



Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches

Nos valeurs...

- ♦ *Bienveillance*
- ♦ *Engagement*
- ♦ *Respect*

TABLE DES MATIÈRES

1. Identification.....	1
2. Mot du président.....	1
3. Principales réalisations du CUCI pour l'année écoulée	3
4. Composition et portrait des membres	3
5. Organigramme du CUCI	4
6. Coordonnées professionnelles	5
7. Responsabilités spécifiques du CUCI	5
<i>Bilan des activités reliées à la fonction de « REPRÉSENTATION »</i>	5
<i>Bilan des activités reliées à la fonction de « COORDINATION »</i>	6
<i>Bilan des activités reliées à la fonction d' « HARMONISATION »</i>	7
8. Actions réalisées en lien avec le guide des valeurs des comités.....	8
9. Principales réalisations des comités des usagers	9
10. Tenue de rencontres.....	11
11. Présentations faites lors des rencontres du CUCI	12
12. Participation à diverses consultations faites par le CISSS	12
13. Enjeux et recommandations.....	13
14. Projets et travaux en cours.....	14
15. Réalisations selon les objectifs du plan stratégique.....	15
16. Rapport financier	17
17. Consolidation budgétaire	17
18. Nombre d'heures de bénévolat des membres du CUCI	17
19. Autres informations/commentaires	17
20. Table hébergement régionale	19
<i>Composition et portrait des membres de la THR</i>	19
<i>Principales réalisations de la THR</i>	19
<i>Présentations et principaux sujets abordés avec les membres de la THR</i>	21
<i>Consultations auprès de la THR</i>	22
<i>Tenue des rencontres de la THR</i>	22
<i>Nombre d'heures de bénévolat des membres de la THR</i>	22

21. Table régionale des enjeux	23
<i>Composition et portrait des membres de la TRE</i>	23
<i>Principales réalisations de la TRE</i>	23
<i>Tenue des rencontres de la TRE</i>	23
<i>Nombre d'heures de bénévolat des membres de la TRE</i>	23
22. Conclusion.....	24
23. Signature	24

LISTE DES ACRONYMES

AAI	Assemblée annuelle d'information
AGA	Assemblée générale annuelle
CA	Conseil d'administration
CAAP	Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CJ	Centre jeunesse
CPM	Conseil pour la protection des malades
CR	Comité de résidents
CRDP-CA	Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière-Appalaches
CU	Comité des usagers
CUAD	Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins
CUCI	Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux
DI-TSA	Déficience intellectuelle - Trouble du spectre de l'autisme
GIM	Garde infirmière mobile
MDA-MA	Maisons des aînés et maisons alternatives
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OSBL	Organisme sans but lucratif
RPA	Résidence privée pour aînés
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SMD	Santé mentale et Dépendance
THR	Table hébergement régionale
TRE	Table régionale des enjeux

1. IDENTIFICATION

Nom du comité des usagers :

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CUCI)

Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :

Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches

Coordonnées

Adresse postale : 363, route Cameron, bureau 127, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2

N° de téléphone : (418) 386-3363, poste 43549

Courriel : cuci.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

<i>Nom des comités des usagers</i>	<i>N^{bre} de comités de résidents</i>
CU d'Alphonse-Desjardins	13
CU de Beauce	3
CU des Etchemins	2
CU de Montmagny-L'Islet	6
CU de la région de Thetford	5
CU Santé mentale et Dépendance	0
CU du CRDP-CA	0
CU du programme DI-TSA	0
CU du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches	1

2. MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2021-2022 a encore permis de démontrer que le Comité des usagers du Centre intégré a toujours sa place essentielle et sa raison d'être au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches.

J'ai, pour la dernière fois, le privilège de vous présenter un rapport d'activités qui vous permettra de constater le travail effectué par les membres du CUCI et les principales réalisations de l'ensemble des comités. Je tiens à souligner le soutien de notre indispensable et professionnelle coordonnatrice, M^{me} Annie Bernier, ainsi que l'excellent travail de M^{me} Caroline Huppé, toutes deux très impliquées dans la réalisation de nos projets.

Voilà dans quel état d'esprit je quitte définitivement la présidence du CUCI, sereinement, avec le sentiment du devoir accompli. Je suis surtout fier d'avoir œuvré au sein d'une telle équipe pendant presque sept ans. De travailler pour et avec les usagers et les résidents m'est des plus gratifiant et stimulant.

Cette année, toujours sous les effets néfastes du virus, nous avons travaillé avec détermination à l'objectif prioritaire de recrutement de membres qui est l'enjeu principal de tous les comités de secteur, ceux des missions et pour les comités de résidents.

Dans la dernière année, nous avons été en mesure de demeurer à l'affût en étant les yeux et les oreilles des usagers et de leurs proches et en s'assurant du respect des droits des usagers et des résidents ainsi que de la qualité des soins et services qui leur sont offerts par notre établissement. De plus, nous suivons étroitement, dans certains CR de notre territoire, l'implantation du projet pilote de téléconsultation du Ministère.

Avec la participation de M^{me} Diane Anglehart à la mise sur pied des trois projets des maisons des aînés, nous nous impliquons en soumettant diverses améliorations pour le bien-être des futurs résidents. Nous veillerons à l'implantation de nouveaux comités de résidents, efficaces et bien structurés, dans chacune de ces trois maisons. Plusieurs projets sont encore en voie de développement et nous demeurerons de proches partenaires.

Sans oublier le travail acharné qu'a accompli, encore cette année, notre Table hébergement régionale. M^{me} Marielle Fortier et M^{me} Michelle Cliche, les deux responsables des travaux réalisés, ont à cœur l'offre de services à nos résidents en CHSLD. Je les remercie pour leur dévouement.

Pour terminer, je veux chaudement remercier le nouveau président, M. Roland Poulin, d'avoir accepté de m'appuyer durant la dernière année et de prendre maintenant le bâton du pèlerin afin d'assurer la continuité de mon mandat et la poursuite des travaux amorcés au sein du CUCI.

Je termine en vous remerciant, chacun de vous, membres du CUCI, qui m'avez manifesté votre soutien moral dans les épreuves que je traverse avec, quand même, une belle sérénité. Vous demeurez pour moi une équipe des plus dynamiques que j'apprécie grandement.

