

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec 

RAPPORT ANNUEL

2022 - 2023

Comité des usagers continué
de Témiscouata



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Il me fait plaisir de vous présenter ce rapport annuel d'activités de notre comité continué de Témiscouata. C'était une année particulièrement intéressante car l'équipe a pu se rencontrer en présence tout en tenant compte des consignes obligatoires reliées à la Covid-19.

Notre enthousiasme à se revoir nous a permis des réalisations enrichissantes. Tout en étant très sensibles à l'écoute des besoins des usagers de notre territoire, nous avons relevé des défis nouveaux.

Notre équipe est très dynamique et le climat de confiance est présent ce qui facilite la bonne communication dans nos échanges.

Tout au long de l'année 2022-2023, deux nouveaux membres ont joint notre équipe. Les représentantes des comités de résidents de St-Louis du Ha! Ha! et de Squatec nous partagent le vécu de nos personnes hébergées et les activités organisées par les comités.

Malheureusement, le comité de résidents de Rivière-Bleue vit des difficultés de recrutement et aucun représentant n'assiste présentement aux réunions du CUC.

Tout récemment, une nouvelle directrice exécutive adjointe à la direction générale du CISSS BSL madame Isabelle Tremblay, se joint à nos rencontres suite au remplacement de madame Cathy Deschênes.



*Danielle Bouchard, présidente
Comité des usagers continué de Témiscouata*



PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Notre comité compte présentement 7 membres actifs, dont 5 représentant la communauté et 2 représentant les comités de résidents;
- Le poste devenu vacant qui était occupé par madame Sandra Lafrance a été remplacé par madame Viviane Treyvaud, de l'Association Entre-Amis;
- Un poste reste à combler et c'est celui du comité de résidents de Rivière-Bleue;
- À la suite des événements de la pandémie, la direction du CISSS du Bas-Saint-Laurent a accordé à chaque centre d'hébergement un gestionnaire responsable;
- Heureux développement lors des sorties d'hôpital problématiques, la direction générale du CISSS du Bas-Saint-Laurent sensibilise les travailleurs par une annonce dans la revue En Mouvement;
- Un membre, madame Marcelle Morin, collabore toujours au comité de coordination clinique local en soins de fin de vie;
- Comme à chaque année, le calendrier 2023 du comité des usagers a été distribué à l'intérieur de la MRC de Témiscouata;
- Madame Melina Watters remplace madame Josée Fortin aux poste d'agente d'information au CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- En novembre dernier, madame Cathy Deschênes qui était la répondante des installations du Témiscouata, nous informe que nous pouvons compter sur la présence de Madame Isabelle Tremblay qui occupera le poste de directrice adjointe exécutive RLS Témiscouata. Madame Cathy Deschênes conserve son poste de directrice à la logistique pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Danielle	Bouchard	X		Présidente
Marcelle	Morin		Comité de résidents (Squatec)	Vice-présidente
Ghislaine	Plourde	X		Secrétaire-trésorière
Viviane	Treyvaud	X		Membre
Barbara	Leclerc		Comité de résidents (St-Louis-du-Ha! Ha!)	Membre
Fernande	Dupont	X		Membre
Huguette	Cloutier	X		Membre
			Comité de résidents (Rivière-Bleue)	Membre

COORDONNÉES DES RESPONSABLES

Fonction	Prénom	Nom	Coordonnées
Présidente	Danielle	Bouchard	418 859-2041 Boîte vocale du comité :418-899-0214, poste 10750 Danielle.bouchard.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Directrice adjointe exécutive CISSS BSL	Isabelle	Tremblay	418-899-0214, poste 10194 Isabelle.tremblay0102.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac
Agente d'information CISSS BSL	Mélina	Watters	418-722-0939, poste 46044 Melina.watters.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Agente de liaison	Josée	Carette	418 859-0214, poste 10750 josee.carette.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca comité.des.usagers.temiscouata.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca 58, rue de l'Église, Témiscouata-sur-le-Lac

