



RAPPORT ANNUEL

2015-2016

***Comité des usagers
du Pavillon Bellevue***

Comité des usagers
25 mai 2016



RAPPORT ANNUEL 2015-2016

Comité des usagers du Pavillon Bellevue

INTRODUCTION

Le Comité des usagers du Pavillon Bellevue est heureux de vous présenter son rapport annuel pour l'année 2015-2016.

En 2012, un tout nouveau comité fut formé. Les premiers mois, nous nous sommes approprié les dossiers, avons reçu de la formation et redéfini nos règles de fonctionnement puis, nous avons élaboré un plan d'action 2013-2015. L'an dernier, tous les membres terminaient leur mandat de trois ans. Dans le but de maintenir une continuité et éviter de revivre la situation de 2012, des membres ont accepté de poursuivre au sein du comité et de nouveaux membres se sont ajoutés.

Cette année est marquée par un désir de bien remplir notre rôle et de poursuivre le travail amorcé au cours des années précédentes par la complétion du plan d'action élaboré en 2015. Cela passe par un travail d'équipe, un esprit de collaboration avec la direction et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, un souci de formation, de maintien à jour des connaissances, et ce, tout en maintenant notre autonomie et notre vigilance pour bien répondre au mandat qui nous est confié.

Vous retrouverez dans ce rapport le « Message du président », un court rappel des aspects légaux, du mandat du comité, des droits des usagers, les rapports de la secrétaire et de la trésorière, les activités réalisées ainsi que les formations reçues.

Comité des usagers 2015-2016

Président :	Clermont Maranda (2012...)
Vice-présidente :	Céline Le May (2013...)
Secrétaire :	Aline Ruel Patry (2012-2016)
Trésorière :	Dominique Lambert (2015-2018)
Conseillère :	Raymonde Laliberté (2016-2019)
Conseiller :	Diodoro Michéle (2016-2019)
Conseiller :	Loys Landry (2016-2019)
Conseillère résidente :	Carole Simoneau (2015...)

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
Comité des usagers 2015-2016	1
MOT DU PRÉSIDENT.....	3
MISSION DU COMITÉ DES USAGERS	4
1. Fonctions du comité des usagers	4
2. Principes directeurs.....	4
3. Mandats des comités	5
DROITS DES USAGERS.....	5
RAPPORT DE LA SECRÉTAIRE.....	6
1. Nombre de rencontres	6
2. Changements dans la composition des membres du comité au cours du présent exercice (2015-2016)	6
3. Bilan des activités	7
4. Suivi des rencontres du comité	7
5. Communication avec les résidents, les familles, les proches	12
RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE	14
DIVERS – DÉTAILS DES ACTIVITÉS, ÉVÉNEMENTS	15
1. Sondage : Évaluation de la satisfaction de la clientèle	15
2. Prix de l'excellence 2015 du RPCU	16
3. Formations	16
CONCLUSION	18

MOT DU PRÉSIDENT

Il me fait plaisir, pour une quatrième année, de vous présenter un court compte rendu du travail fait par le Comité des usagers pour l'année 2015-2016. Les principaux sujets traités furent : plan d'action 2015-2018, acquisition de matériel informatique, semaine des « Droits des usagers », participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), participation à la fête des bénévoles, distribution de calendriers 2016 aux usagers, remise de cartes de Noël, formations, révision du dépliant d'information, etc. En plus de tenir nos cinq rencontres régulières, notre secrétaire a travaillé, conjointement avec la direction, à la production de trois *Info-Flash* qui sont un moyen de communication privilégié pour notre comité des usagers.

Je tiens à souligner plus particulièrement que le Comité des usagers du Pavillon Bellevue s'est vu décerner le « Prix de l'excellence 2015 » du RPCU dans la catégorie « Défense des droits » pour la réalisation du sondage « Évaluation de la satisfaction de la clientèle ». Nous en sommes très fiers! Ce même sondage nous a permis d'être un acteur de premier plan dans la démarche d'agrément de ce printemps 2016.

