COMITÉ des USAGERS
Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville

# LE COMITÉ DES USAGERS

DU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE

# VOUS INFORME...

Numéro 9 Avril 2014

## POUR NOUS JOINDRE

Comité des usagers
CLSC de la Vallée-des-Forts
978, Boul. du Séminaire Nord
Bureau 636
Saint-Jean-sur-Richelieu
J3A 1E5

**450 358-2578, poste 8958**
1 866 967-4825, poste 8958

comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca

## NOTRE MANDAT

- **Veiller** au respect de vos droits;
- **S'assurer** que vous soyez traités dans le respect de votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés;
- **Être** votre représentant auprès des instances de l'établissement;
- **Se préoccuper** de la qualité des services et de votre satisfaction;
- **Avoir** une sensibilité particulière pour la clientèle vulnérable;
- **Promouvoir** l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

**PROCHAINE PARUTION :**

***SEPTEMBRE* 2014**

# ÉDITION SPÉCIALE :

## *Le droit de porter plainte*

NOUVELLE DU COMITÉ

## UN PROJET QUI IMPLIQUE LES JEUNES

Chers usagers,

Depuis plusieurs années, les membres du Comité des usagers souhaitent rejoindre la clientèle jeunesse.

À force de réflexion, le comité de travail a pensé créer une vidéo sur les droits impliquant des jeunes du secondaire.

Ainsi, depuis février dernier, c'est avec grand bonheur que nous travaillons avec une dizaine de jeunes de 13 à 15 ans de la Polyvalente Chanoine-Armand-Racicot.

Pour ce projet, les jeunes avaient carte blanche du contenu et de la formule utilisée pourvu que le mandat du Comité des usagers soit respecté.

Ayant à produire un SLAM dans le cadre de leur cours de français, ils ont décidé de joindre l'utile à l'agréable.

À cette fin, nous avons obtenu la collaboration de monsieur Réjean Rouillard, psycho-éducateur de l'école, qui a gagné plusieurs concours de SLAM et qui a accepté de coacher le comité et les élèves.

Nous travaillons depuis plusieurs semaines à produire un **SLAM sur les droits**, qui devrait voir le jour au mois de mai.

Le Comité des usagers souhaite remercier tous les jeunes participant à ce projet, monsieur Réjean Rouillard, ainsi que monsieur Louis-Philippe Dubois, directeur adjoint de la Polyvalente, qui nous a fourni les locaux pour nous permettre d'atteindre notre but.

Pour visionner notre vidéo ou en connaître l'évolution, suivez-nous sur Facebook. ■

Mme Sylvie Brodeur,
Mme Claudine Vallières
Membres du Comité des usagers et responsables du projet

**LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...**

Numéro 9 / Avril 2014

Courriel : comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca
Site web : www.comitedesusagers-hrr.com

# C'EST VOTRE DROIT!

## En tant qu'usager, **vous avez le droit de** PORTER PLAINTE

**Le droit de porter plainte peut sembler une mesure coercitive, mais il faut comprendre aussi que c'est notamment dans le but d'améliorer la qualité des services que le législateur a prévu ce mécanisme.**

Vous avez le droit de porter plainte si vous êtes insatisfait des services reçus ou des services que vous auriez dû recevoir de l'établissement ou si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés.

Les héritiers ou les représentants légaux d'une personne décédée peuvent également formuler une plainte sur les services que cette personne a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.

Pour ce faire, vous avez le droit d'être accompagné ou assisté par :

- La personne de votre choix;
- Le Comité des usagers;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie

Avant de déposer une plainte, nous vous invitons, dans un premier temps, à en discuter avec l'intervenant ou le chef de service concerné. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffira à régler la situation qui vous préoccupe.

Par la suite, si cette première démarche ne vous a pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte **verbalement ou par écrit** auprès de Madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Haut-Richelieu – Rouville.