J'ai fait la promesse à mes enfants, Gabrielle et Samuel, ainsi qu'à ma conjointe France, de me battre jusqu'au bout comme je l'ai toujours fait. Vous me connaissez bien, j'aime la vie, j'aime les gens et j'aime affronter les défis, c'est dans ma nature.

Pour votre part, continuez de promouvoir les valeurs de bienveillance, d'engagement et de respect qui me sont si chères et qui vous tiennent tellement à cœur.

Bonne continuité à tous!



Bernard Poulin,
Président du CUCI

3. PRINCIPALES RÉALISATIONS DU CUCI POUR L'ANNÉE ÉCOULÉE

▸ Participation des membres aux sept conférences virtuelles avec la Direction générale du CISSS et la Direction du programme SAPA qui avaient pour objectif de faire l'état de la situation épidémiologique en Chaudière-Appalaches. Pendant l'année, le CUCI s'est assuré que les préoccupations des CU et des CR soient acheminées de façon continue à la Direction générale afin que les sujets soient abordés au cours de ces échanges.

De plus, la coordonnatrice du CUCI a rédigé un résumé de chacune de ces conférences virtuelles, incluant l'information transmise lors des périodes de questions. Tous ces résumés ont été acheminés à l'ensemble des membres des comités des usagers et de résidents, ainsi qu'aux personnes-ressources, afin de les tenir informés de l'état de la situation quant aux soins et services offerts aux usagers, malgré la pandémie, ainsi qu'aux différentes directives ministérielles émises.

▸ Tenue de deux rencontres d'échange entre les personnes-ressources qui travaillent pour les comités des usagers, soit le 15 novembre 2021 et le 15 mars 2022, dans le but de les soutenir dans leurs tâches, de partager leurs connaissances, de transmettre des informations pertinentes, de mettre leurs outils en commun et d'harmoniser leurs méthodes de travail.

▸ Conception, production et distribution d'outils promotionnels visant le recrutement de membres dans les comités des usagers et les comités de résidents.

▸ Le CUCI a offert du soutien professionnel en continu aux comités des usagers tout au long de l'année et ce, à différents niveaux.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

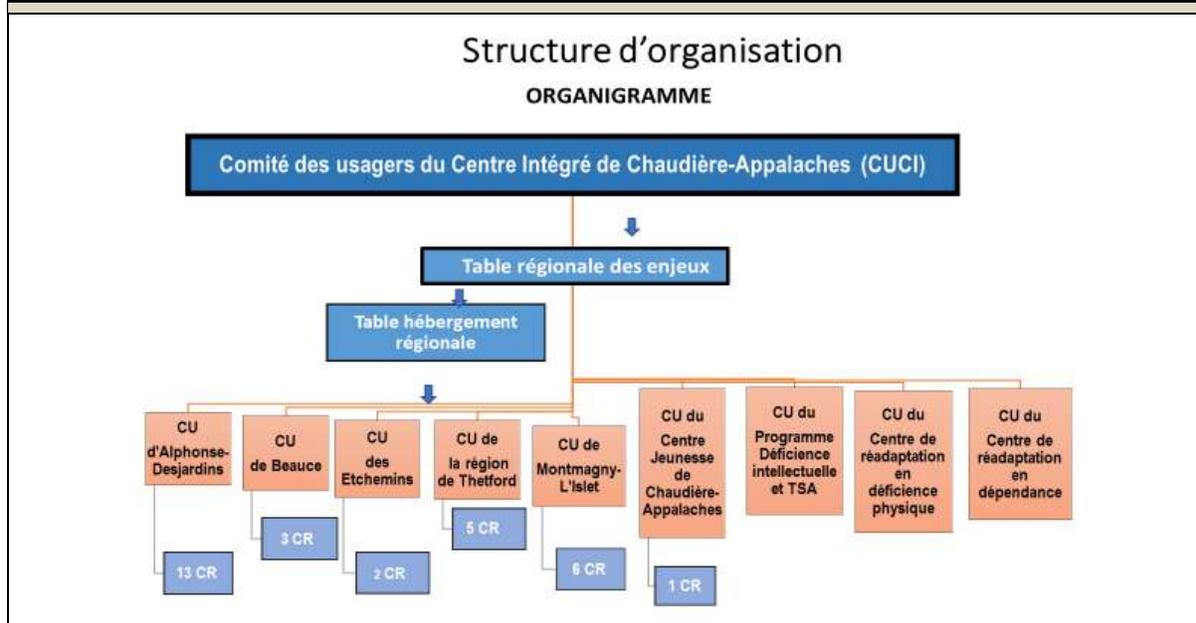
<i>Nom</i>	<i>Fonction</i>	<i>Représentant(e)</i>
Bernard Poulin	Président	CU des Etchemins
Roland Poulin	Vice-président	CU de Beauce
Diane Anglehart	Secrétaire	Comités de résidents

Nom	Fonction	Représentant(e)
Claudette St-Gelais	Trésorière	Comités de résidents
Lise M. Vachon	Représentante au CA du CISSS	CU de Montmagny-L'Islet
Marielle Fortier	Responsable de la THR	Comités de résidents
Gérard Turcotte	Membre	CU d'Alphonse-Desjardins
Michel Vaillancourt	Membre	CU de la région de Thetford
Karine Hamelin	Membre	CU du CRDP-CA
Renée Hébert	Membre	CU du programme DI-TSA
Claude Filteau	Membre	CU Santé mentale et Dépendance
(poste vacant)	Membre	CU du Centre jeunesse
(poste vacant)	Membre	Comité de résidents
(poste vacant)	Membre	Comité de résidents
(poste vacant)	Membre	Comité de résidents

Membres qui ont démissionné au cours de l'année

Nom	Fonction	Représentant(e)
Sonia Drolet	Membre	CU d'Alphonse-Desjardins
Pierrette Gosselin	Membre	CU de la région de Thetford

5. ORGANIGRAMME DU CUCI



- SAPA/Comité d'éthique clinique et organisationnel (usager partenaire);
 - Projet COMPAS (Collectif pour les Meilleures Pratiques et l'Amélioration des Soins et Services);
 - VALEURS ET PRÉFÉRENCES (Concept clé du guide de pratique et d'implantation d'une approche populationnelle de niveaux de soins);
 - Plateforme PULSAR de l'Université Laval (Plateforme collaborative de recherche et d'intervention en santé durable).
- M^{me} Marielle Fortier s'implique dans un comité de pilotage portant sur le « Projet d'intégration de l'usager partenaire au sein de l'ensemble de la structure de management de la gestion intégrée des risques et à la prestation sécuritaire des soins et services au CISSS de Chaudière-Appalaches ».

