

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité des usagers

Hôpital général du Lakeshore



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	3
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	4
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES	5
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ.....	6
1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS	6
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	7
3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.	7
4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHÉ QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DESIRE PORTER UNE PLAINTÉ.	8
5. ASSURER, LE CAS ÉCHEANT, 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.	8
TENUE DES RENCONTRES	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES.....	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE.....	10
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS	10
HEURES DE BÉNÉVOLATS.....	10
CONCLUSION	11
DOCUMENTS JOINTS.....	11

MOT DU PRÉSIDENT

Le comité des usagers veille à ce que la dignité ainsi que les droits des usagers soient respectés. Il doit également promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents. À cet égard, nous devons être vigilants et à l'écoute des besoins des usagers, établir une très bonne communication et une relation d'ouverture avec l'établissement.

Chaque membre du comité s'est approprié rapidement son rôle en prenant connaissance du cadre de référence, des règles de fonctionnement et du guide d'éthique de l'établissement, alimentant le comité de ses connaissances, de ses expériences et surtout, de sa grande disponibilité.

Ensemble, nous nous sommes rendus disponibles pour les usagers. Nous sommes allés à leur rencontre, nous les avons écoutés. Nous avons distribué du matériel promotionnel relatif au mandat du comité et aux 12 droits des usagers.

Il est important, pour le président que je suis, de remercier chacun des membres du comité des usagers pour leur engagement, pour leur implication afin de rendre plus agréable l'expérience des usagers fréquentant les divers établissements de santé, tant en soins actifs qu'en centres d'hébergement.

Le président,

Tony Di Leone

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	PRÉNOM	NOM	RÔLE
1	Tony	Di Leone	PRÉSIDENT
2	Mercedes	Bisaillon	MEMBRE
3	Donna	Harris	MEMBRE
4	Catherine	Bubnich	MEMBRE
5	Mark	Walford	MEMBRE
6	Richard	Lemieux	MEMBRE
7	Claudiel	Ste-Pierre	MEMBRE
8	Carven	Cambry	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Tony Di Leone	514 630-2225, poste 1453		160, avenue Stillview Pointe-Claire (Québec) H9R 2Y2
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE-RESSOURCE	Abigail Fernandes	514 364-6700 poste 40227	abigail.m.fernandes@ssss.gouv.qc.ca	8585, terrasse Champlain LaSalle (Québec) H8P 1C1

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le comité a mis à disposition des usagers des dépliants en français et anglais. Le contenu concerne le mandat et les fonctions du comité, les 12 droits des usagers, les coordonnées du comité ainsi que celles de la commissaire aux plaintes.

Les moyens pour les usagers de contacter les membres sont le téléphone, l'adresse courriel ou ils s'adressent directement au bureau du comité qui se situe à côté de celui de la commissaire aux plaintes à l'hôpital.

De plus, le comité a mis en place deux tables d'information pour les usagers, lors de la semaine des droits, l'une se trouvait à l'entrée de l'hôpital et l'autre au centre de prélèvement.

Lors de cette journée d'information, si bien pour les usagers que pour l'ensemble du personnel, des outils promotionnels ont été distribués, tels que : des napperons, dépliants, stylos, etc., beaucoup d'usagers sont venus à la rencontre des membres du comité et ces derniers ont répondu à leurs interrogations.

Le comité a également participé à la séance d'information mise en place par le CIUSSS et a pu discuter avec des usagers.

Une autre belle occasion pour aller à la rencontre des usagers fut celle des fêtes de fin d'année lorsque le comité a distribué des calendriers aux usagers de l'hôpital.

Sans oublier que les usagers peuvent trouver sur le site du CIUSSS-ODIM toute l'information concernant le comité, les droits des usagers et les moyens de nous contacter.

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

Afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, le comité soumet chaque année au CA une liste d'enjeux prioritaires et de recommandations.

Le comité ayant une très bonne collaboration avec l'établissement, celle-ci lui permet de s'impliquer dans des démarches pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers.

Le comité a participé aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD et au processus d'agrément Canada.

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

Le comité a reçu et a évalué les demandes faites par les usagers concernant le non-respect de leurs droits, et s'est assuré rapidement du suivi de la demande auprès de l'établissement et de l'usager.