Si votre plainte vise un médecin, un dentiste ou un pharmacien, madame Sylvie Presseault transmettra votre plainte au médecin-examinateur de l'établissement.

Toutefois, si votre plainte concerne :

- Une résidence pour personne âgée
- Une résidence privée d'hébergement
- Une agence de la santé et des services sociaux
- Un organisme communautaire
- Un service de transport ambulancier

Vous pouvez porter plainte auprès de madame Alexandrine Côté, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services.

### EN RETOUR, VOUS AVEZ LA RESPONSABILITÉ DE :

➢ Collaborer au traitement de la plainte ou de l'insatisfaction que vous avez adressé à l'établissement, en fournissant toutes les informations requises.

### PEUR DES REPRÉSAILLES?

Si vous avez **peur d'être victime de représailles** parce que vous portez plainte, sachez que la Loi sur les services de santé et les services sociaux, prévoit que *« nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte ».*

Si c'est le cas, nous vous invitons à communiquer sans tarder avec la personne qui examine votre plainte soit la commissaire locale ou régionale aux plaintes et à la qualité des services ou le médecin-examinateur, puisque dans une telle situation, **elle doit intervenir sans délai.**■

*Tiré de la Loi sur les services de santé et les services sociaux*

**LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...**

Courriel : comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca
Site web : www.comitedesusagers-hrr.com

Numéro 9 / Avril 2014

# COMMENT FAIRE POUR PORTER PLAINTE?

**Si votre plainte concerne tout service ou toute personne autre qu'un médecin, dentiste, pharmacien ou résident de l'établissement**

Dès la réception de votre plainte **écrite ou verbale**, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services vous confirmera par écrit qu'elle a reçu votre plainte.

Elle disposera de **45 jours** pour étudier votre plainte et vous communiquer ses conclusions.

Pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre, la commissaire vous demandera votre version des faits. Elle rencontrera également les personnes concernées par la question et tentera de trouver la meilleure solution possible.

À la fin de l'étude de votre plainte, la commissaire locale aux plaintes et à a qualité des services vous communiquera ses conclusions et leurs motifs en plus de vous informer des solutions envisagées.

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ou si cette dernière ne vous a pas transmis ses conclusions dans un délai de 45 jours, ou encore si l'établissement n'a pas donné suite de façon satisfaisante à ses recommandations, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

*La même procédure s'applique pour les plaintes adressées à la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services.*

**Procédure pour l'examen de votre plainte qui concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou résident de l'établissement.**

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services transmettra votre plainte au médecin-examinateur désigné par l'établissement pour étudier ce type de plainte et vous confirmera par écrit qu'elle a reçu votre plainte.

À compter de cette date de réception de la plainte, le médecin-examinateur disposera de **45 jours** pour l'étudier et vous communiquer ses conclusions.

Dans le cas d'une faute pouvant éventuellement justifier une sanction à l'égard du professionnel qui en est responsable, l'examen sera effectué selon une autre procédure qui pourrait exiger plus de temps; le médecin-examinateur vous en informera.

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations du médecin-examinateur, ou si ce dernier ne vous a pas transmis ses conclusions dans un délai de 45 jours, vous pouvez vous adresser au comité de révision dans les 60 jours suivants la réception des conclusions du médecin-examinateur ou à l'expiration du délai de 45 jours.

Au CSSS Haut-Richelieu – Rouville il y a deux médecins-examinateurs : Dr Jacques Poisson et Dr Luc Deneault.

