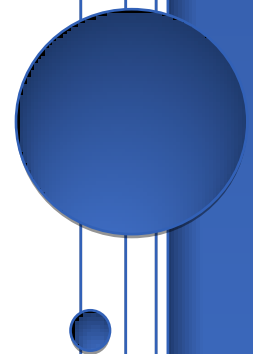


LE COMITÉ DES USAGERS CSSS DE LAVAL

Rapport annuel 2012-2013



LE COMITÉ DES USAGERS CSSS DE LAVAL

Rapport annuel 2012-2013

LE MANDAT

Le mandat du Comité des Usagers et des Comités de Résidents est d'être le gardien des droits des Usagers. Ces comités doivent veiller à ce que les Usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et 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 des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Ces comités doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

TABLE DES MATIÈRES

Mot du Président	3
Composition du Comité	4
Bilan des activités	6
Réunions	6
MENSUELLES	6
SPÉCIALES	6
RÉUNIONS DES OFFICIERS.....	6
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE	6
Participation aux Comités	7
ORGANISATEUR D'ÉVÈNEMENT DE L'AGENCE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL	7
DU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL	7
DU COMITÉ DES USAGERS	7
Réalisations	9
EMBAUCHE D'UNE PERSONNE-RESSOURCE.....	9
MISE EN LIGNE ET LANCEMENT OFFICIEL DU SITE WEB.....	9
PARTICIPATION AU FORUM SOCIAL DE LAVAL.....	10
EN RAFALE	11
Résumé et regroupement de nos actions selon les fonctions du Comité des Usagers	11
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.....	11
2. 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	11
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, À LA DEMANDE D'UN USAGER, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITÉ COMPÉTENTE.....	11
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ CONFORMÉMENT AUX SECTIONS I, II ET III DU CHAPITRE III DU TITRE II DE LA PRÉSENTE LOI OU EN VERTU DE LA LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX.....	12
5. S'ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, DU BON FONCTIONNEMENT DE CHACUN DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS	12
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 LSSSS.	12
Perspectives d'action pour la prochaine année	13
Bilan financier	14
Conclusion et remerciements	20
Coordonnées	20
Pour plus d'informations	21



Mot du Président

Bonjour,

Il me fait plaisir d'être au sein d'une équipe extraordinaire pour poursuivre le travail amorcé par mes prédécesseurs. J'aimerais souligner l'apport de Monsieur Pierre Frattolillo, qui a su rassembler les membres du Comité et créer une atmosphère conviviale. Monsieur Frattolillo nous a laissé en héritage, entre autres, deux projets majeurs :

- La création du site Web
- L'engagement de notre personne ressource, Mme Mireille Aubin.

Aujourd'hui, nous bénéficions de ces deux ressources.

En accord avec les Membres du comité des Usagers, nos principaux objectifs, à court terme, seront de :

- Poursuivre et consolider le travail déjà entrepris
- Promouvoir l'existence du Comité des Usagers auprès des Lavalloises et Lavallois, mais aussi au sein du CSSS Laval
- Supporter les Comités des Résidents
- Travailler en harmonie avec la direction du CSSS Laval.

Pour cela, notre Équipe sera sollicitée et j'en profite pour remercier :

- Chaque membre pour leur engagement et leur dévouement
- Madame Caroline Barbir, directrice générale du CSSSL pour son ouverture envers le Comité des Usagers
- Madame Louise Trépanier pour sa disponibilité et sa grande collaboration
- Madame Josée Provost pour sa précieuse collaboration dans le projet de création du site Web
- Les membres du Conseil d'administration du CSSSL qui sont toujours à l'écoute.

Salutations.

Pierre Louergli
Président du Comité des Usagers du C3SL



Composition du Comité

Officiers

Nom, Prénom	Fonction	Clientèle
Louergli, Pierre	Président Membre du Conseil d'administration du CSSSL	Déficiência intellectuelle et trouble envahissant du développement
De Felice, Ubaldo	Vice-Président	Représentant du Comité de Résidents Idola St-Jean
Blanchette, Louise	Secrétaire-Trésorière	Déficiência physique