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- Mise à jour du dépliant “Gardien du respect et de vos droits et de vos obligations” et sa distribution dans tous les domiciles de la MRC du Témiscouata
- Distribution de 5000 calendriers sur l’ensemble du territoire du Témiscouata;
- Visite de six (6) RPA/RI avec la collaboration de madame Andrée Blais, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, nous informe du projet de loi 115 visant à lutter contre la maltraitance des aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- Promotion des droits des usagers lors de la journée des aînés qui a eu lieu au Beaulieu Culturel le 15 octobre 2022;
- Présence et collaboration à la table de concertation des aînés 2 fois/an dont le 25 octobre 2022 et le 7 février 2023.

2. A - Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :

- Participation d’un membre au comité de coordination clinique local en soins de fin de vie;
- La présidente du CUC a participé au comité de travail pour que les Centres de Jour puissent rejaillir dans notre communauté du Témiscouata. Bonne nouvelle car trois centres de jour seront mis en place sous la gouvernance du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Et selon des informations récentes le premier centre de jour se réaliserait en mai 2023 à Dégelis.

2. B - Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus :

- En 2022, les installations du Bas St-Laurent ont été évalués par Agrément (Accréditation) Canada dont leur mandat est d’inciter les gens à apporter

des changements positifs et d'améliorer la qualité des services sociaux et de santé au Canada. Les résultats d'ailleurs ont été positifs soient 91,9 % au niveau régional. Les centres d'hébergement ont été visité par l'Agrément en mars 2023. Les résultats sont à venir.

- Suivi sur les commentaires reçus dans les différentes boîtes à suggestions de nos installations, malgré la faible participation des usagers;
- Traitement et suivi des 23 messages reçus dans la boîte vocale du comité des usagers.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :

- Affiliation annuelle au comité de protection des malades (CPM);
- Sur invitation, Madame Mélanie Lavoie du Centre d'Action Bénévole du Témis nous a présenté une capsule vidéo et un dépliant sur la sécurité entre voisins.

4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte :

- Le comité a travaillé et a acheminé le dossier sur les sorties problématiques d'hôpital le soir et en fin de semaine.
- Le comité demeure toujours disponible afin d'accompagner les usagers dans leurs questionnements, en les appuyant lors de leurs besoins au niveau des services de soins de santé et sociaux, et s'ils désirent porter plaintes.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :

- Allocation des argents reçus du CISSS. À chaque année, le comité des usagers s'occupe d'informer les comités de résidents, qu'ils disposent d'un montant minimal pour chacun, pour différentes activités de promotion des droits des usagers;

- Avec l'accord des comités de résidents, le comité des usagers s'occupe d'acheter les objets promotionnels pour tous.

TENUES DES RENCONTRES

- Pour l'année 2022-2023, le comité a tenu 7 rencontres régulières;
- Aucune AGA ne put avoir lieu dû aux restrictions sanitaires selon les recommandations du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Préparation d'un nouveau plan d'action prévu pour les années 2023,2024,2025.
- Suivre le projet à long terme de la réalisation des Centres de jour au Témiscouata;
- S'assurer que les formulaires de satisfaction "Votre opinion " soient remis à l'utilisateur lors de ses consultations et qu'ils puissent le retourner au bon endroit;
- Publiciser les droits et responsabilités dans les journaux municipaux et les feuillets paroissiaux;
- S'assurer de la finalisation du remplacement des chaises dans les salles d'attente dans nos installations soient exécutées;
- Le CUC a entamé une démarche auprès du CISSSBSL pour la réalisation d'une unité prothétique au Témiscouata;
- Dans le dossier des sorties d'hôpital problématiques voir à ce qu'un endroit soit désigné pour que le patient lors de l'attente de son transport soit confortable et en sécurité.