Notez que les services des médecins ou dentistes en cabinets privés ne sont pas couverts par le régime d'examen des plaintes, sauf si ces cabinets sont liés par entente de services à un établissement public. ■

**RESTER ANONYME ?**

**FAIRE VALOIR SON INSATISFACTION D'UNE FAÇON ANONYNE... OUI C'EST POSSIBLE, MAIS ATTENTION! LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES POURRA EXAMINER L'INSATISFACTION SEULEMENT SI ELLE A UNE RAISON DE CROIRE QUE LES DROITS DE L'USAGER OU D'UN GROUPE D'USAGERS NE SONT PAS RESPECTÉS.... PRENEZ AUSSI EN CONSIDÉRATION QU'ELLE NE POURRA VOUS FAIRE DE SUIVI INDIVIDUEL SI LA DÉMARCHE EST ANONYME.**

**LORSQUE VOUS PORTEZ PLAINTE,**

**N'OUBLIEZ PAS DE MENTIONNER LES INFORMATIONS IMPORTANTES SUIVANTES :**

- **QUI** est en cause;
- Sur **QUOI** porte votre insatisfaction;
- **OÙ** est-ce que c'est arrivé;
- **COMMENT** ça s'est passé;
- **QUAND** est-ce arrivé;
- Vos coordonnées;
- Vos attentes.

**POUR MIEUX TRAITER VOTRE INSATISFACTION**

## PERSONNES À CONTACTER

**POUR PORTER PLAINTE :**

- **Madame Sylvie Presseault, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :**
  Téléphone : 450 358-2578, poste 8837 ou 1 866 967-4825, poste 8837
  Courriel : commissaireauxplaintes.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca
  Courrier : CSSS Haut-Richelieu – Rouville, 978, Boul. du Séminaire nord à Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

- **Madame Alexandrine Côté, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services :**
  Téléphone : 450 928-6777, poste 4360
  Courrier : Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 1255, Beauregard à Longueuil J4K 2M3

**EN 2e RECOURS :**

- **Le Protecteur du citoyen** peut être rejoint au : 1 800 463-5070

**POUR ÊTRE ASSISTÉ DANS SES DÉMARCHES :**

- **Comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu – Rouville :**
  Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 ou 1 866-967-4825, poste 8958
  Courriel : comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca

- **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP) :**
  Téléphone : 450 347-0670 ou 1 800 263-0670

LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Courriel : comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca
Site web : www.comitedesusagers-hrr.com

Numéro 9 / Avril 2014

# ENTREVUE AVEC... MADAME SYLVIE PRESSEAULT,

## COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

*Nous profitons de notre édition spéciale sur le droit de porter plainte pour vous présenter une femme qui est passionnée par les gens et qui a un sens de l'écoute extraordinaire : madame **Sylvie Presseault**, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour le CSSS Haut-Richelieu – Rouville.*

**Qui est Sylvie Presseault?**
J'ai travaillé une dizaine d'années comme technicienne en loisirs dans un centre d'hébergement (CHSLD) et pour un CLSC auprès d'une clientèle qui n'était plus hospitalisée en psychiatrie. Par la suite, je me suis réorientée en droit de la santé. Après mes études, on m'a offert de faire un remplacement au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Ministère de la Santé et des Services sociaux. En 1995, j'ai commencé par faire l'examen des plaintes, puis j'ai coordonné le secteur des plaintes à Montréal ainsi qu'à Québec lorsqu'un bureau y a été ouvert. Plus tard, j'ai coordonné, tant à Montréal qu'à Québec, le travail des délégués qui examinaient les plaintes et ceux qui faisaient des interventions. En 2006, lorsqu'il y a eu de grands changements dans le traitement des plaintes, j'ai décidé d'offrir mes services comme commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CSSS Haut-Richelieu – Rouville où j'ai le plaisir de travailler depuis.

**Quel rêve souhaiteriez-vous réaliser dans votre vie professionnelle et dans votre vie personnelle?**
Au moment où je suis dans ma carrière et ma vie professionnelle, je n'ai pas vraiment de rêve à réaliser. Cependant, je souhaite continuer au plan professionnel à faire comprendre que tant les usagers par leur plainte, que le personnel, les médecins et les gestionnaires par leur formation et leur expérience, ont le même objectif, soit d'offrir des services de qualité. Quand c'est bien compris de tous, même des usagers, la communication est bonne et tout est possible.

**Quel est votre passe-temps favori?**
J'aime être près de ma famille, les recevoir, les voir et faire des activités avec eux. J'aime également beaucoup préparer les menus des repas que j'organise et faire des essais culinaires. L'été, j'ai un grand jardin et des plates-bandes dont j'ai beaucoup de plaisir à m'occuper.

**Dans la vie, qu'est-ce qui vous passionne?**
Les gens, peut-être. *(rire!)* Heureux ou malheureux, on apprend toujours des autres et s'ils nous donnent un peu de place, on peut leur apporter beaucoup.

**Quelles sont les qualités qui vous aident à exercer votre travail?**
J'ai un sens de l'écoute et une capacité d'empathie à comprendre des choses qui sont parfois complexes. J'aime aussi faire les recherches qui s'imposent et j'ai une capacité de rendre une décision et de l'expliquer pour qu'elle soit bien comprise de tous.

**Êtes-vous différente dans votre vie professionnelle et votre vie privée?**
Pas vraiment sinon que dans ma vie personnelle je me tiens à l'écart des turbulences. Je recherche la paix intérieure et extérieure.

**Comment choisit-on la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services?**
C'est le conseil d'administration qui choisit son commissaire. Dans mon cas, le poste a été affiché dans les journaux et les candidats retenus ont été passés en entrevue par un comité formé de trois membres du conseil d'administration accompagnés d'un ancien directeur général qui provenait de l'extérieur de l'établissement. Ce sont eux qui ont fait la sélection. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a une exclusivité de fonction. Il relève directement du conseil d'administration et il doit lui faire rapport.

**En tant que commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, qu'est-ce qui vous préoccupe le plus dans notre CSSS?**
Je pense que ce qui me préoccupe le plus c'est le fait qu'il n'y a pas beaucoup d'alternatives à l'urgence pour ceux qui désirent obtenir des services, à certaines heures et certains jours de la semaine. Il y a donc constamment beaucoup de personnes à l'urgence et cela provoque de l'insatisfaction chez la clientèle.

**Après avoir rendu votre conclusion, y a-t-il des suivis qui sont effectués?**
Oui. Après avoir examiné un dossier, je fais une réponse à l'usager, dans laquelle je fais parfois des recommandations de mesures correcti-

ves. À l'occasion, il arrive que ce soit les gestionnaires qui s'engagent à mettre en œuvre des correctifs. Dans tous les cas, je demande à être informée du suivi qui a été fait. Au besoin, j'accorde des délais supplémentaires pour compléter les mesures qui n'ont pas été appliquées dans le délai convenu. Si le suivi n'est pas mis en œuvre, le comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration a le mandat de veiller à ce que les mesures soient mises en œuvre.

**Y a-t-il des plaintes que vous refusez et pourquoi?**

Je peux refuser d'examiner des plaintes dont je n'ai pas la compétence légale d'examiner ou parce que la personne qui fait la plainte n'est pas autorisée à formuler une plainte pour l'usager. Par exemple, si l'usager veut que son dossier soit rectifié, il doit s'adresser à la responsable de l'accès à l'information et s'il est insatisfait de la réponse, son recours est auprès de la Commission d'accès à l'information. Dans ce cas, je ne peux examiner la plainte. Par ailleurs, un usager ou son représentant peut formuler une plainte, concernant un service que l'usager a reçu, reçoit, requiert ou aurait dû recevoir. Si l'usager est décédé, les héritiers ou les représentants légaux peuvent formuler une plainte sur les services que l'usager a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant. Si la personne qui s'adresse à moi est une tierce personne, je ne pourrai pas examiner la plainte.

