

# Rapport d'activités 2024-2025

*Comité des usagers Memphrémagog*



---

❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 ❧

---

1. Identification

<b>Nom du comité</b>
Comité des usagers de Memphrémagog
<b>Nom de l'établissement</b>
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>
Adresse postale : 50 rue St-Patrice Est, Magog, QC, J1X 3X3
Numéro de téléphone : 819 843-2572 poste 2639
Adresse courriel : cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>
Comité des résidents CHSLD Memphrémagog
Comité des résidents MDAA Magog

## 2. Mot de la présidence

Bonjour,

Voilà le temps venu de vous présenter le rapport annuel d'activités du Comité des usagers (CU) de Memphrémagog. La dernière année fut très mouvementée, mais elle nous a quand même permis de poursuivre les activités liées à notre mandat afin d'améliorer l'expérience des usagers qui consultent et qui reçoivent des services dans les différentes installations du Réseau local de services (RLS) de Memphrémagog.

Au niveau des effectifs, trois nouveaux membres se sont joints au Comité pendant la dernière année et cinq personnes ont quitté. Je tiens à remercier Mesdames Michèle Salvail, Diane Scalabrini et Nathalie Maurice ainsi que M. Jean-Guy Gingras pour leur implication au sein du Comité. Leur apport et participation ont contribué à améliorer la qualité des services offerts à nos concitoyens. Une pensée toute spéciale pour Jacques Abitan qui est décédé subitement en février dernier. Jacques était actif au sein de notre comité et s'investissait au niveau des sondages recueillis dans les diverses boîtes que l'on retrouve dans les installations de notre RLS. Repose en paix Jacques.

De plus, il y a eu un changement au niveau de la personne-ressource cette année. Mme Lucie St-Jean a quitté en début d'année. Nous tenons à remercier Mme Suzanne Benoît qui nous a prêté main-forte d'avril à janvier. Son expérience nous a été d'une grande utilité. La nouvelle personne-ressource est Mme Nicole Doyle. Bienvenue dans notre équipe Nicole!

J'ai dû m'absenter pendant 6 mois cette année et Michèle Salvail a assuré la présidence pendant cette période (juillet à décembre). Un grand merci Michèle pour ton dévouement.

Cette année, nous avons priorisé l'accompagnement des personnes qui nous ont fait des signalements, le suivi des sondages qualité que les usagers remplissent ainsi que les activités de promotion des droits des usagers.

Au niveau des comités de résidents, celui de la Maison des aînés et alternatives (MDAA) a vu le jour officiellement en juin 2024. Ce comité sous la présidence de Daniel Paquin est très actif. Bravo à toute l'équipe pour ses réalisations cette année. Quant au Comité des résidents (CR) du CHSLD, les deux membres ont donné leur démission en avril. Nous sommes en recrutement et nous sommes convaincus de réussir à mettre sur pied un CR au CHSLD avant l'automne.

Nous avons suivi de près les travaux sur la gouvernance du Réseau de la santé et des services sociaux avec la mise en place de Santé Québec en décembre dernier. Les comités des usagers et les comités de résidents conserveront leur place dans ce Réseau. Un Comité national des usagers a été créé et les membres ont été nommés en mars. Un dossier à suivre...

Cette année, nous n'avons pas eu de problèmes financiers comparativement à l'an passé. Le Comité des usagers du centre intégré (CUCI) nous a octroyé un montant de 2 400 \$ pour un projet spécial afin de faire la promotion des droits et pour l'impression des feuillets de sondage. Nous remercions le CUCI pour son aide dans le cadre des projets spéciaux afin de nous aider à actualiser notre mandat.

Notre collaboration avec nos partenaires s'est poursuivie cette dernière année. Les rencontres statutaires avec Mme Julie Daviau, la coordonnatrice opérationnelle locale (COL), ont été maintenues tout au long de l'année.

Ces rencontres sont facilitantes pour régler les problèmes rencontrés par les usagers. Michèle Salvail a siégé au Comité de vigie de la MRC de Memphrémagog d'avril à décembre et j'ai pris le relais depuis janvier. À titre de présidente du CU, je siége au CUCI. J'occupe le poste de trésorière pour le CUCI et conséquemment je siége au comité exécutif.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du CU et ceux du CR de la MDAA pour leur dévouement et le temps qu'ils donnent bénévolement afin d'améliorer les services sur notre territoire. Ensemble nous pouvons faire une différence!

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Jacynthe	Bérubé	Usager		Présidente CU
Frédéric	Bahl	Usager		Vice-président CU
Lise	Perron	Usager		
Daniel	Paquin	Usager		Président CR MDAA

### 4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

<b>Présidence :</b>	Nom : Jacynthe Bérubé
	Courriel : jacynthe.berube.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Nicole Doyle
	Courriel : nicole.doyle.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEP caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

## 5. Bilan des activités

### ➤ Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Cette dimension de notre mandat a fait l'objet de plusieurs interventions dans notre plan d'action annuel :

- Des publications régulières ont paru sur la page Facebook du CU. Elles contenaient des informations pertinentes sur les soins et services pour la population du territoire de Memphrémagog;
- Nous avons fait préparer 12 affiches sur les 12 droits et chacune des affiches attire l'attention sur un droit en particulier. Les affiches seront remplacées chaque mois dans les vitrines;
- Nous avons 15 vitrines et cadres muraux dans le RLS de Memphrémagog (urgence, imagerie médicale, cliniques externes, maladies chroniques, physiothérapie, CLSC, chirurgie d'un jour, unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF), unité d'hospitalisation, centre de prélèvement, CLSC de Potton, CLSC de Stanstead et CHSLD de Magog) que nous utilisons pour faire la promotion des droits;
- Une entrevue a été donnée à la télé communautaire (NousTV) par deux membres du CU. Ils ont discuté du rôle du CU et du CR ainsi que des droits des usagers;
- Une brochure présentant les 12 droits des usagers fait partie de la trousse de bienvenue des résidents hébergés au CHSLD et à la MDAA;
- Un membre a fait la promotion du rôle du CU ainsi que de la procédure pour communiquer avec nous lors de la présentation d'une pièce de théâtre qui portait sur les abus financiers. Cinq représentations ont eu lieu dans des résidences pour personnes âgées de notre territoire.

### ➤ Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Nous avons tenu des rencontres avec tous nos partenaires internes et externes, afin de discuter de pistes d'amélioration des soins et services pour donner suite aux différentes situations problématiques qui nous ont été soumises par des usagers ou proches :

- Rencontre mensuelle statutaire entre la présidente du CU et Mme Julie Daviau (COL);
- Rencontre au besoin, avec les gestionnaires des différents services concernés par les situations problématiques;
- La gestionnaire des SAD est venue nous rencontrer pour présenter l'offre de services à domicile pour notre territoire;
- Nous avons participé à une rencontre des partenaires du RLS de Memphrémagog lors de l'annonce de la mise sur pied d'un programme de gériatrie sociale pour notre secteur;
- Lors de l'éclosion de gale au CHSLD, nous avons rencontré la gestionnaire à deux reprises et avons assisté à trois rencontres. Nous avons soutenu activement cinq familles dans ce dossier;
- Notre présence au Comité de vigie de la MRC de Memphrémagog s'est poursuivie. Une représentante du CU a assisté à neuf rencontres. Avec les membres du Comité de vigie, nous avons assisté à une rencontre avec la directrice adjointe en hébergement dans le dossier de la Gale.

➤ Fonction 2b : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Différents moyens sont utilisés pour recueillir la satisfaction des usagers. Ils peuvent nous laisser un message dans notre boîte vocale ou compléter un feuillet de sondage et le déposer dans les boîtes prévues à cet effet. Il y a des boîtes de sondage dans plusieurs salles d'attente et dans plusieurs services du RLS de Memphrémagog. Les usagers sont encouragés à nous faire part de leur expérience qu'elle soit positive ou négative. Nous avons reçu 123 témoignages en 2024-2025.
- De ce nombre, 54 étaient des témoignages positifs pour les soins et services reçus. Ces témoignages sont acheminés au chef de service par la personne-ressource afin de les partager avec les employés du service.
- Quant aux autres 69 témoignages, ils notaient des insatisfactions et/ou des pistes d'amélioration de la qualité. Il est à noter que sur ces 69 témoignages, il y en avait 9 qui touchaient le CHSLD.
- Cette année, on constate une diminution marquée des témoignages au CHSLD. Nous croyons que c'est dû en partie à l'absence d'un CR sur place. (**Voir tableau des compilations en annexe.**)
- Nous avons révisé le feuillet de sondage et fait quelques changements. Nous avons pris la décision d'élaborer un feuillet uniquement pour le secteur de l'hébergement afin qu'il soit mieux adapté à la réalité du milieu. Ces deux versions ont été imprimées en fin d'année et seront utilisées en 2025-2026.

➤ Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Tous les témoignages reçus notant des insatisfactions font l'objet d'une attention particulière. Un suivi est fait avec les usagers afin de bien comprendre la problématique et nous leur communiquons des informations quant à la procédure à suivre pour donner suite à leur insatisfaction.

Lorsqu'on identifie des situations répétitives, on en informe Mme Julie Daviau (COL). Dans la dernière année, nous avons discuté des problématiques suivantes avec Mme Daviau : la difficulté des familles à contacter le médecin concernant un proche hébergé; le coût élevé de la câblodistribution; des inquiétudes quant à la qualité des services dans un département au CHSLD et les délais d'attente élevés à l'urgence. Ces différentes problématiques font l'objet de suivis lors des rencontres statutaires entre la présidente du CU et la COL. Nous tenons à remercier Mme Daviau pour son soutien et sa collaboration avec le Comité des usagers!

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

Lorsqu'un usager nous fait part d'une situation problématique, nous l'informons de la procédure à suivre afin de régler la situation. Plusieurs usagers demandent qu'un membre du CU les accompagne pour rencontrer le gestionnaire du service afin de discuter de la situation. La personne-ressource met alors un membre du CU en contact avec l'usager. Un formulaire a également été créé et adapté afin de nous permettre de suivre l'évolution de la demande tout au long du processus. Merci à Frédéric Bahl pour son expertise et ses suggestions lors de l'élaboration de ce formulaire.

Nous respectons toujours le droit de l'usager s'il veut porter plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Nous lui donnons toutes les informations requises afin qu'il puisse entreprendre sa démarche et nous assurons le lien avec le CAAP.

- Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

Pour l'année 2024-2025, il n'y a pas eu de CR au CHSLD de Magog. Un membre du CU, Mme Lise Perron, a assuré les suivis des dossiers du CHSLD et nous lui en sommes très reconnaissants. Sa présence au CHSLD nous a permis de rester en contact avec les résidents et leurs proches. Ces derniers ont été avisés de communiquer directement avec le CU pour toutes situations nécessitant un soutien de notre part. Des efforts ont été déployés afin de recruter des membres, mais sans succès.

Quant au CR de la MDAA, il est très actif et compte sur 13 membres pour actualiser son mandat. Le leadership du président, Daniel Paquin, contribue grandement à la mobilisation des membres de ce comité. L'assemblée de constitution a eu lieu en juin 2024. Ce comité a renseigné les résidents sur leurs droits lors de la publication d'articles sur le sujet dans le bulletin mensuel (*Bulletin des gens de la maison*) que le CR produit pour les résidents et leurs proches. Quant à la promotion de l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des résidents, le CR de la MDAA s'est bien acquitté de ce mandat. Plusieurs rencontres ont eu lieu avec la chef des soins et services ainsi que la gestionnaire de la MDAA afin de trouver des solutions aux insatisfactions des résidents et de leur proche. Plusieurs interventions ont eu lieu en lien avec l'expérience repas des résidents, et ce afin que l'offre alimentaire respecte les préférences des résidents et que la chaleur des repas soit adéquate lors du service. Au niveau des soins et des services, des représentations ont été faites afin que l'eau soit chaude lors des soins du matin, que le programme de marche soit appliqué, que la fréquence et la variété des loisirs soient augmentées, que les besoins spirituels des résidents soient satisfaits (organisation d'une messe) et que l'on puisse identifier correctement le personnel qui donne des soins aux résidents. Le CR est soucieux de connaître le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus. À ce titre, deux rencontres des résidents ont été organisées et des membres du CR sont présents régulièrement sur les unités de soins. Le CR a aussi participé à l'évaluation de l'expérience repas des résidents et de l'inventaire des goûts et intérêts alimentaires des résidents menés par la direction des CHSLD. Ils ont aidé les résidents à compléter le sondage lors de cette évaluation.

Les membres du CR ont fait les représentations nécessaires auprès de la cheffe et du gestionnaire lors d'accompagnement d'un résident ou d'un proche aidant afin de faire part de problèmes, demandes ou attentes en lien avec le respect de leurs droits. Trois résidents et proches aidants ont été accompagnés. De plus, deux résidents/proches aidants ont été accompagnés pour le dépôt d'une plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité du CIUSSE-CHUS.

Le président du CR a participé à toutes les rencontres du CU ainsi que les rencontres du Comité milieu de vie de la MDAA et CHSLD Magog. De plus, le président est membre du comité stratégique d'orientation en milieu de vie de la direction de l'hébergement de longue durée de l'Estrie.

