

## RAPPORT D'ACTIVITÉS D'UN COMITÉ DES USAGERS

NOM DU  
COMITÉ

INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :  
COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD

ANNÉE

2017-2018

**Attention :** Pour écrire dans les champs d'écriture, placer le pointeur dans le champ et cliquer deux fois. Pour changer de paragraphe dans les champs d'écriture, faites "ALT + ENTER" une fois ou deux selon le besoin. Seules les cellules d'écriture sont déverrouillées.

### PARTIE - 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Protection : cucion

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

### PARTIE - 2 MOT DE LA PRÉSIDENCE

J'ai le privilège et le plaisir de vous présenter le rapport annuel et d'activités de notre comité des usagers qui vous permettra de connaître les personnes qui oeuvrent au sein de notre comité et d'apprécier nos principales réalisations. Les éléments qui suivent dans ce document font état de nos principales actions et réalisations au cours de l'année 2017-2018 par les membres du comité des usagers.

Voici donc en quelques pages la liste des membres, des activités ainsi que des décisions prises au cours de la dernière année.

En espérant avoir su répondre à vos attentes, je vous souhaite une bonne lecture à tous.

Sandra Langlois  
Présidente du comité des usagers

Réalisations et actions posées par le comité des usagers en 2017 et 2018

- Projet de recherche feux sonores;
- Pendant la durée des travaux à la cafétéria et en collaboration avec les services alimentaire, des ajustements ont été apportés pour que les machines distributrices soient remplies plus fréquemment afin que le personnel et les usagers aient un meilleur accès à des repas pour la période du dîner et du souper;
- Intervention auprès du service d'interprétariat du SRIEQ;
- Participation à l'aménagement de la cafétéria;

- Intervention au sujet du déneigement;
- Intervention auprès de M. Luc Dorval pour des problèmes concernant la déficience auditive et la sclérose en plaques;
- Intervention concernant le regroupement pendant la période des fêtes et la période estivale;
- Intervention concernant les épisodes de service en déficience visuelle;
- Intervention concernant les travaux à l'aile K.

| NOM DU COMITÉ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :<br>COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD | ANNÉE | 2017-2018 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| <b>PARTIE - 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                |       |           |
| <p>Au cours de l'année 2017-2018, le comité des usagers s'est donné la responsabilité de veiller à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser deux conférences ayant pour thème Accepter l'innacceptable et ,,,;</li> <li>- Offrir du soutien aux usagers dans leurs démarches auprès des différentes instances de l'établissement et auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;</li> <li>- Mettre à jour et faire imprimer les documents pour la pochette d'informations;</li> <li>- Continuer à promouvoir et démystifier le rôle du comité des usagers auprès du personnel et des usagers de tous les points de services de l'IRDPQ;</li> <li>- Poursuivre la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;</li> <li>- Bonifier la liste de diffusion du comité des usagers;</li> <li>- Mettre à jour la liste des organismes et de diffusion;</li> <li>- Continuer à faire la promotion de l'utilisation de l'outil Nid à commentaires mensuellement. L'outil est moins utile depuis juillet 2017, considérant le processus de fermeture de l'ancien site de l'IRDPQ.</li> </ul> |                                                                                |       |           |

|                                                       |                                                                                        |              |                  |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|
| <b>NOM DU COMITÉ</b>                                  | <b>INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :<br/>COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD</b> | <b>ANNÉE</b> | <b>2017-2018</b> |
| <b>PARTIE - 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</b> |                                                                                        |              |                  |
| <b>NOMBRE TOTAL DE MEMBRES</b>                        | <b>8</b>                                                                               |              |                  |