**Expliquez-nous la différence entre une plainte et un signalement.**

La plainte est formulée par un usager, son représentant ou les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé. Si ce n'est pas le cas, la Loi sur les services de santé et services sociaux m'autorise à intervenir lorsque des faits sont portés à ma connaissance et que j'ai des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

**De façon générale, recevez-vous beaucoup d'appels?**

Je réponds à des demandes d'assistance des usagers et à des consultations du personnel en plus de recevoir les plaintes concernant les médecins, dentistes et pharmaciens. Au total, durant l'année 2012-2013, j'ai reçu près de 1000 demandes dont 333 dossiers de plaintes qui ont été traités.

**Quelle clientèle fait le plus appel à vos services?**

L'an dernier, 64% des dossiers portaient sur des services reçus à l'Hôpital du Haut-Richelieu. Comme plusieurs personnes de plus de 75 ans y reçoivent des services, elles sont souvent représentées par un proche pour la formulation de leur plainte.

**Pourquoi, je téléphonerais à Sylvie Presseault?**

Parce que comme usager, je suis insatisfait d'un service ou que je souhaite que l'établissement prenne des mesures pour corriger une situation. En utilisant le recours auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, vous êtes certain d'obtenir une réponse qui explique les services reçus et que votre expérience donne lieu à la formulation de recommandations pour les corriger, si nécessaire. Les personnes insatisfaites des services d'un commissaire ont un recours au Protecteur du citoyen.

**Êtes-vous accessible, comme commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services?**

Oui. D'une part, ma technicienne reçoit les plaintes verbales du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Nous recevons également les plaintes écrites. Dans tous les cas, les personnes reçoivent un accusé réception. Par la suite, je reçois personnellement les commentaires de toutes les personnes qui ont formulé une plainte avant de leur transmettre mes conclusions.

**À quoi ça sert de porter plainte?**

Ça sert à porter à l'attention de l'établissement son insatisfaction, qu'un examen sérieux en soit fait, de recevoir des explications sur les services et que des correctifs soient apportés lorsque c'est nécessaire.

**Les gens ont peur de porter plainte à cause des représailles. Si un usager est insatisfait des services donnés par un médecin ou par une infirmière, que peut-il faire sans avoir peur de représailles? Comment le rassurer?**

Que la plainte porte sur les services d'une infirmière ou d'un médecin, il ne doit pas y avoir de représailles. En cas de doute, l'usager doit s'adresser à moi ou au médecin-examinateur qui a traité la plainte et nous avons l'obligation d'intervenir. Pour ma part, je n'ai jamais eu à intervenir parce qu'un usager avait été victime de représailles. Je pense avoir un assez bon lien avec les gens, et si c'était le cas, on reviendrait me voir.

**En terminant, si vous aviez un message à transmettre à nos usagers, quel serait-il?**

L'objectif de tous les intervenants et médecins qui travaillent pour le CSSS est d'offrir des soins et services de qualité. Donc, si vous êtes insatisfaits des services que vous avez reçus ou si vous souhaitez qu'ils soient modifiés, parlez-en d'abord aux personnes concernées. Si vous n'obtenez pas satisfaction, n'hésitez pas à formuler une plainte. ■

POUR L'ENTREVUE INTÉGRALE, VISITEZ NOTRE SITE WEB AU : www.comitedesusagers-hrr.com

# LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...

Courriel : comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca
Site web : www.comitedesusagers-hrr.com

Numéro 9 / Avril 2014


## Sondage

**Êtes-vous satisfait de la conclusion de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services?**

- ☐ **Très satisfait, au-delà de mes attentes**
- ☐ **Satisfait, répond à mes attentes**
- ☐ **Peu satisfait, répond à peu de mes attentes**
- ☐ **Insatisfait, ne répond pas à mes attentes**

**Votre opinion est importante pour nous. Vous êtes nos yeux et nos oreilles : aidez-nous à améliorer la qualité des services en complétant ce bref sondage et en le faisant parvenir au bureau du Comité des usagers situé au CLSC de la Vallée-des-Forts** *(voir adresse sur la page titre)*. **Vous pouvez également nous faire parvenir tout autre commentaire.**

**Merci** ☺

**En quoi la conclusion a-t-elle été satisfaisante ou insatisfaisante?** *Utilisez une autre feuille si nécessaire.*

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

**SOYEZ ASSURÉS QUE TOUS VOS COMMENTAIRES DEMEURERONT STRICTEMENT CONFIDENTIELS ET ANONYMES.**

**Chronique jeunesse**

# TU AS 14 ANS, TU AS DES DROITS!

Bonjour à toi,

N'oublie pas que si tu as 14 ans, tu as des droits qui sont reconnus par la Loi.