Nous avons également profité des résultats de notre campagne de recrutement alors que trois nouveaux membres se sont joints à l'équipe du comité et nous en sommes **fiers**. Naturellement, je réitère à chacun et chacune d'entre vous, mon invitation à vous joindre à cette belle équipe que forme le Comité des usagers du Pavillon Bellevue.

En terminant, je veux remercier chaleureusement tous les membres du comité ainsi que tous ceux et celles qui, de près ou de loin, contribuent à la belle qualité d'offre de services au Pavillon Bellevue.

Je vous remercie,

Le président du Comité des usagers,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Clermont Maranda', written in a cursive style.

Clermont Maranda

Assise légale

L'assise légale des comités est la *Loi sur la santé et les services sociaux* (LSSSS). Les comités sont concernés principalement par les articles 209 à 212.1 qui en établissent le mandat, la composition et le fonctionnement.

MISSION DU COMITÉ DES USAGERS

Les membres du comité des usagers ont la responsabilité de veiller aux droits des usagers et à la qualité des services dispensés par l'établissement.

1. Fonctions du comité des usagers

Ses fonctions particulières selon la *Loi sur la santé et les services sociaux* (L.R.Q., Chapitre S-4.2, article 212) sont :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au directeur général de l'établissement et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport au responsable des comités des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

2. Principes directeurs

Pour exercer une action efficace centrée sur les besoins des usagers, les comités s'appuient sur ces principes :

- l'intérêt des usagers;
- la représentativité;
- le respect et la collaboration;
- l'autonomie;
- le partenariat;
- la confidentialité¹.

¹ À cet effet, tous les membres du comité ont signé une entente de confidentialité.

3. Mandats des comités

- Être le gardien des droits des usagers;
- Veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés;
- Être l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement;
- Agir en fonction des droits des usagers, de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle;
- Avoir une préoccupation pour les clientèles vulnérables;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

DROITS DES USAGERS

- Droit à l'information sur les services disponibles et à leur accès (art. 4);
- Droit de recevoir des services adéquats, personnalisés et sécuritaires (art. 5, art. 13 et art. 100);
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui lui donnera les services (art. 6 et art. 13);
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 9);
- Droit de participer au processus de décision le concernant (art. 10);
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art. 11 et art. 12);
- Droit à l'hébergement tant que son état le requiert (art. 14);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);
- Droit d'accès à son dossier (art. 17 à 28);
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art. 19);
- Droit de porter plainte et d'exercer un recours (art. 34, 44, 53, 60 et 73).

« Les bénévoles qui œuvrent au sein des comités sont les gardiens des droits des usagers... Le travail est donc exigeant car il demande de comprendre la complexité du réseau de la santé, le fonctionnement des établissements, les recours existants pour défendre les droits des usagers »

Marguerite Blais.

RAPPORT DE LA SECRÉTAIRE

1. Nombre de rencontres

Cette année, les membres se sont réunis à cinq reprises soit les 4 mai, 17 juin, 16 septembre, 9 décembre 2015 et le 24 février 2016. Une rencontre spéciale avec la direction du Pavillon Bellevue et quelques membres du Comité des usagers a porté essentiellement sur la présentation des résultats du sondage à la direction du Pavillon Bellevue. La rencontre prévue au printemps 2016 avec le directeur général, M. Claude Talbot, a dû être reportée après le 31 mars 2016, soit le 12 mai 2016. Le but de cette rencontre annuelle est de nous permettre d'ajuster nos attentes de part et d'autre. Les membres représentants des résidents ont un haut taux d'assiduité aux rencontres. Les rencontres se tiennent principalement en début de soirée afin de favoriser la participation des membres qui travaillent.

2. Changements dans la composition des membres du comité au cours du présent exercice (2015-2016)

Selon nos règles de fonctionnement, les mandats des membres du comité sont d'une durée de trois ans et peuvent être reconduits. En 2012, nous avons connu un renouvellement complet de tous les membres du comité. L'an dernier, dans un souci de maintenir une continuité, des membres ont accepté de poursuivre leur mandat d'un an, voire un peu plus : M. Clermont Maranda, Mmes Céline Le May et Aline R. Patry.