Membres

Nom, Prénom	Regroupement Clientèle
Aresteanu, Sandra	Famille-Enfance-Jeunesse
Bourdon, Lucie	Soutien à domicile
Boutin, Denise	Représentante Comité de Résidents La Pinière
Fortin, Lucie	Représentante du Comité de Résidents Fernand-Larocque Membre du Comité de gestion des risques du CSSSL
Giasson, Laurent	Santé physique - Chirurgie
Major, Daniel	Santé mentale adulte
Marcelais, Nicole	Personne en perte d'autonomie liée au vieillissement Membre du Conseil d'administration du CSSSL Membre du Comité de vigilance du CSSSL
Niding, Joanne	Représentante Comité de Résidents Sainte-Dorothée
Siegmann, Geneviève	Santé physique - maladies chroniques
St-Germain, Marie Carmelle	Ressources intermédiaires Membre du Comité de gestion des risques du CSSSL
Van Leuven, Henri	Représentant Comité de Résidents Rose-de-Lima

Personne-Ressource

Aubin, Mireille	Coordonnatrice du Comité des Usagers du CSSSL
-----------------	-----------------------------------------------

Nombre : Femme 9 – Homme 5 – Usagers 14

Dernière élection : 4 octobre 2012



Officiers sortants

Nom, Prénom	Fonction	Clientèle
Frattolillo, Pierre	Président Membre du Comité de la gestion des risques du CSSSL	Représentant du Comité des résidants de La Pinière
Couture, Denise	Vice-Présidente	Santé physique - maladies chroniques
Béland, Stéphanie	Secrétaire-Trésorière Membre du Conseil d'administration du CSSSL	Famille-Enfance-Jeunesse

Membres sortants

Nom, Prénom	Regroupement Clientèle
Laliberté, Louise	Représentant Comité de Résidents Rose-de-Lima
Reinaudo, Bérénice	Déficiência physique

Personnes-Ressources sortantes

Nom, Prénom	Département
Bourgouin, Christine	Secrétariat - Administration
Provost, Josée	Service des communications

Les membres du Comité des usagers du CSSS de Laval tiennent à souligner le travail formidable qui a été fait par leurs prédécesseurs, ainsi que l'aide reçu de nos 2 personnes-ressources.

Le recrutement des bénévoles est un enjeu majeur au sein des Comités des usagers et des Comités de résidants. Les personnes qui s'y impliquent ont ce sentiment de devoir envers les usagers et ils donnent énormément de temps, d'effort et d'énergie pour que les droits de ceux-ci soient respectés et que la qualité de leur condition de vie soit amélioré au maximum. Nous sommes très fiers de les avoir comptés parmi nous et maintenant, de continuer le travail déjà entrepris tout en leur démontrant que les choses avancent.

À vous tous, merci infiniment pour votre implication au sein du Comité des usagers du CSSS de Laval.



Bilan des activités

RÉUNIONS

Mensuelles

Les membres du Comité des Usagers du CSSS de Laval se rencontrent les premiers mardis de chaque mois. Cette année, d'avril 2012 à mars 2013, ils ont tenues huit réunions régulières. Lors de ces réunions régulières, le Comité des usagers a reçu plusieurs invités dont :

- * M. Gaston Joly, Président du Conseil d'administration du CSSS de Laval
- * Mme Caroline Barbir, Directrice générale du CSSS de Laval
- * Mme Louise Trépanier, Conseillère à la direction générale et répondante du CSSSL pour le Comité des usagers
- * Mme Ginette Leblanc, directrice PPALV
- * M. Jean-Pierre Fraser, Adjoint à la direction PPALV
- * Mme France Dumont et M. Bertrand St-Amour, Commissaires local aux plaintes et à la qualité des services
- * Mme Andrée Morin, chef du système régional d'admission
- * Mme Sophie Ouellet, Coordonnatrice des programmes qualité et gestion des risques

Spéciales

Le Comité des Usagers a également tenu quatre réunions spéciales dont deux séances de réflexion que l'on appelle communément, Lac-à-l'Épaulé. Lors de ces rencontres, les membres du comité ont discuté et échangé sur des problématiques observées dans le réseau de la santé afin de déterminer leurs objectifs et d'élaborer leur plan d'action. Pour ce faire, ils ont eu l'aide de deux membres, soit M. Ronald Daigle et Mme Angela Tsisis, du Conseil pour la protection des malades et Fédération des Comités des Usagers et de Résidents du Québec, et ce, à titre d'animateurs de la séance.