Note : Aucune rencontre n'a eu lieu au cours de la dernière année.

Bilan des activités reliées à la fonction de « COORDINATION »

› Plénière sur la maltraitance :

En novembre 2021, les membres du CUCI ont organisé une plénière concernant l'application de la *Politique de lutte de la maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Les personnes-ressources ainsi que les responsables de la THR ont été invitées à y participer afin que le plus de représentants possible soient informés des différents aspects de l'application de cette politique.

La commissaire aux plaintes et son adjoint ont également été invités à cette plénière afin de répondre aux questions des participants et expliquer, entre autres, quel est leur rôle dans l'application de la politique.

De plus, une série de capsules de formation produites par le CISSS ont été rendues accessibles à tous les participants en guise de préparation à cette plénière.

- › Présence de M^{me} Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat / comités des usagers et fondations, lors de certaines rencontres du CUCI au cours de l'année pour transmettre différentes informations aux membres et échanger avec eux concernant leurs préoccupations.
- › Étant donné que plusieurs comités avaient été forcés de suspendre leurs activités au cours de l'année financière 2020-2021, le MSSS leur avait accordé la possibilité de conserver leurs surplus afin de leur permettre, en dépit de la situation actuelle, de relancer leurs activités en 2021-2022. Aucune somme n'a donc été réaffectée pour soutenir la réalisation de projets spéciaux au cours de l'année.
- › Le CUCI a transmis au conseil d'administration du CISSS son rapport d'activités ainsi que ceux des CU et des CR sous sa responsabilité. Le CUCI a également fait parvenir

ses principaux faits saillants ainsi que ceux de la THR, lesquels ont été inclus dans le rapport d'activités 2021-2022 du CISSS.

- La consolidation des rapports d'activités et financiers des comités des usagers ainsi que la validation de leurs paramètres budgétaires pour l'année financière 2021-2022 ont été effectuées.

Bilan des activités reliées à la fonction d' « HARMONISATION »

- Un point nommé « *Des nouvelles des comités* » est inscrit à l'ordre du jour de chaque rencontre afin de permettre aux différents comités des usagers de partager sur les activités réalisées, les projets à venir ou les préoccupations vécues dans leur comité. Ces échanges entre les membres sont très appréciés et favorisent la collaboration, l'entraide et l'efficacité du travail à effectuer pour certains projets.
- Tenue de deux rencontres d'échange entre les personnes-ressources qui travaillent pour les comités des usagers dans le but de les soutenir dans leurs tâches, de partager leurs connaissances, de transmettre des informations pertinentes, de mettre leurs outils en commun et d'harmoniser leurs méthodes de travail. De plus, un document de référence a été rédigé et pourra être transmis aux nouvelles personnes-ressources qui intégreront les comités dans le futur. Ces rencontres sont grandement appréciées et se poursuivront au cours de la prochaine année.
- Implication de quelques membres dans un comité de travail ayant pour objectif de déterminer des moyens permettant de promouvoir le recrutement de membres. Ce comité de travail, avec la collaboration du Service des communications du CISSS, a réalisé deux projets qui ont ensuite été partagés à l'ensemble des comités des usagers et des comités de résidents :
 - La production de deux courtes capsules vidéo qui permettent d'attirer l'attention sur le recrutement et qui peuvent être diffusées sur les réseaux sociaux;
 - Un document de style « encart » et une affiche en format 8½" x 11" sur lesquels on peut retrouver de l'information sur le recrutement ainsi que les coordonnées des différents comités de la région.
- Implication de quelques membres dans un autre comité de travail dont les activités consistaient à revoir et actualiser les règlements du CUCI, ainsi que les trajectoires de règlements de différends et de conduites inappropriées, et vérifier si des dispositions concernant des démarches en cas de conflit avaient été établies.
- En fin d'année financière et pour utiliser les surplus accumulés du budget alloué pour la rémunération de leurs deux personnes-ressources, le CUCI a pris la décision de partager ce surplus entre tous les comités des usagers afin qu'ils puissent accomplir leurs fonctions adéquatement et actualiser un plan de relance. Un montant de 3 500 \$ a donc été attribué à chacun des comités pour combler les frais d'honoraires

de leurs personnes-ressources pour l'année 2022-2023. Ce montant doit être utilisé pour la rémunération des activités usuelles que la personne-ressource accomplit, pour lui offrir de la formation, du soutien technique ou professionnel, etc.

- Au cours de l'année, le CUCI a offert du soutien professionnel en continu aux comités des usagers et ce, à différents niveaux : transfert d'informations, rédaction d'outils de référence et d'information, soutien lors d'absence de personne-ressource, formation des nouvelles personnes-ressources, soutien dans la rédaction des rapports annuels, soutien au niveau des finances, correction et bonification de divers documents, mise en page de documents, etc.
- Les membres de l'exécutif du CUCI, avec la collaboration de M^{me} Geneviève Gosselin et d'une représentante du CISSS, ont réalisé un exercice de révision du modèle de l'entente de services pour les personnes-ressources des comités des usagers.
- Tous les comités des usagers et les comités de résidents ont utilisé les modèles de rapports d'activités et de rapports financiers harmonisés par le CUCI l'an dernier.
- Le CUCI s'est assuré de l'actualisation du plan de relance du CUAD ainsi que des recommandations émises en offrant son soutien au besoin.
- Distribution du Guide des valeurs à tous les nouveaux membres des comités des usagers et des comités de résidents.

8. ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LE GUIDE DES VALEURS DES COMITÉS

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<p style="text-align: center;">BIENVEILLANCE</p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CUCI a apporté du soutien professionnel en continu à certains comités des usagers afin de leur permettre d'accomplir leur mandat le plus adéquatement possible. • Le soutien apporté par les personnes-ressources du CUCI aux personnes-ressources des comités, la bonne collaboration et l'entraide entre toutes les personnes-ressources.
<p style="text-align: center;">ENGAGEMENT</p> <p>Les membres des comités accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'implication de plusieurs membres du CUCI dans différents comités de travail. • La réalisation de différentes activités au cours de l'année, visant un objectif précis d'harmonisation du fonctionnement et de partage des bonnes pratiques, a favorisé l'engagement des membres.