Un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse courriel est à la disposition des usagers, des moyens de communiquer avec le comité en toute confiance et confidentialité.

Le comité porte à l'attention de l'établissement les situations allant à l'encontre des droits des usagers tout en collaborant avec l'établissement à la correction de la situation et surtout il a pu analyser si le problème touchait une seule personne ou plusieurs usagers.

Lorsque le comité a des questions ou des problématiques liées à une situation particulière, il invite un membre de la direction afin que ce dernier puisse répondre aux questions et expliquer aux membres le pourquoi du comment.

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

Le comité donne l'information sur les droits des usagers et informe l'utilisateur des moyens mis à sa disposition lorsque survient une situation problématique.

Le comité des usagers explique à l'utilisateur la différence entre une insatisfaction et une plainte, et s'assure que l'utilisateur comprend la différence entre les deux. Lorsqu'un utilisateur a une insatisfaction, le comité fait le nécessaire auprès de l'établissement et s'assure du suivi auprès de l'utilisateur. Dans l'autre cas, s'il souhaite déposer une plainte, le comité le dirige vers la commissaire aux plaintes.

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.

Le comité des usagers travaille étroitement avec son comité de résidents et s'assure qu'il dispose de l'équipement nécessaire et du budget indispensable à son bon fonctionnement.

TENUE DES RENCONTRES

- 1- Rencontre du 16 avril 2019
- 2- Rencontre du 14 mai 2019
- 3- Rencontre du 4 juin 2019
- 4- Rencontre du 10 septembre 2019
- 5- Rencontre du 1 octobre 2019
- 6- Rencontre du 5 novembre 2019
- 7- Rencontre du 14 janvier 2020
- 8- Rencontre du 4 février 2020
- 9- Rencontre du 10 mars 2020

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le comité des usagers travaille main dans la main avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, pour la simple raison que nous avons le même but en commun, c'est la défense des droits des usagers.

À savoir qu'un usager qui contacte le comité et qu'après réflexion souhaite déposer une plainte auprès de la commissaire aux plaintes, nous allons l'aider dans sa démarche et le mettre en contact avec la commissaire.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Étant donné les circonstances actuelles, il est difficile de prévoir des projets pour l'année prochaine. Toutefois, le comité se tiendra en tout temps disponible pour écouter les usagers et continuera dans la mesure du possible à les rencontrer et les renseigner sur les droits et obligations.

Le comité continuera à mettre à disposition des dépliants dans tous les endroits où cela est permis et à remettre d'autres outils promotionnels aux usagers tout au long de l'année.

De plus, la ligne téléphonique du comité ainsi que son courriel sont toujours accessibles aux usagers.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectuées par les membres du comité

750

CONCLUSION

Une autre année s'achève, toutefois il n'est pas temps de croiser les bras. Notre travail continu. Grâce à l'implication et à l'expertise de chacun des membres, le comité des usagers et le comité de résidents continueront plus que jamais à placer l'utilisateur et le résident au centre de ses préoccupations.

Même si, cela va sans dire, la situation actuelle ne nous permet pas de nous projeter loin dans nos projets d'avenir. La pandémie qui touche actuellement notre pays et surtout nos usagers nous mettent, nous aussi, membres du comité des usagers à rude épreuve. Cependant, je tiens à rassurer les usagers et les résidents que nous serons toujours présents même si vous ne nous voyez pas aussi souvent, rassurez-vous, nous sommes toujours là.

Merci à tout le personnel du CIUSSS pour leur collaboration et leur présence lorsqu'elle avait été requise. Merci aussi à tous les membres du comité des usagers et de résidents. Vous êtes formidables.

Le président,

Tony Di Leone

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier
- Validation des paramètres budgétaires

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Hôpital Lakeshore	Numéro permis	
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	30 959,00 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AUX COMITÉS DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)		(e)	30 959,00 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource	
Charges de l'employeur	
Soutien professionnel	
Fourniture de bureau	45,00 \$
Formations	
Colloques, congrès, conférences	
Frais de déplacement	
Frais d'hébergement	
Frais de communication	
Frais de représentation	
Frais postaux	
Frais bancaires	
Frais de réunion	
Cotisation à un regroupement représentant des comités des usagers	
Petite caisse	
Autres (précisez) :	
Autres (précisez) :	

Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)	(f)	
--	-----	--

2. BUDGET ALLOUÉ AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS	(g)	
Budget alloué aux comités de résidents		

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :		
Matériel promotionnel		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

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

Publication

Précisez :

Activités d'information

Précisez :

Matériel promotionnel

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Outil d'évaluation

Précisez :

Activités d'évaluation

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

2.4 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

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

Frais d'accompagnement

Précisez :

Honoraires professionnels

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES

(h)

45,00 \$

Solde des dons ((d)-(f))=(i)

(i)

0,00 \$

Budget non dépensé par les comités de résidents

(j)

Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(h)+(j)=(k)

(k)

Le solde dans la ligne (k) représente le montant devant être récupéré par l'établissement aux 2e versement

30 914,00 \$

Note:

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom du CISSS : CIUSSS Ouest de l'Île de Montréal (ODIM)	
Nom du comité : Comité des usagers de l'Hôpital Lakeshore	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement :	Nombre total de comités de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2019-2020	30 959,00 \$
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2019-2020	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2020	30 914,00 \$

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.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers :	
Signature	Date :
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Signature	Date :

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité de résidents

CHSLD Denis-Benjamin-Viger



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'île-de-Montréal


Québec 

TABLE DES MATIÈRES

<i>MOT DU PRÉSIDENT</i> -----	2
<i>PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</i> -----	3
<i>COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</i> -----	4
<i>COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES</i> -----	5
<i>BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ</i> -----	6
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations-----	6
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.-----	6
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.-----	6
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.-----	7
<i>TENUE DES RENCONTRES</i> -----	8
<i>COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</i> -----	8
<i>RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</i> -----	9
<i>ENJEUX ET RECOMMANDATIONS</i> -----	9
<i>HEURES DE BÉNÉVOLATS</i> -----	9
<i>CONCLUSION</i> -----	10
<i>DOCUMENTS JOINTS</i> -----	10

MOT DU PRÉSIDENT

Bien que la fin de cette année 2019-2020 se soit terminée de façon soudaine par l'arrivée du COVID19, le comité est quand même parvenu à pratiquement réaliser tous ses objectifs. En effet, seul le sondage mis sur pied en mars n'a pu se terminer avant le début du confinement et l'interdit d'accès en CHSLD.

La bonne entente et le bon lien de travail au sein du comité ont permis à nouveau de faire rayonner le comité auprès des résidents et des familles qui, de plus en plus, n'hésitent pas à nous faire part de leurs préoccupations et questionnements.

La bonne écoute et la coopération des administrateurs du centre jouent également une grande part dans la résolution des préoccupations qui leur sont présentées par l'entremise du comité de résidents. Les rencontres du CU de l'hôpital Lakeshore et du CUCI-ODIM sont également des apports importants pour l'avancement et l'information du comité dans son rôle de défenseur des droits des résidents du Centre Denis-Benjamin-Viger.

Tout compte fait, le comité est fier du travail fait durant l'année qui vient de se terminer.

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité, a cette année, réalisé entièrement son plan d'action 2019-2020 qui comportait entre autres :

Deux activités d'informations auprès des résidents et de leurs familles touchant leur droit à des services de qualité dans leur milieu de vie.

Une activité sur la communication auprès des personnes avec problèmes cognitifs.

Un sondage pour évaluer le taux de satisfaction des résidents.

Les réalisations de l'année courante se retrouvent à la section bilan des activités.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Claudiel	St-Pierre	Président
2	Louise	Cholette Laurier	Vice-présidente
3	Monique	St-Pierre	Trésorière
4	Sylvie	Georget	Secrétaire
5	Denise	Brennan	Membre
6	Michelle	Bruneau	Membre
7	Nicole	Gauthier	Membre
8	Art	Leonard	Membre
9	Judy	Warren Leonard	Membre
10	Adèle	Lévesque	Membre

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENT	Claudé St-Pierre	514 620-6310, poste 3752	claudelmonique@videotron.ca	606-3181 boul.de la Gare Vaudreuil -Dorion Qc J7V 0P7
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT				
PERSONNE- RESSOURCE				

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le comité a souligné la semaine des droits par un kiosque d'information en septembre.

Distribution de napperons et de calendriers sur les droits à tous les résidents.

Rencontre des nouveaux résidents et/ou de leurs répondants pour expliquer notre rôle et leur remettre de la documentation.