ENJEUX ET RECOMMANDATIONS DU CUC DE TÉMISCOUATA

POUR L'ANNÉE 2022-2023

1. ENJEU

Compte tenu qu'il existe toujours des situations problématiques lors des sorties d'hôpital et qu'il est de rigueur d'assurer le maximum de sécurité aux personnes les plus vulnérables;

RECOMMANDATION

Le comité des usagers de Témiscouata, après consultation auprès de la direction des installations, recommande l'instauration d'un Salon des départs au Centre hospitalier de Notre-Dame-du-Lac. Cette pièce, bien aménagée servirait à garder l'utilisateur qui aurait reçu son congé de soins, en soirée et/ou la nuit. Ce moyen serait temporaire en attendant d'avoir accès à un transport le lendemain matin qui conduirait l'utilisateur à son domicile en toute sécurité.

2. ENJEU

Nous avons constaté que de plus en plus d'utilisateurs souffrent de problèmes en santé mentale et que l'accès à des services sont lents et souvent inaccessibles. Le temps d'attente pour une évaluation ou pour un suivi est très long.

RECOMMANDATION

Face à ce constat, le comité des usagers de Témiscouata, propose de renforcer la prévention et faire la promotion en santé mentale. Il faudrait ajouter des intervenants terrain de proximité qui vont entrer dans les milieux défavorisés pour rencontrer des clients vivant des troubles de santé mentale, avec des problèmes de consommation, ou en manque de scolarisation afin de créer des liens de confiance. Par la suite, les contacts établis, il devient plus facile d'assurer des suivis parfois téléphoniques ou des rencontres dans les organismes communautaires.



CONCLUSION

À la suite de la présentation de ce bilan, je tiens à remercier toutes les personnes qui composent cette belle équipe de travail. Je désire souligner leur participation et tous les efforts qu'elles fournissent dans le but d'assurer à tous nos usagers une qualité dans les soins et les services auxquels ils ont droit.

Grâce à nos membres qui visitent des centres et des résidences ou qui assistent à des rencontres dans la communauté, nous pouvons découvrir et même changer des choses pour améliorer des situations problématiques.

C'est avec un énorme esprit de bénévolat que nos membres apportent leur contribution dans notre société et nous devons en être fiers.

Suite à la distribution de nos objets promotionnels tels que les calendriers, les dépliants et les pancartes qui circulent sur notre territoire que notre ligne téléphonique est de plus en plus utilisée et répondue.

Nos remerciements sont attribués à mesdames Cathy Deschênes, répondante des installations de Témiscouata et Isabelle Tremblay, directrice adjointe exécutive à la D.G. du CISSS BSL pour leur participation lors de nos échanges de communication



*Danielle Bouchard, présidente
Comité des usagers continué de Témiscouata*



ANNEXE – RAPPORTS FINANCIERS – 2022-2023

Comité des usagers de Témiscouata du CISSS Bas St-Laurent					
Période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023					
Rapport financier au 31 mars 2023					
Solde en caisse au début de l'exercice :					
					4 222 \$
Revenus :					
Budget annuel 2022-2023					
					17 004 \$
Total revenus :					
					21 226 \$
Dépenses :					
Comité des résidents (3)			1 500 \$		
Comité des résidents Squatec			(167) \$		
Comité des résidents St-Louis			- \$		
Comité des résidents Rivière-Bleue			(308) \$		
Colloques, congrès:			- \$		
Affiliation CPM			325 \$		
Frais de déplacement:			2 148 \$		
Promotion-Publicité:			16 036 \$		
Dépenses de bureau :			90 \$		
Salaire incluant les bénéfices marginaux:			4 044 \$		
Formation:			- \$		
Frais postaux:			393 \$		
Repas et collations:			329 \$		
Services achetés:			79 \$		
Total des dépenses					24 469 \$
Solde au 31 mars 2023					(3 243) \$
Danielle Bouchard, présidente		Ghislaine Plourde, secrétaire			