Valeurs	Actions réalisées en lien avec les valeurs
<p style="text-align: center;">RESPECT</p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres du CUCI ont établi entre eux une dynamique agréable et respectueuse lors de la tenue des rencontres. Chaque membre a eu la possibilité d'exprimer son opinion et d'utiliser son droit de parole.

9. PRINCIPALES RÉALISATIONS DES COMITÉS DES USAGERS

CU de Beauce :

- › Recrutement de trois membres au comité des usagers dont un siège à l'exécutif.
- › Distribution des calendriers, d'objets promotionnels et d'une lettre pour présenter nos services dans plusieurs RI et RPA de notre territoire, bonifiée, à quelques endroits, par une rencontre avec la direction.
- › Rencontre avec différents intervenants et membres du personnel du CISSS travaillant au Centre multiservices de Beauceville afin de leur expliquer notre mission et pour leur remettre nos objets promotionnels ainsi que nos dépliants.
- › Mise à jour et bonification du cartable des administrateurs et révision des règles de fonctionnement du comité.

CU de la région de Thetford :

- › Réalisation de matériel promotionnel (le comité s'est assuré de son accessibilité et de sa distribution), réalisation d'un calendrier des droits et d'informations pour tous les résidents, rencontres avec des organismes communautaires, actualisation des écrans de télévision dans chacune des installations et utilisation des médias régionaux écrits et parlés pour s'adresser à tous les usagers de la MRC des Appalaches.
- › Un processus d'évaluation des services à domicile a été initié en retenant les services d'une firme externe d'experts, chargée de produire un questionnaire et un sondage.
- › Une campagne publicitaire massive a été réalisée sur tout le territoire de la MRC en s'assurant d'entrer dans chaque résidence (tract publicitaire en lien avec les rôles et besoins des comités). L'inscription de certains membres à une première formation du RPCU a été effectuée. D'autres membres ont participé au Colloque Pour le mieux-être des aînés, à Trois-Rivières.

CU des Etchemins :

- › Production de quelques éditions du journal intitulé *Votre Soutien* et distribution aux résidents et à leurs proches dans les deux CHSLD.
- › Distribution d'un calendrier dans lequel, à chaque mois, il est fait état d'un droit.

CU de Montmagny-L'Islet :

- › Augmentation de la visibilité du Comité des usagers de Montmagny-L'Islet dans les médias locaux par différentes campagnes dans les médias écrits et télévisuels ainsi que par une série d'entrevues offertes par la présidente.
- › Conception d'une vidéo dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, au mois de novembre.
- › Participation de plusieurs membres à différentes tables de mission du RPCU et comités partenaires du CISSS.

CU d'Alphonse-Desjardins :

- › Mise en place de plusieurs moyens afin d'améliorer le fonctionnement du comité et la reprise des activités à la suite du plan de relance établi l'année dernière, en réponse aux recommandations formulées par le comité d'analyse et de remise sur pied (CARP), tels que : la mise en application d'une vision commune et des valeurs du comité, la mise sur pied d'un comité de transition et l'offre de formation aux membres.
- › Le comité a réussi à rebâtir trois de ses cinq comités de résidents dissous par une collaboration avec les gestionnaires et des démarches permettant de faire connaître le comité auprès des résidents et de leurs familles.
- › Le comité a choisi d'innover dans ses pratiques en favorisant le recours à des moyens de communication modernes en faisant, entre autres, l'acquisition d'un système de visioconférence pour faciliter le déroulement de ses rencontres et la participation des membres.
- › Le comité a décidé de financer, pour l'année 2022-2023, la poursuite du projet pilote Famileo au CHSLD de St-Apollinaire, un bon coup qui a été remarqué par la direction et qui fait le bonheur de plusieurs résidents et proches aidants. Cette plateforme permet de faciliter la communication entre les résidents et leurs familles en plus d'offrir la chance au comité de résidents de rejoindre les familles d'une nouvelle manière.

CU Santé mentale et Dépendance :

- › Au cours de la dernière année, un exercice de révision a été effectué afin d'actualiser les règles de fonctionnement du comité.
- › Suite à l'intégration du volet « santé mentale », le comité a entrepris des démarches pour faire changer le graphisme de son logo.

CU du Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière-Appalaches :

- › Lors d'une visite au point de service de Charny, la vice-présidente a fait une tournée des salles d'attente afin de pouvoir rencontrer des usagers. Elle a profité de l'occasion pour échanger avec eux, faire la promotion du comité et leur remettre un sac réutilisable. Cette visite fut très intéressante et a permis de rencontrer une dizaine de personnes.

- Réalisation de 500 sacs réutilisables sur lesquels on peut retrouver les coordonnées du comité et distribution de ceux-ci aux usagers ainsi qu'aux intervenants dans chaque point de service
- Création d'une page Facebook afin de pouvoir diffuser des informations sur le Comité des usagers.

CU du programme déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme :

- Participation régulière, à titre consultatif, de la présidente et de la coordonnatrice à un comité de travail en collaboration avec la Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation, veillant au respect des droits et des intérêts des usagers et de leur famille en visant l'amélioration de la qualité des services.
- Participation à certaines rencontres de partenaires, régionaux et provinciaux, pour la défense des droits des usagers.
- Accompagnement de plusieurs usagers et proches d'usagers pour des insatisfactions ou des plaintes et dans leurs besoins d'information.

CU du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches :

- Bonification et réimpression du dépliant contenant les droits et responsabilités des résidents, qui est remis à la clientèle du Centre jeunesse, leur permettant d'avoir accès à des informations pertinentes.
- Rencontres d'échange entre l'agent de liaison du comité et certains intervenants et/ou gestionnaires qui travaillent dans le programme Jeunesse afin de discuter du mandat du comité des usagers, des enjeux vécus par la clientèle desservie ainsi que du besoin de recrutement de membres pour siéger au sein du comité.