Le recrutement s'avère un défi continu. Afin de permettre aux gens de connaître ce que représentent la tâche et le travail d'un membre du comité, nous offrons aux personnes intéressées la possibilité d'assister à une rencontre à titre de membre « observateur ». La personne doit toutefois signer un « engagement à la confidentialité ». Elle peut donc mieux réfléchir à son désir de s'impliquer. Elle communique par la suite avec le président et lui fait part de sa décision. Cette année, cinq personnes se sont prévaluées de cette opportunité. De ce nombre, trois ont manifesté le désir de s'engager. Ils ont été introduits officiellement par résolution lors de la rencontre de février 2016. Toutefois, pour satisfaire aux règles de fonctionnement du comité, les nominations de Mme Raymonde Laliberté, de MM. Diodoro Michéle et Loys Landry doivent être entérinées par l'assemblée générale annuelle (AGA) du Pavillon Bellevue.

En cette fin d'année financière, seule Mme Aline R. Patry a officiellement annoncé qu'elle ne renouvelait pas son mandat. Après l'AGA, les membres du comité procéderont à l'élection de leur exécutif.

À cet effet, nous invitons les membres de famille ainsi que leurs proches à réfléchir à une possible implication et à nous soumettre leur candidature. « L'Avis de recherche » est toujours d'actualité. Pour faciliter l'adhésion et la participation des

membres, l'horaire des rencontres (jour et heure) est planifié par l'équipe et s'ajuste aux besoins des membres.

3. Bilan des activités

Pour cette année et les deux à venir, nous avons élaboré notre plan d'action 2015-2018 à la lumière des formations reçues et de ce qui est autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Celui-ci se veut une continuité du plan d'action 2013-2015 :

- réalisation d'un sondage portant sur « l'Évaluation de la satisfaction de la clientèle² » (avril 2015);
- messages de sympathie aux proches qui ont perdu un être cher au Pavillon Bellevue par l'envoi d'une carte personnalisée et identifiée au Comité des usagers du Pavillon Bellevue;
- participation aux activités selon les disponibilités des membres : fête automnale, olympiades, souper de Noël, souper reconnaissance des bénévoles, activité de cabane à sucre, etc.;
- rencontre avec un membre d'Agrément Canada lors de leur visite le 15 mars 2016;
- Info-Flash : le recto est préparé par la direction du Pavillon Bellevue et le verso par le Comité des usagers;
- semaine des droits des usagers : depuis 2012, dans le cadre de cette semaine, notre participation à cette activité se déroule une fin de semaine : le vendredi, deux membres du comité visitent chaque résident et remettent de la documentation portant sur les droits des usagers; le samedi et le dimanche, un membre est présent à certaines heures dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue et demeure disponible pour discuter avec les résidents et les familles. Nous remettons un fruit gratuitement;
- formations : formations sur place et congrès³.

4. Suivi des rencontres du comité

Les rencontres du comité se tiennent généralement en soirée, le mardi ou le mercredi de 18 h 30 à environ 21 h. L'heure est devancée depuis l'an dernier afin de faciliter la participation des résidents.

Un ordre du jour statutaire avec des points particuliers à chaque rencontre permet d'assurer une meilleure cohérence au fil des rencontres. Celui-ci ainsi que le compte rendu de la rencontre précédente sont transmis aux membres par courriel si possible ou sinon par le courrier au moins une semaine à l'avance. Une période

² Détails dans la section : « DIVERS : DÉTAILS DES ACTIVITÉS, ÉVÉNEMENTS » p.15

³ Détails dans la section : « DIVERS : DÉTAILS DES ACTIVITÉS, ÉVÉNEMENTS » p.16

d'environ trente minutes est réservée à des échanges avec la direction, en l'occurrence Mmes Dupont et Belleau, sur les événements, les activités à venir, le plan d'activités pour les résidents, les nouvelles du Pavillon Bellevue, les insatisfactions et les plaintes s'il y a lieu. La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, Mme Marie-Gil Thibault, vient quelquefois nous rencontrer.