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	COMITÉ DES USAGERS DE TÉMISCOUATA DU CISSS BAS ST-LAURENT		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1104-5111		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		4 222 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		17 004 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)		(c)	21 226 \$
<i>DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).</i>			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES			
Soutien professionnel			
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)			90 \$
Publication de documents du comité			
Communications interurbaines			
Frais de recrutement			
Formations des membres du comité			
Colloques, congrès, conférences			
Frais de déplacement, hébergement			2 148 \$
Frais postaux			393 \$
Allocation personne-ressource			4 123 \$
Abonnements revues et journaux			
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers			
Autres (précisez) :	CPM		325 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :	3 Comités de Résidents		1 025 \$
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ			
REPRÉSENTATION			
Précisez :	Repas		329 \$
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
COORDINATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
HARMONISATION			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS		
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : Calendriers (avec les droits des usagers)		11 952 \$
Précisez : Publicité radio et journaux		365 \$
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez : Signets		3 718 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
TOTAL DES DÉPENSES		(d) 24 469 \$
SOLDE AU 31 MARS 2023 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e) Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement		(e) (3 243 \$)

RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS 2022-2023

Comité de résidents

Centre d'hébergement de Squatec

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom de tous les membres du Comité de résidents du Centre d'hébergement de Squatec, je vous présente le rapport annuel 2022-2023.

L'objectif de toute l'équipe est toujours le même, soit que tous les résidents demeurent les premiers au cœur de toutes les décisions et de voir au respect et à la protection de ses droits.

Merci

Marcelle Morin,

Présidente du Comité de résidents de Squatec



Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Chaque résident reçoit une carte à sa fête, une à la St-Valentin et à Noël et sa famille conjointement avec le personnel, ainsi qu'une carte de sympathie envoyée à la famille lors du décès du résident.
- Une nouvelle personne s'est jointe au Comité comme membre.
- Autant que possible, une personne du Comité rencontre le nouveau résident ou son répondant.
- Deux (2) membres du Comité siègent au Comité des Usagers, un (1) membre au Comité Milieu de Vie et quatre (4) membres participent à certaines activités du Centre.
- Le dépliant du Comité de Résidents est distribué.
- Le Comité a participé aux réunions avec la Fondation et le Centre pour la superbe décoration effectuée aux trois ailes.
- L'Agrément a jaser avec un membre du Comité sur plusieurs sujets.
- Trois membres ont participé à la réception du rapport de l'Agrément.



Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Type de membre	Rôle
Marcelle	Morin	Bénévole	Présidente
Lynda	Viel	Bénévole	Vice-présidente
Lise	Garon	Bénévole	Membre
Ghislaine	Plourde	Bénévole	Secrétaire

Coordonnées des responsables

FONCTION	PRÉNOM	NOM	COORDONNÉES
Présidente	Marcelle	Morin	418-855-2442, poste 17111 comite.des.usagers.temiscouata.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca 10, rue St-André, Squatec
Directrice adjointe exécutive CISSS BSL	Isabelle	Tremblay	418-899-0214 poste 10194 cell : 418-868-5604 Isabelle.tremblay01012.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
Agente d'information CISSS BSL-PDG	Mélina	Watters	418-722-0939, poste 46044 melina.watters.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services :

Maxime Rioux, Chef Coordonnateur d'unités des services cliniques –
Centre hospitalier du Grand-Portage Tél : 418-868-1010 poste 211
Maxime.rioux.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

Bilan des activités

Renseigner et Promouvoir :

- ❖ À l'entrée du Centre, photos et numéros de téléphone des membres du Comité; documentation du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services Monsieur Maxime Rioux sont également disponibles.
- ❖ À la fête de Noël des résidents, les membres du Comité ont remis le calendrier 2023 à toutes les familles présentes et avons écouté les commentaires émis. Le calendrier a été remis aux résidents le 31 décembre 2022 dans chaque chambre.
- ❖ À chaque réunion du Comité, il y a discussion sur le service alimentaire, le respect, la propreté des lieux, le positionnement, les chutes, les incidents et accidents.