| NOM ET PRÉNOM       | TYPE DE MEMBRE |                                           | RÔLE AU SEIN DU COMITÉ |
|---------------------|----------------|-------------------------------------------|------------------------|
|                     | usager (X)     | autre (précisez)                          |                        |
| Langlois, Sandra    | usager (X)     | Représentante<br>déficience<br>motrice    | Présidente             |
| Pelletier, Raynald  | usager (X)     | Représentant<br>déficience<br>motrice     | Vice président         |
| Nolet, Gilles       | usager (X)     | Représentant<br>déficience<br>auditive    | Secrétaire-trésorier   |
| Verville, Violette  | Parent         | Représentante<br>déficience<br>du langage | Membre                 |
| Lefebvre, Geneviève | Parent         | Représentante<br>déficience du langage    | Membre                 |
| Busque, Julie       | usager (X)     | Membre coopté                             | Membre                 |
| Vézina, Véronique   | usager (X)     | Représentante<br>déficience<br>visuelle   | Membre                 |
| Tendland, Martin    | usager (X)     | Représentant<br>déficience<br>visuelle    | Membre                 |

| <b>PARTIE - 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET AUTRES CONTACTS</b> |                  |                                                  |                           |                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| FONCTION AU<br>COMITÉ                                         | NOM ET PRÉNOM    | ADRESSE COMPLÈTE                                 | NUMÉRO<br>TÉLÉPHONE       | ADRESSE COURRIEL                                                               |
| PRÉSIDENT                                                     | Langlois, Sandra | 525, Boulevard<br>Wilfrid-Hamel, bureau<br>D-106 | 418-529-<br>9141<br>#6002 | <a href="mailto:sandralanglois74@hotmail.com">sandralanglois74@hotmail.com</a> |
| PERSONNE-<br>RESSOURCE                                        | Samson, Patricia | 525, Boulevard<br>Wilfrid-Hamel, bureau<br>D-106 | 418-529-<br>9141<br>#6002 | <a href="mailto:comite.usagers@irdpq.gc.ca">comite.usagers@irdpq.gc.ca</a>     |

|                                                         |                    |                                                         |                                           |                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESPONSABLE<br>DU DOSSIER<br>DES COMITÉS<br>DES USAGERS | Dorval, Luc        | 525, Boulevard<br>Wilfrid-Hamel, bureau<br>D-106        | 418-529-<br>9141<br>#6467                 | <a href="mailto:luc.dorval.ciussscn@sss.gouv.qc.ca">luc.dorval.ciussscn@sss.gouv.qc.ca</a>                 |
|                                                         | Marie-France Allen | IUSMQ 2601 Chemin<br>de la Canardière,<br>bureau J-6066 | 418-663-<br>5000 poste<br>6987 ou<br>6505 | <a href="mailto:marie-france.allen.ciussscn@sss.gouv.qc.ca">marie-france.allen.ciussscn@sss.gouv.qc.ca</a> |
| AUTRE                                                   |                    |                                                         |                                           |                                                                                                            |

COMMENTAIRES S'IL Y A LIEU

|  |
|--|
|  |
|--|

| NOM DU COMITÉ                                                                                                                                    | INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :<br>COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD | ANNÉE | 2017-2018 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| <b>PARTIE - 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS</b><br>(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers) |                                                                                |       |           |

**FONCTION - 1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS**

- Explications individualisées des droits et des obligations des usagers;
- Mise à jour des pochettes d'information

**FONCTION - 2 A PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

- Projet de recherche feux sonores,
- Pendant la durée des travaux à la cafétéria, en collaboration avec le service alimentaire, des ajustements ont été apportés pour que les machines distributrices soient remplies plus régulièrement afin de permettre au personnel ainsi que les usagers d'avoir accès à des repas pour la période du dîner et celle du souper;
- Intervention auprès du service d'interprétariat du SRIEQ;
- Participation à l'aménagement de la cafétéria;
- Intervention au sujet du déneigement;
- Intervention auprès de M. Luc Dorval pour des problèmes en déficience auditive et pour la

sclérose en plaques;

- Intervention concernant le regroupement pendant la période des fêtes et la période estivale;
- Intervention concernant les épisodes de service en déficience visuelle;
- Intervention concernant les travaux à l'aile K.