Les membres se partagent les différentes tâches à chaque rencontre et il arrive que des sous-comités soient formés afin de travailler sur un dossier précis.

➤ Rencontre du 4 mai 2015 :

- Préparation de l'assemblée générale annuelle (AGA) du Comité des usagers du 27 mai 2015 : ordre du jour, documents à remettre, horaire, invitations, publicité, etc.;
- Présentation des résultats du sondage « Évaluation de la satisfaction de la clientèle » aux membres du comité par Mme Ebnoether. Cette année, il est convenu de présenter ces résultats en première partie de la soirée du 27 mai, avant l'AGA. Habituellement, depuis 2013, nous présentions une conférence ou un atelier;
- Suivis en lien avec le plan d'action du comité : mise à jour et décisions visant l'accroissement de la visibilité du comité auprès des résidents et des familles, formations, recrutement, etc. :
 - ✓ élaboration de trousse pour l'accueil du membre observateur et l'intégration du nouveau membre,
 - ✓ babillard réservé au Comité des usagers dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue; mise à jour des différents documents,
 - ✓ création d'une adresse courriel propre au Comité des usagers : mandat donné à la secrétaire,
 - ✓ inscriptions au congrès du RPCU 2015 : deux membres.
- Suivi budgétaire par la trésorière;
- Préparation du rapport annuel 2014-2015.

➤ Rencontre du 21 mai 2015

(rencontre spéciale et en comité restreint)

Échanges avec la direction du Pavillon Bellevue et des membres du Comité des usagers sur les résultats du sondage « Évaluation de la satisfaction de la clientèle » réalisé en avril 2015.

➤ Rencontre du 17 juin 2015

Souper annuel du Comité des usagers : nous en profitons pour accueillir Mme Carole Simoneau, résidente et nouvellement membre du comité. Nous soulignons le départ de Mmes Johanne Labrecque et Gaétane Labrecque. La première oeuvrait à titre de vice-présidente et la seconde à titre de trésorière. Nous les remercions chaleureusement pour le travail accompli au cours de ces trois années.

- Présentation par la direction du Pavillon Bellevue du rapport préliminaire de la visite ministérielle effectuée quelques semaines plus tôt et annonce de la visite d'Agrément Canada pour 2016;
- Info-Flash de juin : présentation par la secrétaire aux membres;
- Suivi de l'AGA et de la présentation des résultats du sondage « Évaluation de la satisfaction de la clientèle »;
- Choix des documents à ajouter sur le site Internet du Pavillon Bellevue;
- Élaboration du plan d'action 2015-2018;
- Dépôt des trousseaux du membre observateur et du nouveau membre;
- Résolution pour l'acquisition de matériel informatique pour le Comité des usagers;
- Préparation de notre candidature au « Prix de l'excellence 2015 » du RPCU qui sera décerné lors du congrès 2015;
- Élection de l'exécutif 2015-2016 du Comité des usagers :
 - ✓ Président : Clermont Maranda,
 - ✓ Vice-présidente : Céline Le May,
 - ✓ Secrétaire : Aline R. Patry,
 - ✓ Trésorière : Dominique Lambert;
- Motion de remerciements pour le travail de la trésorière, Mme Gaétane Labrecque.