- 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 LSSSS

Cette mesure ne s'applique pas à notre comité d'usager.

## 6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Aucune rencontre n'a eu lieu en 2024-2025.

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Participation de deux membres au congrès annuel du RPCU à Trois-Rivières (septembre 2024).
- Mise à jour des informations dans nos 15 vitrines portant sur la promotion des droits des usagers.
- Les rencontres du mercredi matin au CHSLD n'ont pas eu lieu cette année, car il n'y avait pas de CR dans l'installation.
- Les rencontres statutaires avec la COL ont été maintenues.
- Les suivis des plaintes des usagers ont été faits dans tous les cas portés à notre attention.
- Nous avons fait plusieurs relances auprès des proches hébergés en CHSLD afin de mettre sur pied un CR, mais sans résultat.
- Nous avons tenu des entrevues pour la sélection d'une nouvelle personne-ressource pour le CU.
- Nous avons participé au projet pilote Tournesol pour les usagers anglophones.
- Nous avons révisé et enrichi la description de tâches de la personne-ressource.
- Une entente de services a été signée avec Mme Suzanne Benoit en mai 2024 puis avec Mme Nicole Doyle en février 2025 à la suite du départ de Mme Benoit.
- Les règles de fonctionnement du CU furent mises à jour et la version corrigée fut adoptée à l'AGA de septembre 2024.
- Les membres ont suivi les travaux du PL 15 qui modifie la structure de gouvernance du Réseau de la santé et des services sociaux au Québec.
- Le CR de la MDAA a tenu son assemblée de constitution en juin 2024.
- Un bulletin d'information mensuel a été créé à la MDAA.
- Daniel Paquin, président du CR de la MDAA, a été nommé au comité stratégique de milieux de vie du CIUSSS-CHUS.
- Jacques Abitan a participé à quelques rencontres sur le projet de Gériatrie sociale pour le RLS de Magog.
- Nous avons travaillé avec une graphiste pour l'élaboration de 12 affiches portant sur les droits des usagers tout en mettant l'accent sur un droit en particulier sur chacune des affiches.
- Nous avons révisé le contenu des feuillets de sondage et le président du CR de la MDAA a travaillé à l'élaboration d'un feuillet de sondage spécifique à l'hébergement.
- Nous avons reçu les membres de l'exécutif du CUCI ainsi que Mme Caroline Van Rossum (répondante des CU au CIUSSS-CHUS) lors de l'une de nos rencontres régulières afin de discuter des enjeux et recommandations cités dans le rapport annuel 2023-2024.
- Plusieurs activités de soutien ont été faites auprès de familles lors de l'éclosion de gale au CHSLD de Magog.
- Nous avons mis sur pied des chantiers de travail afin de nous assurer de répondre adéquatement à notre mandat. Les chantiers sont :
  - ⇒ Visibilité et Recrutement;
  - ⇒ Gouvernance;
  - ⇒ Satisfaction des usagers;
  - ⇒ Amélioration de la qualité et conditions de vie;
  - ⇒ Meilleures pratiques;
  - ⇒ Promotion des droits;
  - ⇒ Semaine nationale des droits des usagers.



### **PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2025-2026**

Les projets prévus pour l'année 2025-2026 vont cibler des objectifs faisant partie des chantiers mentionnés précédemment. On y retrouvera des interventions visant à :

- Faire connaître davantage le CU et le CR ainsi qu'à informer la population sur notre rôle;
- Informer le personnel des installations où nous œuvrons de notre rôle;
- Recruter de nouveaux membres pour le CU;
- Mettre sur pied un CR pour le CHSLD de Magog;
- Réactiver les rencontres régulières aux points de services de Stanstead et Mansonville;
- Mettre à jour le programme d'accueil pour les nouveaux membres du CU et CR;
- Mettre à jour la page Facebook du CU;
- Répertorier les meilleures pratiques des différentes fonctions des CU et des CR;
- Participer avec la Direction de la qualité de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP) à l'élaboration des sondages qualité ;
- Inviter des chefs de service à venir présenter les résultats de sondages effectués dans notre RLS;
- Maintenir notre participation au Comité milieu de vie pour le secteur hébergement de longue durée;
- Poursuivre notre rôle d'accompagnement des usagers/proches aidants dans le respect de leurs droits;
- Relever les insatisfactions les plus communes et faire des représentations auprès des chefs et de la direction dans l'intérêt collectif des usagers/résidents;
- Afficher dans les différentes vitrines du CU, les nouvelles affiches sur les droits des usagers;
- Planifier des activités spécifiques dans le cadre de la semaine nationale des droits des usagers.