**FONCTION - 2 B ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS**

- Le comité collabore avec les intervenants et les gestionnaires des différents programmes de l'IRDPQ dans le but de recueillir davantage de commentaires permettant d'évaluer le degré de satisfaction des usagers;
- Participation au comité de l'évaluation de la satisfaction client;
- Commentaires reçus dans le nid à commentaires et les boîtes à suggestions.

| NOM DU COMITÉ | INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :<br>COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD | ANNÉE | 2017-2018 |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|

**FONCTION - 3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS**

- Lors des kiosques d'information, le Comité informe les usagers entre autre, sur leurs droits et l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier;
- Collaboration avec les directeurs, les gestionnaires, et les équipes des différents programmes de l'IRDPQ ayant pour but de défendre les droits et intérêts des usagers de façon efficace;
- Observation des différents représentants du comité des usagers soulignés lors des réunions du comité en compagnie de M. Luc Dorval, agent de liaison de l'IRDPQ et directeur adjoint des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique, volet service spécialisés adultes déficience physique;
- Accompagnement individuelle faite auprès des usagers.

**FONCTION - 4 ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTÉ**

Quand un usager formule une insatisfaction, la personne ressource étudie la situation pour ensuite référer au coordonnateur ou au gestionnaire du programme approprié afin de trouver une solution concrète. Si la solution ne fonctionne pas ou si l'utilisateur n'est pas à l'aise, la personne ressource transmet l'information à un membre du comité qui l'accompagnera dans un processus de plainte. Tous les accompagnements sont personnalisés selon les besoins de chaque usager.

Nombre de commentaires reçus au comité des usagers et via l'outil Nid à commentaires version électronique en 2017-2018: 15

Motif d'insatisfaction et de plaintes reçues au comité des usagers:

- Ressources Matérielles: 3 négatifs concernant les trottoirs, l'entretien des murs et des plafonds à certains endroits, manque d'un crochet dans les salles de bain pour accrocher ses effets personnels
- Problème d'accès et de soins et aux services: 3 négatifs: le nombre de table à langer pour adultes, salle d'attente en déficience visuelle adaptée pour les enfants, la nourriture, manque de journaux dans la boîte à journaux, problèmes rencontrés lors de la réception d'un service concernant 6 positifs: concernant les bon services reçus par les intervenants et le personnel soignant
- Des délais d'attente:2
- Insatisfaction relation personnelle:1négatif concernant le manque de communication et d'écoute
- Accessibilité physique à l'établissement: 3 négatifs concernant la signalisation inexacte dans certains bureaux
- Accès aux aides techniques:1 négatif concernant le délai pour récupérer un morceau en réparation

**FONCTION - 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

**NOM DU COMITÉ**

**INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :  
COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD**

**ANNÉE**

**2017-2018**

**FONCTION - 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 (LSSSS)**

N/A

**PARTIE - 7 TENUE DES RENCONTRES** (indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale)

Séance ordinaire du comité des usagers de l'IRDPQ : 9

-Comité aide technique: 1

-Réunion du CUCI:8

-Rencontre avec l'agent de liaison de l'IRDPQ:8

-Rencontre du comité de travail sur les mesures d'évaluation de l'expérience des usagers: 6

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

(décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

-Poursuivre le dossier de l'étude concernant la sécurité des feux sonores de Québec;

-Continuer à promouvoir et démystifier le rôle du comité des usagers auprès du personnel et des usagers de tous les points de services de l'IRDPQ.

-Poursuivre la collaboration avec les différentes instances de l'établissement;

-Bonifier la liste de diffusion du comité des usagers;

-Reprendre l'utilisation de l'outil Nid à commentaires, mensuellement.

**NOM DU COMITÉ**

**INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :  
COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD**

**ANNÉE**

**2017-2018**

**PARTIE - 9 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

(mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes)

- Suite aux difficultés rencontrées pour obtenir des services de la part du SRIEQ, le comité avait fait parvenir une lettre au Président directeur adjoint du CIUSSS Capitale Nationale. Par la suite, le comité a reçu comme suggestion d'apporter cette lettre au commissariat aux plaintes. Ce qui a été fait par la suite;

- Un usager avait des problèmes avec son urologue. L'urologue ne croyait pas l'usager concernant certains problèmes physiques qu'il avait. Il avait été référé à un membre, mais le problème de l'usager s'est réglé de lui-même;