➤ Rencontre du 16 septembre 2015

- Présence de trois personnes à titre de « membre observateur »;
- Rencontre avec la direction du Pavillon Bellevue :
 - ✓ présentation des activités à venir pour les résidents et retour sur celles réalisées,

- ✓ travaux en cours pour un accès Internet pour le comité,
 - ✓ suivi des éléments du sondage et des actions à entreprendre;
 - Préparation du prochain Info-Flash pour octobre 2015;
 - Révision du plan d'action 2015-2018;
 - Préparation de la semaine des « Droits des usagers » : planification, documentation, présence des membres du comité;
 - Noël : remise d'une carte et d'un calendrier à chaque résident : logistique et distribution des tâches;
 - Nouvelles demandes du ministère de la Santé et des Services sociaux en regard du budget, du rapport annuel, etc. : corrections à nos outils de travail et discussions;
 - Membres observateurs : suite à la rencontre, l'une des personnes se dit très intéressée à poursuivre, les deux autres sont en réflexion.
- Rencontre du 9 décembre 2015
- Présence de deux personnes à titre de « membre observateur »;
 - Rencontre avec la direction du Pavillon Bellevue :
 - ✓ présentation des activités à venir pour les résidents et retour sur celles réalisées,
 - ✓ annonce de la visite d'Agrément Canada pour mars 2016,
 - ✓ état de situation sur les perturbations liées à la grève du personnel dans l'établissement,
 - ✓ accès Wi-Fi dans l'établissement : dossier à l'étude;
 - Suivi du plan d'action 2015-2018 :
 - ✓ distribution des calendriers et des cartes de Noël vers le 16 décembre par deux membres du comité,
 - ✓ suivi de la « Semaine des droits des usagers »,
 - ✓ suggestion de conférences pour l'heure précédant l'AGA 2016,
 - ✓ suivi du congrès du RPCU 2015,
 - ✓ « Prix de l'excellence 2015 »⁴ du RPCU décerné à notre comité dans la catégorie « Défense des droits » pour notre sondage « Évaluation de la satisfaction de la clientèle ». Madame Aline R. Patry a reçu le prix pour

⁴ Détails dans la section : « DIVERS - DÉTAILS DES ACTIVITÉS, ÉVÉNEMENTS » p.16

le comité mais nous devons souligner le très gros travail de Mme Céline Le May, pilote du projet et de M. Clermont Maranda pour la réalisation de ce sondage,

- ✓ formations à prévoir pour le comité : plusieurs formations sont offertes pour les membres des comités des usagers. Madame Le May pilotera ce dossier et fera les démarches nécessaires;
- Suivi budgétaire;
- Commentaires des membres observateurs : MM. Diodoro Michéle et Loys Landry maintiennent leur intérêt pour faire partie du comité. Nous procéderons à leur nomination lors de la rencontre de février en même temps que celle de Mme Raymonde Laliberté.

➤ Rencontre du 24 février 2016

- Rencontre avec la direction du Pavillon Bellevue :
 - ✓ revue des principales activités de décembre 2015 et sur celles à venir,
 - ✓ visite d'Agrément Canada le 15 mars 2016 : M. Clermont Maranda rencontrera un membre de l'équipe et représentera le Comité des usagers,
 - ✓ Info-Flash,
 - ✓ suivis divers;
- Suivi du plan d'action 2015-2018 :
 - ✓ révision du dépliant du Comité des usagers remis aux familles lors de l'admission ; projet d'y intégrer un algorithme de cheminement d'une insatisfaction, d'une interrogation,
 - ✓ nouvelles badges d'identification pour les membres du comité,
 - ✓ discussion et disponibilité de l'information sur les services connexes offerts aux résidents,
 - ✓ projet de rencontre avec un membre du comité peu de temps après l'arrivée d'un résident,
 - ✓ suivi du congrès du RPCU 2015 : ateliers, conférences et formations;
- Suivi budgétaire;
- Préparation du rapport annuel : distribution des tâches, date de tombée des différents rapports remis à la secrétaire;
- Planification de l'AGA 2016 : date, sujet de la conférence pré-AGA soit dans l'heure précédente;

- Organisation d'une formation pour les membres du comité le 5 mars 2016 au Pavillon Bellevue;
- Nomination de trois nouveaux membres par voie de résolution : Mme Raymonde Laliberté, MM. Diodoro Michéle et Loys Landry;
- Revue des quelques éléments issus du sondage adressés à la direction du Pavillon Bellevue et du suivi apporté.

