



**COMITÉ
DES USAGERS**

DE CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE

PLAN
D'ACTION
2018-2019



3120, boul. Taschereau, bureau AS-003a, Greenfield Park, QC J4V 2H1

450 466-5000 poste 3040

SELON LA CIRCULAIRE DU MINISTÈRE	SOUS-COMITÉ	RESPONSABILITÉS
Renseigner sur les droits et obligations	Assemblée générale annuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Avis de convocation • Conférencier • Évaluation • Invitation • Préparation de la salle • Reconnaissance • Règles de fonctionnement
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie	Amélioration des conditions de vie (résidences)	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler en collaboration avec les membres du comité de résidents • Observer et apporter des commentaires au Comité des usagers • Suggérer des pistes de solutions
	Formation et amélioration des services (journée thématique)	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une journée thématique • Choisir le conférencier et déterminer le lieu • RPCU - Présence au Congrès annuel • Accroître le partenariat avec les chefs de service
	Information	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier la publicité • Augmenter la visibilité • Développer une stratégie de communication
	Promotion	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuer du matériel promotionnel et en faire la gestion • Produire de nouveaux dépliants, affiches publicitaires, calendrier CU • Collaborer à diverses publications
	Relations avec les bénévoles du CISSS Montérégie-Centre	<ul style="list-style-type: none"> • Établir de bonnes relations avec la responsable des bénévoles • Maintenir l'échange de services
Évaluer le degré de satisfaction des usagers	Sondage	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le secteur à évaluer • Préparer le questionnaire avec la Direction qualité, évaluation, performance, éthique et Lean • Effectuer le sondage auprès des personnes identifiées • Faire le rapport au CU
Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels	Urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour les messages sur les écrans • Évaluer les résultats • Participer au Comité Civilité chez les usagers
Accompagner et assister dans toute démarche lors d'une plainte	Réception des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Boîte vocale (3040) • Recevoir les appels • Former un sous-comité de travail • Maintenir la collaboration avec le Commissariat
DÉPENSES GÉNÉRALES	Alimentation	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les commentaires • Rencontrer le responsable annuellement • Faire un rapport aux membres du CU
	Comptabilité - finances	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les rapports mensuels provenant du service de la comptabilité du CISSMC • Présenter le rapport aux membres • Compléter les annexes du MSSS à la fin de l'année fiscale
	Personne-ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer le travail • Fournir les outils nécessaires pour accomplir les tâches • Rendre rapport au Comité exécutif du CU
	Règlements généraux selon le Cadre de référence 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour