

RAPPORT D'ACTIVITÉS
DES COMITÉS DES USAGERS (CU) ET COMITÉS DE RÉSIDENTS (CR)
ET
DU COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL (CUCI)

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le 10 juin 2015, le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS) de Laval a procédé à la mise en place du Comité des usagers du CISSS de Laval (CUCI). Ce comité comprend les comités d'usagers et les comités de résidents des trois établissements fusionnés ainsi que d'un établissement regroupé :

- ❖ CU du CISSS de Laval, comprenant les installations suivantes :
 - CR CHSLD Ste-Dorothée
 - CR CHSLD Idola St-Jean
 - CR CHSLD Fernand-Larocque
 - CR CHSLD La Pinière
 - CR CHSLD Rose-de-Lima
- ❖ CU de l'Hôpital juif de réadaptation
- ❖ CU du Centre jeunesse de Laval, comprenant les installations suivantes :
 - CR Notre-Dame de Laval
 - CR Cartier
- ❖ CU du CRDITED de Laval, comprenant l'installation suivante :
 - CR Résidence Louise-Vachon

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CUCI

Grands enjeux et principaux résultats atteints

Comité des usagers du CISSS de Laval (CUCI)

L'année 2016-2017 constitue la deuxième année d'opération. Nous avons poursuivi la mise en place de cette nouvelle instance : trois postes vacants ont été comblés au sein du CUCI permettant à celui-ci de bien représenter les différentes missions des établissements. Pour une première expérience, les membres du CUCI ont été consultés sur plusieurs grands projets de l'établissement. Enfin, une réflexion sur les processus internes et les modes de communication entre comités a été amorcée. À cet égard, les travaux devraient se poursuivre en 2017-2018.

Le CUCI s'est doté d'un processus financier qui a été proposé par la Direction des ressources financières du CISSS de Laval. Ce processus a été adopté définissant les politiques internes sur l'utilisation des budgets, l'allocation budgétaire, et gestion des surplus des CU/CR et les remboursements des dépenses des membres.

Cette deuxième année d'implantation a été riche des échanges entre les membres sur la réalité des différentes missions et installations et a permis de consolider les assises du comité. Cela nous permettra de procéder à une autre étape importante qui est de définir les rôles et responsabilités du CUCI en lien avec les comités des usagers et les comités de résidents.

Comités des usagers (CU) et Comités de résidents (CR)

Les différents changements dans l'organisation ont exigé des CU et CR une certaine adaptation et leur ont demandé d'aborder les changements de structure et de processus inter comités différemment. La connaissance des rôles et de la fonction des comités des usagers et leur apport auprès des directions de programmes n'ont pas encore bien intégré pour apprécier tout le potentiel de ce partenariat.

En matière de promotion des droits des usagers, de grands défis s'imposent. À cet effet, certains CU ressentent un ralentissement de leur contribution auprès des directions de programmes.

Cependant, les CU/CR ont réalisé des activités courantes et spécifiques à chacun des établissements fusionnés (voir la section 3).

Du point de vue budgétaire, les CU et CR ont investi une grande part de leur budget à l'évaluation du niveau de satisfaction des usagers, soit 33,5%. À cet égard, les résultats de sondage et les commentaires recueillis sur les services ont orienté les CU et CR dans le choix des mesures à prendre pour améliorer les services. Dans certaines situations, les CU/CR ont collaboré et ont été consultés sur les motifs d'insatisfaction des usagers.

- 27% des sommes allouées sont utilisées pour les dépenses générales de fonctionnement de comités et de fournitures.
- 22% des sommes allouées sont utilisées pour des activités d'information et de renseignements aux usagers. Les activités de défenses des droits des usagers sont intégrées aux activités d'information.
- 18% des sommes allouées ont été utilisées dans le cadre d'amélioration de la qualité du milieu de vie par l'organisation d'activités de loisirs, d'un projet de sensibilisation de la population (vidéo), d'achat de télévision à l'usage d'information sur les droits, d'abonnement internet pour la navigation sur internet accessible aux usagers.

Aussi, dans le cadre d'événements particuliers ou lors de visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie, l'opinion des membres des CU/CR a été sollicitée par diverses instances (par exemple : visiteurs ministériels d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD). Cependant, des activités sur la promotion des droits des usagers sont recommandées dans plusieurs rapports de visites des milieux de vie, notamment auprès des usagers hébergés en ressources intermédiaires.

Des membres des CU/CR ont aussi participé à différents comités de sélection de gestionnaires au sein du CISSS de Laval. Cette participation a été très appréciée des membres.

