

**ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

Dans le présent document et à moins d'indication contraire, le terme « **comité des usagers** » fait référence à tous les types de comités. Il s'agit des comités des usagers des centres intégrés (CUCI) et des comités des usagers continués (CUC) des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), ou des centres intégrés de santé et de services sociaux (CIUSSS), des comités des usagers (CU) des établissements non fusionnés, des établissements publics non visés par la « Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales » et des établissements privés conventionnés et non conventionnés ainsi que tous leurs comités de résidents (CR) respectifs.

Afin d'élaborer le rapport d'activités des **comités des usagers**, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

- Veuillez indiquer le nom et le type d'établissement (CISSS ou CIUSSS, établissements non fusionnés, etc.).

2. MOT DU PRÉSIDENT

- Le président du **comité des usagers** présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité des usagers** au courant de l'année. Dans le cas des CUCI, un résumé des réalisations des CUC et des CR sous sa responsabilité peut également être rédigé.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

- Dresser la liste des membres composant le **comité des usagers** à l'aide d'un tableau (exemple ci-dessous) regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

- À l'aide d'un tableau (exemple ci-dessous), indiquer les coordonnées publiques complètes (non-confidentielles), où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité des usagers** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel	Adresse postale
PRÉSIDENT					
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT					
PERSONNE-RESSOURCE, SI APPLICABLE					

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les informations relatives au mandat et aux fonctions des comités des usagers et de résidents et celles du comité des usagers du centre intégré sont disponibles en cliquant sur l'hyperlien suivant : <http://www.msss.gouv.qc.ca> dans la section « **Documentation** », rubrique « **Publications** ».

A – POUR LES COMITÉS DES USAGERS, COMITÉS DES USAGERS CONTINUÉS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions. Les comités de résidents décrivent les actions prises en lien avec leurs trois fonctions (**en grisées dans l'énumération ci-dessous**).

- 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- 2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- 2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
- 4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
- 5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- 6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

B – BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Les CUCI décrivent les actions prises en lien avec leurs fonctions.

REPRÉSENTATION :

- Faire rapport annuellement au conseil d'administration des activités des CUC et des CR sous sa responsabilité.
- Porter la voix de l'ensemble des usagers et des résidents auprès du comité de vigilance et de la qualité ainsi que d'autres comités de travail de l'établissement.

COORDINATION :

- Initier et coordonner des projets bénéficiant à l'ensemble des comités (CUC et CR) afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers.
- Coordonner auprès des CUC et des CR, les activités liées à la consolidation de l'ensemble des rapports d'activités.

HARMONISATION :

- Encadrer et uniformiser les règles de fonctionnement, les modalités d'autorisation pour les dépenses et celles portant sur la reddition de comptes de l'ensemble des comités.
- Intervenir s'il y a lieu, dans la résolution de conflits entre membres au sein des comités sous sa responsabilité ou en lien avec leurs activités dans l'établissement.

7. TENUE DES RENCONTRES

- Le **comité des usagers** indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEUR DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- À l'exception des CR, le **comité des usagers** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Décrivez les projets futurs que le **comité des usagers** compte déployer.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

- Le président du **comité des usagers** effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

11. RAPPORT FINANCIER

- Veuillez utiliser l'**ANNEXE 3A** intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

- Les CUCI et les CU des établissements publics non-fusionnés doivent également compléter l'**ANNEXE 3B** « Rapport financier spécifique aux revenus reportés des comités des usagers » afin d'assurer le suivi distinct de ces sommes reportées pour une période maximal d'un (1) an et devant servir exclusivement à soutenir la réalisation, de projets spéciaux non récurrents.

12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Bien que tous les comités des usagers obtiennent un financement distinct, le président du CUCI doit inscrire dans cette section du rapport (exemple ci-dessous) les sommes totales allouées par le CISSS ou CIUSSS pour l'ensemble de ces comités ainsi que leurs soldes.

- Montant total des sommes allouées à tous les comités des usagers sous la responsabilité du CISSS ou du CIUSSS.** Additionner les montants inscrits à la ligne (b) de tous les rapports financiers des **comités des usagers (ANNEXE 3A)** sous la responsabilité du CISSS ou du CIUSSS.

- Montant total des soldes de tous les comités des usagers sous la responsabilité du CISSS ou du CIUSSS.** Additionner les montants inscrits à la ligne (i) de tous les rapports financiers des **comités des usagers (ANNEXE 3A)** sous la responsabilité du CISSS ou du CIUSSS.

NOM DES COMITÉS DES USAGERS	BUDGETS ALLOUÉS PAR L'ÉTABLISSEMENT	SOLDES
	Montants inscrit à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	Montants inscrit à la ligne (i) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents
Comité des usagers du CRDI Lafleur	26 000 \$	2 300 \$
Comité des usagers du Royaume	35 000 \$	4 500 \$
Comité des usagers du Centre Francoeur	6 000 \$	- \$
TOTAL	67 000 \$	6 800 \$