5. Communication avec les résidents, les familles, les proches

Les membres du Comité des usagers explorent différentes avenues afin de faciliter la communication avec les usagers, les familles et les proches :

➤ Info-Flash

La direction du Pavillon Bellevue utilise actuellement un bulletin d'information qui paraît quatre fois l'an : l'Info-Flash. Le Comité des usagers a convenu avec la direction, dès le début de son mandat, de collaborer au bulletin. Ainsi, depuis près de trois ans, un bulletin est produit avec d'un côté les nouvelles du Pavillon Bellevue et de l'autre, des nouvelles du Comité des usagers. Cette année, pour diverses raisons, trois bulletins ont été réalisés en partenariat : juin et octobre 2015 ainsi que février 2016.

Le bulletin est disponible au Pavillon Bellevue à l'entrée principale. De plus, une copie est transmise à chaque répondant des résidents par le courrier et une copie est remise aux résidents. Il est aussi disponible sur le site Internet du centre d'hébergement.

➤ Adresse courriel

Toujours dans un esprit de communication, le comité invite les membres des familles et leurs proches à transmettre leur adresse courriel. Un encart à la fin de l'Info-Flash invite les gens à le faire. Malheureusement, peu d'adresses de courriel nous sont transmises. Avec le courriel, il est plus facile de transmettre des documents, tel l'Info-Flash, l'ordre du jour de l'AGA, le rapport annuel ou toute autre information à tous ceux qui en font la demande.

➤ Site Internet

Nous vous invitons à consulter le site Internet du Pavillon Bellevue, spécialement la section du « Comité des usagers ». Vous pouvez y retrouver différentes rubriques.

➤ Babillard

Situé dans le hall d'entrée du Pavillon Bellevue, un babillard réservé au Comité des usagers informe des événements à venir, des coordonnées pour joindre le comité et affiche différentes publications. Venez le consulter. Un membre du comité en assure la mise à jour.

Pour communiquer avec le Comité des usagers :

➤ Boîte vocale

Nous offrons la possibilité de laisser un message via une boîte vocale au numéro suivant : 418-833-3490 poste 108. Celle-ci est relevée une fois la semaine.

➤ Courrier

Il est possible de laisser des messages à l'intention du Comité des usagers en les transmettant par courrier à notre intention au Pavillon Bellevue ou en les déposants au secrétariat.

➤ Courriel

Le Comité des usagers dispose maintenant d'une adresse courriel qui lui est propre : cusagerspb@gmail.com.

Aline R. Patry, secrétaire du comité

RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE

L'exercice financier est du 1^{er} avril au 31 mars de chaque année.

Bilan 2015-2016		Solde en caisse	
Au 31 mars 2015		7 734,26 \$	
	Dépenses	Revenus	
REVENUS			
Contribution établissement ¹		4 545,75 \$	4 545,75 \$
A-DEPENSES SPECIFIQUES			
1. Renseigner sur les droits et obligations ²	0,00 \$		
- Impression de signets, dépliants, etc.	0,00 \$		
- Matériel promotionnel (Semaine des droits)	55,00 \$		
- Révision du dépliant			
2. Évaluer le degré de satisfaction des usagers (sondage)	1 724,63 \$		
Total A	1 779,63 \$	(1 779,63 \$)	
B-DEPENSES GENERALES			
Allocations personne-ressource	20,00 \$		
Fournitures de bureau	468,51 \$		
Frais de déplacement	171,20 \$		
Frais de représentation	40,00 \$		
Frais postaux	192,05 \$		
Colloque 2015 RPCU (2 inscriptions, transport), préinscription 2016 + formations	1 922,57 \$		
Cotisation RPCU ³	600,00 \$		
Frais réunions CA , souper de départ, copies	242,98 \$		
Matériel informatique	1 440,54 \$		
AGA (papeterie, collation, timbres, décorations, photocopies)	264,52 \$		
Matériel RPCU (affiches, dépliants, modèles formulaires, etc.)	130,00 \$		
Calendriers 2016	556,90		
Frais bancaires	41,40 \$		
Total B	6 090,67 \$	(6 090,67 \$)	
Total - A et B		(7 870,30 \$)	(7 870,30 \$)
Au 31 mars 2016			4 409,71 \$

1. Le dernier montant attribué au comité a été reçu le 31 mars et déposé les premiers jours d'avril. Il sera donc inscrit dans le prochain exercice financier.