Les CU/CR sont toujours à la recherche de façons originales et dynamiques d'exercer leur leadership et de faire connaître aux usagers leurs droits et obligations (voir la section 3).

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2016-2017 DES CU ET CR

GRANDES RÉALISATIONS DES CU ET CR

- Recrutement de membres en continu au sein des CU/CR;
- Accentuer en continu la visibilité des comités des usagers au sein des établissements fusionnés et auprès des usagers;
- Promotion de la Semaine des droits des usagers du 22 au 30 septembre 2016 par la tenue d'activités diverses, et de publication dans le journal interne du CISSS de Laval, « *Le Lien* »;
- Parution de bulletins locaux des comités d'usagers et comités de résidents (*Babillard, La Roquette*) et journal sur les résultats des sondages de satisfaction (*Journal Boomerang*);
- Publication de dépliants et d'affiches de promotion des droits;
- Mise à jour de pages web d'informations (internet et intranet);
- Distribution d'outils promotionnels, de capsules d'information et de kiosque d'information dans les espaces communs;
- Assistance et accompagnement des usagers par la réception d'appel des usagers, du soutien (aide, écoute, information, référence, orientation) et de liaisons entre l'utilisateur et l'intervenant ou le gestionnaire afin de faciliter les communications;
- Représentation des usagers hébergés dans des lieux où il n'y a pas de comité de résidents, notamment dans les foyers de groupe;
- Rencontres avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les installations;
- La majorité des CU/CR ont participé au colloque du RPCU et le Centre jeunesse a participé au Congrès de L'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec;
- Partenariat avec des organismes externes tels que la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (formation sur l'application des mesures et la prise en charge par la DPJ en regard des droits des jeunes), organisation de conférences spécialisées en droit médical et de la santé et services sociaux avec Me Jean-Pierre Ménard destinés au CU/CR et à la population;
- Participation des CU/CR à des activités consultatives de l'installation, notamment les comités de gestion des risques des établissements fusionnés, contribution à l'application et au suivi des recommandations proposées au Rapport ministériel de visite d'évaluation du milieu de vie;
- Gestion d'activités complémentaires à la mission d'un établissement, notamment la gestion d'un comptoir de dépannage réservé à des clientèles jeunesse et adultes « *Le Grenier* »;

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DES CU ET CR

Installation	Nom	Usager	Autre (par exemple : parents, proches, bénévoles)	
CU CSSS de Laval	M. Pierre Lynch	X		
	M. Michel Morel	X		
	M. Robert Fauteux	X		
	Mme Ginette Dagenais	X		
	M. Yves Desbiens	X		
	Mme Lucie Fortin	X		
	M. Yvon Lemaire	X		
	M. Jean-Pierre Daubois	X		
	M. Claude Rousseau	X		
	Mme Marie-Carmelle St-Germain	X		
	Mme Diane Chevalier	X		
	Mme Maryse Beaulieu	X		
	Mme Anne Arseneau	X		
2 postes vacants	X			
CR CHSLD Ste-Dorothée	M. Yvon Lemaire		X	Proche
	Mme Chantal Bourdon			
	M. Zépur Zoulamian			
	Mme Huguette Dubé		X	Proche
	M. Luc Bonin M. Guy Giroux			
CR CHSLD Idola St-Jean	M. Yves Debien		X	Proche
	Mme Claudette Pouliot			Bénévole
	Mme Jeannette Lacoste	X		
	M. Frans-Benoît Chartrand		X	Proche
	Mme Carole St-Marseille			Bénévole
CR CHSLD Fernand-Larocque	Mme Louise Houle	X		
	Mme Lynda Tousignant		X	Proche
	M. Pierre Hamelin		X	Bénévole
	Mme Lise Lussier		X	Proche
	Mme Yvette Raymond		X	Proche
	Sœur Colombe Crête	X		
	Mme Lucie Fortin		X	Bénévole
CR CHSLD La Pinière	Mme Ginette Dagenais			
	Mme Flore Poirier			
	M. Marcel Desjardins			
	Mme Reina Lachance			
	Mme Margo Lachance			
CR CHSLD Rose-de-Lima	Mme Jeannine Dionne		X	Proche
	Mme Jeanne Dostie	X		
	Mme Louise Ayotte			
	Mme Thérèse Blain	X		
	Mme Diane Ranger		X	Bénévole
	M. Henri Van Leuven		X	Proche
	Mme Raymonde Renaud		X	Parent
	Mme Louise Tremblay		X	Bénévole
	Mme Yolande Urbain		X	Bénévole
				Bénévole
Installation	Nom	Usager	Autre	

			(par exemple : parents, proches, bénévoles)	
CU CRDITED de Laval	Mme Nathalie Ladouceur Mme Mélanie Bastien-Ouimet Mme Janick Doucet M. Patrick Desaulniers Mme Karine Rondeau Mme Sylvie Ross	X X X X X X		
CR Résidence Louise-Vachon	M. Louis Chevrette		X	Proche
CU Hôpital juif de réadaptation	Mme Mariette Malenfant M. Jean-Claude Chapleau Mme Lise Marcil M. Fu Yu M. Mickey Guttman	X X X X X		
CU Centre jeunesse de Laval et Centre de réadaptation en dépendance	Mme Céline Mme Nancy Mme Lise Mme Danielle Mme Claire P. Mme Claire M.	X X X X	X X	Bénévole Bénévole
CR Cartier	M. Rolls M. Samuel M. Raphaël	X X X		
CR Notre-Dame de Laval	Mme Bénédicte Mme Lydia Mme Amy Mme Catherine Mme Sarah	X X X X X		

Personne-ressource :

- Une personne accompagnatrice des personnes ayant une déficience intellectuelle (CRDITED de Laval)
- Une agente de liaison (CJL/CRD)

5. COORDONNÉES DES MEMBRES DES CU ET CR

CU/CR CSSS de Laval :

Mme Micheline Boucher-Granger, présidente (01-04-2016 au 30-10-2016)

M. Pierre Lynch, président (30-10-2016 à aujourd'hui)

Permis d'établissement : 11014-5267

800, boul. Chomedey, Tour A

Local 232

Laval, Québec H7V 3Y4

Téléphone : 450-978-8609

CU Hôpital juif de réadaptation :

Mme Alana Beaulieu, présidente (01-04-2014 au 31 mars 2017)

Mme Mariette Malenfant, présidente (01-04-2017 à aujourd'hui)

Permis d'établissement : 1109-7029

3205, Place Alton-Goldbloom

Laval, Québec H7V 1R2

Téléphone : 450-688-9550, poste 3789

CU/CR Centre jeunesse et Centre de réadaptation en dépendance de Laval :

Mme Céline Châtelain, présidente

Permis de l'établissement : CJL 5121-7669 CRDL 5123-4771

308, boul. Cartier Ouest

Laval, Québec H7N 2J2

Téléphone : 450-975-3848

CU/CR Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement :

Mme Nathalie Ladouceur, présidente

Permis de l'établissement : 5122-3980

304, boul. Cartier Ouest

Laval, Québec H7N 2H3

Téléphone : 450-687-2970, poste 268

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

6.1 CU ET CR

NOUS VOUS PRÉSENTONS LES DIFFÉRENTES ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LE MANDAT ET LES FONCTIONS :

❖ VIE ASSOCIATIVE ET CO-DÉVELOPPEMENT

- Participation des membres de CU/CR au colloque du RPCU et CPM et Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec;
- Participation à une rencontre avec le groupe Patients-Partenaires de l'établissement;
- Participation à des rencontres des présidents de comités de résidents.

❖ RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

- Production de dépliants, d'affiches et de cartons d'information sur les droits;
- Utilisation de la télédiffusion par des moyens télévisuels et technologiques pour diffuser de l'information aux usagers (page WEB, Blog);
- Productions d'affiches laminées, d'outils promotionnels;
- Réalisation de projets spéciaux (vidéo «Entre l'ombre et la lumière» outil de sensibilisation à déficience intellectuelle et à l'expérience des proches aidants);
- Réalisation de huit (8) conférences sur les droits et obligations des usagers avec Me Jean-Pierre Ménard, séances destinées à la population;
- Réalisation de deux (2) conférences sur les mandats et moyens d'action avec Me Jean-Pierre Ménard, destinés aux comités des usagers et de résidents.

❖ PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

- Participation des membres de comités de résidents à des comités milieu de vie en hébergement et auprès des autres services techniques (service alimentaire, service d'entretien, aménagement, etc.);
- Implication des membres de comité de résidents dans l'association des bénévoles et aux activités de loisirs;
- Désignation de représentants provenant des membres des comités de résidents pour siéger au comité des usagers des établissements fusionnés;
- Contribution des comités de résidents à l'intégration des nouveaux résidents lorsqu'ils sont hébergés, tel que recommandé par les visites ministérielles d'évaluation de la qualité du milieu de vie;
- Réalisation par les membres des comités des usagers de tournées régulières auprès des patients de l'hôpital juif de réadaptation, et augmentation de la visibilité du comité des usagers;
- Contribution des comités de résidents pour souligner les anniversaires des résidents en milieu d'hébergement;
- Réalisation de visites auprès des résidents hébergés par les membres des comités de résidents.