10. TENUE DES RENCONTRES

Rencontres régulières du CUCI (8) :

- | | | |
|--------------------|-----------------------|---------------------|
| ▸ Le 29 avril 2021 | ▸ Le 2 septembre 2021 | ▸ Le 2 février 2022 |
| ▸ Le 20 mai 2021 | ▸ Le 14 octobre 2021 | ▸ Le 3 mars 2022 |
| ▸ Le 10 juin 2021 | ▸ Le 25 novembre 2021 | |

Rencontres régulières du comité exécutif (5) :

- | | | |
|-----------------------|---------------------|-------------------|
| ▸ Le 26 août 2021 | ▸ Le 7 octobre 2021 | ▸ Le 28 mars 2022 |
| ▸ Le 18 novembre 2021 | ▸ Le 3 mars 2022 | |

Assemblée annuelle d'information : › Le 16 juin 2021
Rencontre pour l'élection des officiers : › Le 21 juin 2021
Rencontre d'ajournement du 2 février 2022 : › Le 3 février 2022

11. PRÉSENTATIONS FAITES LORS DES RENCONTRES DU CUCI

- › Lors de la rencontre du CUCI tenue le 2 septembre 2021, M^{me} Geneviève Riel-Roberge, agente d'information, accompagnée de M^{me} Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat / comités des usagers et fondations, étaient présentes afin de transmettre des informations concernant l'offre de service du Service des communications et des relations publiques du CISSS de Chaudière-Appalaches.
- › Au cours des sept conférences avec la Direction générale, auxquelles l'ensemble des présidents des comités des usagers et de résidents, les membres du CUCI ainsi que les personnes-ressources ont participé régulièrement, des présentations ont eu lieu par plusieurs directeurs ou représentants de programmes. Les participants ont pu leur poser des questions, partager leurs préoccupations et échanger avec eux sur les effets du délestage et des impacts de la pandémie sur les soins et services offerts. Des résumés concernant toutes les informations transmises ont été produits et acheminés à l'ensemble des comités.

12. PARTICIPATION À DIVERSES CONSULTATIONS FAITES PAR LE CISSS

- › Le CISSS a sollicité la collaboration de deux membres du CUCI pour s'impliquer dans la révision de la *Politique de lutte de la maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*. Certains membres des comités des usagers et de résidents ont également participé à cet exercice en acheminant des commentaires et des suggestions.
- › Au cours de la dernière année, cinq rencontres en lien avec la garde infirmière mobile et le projet pilote de téléconsultation ont eu lieu. Des périodes d'échange entre les membres et les directions concernées qui ont eu lieu ont permis de discuter des différents enjeux. Un suivi sera assuré par les membres du CUCI, les membres des comités des usagers et de résidents ainsi que par la Table hébergement régionale.

13. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

En avril 2019, le CUCI avait invité les membres des comités des usagers et de résidents à participer à une journée « *Forum sur les enjeux* » qui avait pour objectif de déterminer les enjeux prioritaires pour 2019-2021.

Par la suite, M. Patrick Simard, président-directeur général par intérim du CISSS, avait été invité à une rencontre du CUCI tenue en mai 2019. Lors de cette rencontre, les membres lui avaient présenté les six enjeux qui avaient été déterminés suite à la journée « *Forum sur les enjeux* ».

Puis, en novembre 2019, M. Patrick Simard, accompagné de M^{me} Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat / comités des usagers et fondations, avaient rencontré les membres afin de faire un premier retour sur les engagements du CISSS suite aux recommandations proposées par le CUCI pour chacun des enjeux.

En raison des conséquences reliées à la pandémie, M. Patrick Simard n'a pas rencontré les membres du CUCI au cours de l'année 2021-2022 pour faire l'état de la situation et présenter la réponse aux enjeux dans les délais prévus. Cependant, cette activité a été planifiée au tout début de l'année 2022-2023 et une orientation sera prise par la suite par les membres du CUCI concernant l'exercice pour la détermination des nouveaux enjeux prioritaires qu'ils doivent faire au cours de l'année.

Enjeux déposés à l'établissement en 2019

- Enjeu 1 :** Préconiser une approche encore plus humaniste dans l'offre de services en maintien à domicile, visant à soutenir efficacement les usagers, leurs proches et les proches aidants pour ainsi faire plus facilement face aux défis des prochaines années.
- Enjeu 2 :** Doter l'établissement de ressources humaines suffisantes, compétentes, qualifiées et soucieuses de travailler en interdisciplinarité, afin d'offrir des services de qualité, équitables et qui répondent aux besoins des usagers.
- Enjeu 3 :** Adapter et offrir des soins et services de qualité aux personnes hébergées en CHSLD en fonction de leurs besoins et des nouvelles réalités et y affecter les ressources appropriées en conséquence et ce, sur tout le territoire de Chaudière-Appalaches.
- Enjeu 4 :** Rendre disponible les services reliés à la mission de l'établissement, dans un délai raisonnable et de façon efficace et équitable, en respectant les besoins spécifiques de la clientèle ou les secteurs servis.
- Enjeu 5 :** Prioriser et favoriser la collaboration et la communication entre tous les acteurs gravitant autour de l'utilisateur et de ses proches, en visant l'amélioration continue de la qualité des services attendus et reçus par ceux-ci.
- Enjeu 6 :** Assurer une réponse adéquate, efficace et efficiente concernant les problématiques de santé mentale dans tous les secteurs d'interventions du CISSS.

14. PROJETS ET TRAVAUX EN COURS

- Élaborer des moyens permettant d'informer les usagers et la population en général sur le rôle des comités des usagers et de résidents. Un sous-comité de travail, responsable de la promotion et des communications, sera mis sur pied au cours de la prochaine année et planifiera les stratégies d'utilisation de la page Facebook ainsi que toutes autres stratégies de promotion des comités.
- Développer un partenariat possible avec les OSBL, les organismes communautaires et les associations régionales dont les missions et les préoccupations s'apparentent à celles du CUCI.
- Connaître les enjeux des différents comités consultatifs reliés à la Direction générale du CISSS et cibler des actions en collaboration avec eux, lorsque possible.
- Poursuite des travaux du comité de travail pour la création d'un guide de référence harmonisé sur le fonctionnement des comités, destiné aux membres des comités des usagers.
- Maintenir les rencontres de concertation entre les personnes-ressources œuvrant auprès du CUCI et des comités des usagers afin de créer une collaboration entre elles, de partager leurs connaissances et leur expertise, d'harmoniser leurs méthodes de travail, en s'assurant d'optimiser la transmission d'informations et d'offrir du soutien, lorsque nécessaire.
- Entreprendre une tournée des différents comités des usagers afin d'échanger sur le mandat et les valeurs des comités et afin de mieux comprendre leurs besoins, leurs enjeux et leurs préoccupations, lorsque l'assouplissement des mesures sanitaires le permettra.
- Poursuivre le suivi aux enjeux prioritaires qui avait été déterminés par les comités des usagers en avril 2019, pour ceux qui sont considérés encore d'actualité, et assurer le suivi aux enjeux prioritaires qui seront déterminés pour l'année en cours.
- Présenter les principaux enjeux prioritaires qui auront été déterminés, au moins une fois par année, au Comité de vigilance du CISSS ou à d'autres partenaires.
- Poursuivre la participation du représentant des comités, membre du CA du CISSS et du Comité de vigilance, dans un souci de collaboration en ce qui concerne le processus de traitement des plaintes et sur les suivis des recommandations, dans l'objectif commun d'amélioration de la qualité des soins et services.
- Soutien aux comités des usagers à l'égard du fonctionnement, soutien financier pour la rémunération des personnes-ressources (en fonction des prévisions budgétaires) et soutien plus spécifique au Comité des usagers Santé mentale et Dépendance pour la réalisation de leur mandat.