Défendre :

- ❖ Le Comité assiste et accompagne les familles des résidents qui en font la demande.
- ❖ Le Comité est affilié au Conseil pour la protection des malades (CPM).



Tenue des rencontres :

Nous avons tenu quatre (4) rencontres téléphoniques et trois (3) régulières et avons remis le rapport d'activités 2021-2022 à tous les résidents et leur famille.

Réalisations et projets prévus pour la prochaine année :

- ❖ Suivi du sondage de satisfaction.
- ❖ Suivi sur l'activité des repas.
- ❖ Suivi du projet de loi sur la lutte contre la maltraitance.
- ❖ Toujours vérifier l'état de la chaussée au CHSLD.
- ❖ Le salon est toujours désiré.
- ❖ Rencontre d'information avec les familles.
- ❖ Suivi du rapport de la visite de l'Agrément.
- ❖ Intérêt à des formations pour les membres du Comité.



Conclusion :

Merci à Marie-Jo, Martine, Cynthia et à Isabelle Tremblay, directrice adjointe exécutive du Témiscouata, ainsi qu'à tout le personnel de l'établissement pour votre entraide et collaboration.

Vous ne cessez de donner de l'amour et à égayer leur quotidien.

Merci aux résidents et aux familles pour votre implication.

Merci aux membres pour votre travail bénévole, vous êtes exceptionnelles.

Vous avez toute ma reconnaissance et appréciation pour votre dévouement au sein du Comité.

Marcelle Morin,
Présidente du Comité de Résidents de Squatec



ANNEXE – RAPPORTS FINANCIERS 2022-2023

CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SQUATEC

Comité des résidents

période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

Rapport financier au 31 mars 2023

Solde en caisse au début de l'exercice : 0,00 \$

Revenus :

Somme allouée par le comité des usagers 500,00 \$

Dépenses :

Formation:	-	\$
Colloque, congrès:	-	\$
Frais de déplacements :	-	\$
Promotion-Publicité :	-	\$
Dépenses de bureau :	87,12	\$
Cotisation:	100,00	\$
Frais Postaux:	85,78	\$
Services achetés:	60,00	\$
Téléviseur avec comité des usagers	-	\$
Total des dépenses		332,90 \$

Surplus (déficit) 167,10 \$

Marcelle Morin
 Marcelle Morin, présidente

Ghislaine Plourde
 Ghislaine Plourde, secrétaire

Date:

09 Mai 2023

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1er AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SQUATEC		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	5121-7826		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		0 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		500 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)		(c)	500 \$
<i>DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).</i>			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		87 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		86 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : CPM		100 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS			
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Déplacement, hébergement			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	collation journée de la maltraitance	60 \$	
Précisez :	cartes de fête		
Précisez :			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS			
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers			
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS			
Activités de promotion sur la défense des droits			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ			
Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
TOTAL DES DÉPENSES		(d)	333 \$
SOLDE AU 31 MARS 2023 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e)		(e)	167 \$
<i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>			

RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS 2022-2023

Comité de résidents

Centre d'hébergement de St-Louis-du Ha! Ha!



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom du Comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Louis-du-Ha! Ha! j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités 2022-2023. Étant donné la présence de cas de Covid et d'influenza, les réunions prévues en avril et juin 2022 ont été annulées.

Le Comité s'est réuni à 3 reprises pour des rencontres régulières concernant le sondage de satisfaction lancé en mars 2018, un plan d'action a été initié tout au long de l'année, et ce, en collaboration avec le Comité Milieu de vie. En recueillant certains commentaires constructifs, un plan d'amélioration a été instauré et les étapes de sa réalisation ont été rigoureusement suivies. À la fin de la présente année financière, le plan d'action est complété.

Mme Annick Gagné nous a tenus au courant de plusieurs dossiers en participant aux rencontres. Ses commentaires pertinents et ses explications sur certains dossiers ont facilité leur compréhension. De plus, l'agente administrative du Centre d'hébergement informe les membres du Comité lors de l'arrivée de nouveaux résidents et aussi lorsqu'un résident quitte l'établissement.