## **8. Tenues des rencontres**

- Le CU a tenu huit rencontres régulières et six rencontres de travail en sous-comité.
- Il y a eu six rencontres statutaires entre la présidente du CU et la COL.
- Un membre du CU a participé à neuf rencontres du Comité de vigie de la MRC de Memphrémagog.
- La présidente a participé à trois rencontres du CUCI; huit rencontres de l'exécutif du CUCI; deux rencontres du CE-CUCI avec le PDG du CIUSSS-CHUS et deux rencontres avec le CPM (Conseil de la protection des malades).
- Le CR de la MDAA a tenu dix rencontres régulières.

## **9. Heures approximatives de bénévolat**

Les membres du CU et du CR de la MDAA ont effectué environ 1 850 heures de bénévolat pendant l'année 2024-2025.

## 10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

☒ Rapport financier joint

## 11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

- Le premier enjeu que l'on veut porter à l'attention du CUCI est le sous-financement pour le Comité des usagers et les comités de résidents. Notre Comité a de réels besoins en lien avec cet enjeu s'il veut continuer à soutenir efficacement les membres bénévoles des comités de notre territoire.
- Le deuxième enjeu est la difficulté de recruter des bénévoles pour participer aux comités des usagers et aux comités de résidents. Ce n'est pas nouveau, mais il faut continuer à travailler afin de trouver des approches novatrices afin d'attirer des bénévoles.
- Le troisième enjeu est la visibilité du Comité des usagers. On se rend compte que ce mécanisme de promotion des droits et d'accompagnement est encore peu connu de la population en général.
- Le quatrième enjeu est la mise sur pied d'un Comité de résidents au CHSLD de Magog. En 2024-2025, il n'y avait pas de CR. Un membre du Comité des usagers a accompagné les proches des résidents lors de problèmes particuliers.
- Le cinquième enjeu porte sur la nécessité pour les résidents et proches aidants de pouvoir identifier le personnel qui donne des soins et services. On ne connaît pas ni le nom, ni le titre d'emploi. Les cartes d'identité ne sont pas visibles.
- Un sixième et dernier enjeu est l'importance de la communication entre les proches aidants et le personnel. Cet aspect des soins nécessite une amélioration...trop souvent les proches aidants ne sont pas informés des changements liés aux soins et services de leur proche, ce qui occasionne des frustrations et insatisfactions.



Signature de la présidente

Le 13 juin 2025

## ANNEXE

### COMPILATION DU COMITÉ DES USAGERS DE MEMPHRÉMAGOG – 2024-2025

<i>Départements</i>	<i>Témoignages (positifs)</i>	<i>Témoignages (points d'amélioration)</i>
Urgence	19	45
Hospitalisation	1	
CHSLD	1	9
Soins palliatifs		
Chirurgie d'un jour	4	1
Imagerie médicale	8	4
Physiothérapie	9	1
Maladies chroniques		
Centre de prélèvements	5	3
Cliniques externes	4	2
Soutien à domicile (SAD)		1
CLSC famille	2	
CLSC adulte	1	
CLSC Stanstead		2
CLSC Potton		
Stationnement		1
Insalubrité		
Groupe de médecine familiale (GMF)		
Autres-RLS		
Sous-total	54	69
<b>Grand total</b>	<b>123</b>	

ANNEXE - 3 - 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 2024 AU 31 MARS 2025

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Comité des usagers de Memphrémagog	NUMÉRO DE PERMIS :	1104-3593
-----------------------------	------------------------------------	-----------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	147 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	23 913 \$
<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)	2 400 \$
<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)	26 460 \$

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		5 073 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		982 \$
Formations des membres du comité		113 \$
Colloques, congrès, conférences		1 200 \$
Frais de déplacement, hébergement		1 525 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		16 111 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

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

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

### RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Déplacement, hébergement  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez : Impression affiches promotion des 12 droits  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers  
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

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

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

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

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES		(g)	25 003 \$
SOLDE DES DONS		(h)	- \$
(d)-(f)=(h)			
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	1 457 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement			

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 2024 AU 31 MARS 2025

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 de l'établissement : Comité des usagers - Memphrémagog			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke			
<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 : 1104-3593		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. <i>Transfert du CUCI = 2400\$</i>			24 460\$
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.			26 460\$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			1 457 \$

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.

Jacynthe BÉRUBÉ  
Présidente CU - memphrémagog

Signature :

Lyne Jutras

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

Signature :

Date

Date