- Soutenir les comités, si nécessaire, pour la formation des membres des comités des usagers et de résidents sur leurs fonctions, sur l'application du cadre de référence, sur l'application des différentes politiques en vigueur ou sur tout autre sujet important.
- S'assurer que la *Politique de lutte de la maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* est bien connue des usagers, du personnel du CISSS et des prestataires de services.
- Élaboration de stratégies permettant d'obtenir un suivi sur l'implication des usagers partenaires dans les différents comités.
- Envisager des stratégies de recrutement afin de pourvoir les sièges vacants au sein du CUCI, au sein des comités des usagers et de résidents ainsi que celui de représentant de la région de Chaudière-Appalaches au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).
- Compte tenu de la situation vécue en regard de la pandémie, il sera important que le CUCI assure une vigie sur l'évolution des nouvelles orientations ministérielles, des engagements gouvernementaux et un suivi sur le projet pilote de téléconsultation en CHSLD du Ministère.
- Établir une collaboration avec la nouvelle coordonnatrice à la proche aide et s'assurer que toutes les catégories de proches aidants sont bien représentées.
- Conception et production d'un outil concernant la politique de lutte à la maltraitance permettant de procurer de la formation aux membres des comités de résidents.
- Planification d'une évaluation du fonctionnement général du CUCI, du déroulement des rencontres et d'une évaluation de la performance des personnes-ressources.

15. RÉALISATIONS SELON LES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2021 (POURSUITE)

<i>Objectifs du plan d'action</i>	<i>Actions réalisées dans la dernière année</i>
<p style="text-align: center;">ORIENTATION # 1</p> <p>Accroître la notoriété du CUCI, des CU et des CR au sein de l'établissement, auprès des partenaires, du public et des usagers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'un point régulier à l'ordre du jour de chacune des rencontres du CUCI appelé « <i>Des nouvelles des comités</i> ». • Créer des liens de collaboration à différents niveaux afin de s'assurer que les comités soient interpellés aussi souvent que possible quand l'offre de service et la qualité des soins et des services aux usagers risquent d'être affectés.

Objectifs du plan d'action	Actions réalisées dans la dernière année
<p style="text-align: center;">ORIENTATION # 2</p> <p>Supporter et contribuer à l'amélioration du fonctionnement des CU et des CR du territoire de notre établissement et s'assurer de la concertation de tous les CU concernant des enjeux de toutes les clientèles desservies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de deux rencontres d'échange entre les personnes-ressources des différents CU ayant pour objectif d'harmoniser leurs méthodes de travail. • Création d'outils promotionnels permettant de favoriser le recrutement de membres dans les différents comités et distribution de ceux-ci à tous les comités des usagers. • En raison de la pandémie, les six enjeux prioritaires qui avaient été déterminés pour 2019-2021 ont été prolongés pour une autre année. M. Patrick Simard viendra discuter des enjeux avec les membres du CUCI en début d'année 2022-2023 et une orientation sera prise par la suite pour les enjeux prioritaires de l'année en cours.
<p style="text-align: center;">ORIENTATION # 3</p> <p>Établir un cadre formel régissant les relations devant exister entre le CUCI, les CU, les CR et leurs partenaires qui sont le bureau du commissaire aux plaintes et le CAAP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les trajectoires de communication ainsi que les dispositions relatives aux démarches en cas de conflit ont été établies et transmises à tous les comités. • La représentante des comités des usagers qui siège au conseil d'administration et au comité de vigilance s'est assurée que les suivis face aux recommandations soient améliorés.
<p style="text-align: center;">ORIENTATION # 4</p> <p>Favoriser le développement d'une collaboration stratégique avec les différentes directions de l'établissement afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers.</p>	<p>À plusieurs occasions, des actions ont été réalisées pour favoriser la collaboration avec les directions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Différents suivis concernant les enjeux et les recommandations; • Des travaux de la THR en collaboration avec la Direction du programme SAPA; • Différentes rencontres, des moments d'échange et certaines communications avec la Direction générale.

Note : Un nouveau plan stratégique sera élaboré cette année, dans un objectif de relance des activités régulières des comités et en fonction des objectifs prioritaires qui seront ciblés.

16. RAPPORT FINANCIER

L'annexe 3 intitulée « **Rapport financier des comités des usagers et des comités de résidents** » a été complétée et accompagne le rapport d'activités 2020-2021.

Rapport financier joint

17. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

La consolidation budgétaire de tous les comités est jointe en annexe.

18. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT DES MEMBRES DU CUCI

Nombre d'heures effectuées par les membres du CUCI : 1 552 heures

19. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES

- Quelques membres du CUCI, ainsi que la coordonnatrice, ont participé à différentes activités (présentations, formations, webinaires et échanges) :
 - Séance publique d'information concernant les MDA-MA;
 - AGA du RPCU;
 - Révision de la formation de base pour les membres du RPCU;
 - Webinaire de la Fédération des CAAP sur les baux dans les RPA;
 - Échange avec la direction du Service des communications du CISSS;
 - Comité de rédaction des infolettres aux familles des résidents en CHSLD;
 - Présentation de la reprise de la démarche de sondage dans les CHSLD (trois moments différents ont été proposés aux personnes concernées par cette démarche).
- La présence de trois représentants parmi les membres des différents comités (CUCI, CU et CR) a été sollicitée pour participer à un forum portant sur une réflexion éthique.
- Le CUCI est devenu membre du Conseil pour la protection des malades (CPM) pour l'année 2022-2023.
- Un membre du CUCI a participé à un colloque virtuel, organisé par le CPM, portant sur le maintien à domicile par le biais de quelques conférences.