❖ ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

- Réalisation de sondages d'évaluation de la satisfaction des usagers.

❖ FAIRE CONNAÎTRE LE POINT DE VUE DES USAGERS

- Participation des membres de comités des usagers aux comités de gestion des risques des établissements fusionnés;
- Participation des membres de comités des usagers et de résidents à des consultations internes des établissements par le biais de focus group;
- Rencontre d'un comité des usagers avec un visiteur d'Agrément Canada.

- ❖ **DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS**
 - Activités intégrées dans le volet renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- ❖ **ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTE**
 - Contribution à titre de médiateur, de porte-parole entre l'utilisateur et l'intervenant;
 - Communication avec les usagers pour bien comprendre les besoins des usagers et assister les usagers dans leur démarche de plaintes;
 - Rencontre de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services avec les comités des usagers.
- ❖ **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**
 - Collaboration avec les directions, le personnel, les résidents et les familles à la résolution de conflits.

6.2 CUCI - REPRÉSENTATION

❖ **PRODUIRE UN RAPPORT ANNUEL AU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LES ACTIVITÉS DES CU ET CR**

Au cours de l'année 2016-2017, le CUCI a comblé les postes au sein de son comité. Considérant l'adoption des nouvelles règles de fonctionnement du CUCI, établissant les nombres de représentants au sein du CUCI à onze personnes et à un organisme partenaire.

Deux postes ont été comblés dans le collège électoral des comités des résidents et un poste a été comblé dans le collège électoral des comités des usagers ainsi qu'un poste pour un organisme partenaire complémentaire aux services du réseau des services de santé et des services sociaux.

❖ **REPRÉSENTATION À DES COMITÉS INTERNES DU CISSS DE LAVAL**

Tel que le prévoient les directives et les attentes ministérielles, dans le cadre de sa fonction de représentation, les membres du CUCI sont désignés pour siéger sur divers comités du CISSS de Laval. Outre la présence d'un représentant au sein du conseil d'administration du CISSS de Laval et au comité de vigilance et de la qualité, des membres ont été désignés pour siéger au comité de gestion des risques et de la qualité et à des comités de sélection de cadres au cours de l'année. Deux points statutaires en lien avec ces instances sont prévus à toutes les rencontres du CUCI afin d'échanger sur les sujets abordés au sein de ces instances.

❖ **CONSULTATION DES MEMBRES DU CUCI PAR LES INSTANCES DU CISSS DE LAVAL**

- Lors de la tenue de ces rencontres, les membres du CUCI ont été consultés sur plusieurs grands projets de l'établissement et sur des orientations stratégiques du CISSS de Laval, tels que la culture et les valeurs organisationnelles de l'établissement, les priorités organisationnelles, le projet sur les niveaux de soins, un sondage sur l'hygiène des mains, la politique sur le stationnement.
- Une rencontre a eu lieu avec Mme Caroline Barbir, présidente-directrice générale, Mme Danièle Dulude, présidente-directrice générale adjointe, et Mme Hélène Bousquet, Commissaire aux plaintes et à la qualité avec les membres du CUCI.
- Participation à une rencontre nationale des représentants de tous les CUCI du Québec avec le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette dans le cadre d'une journée organisée par le RPCU.

6.3 COORDINATION

❖ **INITIER ET COORDONNER DES PROJETS BÉNÉFICIAIRES À L'ENSEMBLE DES COMITÉS AFIN DE SOUTENIR LA RÉALISATION DE PROJETS SPÉCIAUX VISANT À RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS**

- L'année 2016-2017 a été une deuxième année d'implantation du CUCI. Ses mécanismes de coordination, la représentation des CU et CR et les modes de diffusion de l'information seront davantage développés au cours de la prochaine année.

❖ **COORDONNER AUPRÈS DES CU ET CR, LES ACTIVITÉS LIÉES À LA CONSOLIDATION DE L'ENSEMBLE DES RAPPORTS ANNUELS D'ACTIVITÉS**

- En 2016-2017, une deuxième reddition de comptes à cet égard a été réalisée avec une plus grande uniformité étant donné que les comités utilisaient déjà un formulaire standardisé.