Rencontre avec familles et résidents lors de l'activité « Douceurs d'été » organisé par le comité pour les renseigner sur leurs droits.

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

Présentation d'une conférence sur la communication avec les personnes ayant des problèmes cognitifs.

Deux membres ont participé à la rencontre du processus de mise en place de procédures de fin de vie.

Un membre a participé au sondage pour l'élaboration de la politique des proche-aidants.

Le comité a rencontré un évaluateur lors de la visite du ministère en mai.

Les membres du comité ont rencontré un consultant suite à la visite du ministère pour lui faire part de leurs attentes et observations.






Le comité est intervenu auprès de l'administration du centre pour qu'un tableau soit installé dans le hall d'entrée pour aviser les résidents d'un décès

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

Mise en place d'un sondage sur le temps de réponse et de satisfaction lors de l'usage des cloches d'appel

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

Le comité est intervenu auprès de l'administration du centre pour des problèmes touchant les points suivants :

-  Soins : 7
-  Entretien ménager : 1
-  Service alimentaire : 3
-  Buanderie : 1
-  Autres : 4




TENUE DES RENCONTRES

1. Rencontre du 9 avril 2019
2. Rencontre du 14 mai 2019
3. Rencontre du 11 juin 2019
4. Rencontre du 9 septembre 2019
5. Rencontre du 8 octobre 2019
6. Rencontre du 14 janvier 2020
7. Rencontre du 11 février 2020
8. Rencontre du 10 mars 2020

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La commissaire aux plaintes a effectué sa rencontre annuelle avec les résidents lors de sa tournée des établissements du CIUSSS pour leur expliquer leurs droits

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

-  Terminer la collecte des résultats du sondage qui devait se terminer vers la fin mars
-  Effectuer un sondage
-  Souligner la semaine des droits 2020

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

Les actions à prendre face à la grande vulnérabilité de nos résidents pendant la période de pandémie que nous vivons devraient se refléter dans le futur plan d'action.

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectués par les membres du comité : 229 hrs

CONCLUSION

Les réunions étant présentement en arrêt le comité compte bien établir un nouveau plan d'action pour 2020-2021 dès la reprise de ses rencontres.

Nous comptons bien en tant que comité être très présent en 2020-2021 pour la qualité de vie et la défense des droits en centre d'hébergement.

Claudiel St-Pierre

Signature du président

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier

ANNEXE - 3 RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DE RÉSIDENTS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger	Numéro permis	5122-8245
SOLDE AUX 31 MARS		(a)	658,49 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS (au cours de l'exercice visé)		(b)	2 000,00 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) ex: sommes versées par d'autres CU pour des projets communs		(c)	
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un comité, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au comité sans amputer son financement annuel)		(d)	200,00 \$
	TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)=(e)	(e)	2 658,49 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Allocation personne-ressource		
Charges de l'employeur		
Soutien professionnel		
Fourniture de bureau		253,43 \$
Formations		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		500,70 \$
Frais d'hébergement		
Frais de communication		
Frais de représentation		
Frais postaux		
Frais bancaires		35,40 \$
Frais de réunion		22,98 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Petite caisse		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques reliées aux dons (spécifiez dans notes)		(f) 0,00 \$

2.1 RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES RÉSIDENTS

Publication		
Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :	Semaine des droits + Activité de promotion (août)	408,67 \$
Matériel promotionnel		
Précisez :	Semaine des droits 2019	192,00 \$
Autres (précisez) :	Dépliants, signets sur les droits	459,49 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

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

Publication	
-------------	--

Précisez :		
Activités d'information		
Précisez :	Conférence sur communication avec troubles congnitifs	150,00 \$
Matériel promotionnel		
Précisez :	Stylos de promotion du comité	410,17 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.3 ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

Outil d'évaluation		
Précisez :		
Activités d'évaluation		
Précisez :		
Honoraires professionnels		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	2 432,84 \$
Solde des dons ((d)-(f)=(h))	(h)	200,00 \$
Solde au 31 mars, à la fin de l'année visée (e)-(g)=(i)	(i)	225,65 \$
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par le comité des usagers		

Note: Nous attendons le total exact de la facture des stylos de promotion(section 2,2) le montant de 410,17 est estimatif, facture réel à venir en juin.