2. Les dépenses reliées au dépliant, signets, badges, etc. (imprimeur) apparaîtront dans le budget 2016-2017 car produites en avril et mai.

Les dépenses autorisées sont celles identifiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Suite aux diverses formations reçues, nous réajustons graduellement notre budget de manière à respecter ces exigences.

Le Comité des usagers exerce un contrôle serré des dépenses. Conformément à nos règles de fonctionnement révisées en 2013, toutes les dépenses sont votées au comité et autorisées par le président. Le remboursement des frais divers doit être inscrit dans un formulaire avec les pièces justificatives jointes et deux signatures.

Dominique Lambert, trésorière

DIVERS – DÉTAILS DES ACTIVITÉS, ÉVÉNEMENTS

1. Sondage : Évaluation de la satisfaction de la clientèle

Parmi les mandats du Comité des usagers, l'évaluation de la clientèle est un maillon important. Ce sondage fut réalisé en avril 2015 par le Comité des usagers et la firme conseil Médaillon.

Les résultats de ce sondage furent présentés d'abord au comité puis à la direction du Pavillon Bellevue lors d'une rencontre spéciale le 21 mai 2015. Enfin, le soir de l'AGA soit le 27 mai 2015, Mme Nathalie Ebnoether, de la firme conseil Médaillon, qui nous a soutenus dans cette démarche, a présenté les résultats aux personnes présentes. Nous sommes très satisfaits de l'excellent taux de participation de 85 % et de très bons résultats obtenus dans les aspects évalués. Les points devant être améliorés font l'objet d'un suivi particulier et d'un plan d'action mis en place par la direction de l'établissement. Une synthèse des résultats du sondage peut être consultée sur le site Internet du Pavillon Bellevue dans la section « Comité des usagers ». Les résultats complets peuvent être obtenus auprès du Comité des usagers. Nous avons reçu le « Prix de l'excellence 2015 » du RPCU pour ce sondage.

Le sondage a révélé que seulement 59% des répondants connaissaient l'existence et le rôle du Comité des usagers. Nous avons donc entrepris une démarche pour revoir et compléter nos outils de communication. Ceux-ci seront présentés lors de l'AGA : dépliant, signets, cartes professionnelles, boîte de communication. Nous avons aussi amorcé, en collaboration avec la direction, une réflexion sur le meilleur moment pour entrer en contact avec les nouveaux arrivants afin de mieux les informer sur notre présence et notre rôle.

2. Prix de l'excellence 2015 du RPCU



Lors du congrès 2015 du RPCU, Mme Aline R. Patry a reçu, des mains du sous-ministre, et au nom de Mme Céline Le May, vice-présidente et responsable du projet ainsi que M. Clermont Maranda, président, le « Prix d'excellence 2015 » dans la catégorie « Défense des droits » pour la réalisation du sondage « Évaluation de la satisfaction de la clientèle ».

Ce cadre est installé près de notre babillard, à l'entrée du Pavillon Bellevue. Nous en sommes très fiers.

Céline Le May, vice-présidente et responsable du sondage

3. Formations

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) offre des formations à l'intention des membres des comités. Il nous apparaît important d'acquérir les connaissances nécessaires d'autant plus que le Ministère a établi récemment de nouvelles normes budgétaires et de reddition de comptes.

Le 5 mars 2016, de nouveaux membres du comité, Mme Dominique Lambert, MM. Loys Landry, Diodoro Michéle et quelques anciens, Mme Céline Le May et M. Clermont Maranda ont participé à la formation de base offerte par le RPCU, ici même au Pavillon Bellevue. Cette formation présentait le cadre légal dans lequel s'exerce le mandat du comité, les fonctions du comité en regard des droits des usagers, les balises financières et les modifications apportées par la Loi 10. Nous avons ouvert cette formation aux membres des autres comités de la région. Il nous a ainsi été possible d'échanger avec trois représentants du CHSLD Vigie Santé de St-Michel de Bellechasse.