6.4 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**

- Élaboration et adoption de documents de référence en soutien au fonctionnement du CUCI : Règles de fonctionnement, Politique de remboursement des dépenses, Guide de référence sur les projets spéciaux.
- Plan d'action 2016-2017 prévoyant une tournée des installations, ainsi que des comités de résidents et comités des usagers des quatre établissements fusionnés.
- Dans sa fonction de coordination, le CUCI a amorcé une mise en commun des stratégies de communication et des activités de promotion des intérêts des usagers des divers comités lors de la Semaine des droits des usagers.
- Réception de projets spéciaux tels que la production d'une vidéo sur les droits des usagers et le rôle des comités des usagers et de résidents ainsi que du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

❖ **INTERVENIR S'IL Y A LIEU, DANS LA RÉOLUTION DE CONFLITS ENTRE MEMBRES AU SEIN DES COMITÉS À CE JOUR, LE CUCI N'A PAS EU À S'IMPLIQUER DANS UN CONFLIT.**

Aucune action nouvelle n'a eu cours en 2016-2017.

7. TENUE DES RENCONTRES

NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS TENUES DANS L'ANNÉE

RENCONTRES DU CUCI

Lors de sa deuxième année d'implantation, le CUCI a tenu 8 rencontres de séances régulières depuis le 1^{er} avril 2016 jusqu'au 31 mars 2017.

Deux assemblées des présidentes et présidents des comités des usagers et de résidents ont eu lieu également afin de procéder à des élections de représentants parmi les collèges électoraux des comités des usagers et comités de résidents ainsi que pour transmettre de l'information sur le processus financier et les directives découlant de la circulaire ministérielle sur le budget des comités des usagers.

- CU CRDITED de Laval : 6 rencontres régulières
- CU HJR : 7 rencontres régulières
- CU CSSS de Laval : 9 rencontres régulières, 7 rencontres du comité des officiers du comité des usagers
- CU CJL : 9 rencontres régulières
- CR Ste-Dorothée : 8 rencontres/année et 2 séances de travail
- CR Idola St-Jean : 10 rencontres/année
- CR Rose-de-Lima : 8 rencontres régulières
- CR Fernand-Larocque : 4 rencontres/année
- CR La Pinière : rencontres/année : nd
- CR Notre-Dame : 5 rencontres régulières
- CR Cartier : 5 rencontres régulières
- CR Résidence Louise-Vachon : Comité en arrêt

NOMBRE D'ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ANNUELLES

- CU CRDITED de Laval : 1 AGA
- CU HJR : nd
- CU CSSS de Laval : 1 AGA (30-09-2016)
- CU CJL : 1 AGA
- CR Ste-Dorothée : 1 AGA
- CR Idola St-Jean : 1 AGA (16-10-2016)
- CR Rose-de-Lima : 1 AGA et 1 AGF (AGA familiale)
- CR Fernand-Larocque : 1 AGA
- CR La Pinière : nd
- CR Notre-Dame : n/a
- CR Cartier : n/a
- CR Résidence Louise-Vachon : comité en arrêt

COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

❖ SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

- Promotion et remise d'un objet promotionnel et de documentation aux usagers;
- Tenue de kiosque d'information;
- Animation durant la Semaine des droits des usagers

❖ NOMBRE DE SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES

- Deux situations ont été traitées en collaboration

❖ NOMBRE DE SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU CAAP-LAVAL

- Deux situations ont été traitées en collaboration

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2016-2017

❖ PROJETS FUTURS

- Production d'une vidéo sur les droits des usagers et le Régime d'examen des plaintes.
- Coordonner les plans d'action 2017-2018 des CU/CR.

CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

❖ RETOUR SUR LES RÉALISATIONS ET CONSTATS,

- Le CUCI a débuté ses travaux en vue d'établir des mécanismes de communications entre le CUCI et les CU/CR;
- Des actions ont été réalisées par tous les comités afin d'améliorer la visibilité des comités des usagers auprès des usagers;
- Du travail a été fait afin de soutenir les campagnes de recrutement des nouveaux membres au sein des CU/CR et atteindre une stabilité des comités.

❖ ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

- Continuer à faire connaître les rôles et fonctions des comités des usagers auprès de la clientèle dont prioritairement, la promotion des droits;
- Soutenir la collaboration de chaque CU/CR avec les partenaires de leur mission respective;
- Assurer l'arrimage et le maillage entre les CU/CR et le CUCI afin de représenter les intérêts des membres des CU/CR au sein du conseil d'administration du CISSS de Laval et autres comités;
- Poursuivre le dialogue étroit entre les CU/CR et les directions du CISSS de Laval;
- Accentuer la collaboration à l'analyse des résultats d'évaluation de la satisfaction des usagers;
- Soutenir et collaborer à la consolidation des CU/CR.

RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3 jointe