- Une usagère qui mentionne des délais déraisonnable pour recevoir son quadriporteur. Elle a pu le recevoir il y a seulement 3 mois. Le délai de réception a été suffisamment long pour que l'état physique de l'usagère se soit détérioré et qu'elle aie à suivre des traitements en physiothérapie. De plus, depuis la réception de son quadriporteur, celui-ci est toujours en réparation, à chaque fois pour un nouveau problème. L'usagère a été mis en contact avec un membre;

- Une dame qui était une ancienne employée du centre de réadaptation, avait des problèmes de santé et avait aussi des difficultés à faire reconnaître ses problèmes de santé. Elle avait des difficultés à compléter ses formulaires médicaux et avait demandé de l'aide auprès du comité. Le comité lui a référé des organismes d'aide en lien avec ses problèmes de santé.

| NOM DU COMITÉ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :<br>COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD | ANNÉE | 2017-2018 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| <b>PARTIE - 10 CONCLUSION</b> (Le président du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations l'année qui vient de s'écouler)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                |       |           |
| <p>Soyez assurés que dans la prochaine année nous continuerons d'exercer notre mandat en vous accompagnant et vous orientant dans tout processus de plainte par le biais de divers outils de promotion, pour faire respecter les 13 droits suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Droit à l'information;</li> <li>- Droit aux services;</li> <li>- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement;</li> <li>- Droit de consentir à des traitements ou de les refuser;</li> <li>- Droit de participer aux décisions;</li> <li>- Droit de recevoir les soins que requiert son état;</li> <li>- Droit d'être accompagné, assisté, et d'être représenté;</li> <li>- Droit de recevoir des services en langue anglaise;</li> <li>- Droit à l'hébergement;</li> <li>- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur;</li> <li>- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur;</li> <li>- Droit de recevoir des soins de fin de vie;</li> <li>- Droit de porter plainte.</li> </ul> <p>Pour terminer, j'aimerais en profiter pour remercier tous ceux et celles qui ont travaillés de près ou de loin en collaboration avec nous et soyez assurés que nous continuerons de mener à bien notre mission dans l'intérêt de tous nos usagers au cours de la prochaine année.</p> |                                                                                |       |           |

**PARTIE - 11 RAPPORT FINANCIER (voir l'annexe à la suite du rapport d'activités)**

DATE DE RÉDACTION DU RAPPORT

DATE DE L'ADOPTION DU RAPPORT

Signature du président

Signature du secrétaire

**RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DES USAGERS**

|                                      |                                                                                          |       |                    |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------|
| NOM DU COMITÉ                        | INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :<br>COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD           | ANNÉE | 2017-2018          |
|                                      |                                                                                          |       | Protection : cucin |
| IDENTIFICATION DE<br>L'ÉTABLISSEMENT | CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX<br>DE LA CAPITALE-NATIONALE |       |                    |

**LORS DE L'INSCRIPTION D'UN MONTANT TOUJOURS UTILISER LE POINT ET NON LA VIRGULE**

|                                                                                  |              |                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus/Déficit ( ), au début de l'exercice visé) | (A)          |                                                     |
| BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT                                                | 27 650,00 \$ | Moins solde exercice précédent (A) (B) 27 650,00 \$ |
| DONS REÇUS (ce montant est disponible au comité sans amputation de son budget)   | (C)          |                                                     |
| TOTAL DU BUDGET DISPONIBLE (A+B+C)                                               | (D)          | 27 650,00 \$                                        |