Réunions des officiers

Suite à la démission des trois officiers principaux du Comité des Usagers au mois d'octobre, il a fallu constituer une nouvelle équipe. Depuis, des rencontres régulières sont prévues avec le président, le vice-président, la secrétaire-trésorière et la coordonnatrice du Comité des Usagers afin de préparer les réunions mensuelles mais aussi afin d'assurer le suivi des dossiers prioritaires. À cette fin, depuis janvier 2013, les officiers se sont rencontrés à six occasions supplémentaires.

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle du Comité des Usagers a eu lieu à l'intérieur de la Semaine des droits des Usagers soit, le 4 octobre 2012, à la salle St-Gilles de la communauté chrétienne François de Laval, située au 226, rue des Alouettes. Lors de cette assemblée, cinq nouveaux membres ont été élus.



PARTICIPATION AUX COMITÉS

Organisateur d'évènement de l'agence de Santé et des Services sociaux de Laval

L'agence de la Santé et des Services sociaux de Laval organise annuellement un colloque pour les Comités des Usagers et de Résidents de la région de Laval. Il nous invite donc à participer au Comité organisateur de ce colloque.

Du Centre de santé et de services sociaux de Laval

Les membres du Comité des Usagers sont aussi invités à siéger, de façon régulière, sur plusieurs comités à l'intérieur de l'établissement dont :

- * Conseil d'administration du CSSS de Laval
- * Comité de vigilance
- * Comité de gestion des risques
- * Comité d'accompagnement en fin de vie

Du Comité des usagers

Le Comité des Usagers a mis en place cette année plusieurs sous-comités afin de maximiser ses actions entre chacune de ses réunions mensuelles. De ce fait, les réunions régulières du Comité des Usagers sont beaucoup plus courtes et axées sur la prise de décision, et non, sur les débats, puisque ceux-ci sont faits en sous-comité. Les sous-comités implantés pour le moment sont :

- * Budget
- * Partenariat-Visibilité-Site web
- * Boite à outils-Outils promotionnels

Plusieurs autres sous-comités seront implantés sous-peu, parmi lesquels :

- * Nouvelle politique de tarification des stationnements
- * Gestion des plaintes
- * Recrutement de bénévoles
- * Accompagnement en fin de vie
- * Proches aidants
- * Reconnaissance

Sous-comité Budget

Le sous-comité budget est composé de quatre membres du Comité des Usagers. Pour l'année 2012-2013, ils se sont rencontrés à quatre reprises.

Le mandat de ce sous-comité consistait, avec l'aide de la secrétaire-trésorière du Comité des Usagers, d'élaborer un budget détaillé et réaliste pour l'année 2012-2013. Ce budget doit respecter certaines règles et doit être en lien direct avec le mandat et les fonctions du Comité des Usagers. Il est important de le détailler afin de faciliter la création du rapport annuel à chaque



fin d'année financière. Comme le Comité des Usagers reçoit une subvention relativement importante, il est important de l'utiliser à bon escient, de façon adéquate pour le meilleur des usagers tout en respectant nos fonctions et pour le bon fonctionnement des comités de résidents.

Sous-comité Partenariat-Visibilité-Site web

Ce sous-comité regroupe six membres du Comité des Usagers. Cette année, ils ont eu trois rencontres.

À l'intérieur de ce sous-comité, nous avons regroupé trois thèmes ; Partenariat, Visibilité et Site web. Voici une brève description de chacun d'eux.

*** Partenariat**

Un des objectifs de ce sous-comité est d'agrandir notre réseau de partenaires avec le milieu communautaire et aussi, les autres Comités des Usagers et de Résidents de Laval. Il a pour but de nous faire connaître davantage et de nous rapprocher des regroupements de clientèles plus difficiles d'accès. Pour ce faire, le Comité des Usagers identifiera les partenaires potentiels et établira un ordre de priorité parmi eux. Par la suite, un plan d'action sera mis en place pour aborder et travailler conjointement avec les associations et les organismes ciblés.