Un merci spécial aux familles pour leur participation aux activités organisées pour leur proche.

Merci !

Barbara Leclerc
Comité de résidents de Saint-Louis-du-Ha! Ha!



PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Poursuite de la démarche d'accueil des nouveaux résidents et leurs proches.
- Participation aux activités de loisirs des résidents durant l'année.
- Implication des membres du Comité dans des comités externes :
- Participation des membres aux activités du Comité des usagers.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<u>Prénom</u>	<u>Nom</u>	<u>Type de membre</u>	<u>Rôle</u>
Barbara	Leclerc	Bénévole	Présidente
Johanne	Bérubé	Bénévole	Vice-présidente
Luc	Bruneau	Bénévole	Membre

COORDONNÉES DES RESPONSABLES

FONCTION	PRÉNOM	NOM	COORDONNÉES
Présidente	Barbara	Leclerc	418 494-0573 468, avenue Principale, #3 Dégelis G5T 1N1
Gestionnaire	Annick	Gagné	418-854-3930 125, St-Philippe, St-Louis-du-Ha!Ha! G0L 3S0
Adjointe administrative	Valérie	Labrecque	418-854-3930 125, St-Philippe, St-Louis-du-Ha!Ha! G0L 3S0



BILAN DES ACTIVITÉS

Rencontre du 12 octobre 2022 :

- Présentation du projet régional sur l'offre alimentaire.
- Travaux de rénovation prévus fin janvier, qui se feront en 4 phases différentes.
- Mobilier commandé pour les chambres des résidents, qui sera installé suite aux travaux de rénovation.
- Taux de contention à 8 %
- Calendriers du Comité des usagers et Comité de résidents seront placés dans les chambres.
- Commande de cartes de souhait d'anniversaire pour les résidents et de condoléances pour les familles, afin de promouvoir la visibilité du Comité de résidents auprès des résidents et des familles.
- Préparation de la fête d'Halloween.

Rencontre spéciale du 23 novembre 2022 :

- Préparation de la fête de Noël : Il y a eu un Père Noël et une Mère Noël qui ont été interprétés par des résidents ainsi que de petits lutins pour les accompagner.
- De la musique et un repas ont fait partie de la fête qui a eu lieu le 17 décembre dans l'après-midi.



- Les employés des loisirs effectuent une levée de fonds afin de bonifier les montants alloués pour les cadeaux des résidents, et ce, avec la participation des employés.

Rencontre du 22 février 2023 :

- Projet régional sur l'offre alimentaire toujours en développement.
- Date de début des travaux officielle : 13 mars 2023.
- Taux de contention à 12 %
- Intérêt de trois personnes à devenir bénévoles.
- Retour sur la fête de Noël : Grande participation des résidents, de leur famille ainsi que des employés. Par la même occasion, le Calendrier Comité des usagers et Comité de résidents a été offert aux familles.
- Retour sur la fête de la St-Valentin : Un succès, où un concert offert par la Société pour les arts en milieu de santé (SAMS) a été présenté.
- Sondage de satisfaction : Un taux de participation à 38 %. Les résultats de satisfaction sont très bons. De la promotion devra être faite au courant de la prochaine année afin d'augmenter la participation.
- Projet de trouver un moyen de communication alternatif pour permettre aux résidents de communiquer avec leur famille lors de restrictions particulières : Appel vidéo peut être fait aux proches avec l'aide des équipes des loisirs et techniciens en éducation spécialisé.



- Projet lors de la journée de la lutte contre la maltraitance faite aux aînés en juin : Le Comité de résidents en profitera pour faire la promotion du comité en question auprès des familles et des résidents.

Bref, l'ensemble de nos activités vise à renseigner les résidents, promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents et du milieu de vie, vérifier le degré de satisfaction de l'ensemble des résidents et leurs proches ainsi que défendre les droits et intérêts collectifs et individuels des personnes hébergées.