- Lorsqu'un usager communique avec le CUCI, celui-ci est référé au comité des usagers de sa région ou au comité des usagers qui le représente selon le type de clientèle (CJ, DI-TSA, CRDP ou SMD).
- Un partenariat avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de Chaudière-Appalaches, visant des objectifs d'amélioration des services au niveau du processus de traitement des plaintes, est toujours en cours.

20. TABLE HÉBERGEMENT RÉGIONALE

Composition et portrait des membres de la THR		
<i>Nom</i>	<i>Fonction</i>	<i>Représentant(e)...</i>
Marielle Fortier	Responsable désignée	CU d'Alphonse-Desjardins
Michelle Cliche	Responsable adjointe	CU d'Alphonse-Desjardins
Claudette St-Gelais	Membre	CU d'Alphonse-Desjardins
Simon Pépin	Membre	CU de Beauce
Jean-Luc Vachon	Membre	CU de la région de Thetford
(poste vacant)	Membre	CU de la région de Thetford
Suzanne Brisson	Membre	CU de Montmagny-L'Islet
(poste vacant)	Membre	CU de Montmagny-L'Islet
Diane Lapointe	Membre	CU des Etchemins
(poste vacant)	Membre	CU du Centre jeunesse
Diane Anglehart	Membre	Représentante des MDA-MA

Principales réalisations de la THR et projets à venir

Voici les quatre faits saillants de la THR qui feront partie du rapport d'activités 2021-2022 du CISSS de Chaudière-Appalaches :

- Mise en place d'une trajectoire de collaboration entre les gestionnaires de la Direction du programme SAPA du CISSS-CA et les comités de résidents facilitant la communication à différents niveaux et l'harmonisation des pratiques au niveau régional.
- Diffusion de dix infolettres destinées aux proches et aux familles des résidents en CHSLD, afin de les tenir informés sur les éléments reliés à la pandémie ainsi que sur leurs droits, et participation des deux responsables de la THR au comité de rédaction de ces infolettres.
- Implantation d'une fiche d'informations concernant chacun des CHSLD pour faciliter la cueillette de renseignements et assurer un suivi au niveau du mandat de représentation régionale de la THR.
- Consultations auprès de la THR concernant la garde infirmière mobile et pour deux projets de consultation éthique en lien avec la pandémie et la clientèle hébergée en CHSLD.

Autres réalisations de la THR :

- À la suite de la participation de la THR à l'exercice de détermination des enjeux prioritaires du CUCI, qui s'est prolongé jusqu'en mars 2021, celle-ci a assuré un suivi au niveau des

enjeux qui sont spécifiques à la clientèle hébergée en CHSLD.

- Participation de certains membres de la THR aux sept conférences de la Direction générale du CISSS qui avaient pour objectif de faire l'état de la situation épidémiologique dans la région de Chaudière-Appalaches et de répondre aux préoccupations et aux questions des participants.
- Participation des membres de la THR à la conférence sur les grands dossiers SAPA. En prévision de cet événement, les membres de la THR avaient préparé une liste d'enjeux et de préoccupations, ainsi qu'une liste de questions, sur lesquels ils souhaitaient échanger avec les présentateurs. Un résumé des échanges et les documents relatifs à la conférence ont été acheminés aux membres des CU et des CR, ainsi qu'aux personnes-ressources, en guise de référence. Différents documents ont été diffusés par la suite :
 - Tableau du maintien des actifs pour chaque CHSLD;
 - Plan de rénovation général pour les vingt-neuf installations;
 - Tableaux sur l'utilisation de la garde infirmière mobile (GIM);
 - Document concernant les MDA-MA;
 - Les bons coups en CHSLD.
- Rédaction et préparation des documents à inclure dans le guide de référence pour les présidents des comités de résidents. L'objectif de ce guide est de tenter d'harmoniser le plus possible les pratiques partout dans la région de Chaudière-Appalaches au niveau des CR et de faciliter le travail des président(e)s des comités de résidents. Les cartables seront distribués lors de l'AAI 2022.
- Une rencontre de travail entre les deux responsables de la Table hébergement régionale et la Direction du programme SAPA a permis d'aller plus en profondeur sur des éléments visant l'amélioration de la qualité des soins et des services pour la clientèle hébergée en CHSLD ainsi qu'au niveau des communications avec les différents acteurs de la Direction du programme SAPA.
- Déploiement de la fiche d'informations qui a été élaborée concernant les CHSLD. Cette fiche sera un outil dynamique servant à regrouper les renseignements relatifs à chaque CHSLD et ciblera les préoccupations pouvant être discutées avec les gestionnaires lors des échanges. Le document a été acheminé à tous les comités des usagers dans le but de recueillir les informations pour chaque secteur. Un guide pour faciliter la complétion du document a également été élaboré et acheminé aux personnes-ressources.
- Participation des responsables de la Table hébergement régionale au comité de rédaction de l'Infolettre aux familles des résidents en CHSLD (dix parutions au cours de l'année).
- Participation d'une membre de la Table hébergement régionale à différents comités de travail concernant les projets « Maisons des aînés et maisons alternatives » dans la région de Chaudière-Appalaches. Son implication a permis aux membres de la THR et de tous les comités de garder un suivi sur l'avancement des travaux, sur l'implication des usagers partenaires dans les différents comités de travail et sur les résultats des focus groupes, sur

la clientèle desservie, sur les conditions de vie des résidents, sur le partenariat avec la communauté et les proches aidants, sur l'implication des comités des usagers des secteurs concernés, sur la mise sur pied éventuelle des comités de résidents dans les MDA-MA, etc.

- Une présentation du mandat de la THR, de son modèle d'organisation, du rôle et des responsabilités des membres ainsi que des enjeux prioritaires ciblés pour la clientèle hébergée a été faite aux membres de la Table hébergement locale du CUAD.
- Suivi des résultats de l'évaluation du fonctionnement qui a été fait auprès des membres de la Table hébergement régionale dans le but d'améliorer son fonctionnement (à poursuivre en 2022-2023).