*** Visibilité**

Ce thème a été mis en place dans le but de faire connaître le Comité des Usagers. Pour ce faire nous prévoyons sortir sur le terrain, rencontrer et échanger avec les Usagers. Le Comité souhaite être davantage accessible et reconnu par les usagers. Ce comité visibilité mettra donc en œuvre des projets d'actions concrètes que les membres du Comité des Usagers feront sur le terrain. Ces actions permettront de rencontrer les usagers sur place (centres de prélèvement, CLSC, salles d'attente dans les cliniques etc.) Ainsi nous pourrons les renseigner et promouvoir leurs droits. Déjà, ce sous-comité a permis d'être maintenant visible sur la Télévision Régionale de Laval. Tous les jours, tôt le matin, au Canal 9, une publicité du Comité des Usagers du CSSS de Laval passe à la TVRL. C'est une belle réalisation pour le Comité des Usagers et une belle visibilité auprès des Usagers.

*** Site web**

Le Comité des Usagers a maintenant un site web fonctionnel et très pertinent pour la clientèle. Il est donc primordial qu'il soit alimenté d'informations et d'actualités que les usagers veulent savoir. Ce sous-comité propose donc des sujets et des articles à mettre sur le site et sur le blogue pour inciter les usagers à s'exprimer et à rester informés.

Sous-comité Boite à outils-Outils promotionnels

Le sous-comité Boite à outils-Outils promotionnels est composé de trois membres du Comité des Usagers et ils se sont rencontrés deux fois.



Le mandat de ce sous-comité est d'évaluer les besoins du Comité des Usagers en matière d'outils promotionnels et de créer des outils pour une meilleure visibilité. De plus, il a le mandat d'acquiescer les équipements nécessaires à utiliser lorsque les membres Comité des Usagers font des représentations dans diverses instances du CSSS de Laval ou autres, pour présenter le mandat et les fonctions du Comité des Usagers, en plus, de renseigner les usagers sur leurs droits et responsabilités.

Cette année, le comité a fait l'acquisition de deux porte-bannières et de deux nappes identifiées, pour être bien visible pour les Usagers lors de ces sorties.



RÉALISATIONS

Embauche d'une personne-ressource

En avril 2012, le Comité des Usagers a procédé à l'embauche de Mme Mireille Aubin, à titre de coordonnatrice du Comité des Usagers du CSSS de Laval. Ceci permet au comité d'avoir une permanence ainsi qu'une présence au bureau pour toutes les demandes des usagers.

Mise en ligne et lancement officiel du site web

À la suite de plusieurs mois de travail et de création, en collaboration avec le service des communications du CSSS de Laval, le Comité des Usagers est fier d'enfin mettre en ligne son site web. C'est le 15 juin 2012 que le site officiel du CU voit le jour. Cependant, c'est seulement au mois d'octobre suivant, que le Comité des Usagers a fait le lancement officiel de son nouvel outil. Depuis ce jour, le site est constamment amélioré et de plus en plus visité. Voici un portrait global de l'évolution du site web du Comité des Usagers du CSSS de Laval.

