 \$
Précisez :	Frais déplacement des membres CU	1 028 \$
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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.)		1 604 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Sacs, bouteilles et stylos	4 621 \$
Précisez :	Calendrier pour 2024	3 777 \$
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 :		
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) :		

**DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS**

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>20 181 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>6 \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>1 017 \$</b>

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des usagers CRDO	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	1,400 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	9,900 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	11,300 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2,040 \$
Publication de documents du comité		1,398 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		4,309 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) : Déplacement pour le congrès RPCU en octobre à Rivière du Loup		
Autres (précisez) : Repas		
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		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		339 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 :	Tasses, plumes, flash lights, sacs promotionnels	989 \$
Précisez :	Déplacement Rencontres des usagers	345 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

471 \$

**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 :	Déplacement Rencontres des usagers	469 \$
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) :	Déplacement Rencontres des usagers	223 \$
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) :		


**ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ**

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :		


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>10,908 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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	<b>(i)</b>	<b>392 \$</b>

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> 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 :	CISSS de l'Outaouais - Comité des Usagers en Déficience Physique - Outaouais	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-5218
--------------------------	--	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	9 741 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	9 600 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (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)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	19 341 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		4 575 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		297 \$
Publication de documents du comité		100 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		46 \$
Colloques, congrès, conférences		1 800 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 890 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		650 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		325 \$
Autres (précisez) :	Frais de banque	35 \$
Autres (précisez) :	Frais de réunion	185 \$
Autres (précisez) :	Projet pilote	870 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
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 : \_\_\_\_\_

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) : \_\_\_\_\_


<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>10 773 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (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>	<b>(i)</b>	<b>8 568 \$</b>

# **ANNEXES 4**

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom CUCI			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CU - CUCI			
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		1104-5218	Nombre total de comité de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			135 536 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			39 251 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Claire Major, présidente

Nom du président du comité des usagers :

Signature :



02-mai-23  
Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :



2023-05-18  
Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

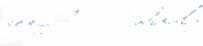
IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des usagers - Gatineau			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5218		Nombre total de comité de résidents : 5	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			130 192 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			5 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			52 256 \$

Toute les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Paul Bélisle, président

Nom du président du comité des usagers :



Signature :

27-avr-23

Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :



Signature :

2023-05-18

Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des usagers Papineau			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		1104-5218	Nombre total de comité de résidents : 3
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			56 820 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			3 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			7 593 \$

Toute les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Nom du président du comité des usagers :  
Carole Chabot

Signature : 

Date  
29-avr-23

Mohsen Vaez, DRF par intérim  
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

  
Signature :

2023-05-18  
Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des usagers des Collines			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :		CISSS - Outaouais	
<input type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		1104-5218	Nombre total de comité de résidents : 2
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.* (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			10 994 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			486 \$

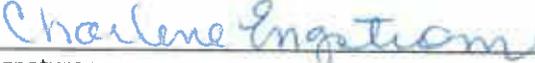
\* incluant 3321\$ surplus 2021-2022

Toute les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Charlene Engstrom

Nom du président du comité des usagers :

  
Signature :

2023-04-24  
Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

  
Signature :

2023-05-18  
Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom du comité : Comité des usagers de la Vallée-de-la-Gatineau			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5218		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			29 982,00 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			5 707,00 \$

Toute les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Charles Simois  
Nom du président du comité des usagers :

[Signature]  
Signature :

25 AVRIL 2023  
Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim  
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

[Signature]  
Signature :

2023-05-18  
Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des usagers-Pontiac			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5218		Nombre total de comité de résidents : 3	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			46 737 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			3 000,00 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			49 737 \$

Toute les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Claire Major présidente du CUCI pour le CU Pontiac

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

28-avr-23

Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

2023-05-18

Date

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023\_**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des usagers-CJO			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		1104-5218	Nombre total de comité de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			65 556 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			65 556 \$

Toute les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Claire Major présidente du CUCI pour le C CU - CJO

Nom du président du comité des usagers :

Signature :

27-avr-22

Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Signature :

2023-05-18

Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des usagers DI-TSA			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :		CISSS Outaouais	
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		1104-5218	Nombre total de comité de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			21 198 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			1 017 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

Marie Couture  
Nom du président du comité des usagers :

Mohsen Vaez  
Signature :

28/04/23  
Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim  
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Mohsen Vaez  
Signature :

2023-05-18  
Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_

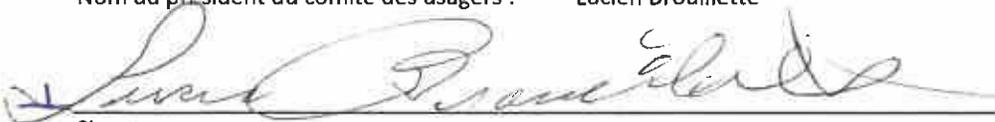
Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des usagers CRDO			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1104-5218		Nombre total de comité de résidents :	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			11,300 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			392 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

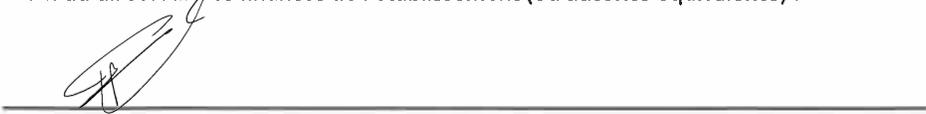
Nom du président du comité des usagers : Lucien Brouillette

  
Signature :

  
Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

  
Signature :

2023-05-18  
Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1<sup>ER</sup> AVRIL 2022\_ AU 31 MARS 2023\_**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée  
« Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom Comité des Usagers en Déficience physique - Outaouais			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CISSS Outaouais			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		1104-5218	Nombre total de comité de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son <b>comité des usagers</b> au cours de l'exercice visé. (incluant le report des sommes non dépensées de l'année précédente)			19 341 \$
Indiquez, s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses <b>comité(s) de résidents</b> pour la même période.			
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du <b>comité des usagers</b> à la fin de l'exercice visé.			8 568 \$

Toute les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

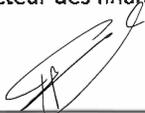
Nom du président du comité des usagers :  
Claude Ménard



Signature :

28 avril 2023  
Date

Mohsen Vaez, DRF par intérim  
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :



Signature :

2023-05-18  
Date