TENUE DES RENCONTRES

Deux rencontres régulières.

Une rencontre spéciale.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction des résidents et des proches constituent les assises qui guideront nos actions.

Promouvoir l'amélioration des conditions de vie de l'ensemble des résidents avec une préoccupation particulière envers les personnes les plus vulnérables.

Le Comité maintiendra ses efforts de recrutement de nouveaux membres.



CONCLUSION

En terminant, je veux dire un énorme merci à la direction et à tout le personnel du CHSLD de St-Louis-du-Ha! Ha! pour leur dévouement.

La charge de travail, qui était déjà très grande, s'est multipliée encore plus avec le port d'équipement de protection individuel (EPI), le manque de personnel, la crainte d'attraper la Covid et l'influenza et de les transmettre aux résidents et aux collègues de travail, et de travailler dans un bâtiment qui est en train d'être rénové. Le comité a déjà hâte de voir ce milieu de vie après toutes ces transformations.

Merci à toutes celles et à tous ceux qui travaillent au mieux-être des résidents. Aux membres du Comité de résidents, merci à vous, qui offrez bénévolement de votre temps et de votre savoir aux services des résidents. Merci aux membres des familles qui s'impliquent auprès de leur parent.

Gardons toujours en tête l'importance du bien-être de tous les résidents.

Barbara Leclerc, présidente

Comité de résidents de Saint-Louis-du-Ha! Ha!



ANNEXE – RAPPORTS FINANCIERS 2022-2023

CENTRE D'HÉBERGEMENT DE ST-LOUIS DU HA-HA

Comité des résidents

période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

Rapport financier au 31 mars 2023

Solde en caisse au début de l'exercice : 0,00 \$

Revenus :

Somme allouée par le comité des usagers 500,00 \$

Dépenses :

Formation:

Colloque, congrès:

Frais de déplacements : 146,35 \$

Promotion-Publicité: 253,65 \$

Dépenses de bureau :

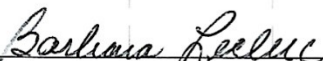
Cotisation: 100,00 \$

Frais Postaux:

Service achetés: - \$

Total des dépenses 500,00 \$

Surplus (déficit) - \$


Barbara Leclerc, présidente

Date: 2023-06-15

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1er AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :		CENTRE D'HÉBERGEMENT DE ST-LOUIS DU HA-HA	
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :		5121-7826	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	0 \$	
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	500 \$	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)		(c)	500 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		146 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :	CPM	100 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Différentes cartes et enveloppes	254 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	500 \$
SOLDE AU 31 MARS 2023 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e) <i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(e)	0 \$

RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS 2022-2023

Comité de résidents

Centre d'hébergement de Rivière-Bleue

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Vous trouverez ci-joint notre rapport d'activités pour l'année 2022-2023.

Encore cette année les centres d'hébergement ont connu une année spéciale avec la pandémie qui n'en finit plus.

Malgré cette situation les gestionnaires et le personnel ont su se retrousser les manches et à faire en sorte que nos résidents soient le moins affectés possible par cette situation en leur permettant quand même d'avoir une normalité dans leur quotidien.

Merci aux membres de notre comité qui sont toujours là, et Merci à Claudine de nous rendre la tâche plus facile.

Danielle Fousignant, présidente

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Rivière-Bleue



- Malgré encore quelques éclosions au CHSLD de Rivière-Bleue durant l'année, la direction et les employés ont mis tous leurs efforts pour passer à travers cette épreuve. Cela fut difficile pour nos résidents d'être confinés dans leur chambre mais avec l'ajout de personnel en renfort ils ont passé cette période sans trop de stress;
- Le dentiste vient de façon régulière pour apporter des soins à ceux qui en ont besoin et c'est merveilleux que nos résidents puissent bénéficier de ce service;
- Nos résidents ont pu bénéficier d'un espace jardin très bien aménagé qui leur permet de se sentir ailleurs.
- Rafraichissement pour l'entrée du CHSLD, le salon des familles ainsi que la salle de conférence. De nouveaux meubles sont actuellement en commande.