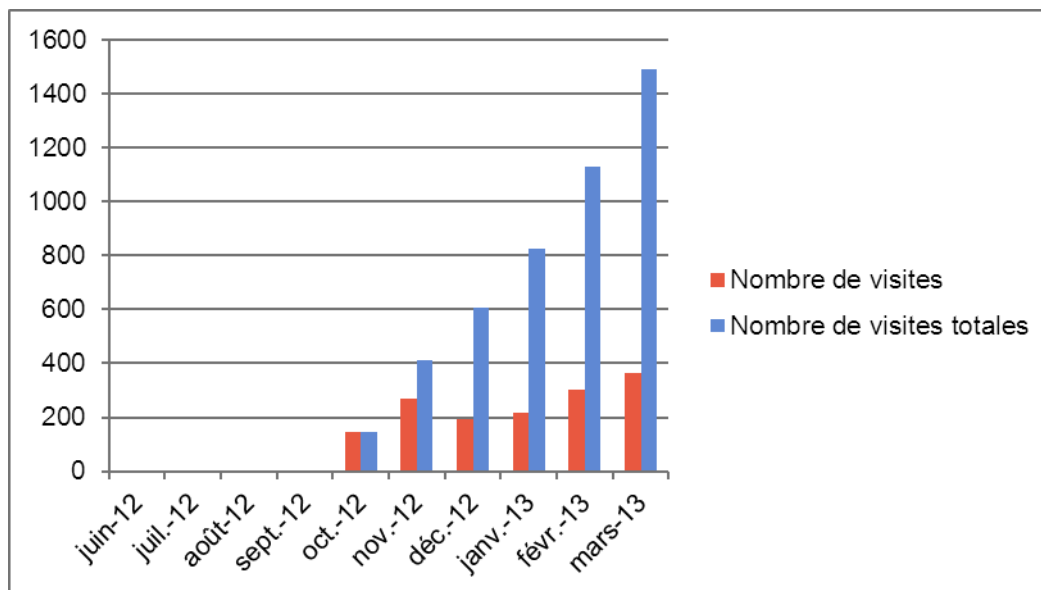
WWW.CUCSSSLAVAL.CA



1515, boul. Chomedey, Laval (Québec) H7V 3Y7, Bureau N-246
Téléphone : (450) 978-8609 - Courriel : cusagers@cucssslaval.ca
Site web: www.cucssslaval.ca

REV 2
14 juin 2013

MOIS	NOMBRE DE VISITES PAR MOIS	NOMBRE DE VISITES TOTALES
JUIN 2012	0	0
JUILLET 2012	0	0
AOÛT 2012	0	0
SEPTEMBRE 2012	0	0
OCTOBRE 2012	145	145
NOVEMBRE 2012	269	414
DÉCEMBRE 2012	192	606
JANVIER 2013	219	825
FÉVRIER 2013	303	1128
MARS 2013	362	1490



Participation au Forum Social de Laval

Du 16 au 18 novembre 2012, se tenait au Collège Montmorency, une nouvelle édition du Forum Social de Laval. Pour la première fois, le Comité des Usagers y participait. Ce Forum se déroule sous forme de grande foire. Il y a plusieurs kiosques où il est possible d'échanger de la documentation et de l'information et, il y a également, tout au long de la journée, des ateliers qui permettent aux organismes de se faire connaître. Cet événement fut un réel succès et a permis au comité de rencontrer plusieurs organismes et associations de Laval, en plus, de rencontrer des usagers et des membres du personnel du CSSS de Laval.

En rafale

Voici en rafale les activités auxquelles le Comité des Usagers du CSSS de Laval a participé cette année :

- * Ouverture de la nouvelle ressource intermédiaire - La Luciole
- * Conférence de presse pour la Semaine des droits des Usagers
- * Journée de formation des bénévoles de la Ville de Laval
- * Conférences du ROPPHL (Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval)
- * Rencontre de suivi des visites ministérielles pour les RI-RTF organisée par l'agence de la Santé et des Services sociaux de Laval
- * Tournée de la directrice générale du CSSS de Laval, Mme Caroline Barbir
- * Activités du R.R.P.U.S (Rencontres régionale des personnes utilisatrices de services en santé mentale de Laval)
- * Assemblée générale du CPM et FCURQ (Conseil pour la protection des malades et Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec)

RÉSUMÉ ET REGROUPEMENT DE NOS ACTIONS SELON LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

1. Renseigner les Usagers sur leurs droits et leurs obligations

- * Abonnement et publicité à la TVRL
- * Formation des membres du CU
- * Participation à des conférences, forum et colloque
- * Lancement du site web
- * Matériel de promotion (cartes postales, bannières et nappes)

2. 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

- * Présentations à la Luciole
- * Présentation au Forum social de Laval

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des Usagers ou, à la demande d'un Usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'Usager auprès de l'Établissement ou de toute autorité compétente

- * Dépôt et présentation d'une résolution au Conseil d'administration du CSSS de Laval



4. Accompagner et assister, sur demande, un Usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le protecteur des Usagers en matière de santé et de services sociaux

Au cours de l'année 2012-2013, le Comité des Usagers du CSSS de Laval a reçu 72 appels d'Usagers.

- * De ceux-ci, 18 étaient des insatisfactions ou des plaintes qui ont été résolues soit à la source, avec les différents intervenants du milieu ou avec l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval et de la Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- * De plus, 15 étaient des demandes d'aide et d'assistance afin de résoudre une problématique sans nécessairement porter plainte de façon officielle.
- * Finalement, le Comité des Usagers a reçu 39 appels pour des demandes d'informations générales.

5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de Résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Avec l'aide de la coordonnatrice, il est maintenant possible de maximiser l'aide aux comités de résidents, selon les besoins spécifiques de chacun d'eux. De plus le comité des officiers rencontre les comités de résidents régulièrement afin de les assurer de leur support et de leur aide.