| A - DÉPENSES EFFECTUÉES AU COURS DE L'ANNÉE (EXCLUANT LES DÉPENSES RELIÉES AUX DONS)                                     |  | MONTANT                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------|
| Soutien professionnel (honoraires pour études, interprètes, autres honoraires payés à un professionnel)                  |  |                                  |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, accessoires, timbres, cartouches imprimante, frais bancaires, etc.)       |  |                                  |
| Publication de documents du comité (dépliants, affiches, documents diffusés aux usagers et membres de familles)          |  |                                  |
| Formation des membres du comité (coûts d'inscription pour une session de formation)                                      |  |                                  |
| Colloques, congrès, conférences (coûts d'inscription pour participer)                                                    |  |                                  |
| Frais de déplacement (kilométrage, station., autre frais de transport, repas, hébergement) (pour tous les déplacements)  |  |                                  |
| Allocation personne-ressource (montants payés pour les services d'une personne en soutien continuél du comité)           |  |                                  |
| Abonnements revues et journaux (abonnement à des publications servant au comité)                                         |  |                                  |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers et de résidents                                        |  |                                  |
| Reconnaissance auprès des membres du comité (ex.: repas annuel pour les membres d'un comité)                             |  |                                  |
| Frais de réunion (location de salle, lunch servi lors d'une réunion, location d'accessoires, prise de notes et PV, etc.) |  |                                  |
| Promotion auprès des usagers (frais payés pour faire la promotion du comité (ex. calendriers, etc)                       |  |                                  |
| Web-media et Internet (frais d'abonnement à Internet, coût annuel du site web du comité)                                 |  |                                  |
| Accessoires et équipements (achat d'accessoires ou équipements durables - ordinateur, imprimante, etc.)                  |  |                                  |
| Entretien et réparation d'équipement (frais pour la réparation ou la maintenance d'un équipement)                        |  |                                  |
| Frais divers (précisez brièvement les autres dépenses qui ne peuvent pas être incluses dans les rubriques précédentes)   |  |                                  |
|                                                                                                                          |  | 0,00 \$                          |
| TOTAL DES DÉPENSES (E)                                                                                                   |  | 20 743,00 \$                     |
| DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS (F)                                                                                     |  | SOLDE DES DONS (C-F) (G) 0,00 \$ |

|                                                     |                                 |     |             |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------|-----|-------------|
| MONTANT AFFECTANT LE BUDGET DE LA PROCHAINE ANNÉE : | SOLDE EN FIN D'EXERCICE (D-E-G) | (H) | 6 907,00 \$ |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------|-----|-------------|

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| REMARQUES OU DESCRIPTION DES DÉPENSES RÉALISÉES AVEC LES DONS REÇUS |
|                                                                     |

\_\_\_\_\_  
Signature du trésorier du comité des usagers

\_\_\_\_\_  
Date

| RAPPORT FINANCIER D'UN COMITÉ DES USAGERS |                                                                                |       |           |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| NOM DU COMITÉ                             | INSCRIRE ICI LE NOM DU COMITÉ - EXEMPLE :<br>COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD | ANNÉE | 2017-2018 |

| B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS |  |                 |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|---------|
| <b>RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS</b>                                  |  | <b>MONTANTS</b> |         |
| Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)                            |  |                 |         |
| Activités d'information auprès des usagers et des proches                        |  |                 |         |
| Matériel de promotion (précisez ci-dessous)                                      |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 |         |
| Autres (précisez ci-dessous)                                                     |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 | 0,00 \$ |
| <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)                                      |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 |         |
| Autres (précisez ci-dessous)                                                     |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 | 0,00 \$ |
| <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.)              |  |                 |         |
| Honoraires professionnels                                                        |  |                 |         |
| Autres (précisez ci-dessous)                                                     |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 | 0,00 \$ |
| <b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>             |  |                 |         |
| Activités de promotion sur la défense des droits                                 |  |                 |         |
| Honoraires professionnels                                                        |  |                 |         |
| Autres (précisez ci-dessous)                                                     |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 |         |
|                                                                                  |  |                 | 0,00 \$ |
| <b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE D'UNE PLAINTÉ</b>                 |  |                 |         |

|                                                |  |         |
|------------------------------------------------|--|---------|
| Frais de déplacement                           |  |         |
| Honoraires professionnels                      |  |         |
| Autres (précisez ci-dessous)                   |  |         |
|                                                |  |         |
|                                                |  | 0,00 \$ |
| TOTAL DES DÉPENSES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ |  | 0,00 \$ |
|                                                |  |         |