Le 10 mars, Mme Céline Le May et M. Diodoro Michéle ont participé à un atelier portant sur les principes de l'accompagnement d'une communication (insatisfaction ou plainte)

organisée par le CISSS de Chaudière-Appalaches à l'intention des membres des comités des usagers et des résidents. Cette participation nous a permis d'alimenter notre réflexion sur le contenu de notre dépliant ainsi que sur les outils et compétences à développer pour réussir un accompagnement.

À l'automne 2015, Mme Aline R. Patry a participé au congrès du RPCU. Le thème cette année : « Le comité, agent de changement! » rejoignait bien nos préoccupations. Des conférences portant sur la situation des proches aidants, le curateur public, les forces et limites des codes d'éthique, la lutte contre la maltraitance de même que des ateliers sur l'évaluation, l'accompagnement aux plaintes et le recrutement se sont avérés très intéressants et pertinents. La participation au congrès permet de tisser des liens avec d'autres comités, d'apprendre de leurs expériences, d'échanger sur leurs difficultés et leurs bons coups et de faire du réseautage. Pour 2016, deux personnes sont inscrites.

Les documents relatifs aux formations ou remis lors des congrès sont conservés au bureau du Comité des usagers du Pavillon Bellevue et serviront, nous l'espérons, aux membres qui prendront notre relève ultérieurement.

Céline Le May, vice-présidente et responsable du volet formation.

CONCLUSION

Et pour l'année qui vient...

Le comité des usagers du Pavillon Bellevue poursuit la réalisation de son plan d'action 2015-2018. Les suivis relatifs aux besoins exprimés dans le sondage, la réalisation de notre nouveau dépliant incluant un algorithme de cheminement d'une insatisfaction, notre participation aux diverses activités du Pavillon Bellevue avec les résidents en sont les principaux éléments.

Nous planifions souligner, encore cette année, la « Semaine des droits des usagers », laquelle se tiendra du 22 au 30 septembre 2016 et dont le thème sera : *Le droit de porter plainte*. Nous sommes déjà assurés de la collaboration de la direction du Pavillon Bellevue à cet effet. Surveillez les affiches et venez nous rencontrer et échanger avec nous.

À l'automne 2016, deux membres du comité seront délégués pour participer au colloque du RPCU (19 au 21 octobre 2016) ayant pour thème : « *La peur des représailles... le devoir d'agir* ». Plusieurs sujets intéressants y seront traités ainsi que différentes formations. Nous en ferons le suivi dans l'Info-Flash, sur notre Babillard et dans la section « Comité des usagers » du site Internet du Pavillon Bellevue.

Les membres poursuivent leur implication dans les différentes activités du Pavillon Bellevue selon leurs disponibilités. C'est pour nous l'occasion de rencontrer les familles, les résidents et le personnel.

Bien entendu, le recrutement demeure un enjeu majeur comme pour tous les organismes bénévoles et devra faire l'objet d'une préoccupation constante. La collaboration avec la direction et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services se poursuivra.

Le comité s'est doté de règles de fonctionnement et de différents outils de travail au cours de son mandat. Toutefois, l'horaire des rencontres (jour, heure) demeure une décision des membres en poste avec l'objectif de maintenir le maximum d'assiduité aux rencontres.

Enfin, merci aux membres du comité qui terminent leur mandat aujourd'hui ou dans quelques mois.

Le Comité des usagers a à cœur de collaborer avec vous au confort, à la sécurité et au bonheur des usagers du Pavillon Bellevue dans la mesure de son mandat et des règles du ministère de la Santé et des Services sociaux.

N'hésitez pas à nous contacter, à venir nous rencontrer, cela nous fera plaisir.

Les membres du Comité des usagers