Voici un résumé des activités où le Comité des Usagers a soutenu les Comités de Résidents :

- * Réunions mensuelles
 - o Rédaction des procès-verbaux
- * Assemblée générale annuelle
 - o Invitation par téléphone des familles
 - o Organisation globale
 - o Secrétaire d'assemblée
- * Soutien et aide dans toutes demandes d'informations générales

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 LSSSS.

Cette 6e fonction ne s'applique pas dans le cas du Comité des Usagers du CSSS de Laval puisqu'elle s'adresse aux comités s'occupant d'installation comprenant moins de 10 Usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des Usagers est moins de 6 mois. Il y a donc des règles et des directives à suivre lorsque c'est le cas.

PERSPECTIVES D'ACTION POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Les mots d'ordre pour l'année 2013-2014 sont **VISIBILITÉ** et **PARTENARIAT**. Le Comité des Usagers du CSSS de Laval veut être connu de ses usagers. Il est en pleine planification des actions qu'il mettra en œuvre en 2013-2014. Voici des exemples de ce qui est prévu :

- * Participation à la Journée préparatoire à la Semaine des droits des Usagers le 24 avril 2013
- * Présentation du CU à l'assemblée des gestionnaires, le 21 mai 2013
- * Présentation et dépôt de notre rapport annuel au Conseil d'administration le 29 mai 2013
- * Tournée des officiers dans les différents Comités de Résidents
- * Participation à l'émission Réseau Santé de la TVRL le 31 mai 2013
- * Participation au Colloque provincial annuel du CPM et FCURQ le 2 et 3 juin 2013, Québec
- * Participation à la journée portes ouvertes en CHSLD le 6 juin 2013
- * Assemblées générales annuelles de plusieurs organismes et comités
- * Participation et activités durant la Semaine des droits des Usagers
- * Participation au Congrès provincial annuel du RPCU du 23 au 25 octobre 2013
- * Présence sur le terrain où l'on pourra rencontrer directement les usagers

Bilan financier

Revenus		
Solde au 31 mars 2012		13 505,04 \$
Subvention de fonctionnement pour le Comité des Usagers		80 000,00 \$
Subvention à transférer obligatoirement aux Comités de Résidants		5 000,00 \$
Intérêts (validé avec Mme Micheline Duval, BNC)		0,00 \$
Autres revenus (à préciser)		
Ligne 1	Total (À reporter à la ligne 8	98 505,04 \$

Dépenses reliées aux mandats :		
1. Renseigner les Usagers sur leurs droits et obligations		
Rencontre d'information		
Publications (TVRL, journal local, lettre d'informations)		200,00 \$
Journeaux et revues (incluant les abonnements)		
Formations des membres du CU		40,00 \$
Colloques (forum social de laval, inscriptions CPM-RPCU)		1 767,54 \$
Activités (lancement site web)		100,00 \$
Site web		2 996,81 \$
Frais de représentation		
Matériel de promotion (dépliants, affiches, cartes postales, bannières, nappes)		1 845,19 \$
Ligne 2	Total	6 949,54 \$

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des Usagers et Évaluer le degré de satisfaction des Usagers		
Rencontre		
Honoraires professionnels		
Sondage sur la qualité		
Outils d'évaluation		
Ligne 3	Total	0,00 \$



3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des Usagers ou, à la demande d'un Usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'Usagers

Honoraires professionnels	
Avis juridiques	
Ligne 4	Total 0,00 \$

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

Frais de déplacement	
Honoraires	
Autres dépenses (préciser)	
Ligne 5	Total 0,00 \$

5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des Comités de Résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Non applicable compte tenu que le Comité des Résidents a le même mandat et les mêmes fonctions que le Comité des Usagers (reconnu par le C-A).