Présentations et principaux sujets abordés avec les membres de la THR

- Mesures de prévention des infections, confinement, éclosions et règles sanitaires pour les résidents, les proches et les membres des comités de résidents;
- Offre de service en loisirs dans les CHSLD;
- Bracelet d'identification pour les résidents des CHSLD;
- Redémarrage de la démarche d'évaluation de la qualité des soins et services effectuée en collaboration avec le CISSS, auprès des résidents et leurs proches, et offre de participation éventuelle au niveau du comité de pilotage;
- Pénurie de main d'œuvre en CHSLD, mouvement de personnel qui sera occasionné avec l'ouverture des MDA-MA et les nouveaux postes affichés;
- Recrutement de membres dans les comités de résidents et recrutement de représentants au niveau de la THR;
- Préoccupation concernant la communication d'informations entre les CR, les gestionnaires et les présidents des comités de résidents;
- Restructuration au niveau de la Direction du programme SAPA et nouveaux titres d'emploi de préposé au pavillon;
- Harmonisation du formulaire « *Mouvement de clientèle en CHSLD* »;
- Bonification du guide d'échange entre les gestionnaires et les présidents de CR;
- Enjeux relatifs à la garde infirmière mobile (GIM) et au projet pilote de téléconsultation du Ministère, rapport du Protecteur du citoyen et ses recommandations;
- Trajectoire de communication lorsqu'un CR est dissous ou qu'il n'y a pas de président, collaboration et communication avec les gestionnaires des CHSLD;
- Offre de service pour les soins buccodentaires versus l'hygiène au quotidien des résidents;
- Suivi de la réalisation des projets d'embellissement des CHSLD en collaboration avec les comités de résidents;

- › Clientèle ayant des besoins particuliers au niveau de la surveillance ou des risques pour la sécurité, les unités prothétiques et les troubles de santé mentale;
- › Implantation des différents programmes SAPA provenant du Ministère;
- › Les soins de fin de vie et les chambres de soins palliatifs, etc.

Consultations auprès de la THR

- › Consultation des membres de la THR concernant la garde infirmière mobile (GIM).
- › Consultation pour un projet des comités d'éthique en lien avec la pandémie et la clientèle hébergée.

Tenue des rencontres de la THR

Rencontres régulières (5) :

- › Le 14 juin 2021
- › Le 19 janvier 2022
- › Le 31 mars 2022
- › Le 26 octobre 2021
- › Le 18 février 2022

Rencontre concernant les grands dossiers SAPA :

- › Le 30 novembre 2021

Rencontre de travail avec M^{me} Stéphanie Simoneau et M^{me} Chantal Caron :

- › Le 26 janvier 2022

Autre(s) rencontre(s) :

- › Au total, neuf rencontres de travail ont eu lieu entre les deux responsables de la THR et la coordonnatrice du CUCI pour la planification des différentes rencontres et des projets découlant du plan d'action de la THR.
- › Cinq rencontres en lien avec le projet pilote de téléconsultation du Ministère et la garde infirmière mobile ont également eu lieu avec les membres de la THR ou les membres de l'exécutif du CUCI.

Nombre d'heures de bénévolat des membres de la THR

Nombre d'heures effectuées par les membres de la THR : 557 heures

21. TABLE RÉGIONALE DES ENJEUX

Composition et portrait des membres de la TRE

<i>Nom</i>	<i>Fonction</i>	<i>Représentant(e)...</i>
Bernard Poulin	Responsable désigné	CU des Etchemins
Roland Poulin	Coresponsable désigné	CU de Beauce
Diane Anglehart	Membre	CU d'Alphonse-Desjardins
Karine Hamelin	Membre	CU du CRDP-CA

Principales réalisations de la TRE

La situation actuelle entourant la pandémie et la mise sur pied de certains comités de travail ont particulièrement retardé les travaux de la Table régionale des enjeux (TRE) au cours de la dernière année. Une seule rencontre s'est tenue en présence des autres membres du CUCI. Toutefois, les membres de la TRE se sont assurés de garder une vigilance constante face aux enjeux prioritaires et ceux-ci ont été travaillés de façon différente.

Tenue des rencontres de la TRE

La TRE a tenu une seule rencontre au cours de la dernière année, soit le 14 octobre 2021.

Nombre d'heures de bénévolat des membres de la TRE

Nombre d'heures effectuées par les membres de la TRE : 20 heures

22. CONCLUSION

Bonjour à vous,

Comme j'assume l'intérim de la présidence du CUCI depuis peu, je vais être assez bref dans mes propos. D'abord, permettez-moi de remercier chaleureusement M. Bernard Poulin pour son dévouement et sa contribution au cours des dernières années. Étant au prise avec des problèmes majeurs de santé, vous conviendrez avec moi que notre président a fait preuve de beaucoup de résilience et d'abnégation, notamment au cours des derniers mois.

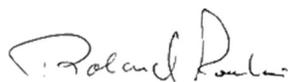
Dans les circonstances actuelles, je me fais le porte-parole des membres du CUCI et de nos collaboratrices, M^{me} Annie Bernier et M^{me} Caroline Huppé, pour lui souhaiter un retour à la santé, à tout le moins une amélioration notable de son état actuel. Bernard, prends soin de toi et au plaisir de se rencontrer!

Malgré les inconvénients causés par la COVID, notre comité a gardé le cap sur sa mission. Merci à nos membres qui, encore une fois, se sont impliqués de multiples façons dans divers dossiers. Merci à Annie et Caroline d'être de ces personnes sur qui nous pouvons toujours compter.

Au cours de la prochaine année, nous entendons accentuer la visibilité de notre comité dans le but d'être davantage à l'écoute des usagers et d'assurer une meilleure qualité de services à nos concitoyens. Nous allons aussi poursuivre notre implication dans divers dossiers, notamment celui du maintien à domicile.

Merci à tous les intervenants du milieu de la santé qui, malgré les conditions actuelles, continuent de dispenser les services appropriés à la condition de vie de chacun de nous. Cordiales salutations aux usagers qui utilisent ces services.

Merci de votre attention!

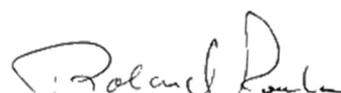

Roland Poulin
Vice-président

23. SIGNATURE

Signature du président :


Bernard Poulin, président
CUCI de Chaudière-Appalaches

Signature du président par intérim :


Roland Poulin, vice-président
CUCI de Chaudière-Appalaches

Date : Le 19 mai 2022