Ils ont aussi eu la chance d'avoir des chanteurs et de la zoothérapie.

Ils ont aussi pu avoir une fête de Noël au salon grâce aux employés qui ont su mettre de la joie dans leurs cœurs avec des cadeaux personnalisés pour chaque résident.

Ils ont pu aussi bénéficier de la vue d'un bel arbre de Noël tout illuminé à l'extérieur grâce aux pompiers de Rivière-Bleue.

La visite des enfants pour la fête d'halloween ainsi qu'une célébration pour la St-Valentin avec gâteau offert par le comité de résidents. Nous avons célébré le temps d'un dîner de cabane et d'une partie de tir sur la neige.

Ils ont eu droit à plusieurs reprises aux musiciens Berthier et Denise ainsi qu'au duo Berger et Lepage du groupe SAMS pour un concert gratuit.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<u>Prénom</u>	<u>Nom</u>	<u>Type de membre</u>	<u>Rôle</u>
Danielle	Tousignant	Bénévole	Présidente
Maryse	St-Pierre	Bénévole	
Sylvie	Morin	Bénévole	

COORDONNÉES DES RESPONSABLES

FONCTION	PRÉNOM	NOM	COORDONNÉES
Présidente	Danielle	Tousignant	418 894-8994 danielletousignant.2016@gmail.com 15, rue des Érables, Dégelis, G5T 1C5
	Maryse	St-Pierre	418 893-1953 m-stpierre@videotron.ca 93, St-Joseph Sud, Rivière-Bleue, G0L 2B0
	Sylvie	Morin	418 853-3622 sylviek3@hotmail.ca 366, 3 ^e rue Ouest, Dégelis, G5T 1W9



RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- La décoration des ailes se poursuivra pour embellir le quotidien des usagers offerte par la fondation sous forme de muraille.
- L'espace de rencontre en bas pour les familles a été relocalisé et un projet pour l'aménager et le rendre confortable pour les familles est débuté;
- Notre plus important projet est toujours en cours, soit celui d'agrandir l'espace salle à manger. La visite d'un ingénieur a été faite pour la modification du gazebo.



CONCLUSION

Nous continuerons à travailler et à veiller sur le bien-être de nos résidents en collaboration avec la direction.

Nous apprenons à vivre avec la pandémie et faire en sorte que nos résidents n'y soient pas trop dérangés et de leur permettre d'avoir une vie plus agréable.

Merci à mes collègues du comité pour leur soutien.

Danielle Fousignant, présidente

Comité de résidents du Centre d'hébergement de Rivière-Bleue



ANNEXE – RAPPORTS FINANCIERS 2022-2023

CENTRE D'HÉBERGEMENT DE RIVIÈRE-BLEUE

Comité des résidents

période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

Rapport financier au 31 mars 2023

Solde en caisse au début de l'exercice :	0,00 \$
--	---------

Revenus :

Somme allouée par le comité des usagers	500,00 \$
---	-----------

Dépenses :

Formation:	- \$
Colloque, congrès:	- \$
Frais de déplacements :	55,70 \$
Promotion-Publicité :	- \$
Dépenses de bureau :	- \$
Cotisation :	100,00 \$
Frais Postaux:	
Services achetés:	36,76 \$
Total des dépenses	192,46 \$

Surplus (déficit)	307,54 \$
--------------------------	------------------

Danielle Tousignant, présidente

Date:

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : **1er AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CENTRE D'HÉBERGEMENT DE RIVIÈRE-BLEUE		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	5121-7826		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		0 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		500 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		500 \$
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		56 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : CPM		100 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	192 \$
SOLDE AU 31 MARS 2023 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e) <i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(e)	308 \$