CR Sainte-Dorothée :	Subvention transférée obligatoirement	1 000,00 \$
	Allocation de fonctionnement du CU	4 560,00 \$
CR Rose-de-Lima :	Subvention transférée obligatoirement	1 000,00 \$
	Allocation de fonctionnement du CU	1 536,00 \$
CR La Pinière :	Subvention transférée obligatoirement	1 000,00 \$
	Allocation de fonctionnement du CU	1 600,00 \$
CR Idola St-Jean :	Subvention transférée obligatoirement	1 000,00 \$
	Allocation de fonctionnement du CU	3 136,00 \$
CR Fernand-Larocque :	Subvention transférée obligatoirement	1 000,00 \$
	Allocation de fonctionnement du CU	1 568,00 \$
Ligne 6	Total	17 400,00 \$

6. Désigner une ou deux personnes comme administrateurs qui siègeront au Conseil d'administration de l'Établissement.

7. Procéder aux élections

Frais d'élection	2 253,65 \$
Frais de recrutement	
Ligne 7	Total 2 253,65 \$



Gestion et administration

Publication des règles de fonctionnement		
Production du rapport		
Frais postaux		
Papeterie, fournitures de bureau		
Frais de déplacement (transport, kilométrage, stationnement)	1 766,38 \$	
Repas pour les réunions	1 536,43 \$	
Cotisation (CPM-FCURQ, RPCU)	1 750,00 \$	
Équipements de bureau (ordinateur, imprimante, logiciel)	2 029,11 \$	
Téléphone, télécopieur		
Salaire Christine Bourgoïn	2 003,17 \$	
Salaire Mireille Aubin (Randstad)	44 518,54 \$	
Frais bancaires (frais de compte)	128,40 \$	
Commande de chèques	130,97 \$	
Autres dépenses		
Ligne 8	Total	53 863,00 \$

Dépenses non reliées aux mandats

Loisirs		
Dons, cadeaux (fleurs, Lac-à-l'Épaule CPM)	251,57 \$	
Immobilisation		
Autres dépenses (précisez)		
Ligne 9	Total	251,57 \$

Sommaire

Ligne10	Revenus total (Inscrire le total de la ligne 1)	98 505,04 \$
	Total des dépenses (Inscrire ici la somme des lignes 2 à 9 inclusivement)	80 717,76 \$
	Solde au 31 mars 2013	17 787,28 \$



Sommaire du Comité des usagers et des Comités de résidents

Comité des résidents - Centre d'hébergement Ste-Dorothée (285 lits)		
Solde à la banque au 31 mars 2012		6 471,33 \$
Allocation du CU	4 560,00 \$	
Subvention obligatoire	1 000,00 \$	
Intérêts	0,00 \$	
Autres revenus	490,79 \$	
Total des Revenus		12 522,12 \$
Dépenses reliées aux mandats		7 236,18 \$
Dépenses - gestion et administration		2 189,01 \$
Autres dépenses		450,00 \$
Total des Dépenses		9 875,19 \$
Solde à la banque au 31 mars 2013 (livres)		2 646,93 \$

Comité des résidents - Centre d'hébergement Idola St-Jean (196 lits)		
Solde à la banque au 31 mars 2012		1 497,75 \$
Allocation du CU	3 136,00 \$	
Subvention obligatoire	1 000,00 \$	
Intérêts	1,95 \$	
Autres revenus	275,00 \$	
Total des Revenus		5 910,70 \$
Dépenses reliées aux mandats		1 795,49 \$
Dépenses - gestion et administration		1 401,57 \$
Autres dépenses		278,99 \$
Total des Dépenses		3 476,05 \$
Solde à la banque au 31 mars 2013 (livres)		2 434,65 \$

Comité des résidents - Centre d'hébergement La Pinière (100 lits)		
Solde à la banque au 31 mars 2012		3 102,68 \$
Allocation du CU	1 600,00 \$	
Subvention obligatoire	1 000,00 \$	
Intérêts	0,00 \$	
Autres revenus	0,00 \$	
Total des Revenus		5 702,68 \$
Dépenses reliées aux mandats	3 334,19 \$	
Dépenses - gestion et administration	934,39 \$	
Autres dépenses	0,00 \$	
Total des Dépenses		4 268,58 \$
Solde à la banque au 31 mars 2013 (livres)		1 434,10 \$

Comité des résidents - Centre d'hébergement Fernand-Larocque (98 lits)		
Solde à la banque au 31 mars 2012		3 741,34 \$
Allocation du CU	1 568,00 \$	
Subvention obligatoire	1 000,00 \$	
Intérêts	0,00 \$	
Autres revenus	134,55 \$	
Total des Revenus		6 443,89 \$
Dépenses reliées aux mandats	2 163,48 \$	
Dépenses - gestion et administration	1 599,01 \$	
Autres dépenses	66,84 \$	
Total des Dépenses		3 829,33 \$
Solde à la banque au 31 mars 2013 (livres)		2 614,56 \$

Comité des résidents - Centre d'hébergement Rose-de-Lima (96 lits)		
Solde à la banque au 31 mars 2012		1 770,61 \$
Allocation du CU	1 536,00 \$	
Subvention obligatoire	1 000,00 \$	
Intérêts	0,00 \$	
Autres revenus	0,00 \$	
Total des Revenus		4 306,61 \$
Dépenses reliées aux mandats	2 709,41 \$	
Dépenses - gestion et administration	616,24 \$	
Autres dépenses	258,31 \$	
Total des Dépenses		3 583,96 \$
Solde à la banque au 31 mars 2013 (livres)		722,65 \$

Comité des usagers		
Solde à la banque au 31 mars 2012		13 505,04 \$
Allocation du CU	80 000,00 \$	
Subvention obligatoire	5 000,00 \$	
Intérêts	0,00 \$	
Autres revenus	0,00 \$	
Total des Revenus		98 505,04 \$
Dépenses reliées aux mandats	26 603,19 \$	
Dépenses - gestion et administration	53 863,00 \$	
Autres dépenses	251,57 \$	
Total des Dépenses		80 717,76 \$
Solde à la banque au 31 mars 2013 (livres)		17 787,28 \$
Total avec les soldes des CR		27 640,17 \$
Solde servant au calcul des surplus par l'Agence		22 640,17 \$
Surplus excédant 40 000\$ (50% de 80 000\$)		0,00 \$



Conclusion et remerciements

L'existence et le dynamisme des Comités des Usagers et des Comités de Résidents présentent un certain degré de difficulté compte tenu du fait que les femmes et les hommes appelés à y siéger le font bénévolement. Ces personnes qui donnent de leur temps et se dévouent à la cause du respect des droits et à celle de l'amélioration de la qualité des services ont besoin de l'appui et du soutien du conseil d'administration et de la direction générale des établissements : ce sont là des préalables à leur bon fonctionnement. Nous reconnaissons les efforts qui ont été faits par la direction des établissements du CSSS de Laval pour nous aider à développer les habiletés nécessaires pour intervenir efficacement. En ce sens, nous remercions particulièrement Mme Louise Trépanier, répondante du CSSS de Laval auprès du comité des usagers, pour sa disponibilité et ses précieux conseils.

Pour l'année 2012-2013, le comité des usagers du CSSS de Laval est très fier de ses réalisations. Après avoir vécu une période de transition pendant laquelle une équipe d'officiers par intérim a vraiment relancé le comité, la nouvelle équipe élue a bien repris la direction et a vraiment initié des activités très productives. Nous en profitons pour remercier M. Pierre Frattolillo président, Mme Denise Couture, vice-présidente et Mme Stéphanie Béland, secrétaire-trésorière, officiers par intérim, pour leur excellent travail. Finalement l'embauche de notre coordonnatrice, Mme Mireille Aubin, nous permet maintenant d'assurer un suivi et une permanence aux usagers. Nous sommes très confiants de devenir des partenaires importants et de jouer un rôle reconnu au sein des établissements du CSSS de Laval.

COORDONNÉES

Centre ambulatoire / Centre administratif (CARL)

1515, Boul. Chomedey
Laval (Québec) H7V 3Y7
Bureau N-246

Téléphone : (450) 978-8609

Télécopieur : (450) 978-8138

Courriel : info@cucssslaval.ca

Site web : www.cucssslaval.ca



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour plus d'informations sur le mandat ou les fonctions du Comité des Usagers du CSSS de Laval, vous pouvez vous référer au **Cadre de référence**. Le Cadre de référence se veut un outil pour les femmes et les hommes membres d'un comité. Il est un guide auquel ces personnes pourront se référer pour organiser quotidiennement leurs actions et leurs interventions.

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-603-02.pdf>



1515, boul. Chomedey, Laval (Québec) H7V 3Y7, Bureau N-246
Téléphone : (450) 978-8609 - Courriel : cusagers@cucssslaval.ca
Site web: www.cucssslaval.ca

REV 2
14 juin 2013