- Tu peux aller voir le médecin sans que tes parents soient mis au courant;
- Tu as le droit d'accès à ton dossier médical;
- Tu as le droit de participer aux décisions qui te concernent;
- Tu as le droit de consentir ou non à des soins. Toutefois, le consentement de tes parents sera nécessaire si les soins présentent un risque sérieux pour ta santé et qu'ils peuvent te causer des effets graves et permanents;

Plusieurs personnes peuvent t'informer sur tes droits :

- ✓ les intervenants que tu consultes : médecin, infirmière, psychologue, travailleur social, etc.;
- ✓ ton Comité des usagers;
- ✓ la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- ✓ même tes parents peuvent te donner l'information.

N'hésites pas à leur demander, car tu es une personne à part entière et nul ne peut te forcer à prendre des décisions contre ton gré. N'aies pas peur de poser des questions sur ton état de santé, les risques et conséquences de différentes interventions, les options qui s'offrent à toi, les ressources disponibles dans l'établissement. Si tu n'es pas satisfait, tu as aussi le droit de déposer une plainte. Ce sera ta façon de contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

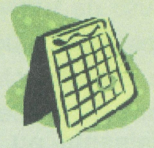
Si tu as besoin d'information, tu peux communiquer avec nous, car le Comité des usagers est aussi là pour toi! ■

Mme Sylvie Brodeur,
représentante de la clientèle jeunesse
au Comité des usagers

**LE COMITÉ DES USAGERS VOUS INFORME...**

Numéro 9 / Avril 2014

**Courriel : comiteusagers.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca**
**Site web : www.comitedesusagers-hrr.com**



## ACTIVITÉS À VENIR...

### DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

*« Assemblée générale annuelle des comités de résidents »*

L'année financière étant terminée, c'est le temps pour les comités de résidents de présenter le travail accompli durant la dernière année. L'assemblée générale annuelle est aussi l'occasion d'échanger sur vos préoccupations et des améliorations susceptibles d'être apportées dans votre centre d'hébergement.

Les membres des comités de résidents vous invitent à assister à cet événement qui se tiendra aux dates suivantes :

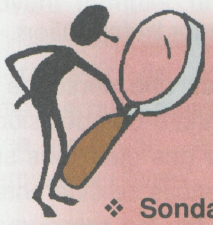
| | |
|---|---|
| **Gertrude-Lafrance** 150, boul. Saint-Luc, Saint-Jean-sur-Richelieu : | **Mercredi, 30 avril 2014 à 14 h 30** |
| **Val-Joli** 1425, Notre-Dame, Saint-Césaire : | **Jeudi, 1er mai 2014 à 16 h** |
| **Saint-Joseph** 100, rue Martel, Chambly : | **Jeudi, 8 mai 2014 à 15 h 30** |
| **Sainte-Croix** 300, du Dr Poulin, Marieville : | **Mardi, 20 mai 2014 à 19 h** |
| **Georges-Phaneuf** 230, Jacques-Cartier Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu : | **Jeudi, 12 juin 2014 à 14 h 30** |
| **Champagnat** 370, 5e Avenue, Saint-Jean-sur-Richelieu : | **À déterminer –** visitez notre site web |

Bien qu'il n'y ait pas d'élection prévue, vous pourrez, si le cœur vous en dit, vous joindre à l'un de ces comités pour prendre une part active dans la défense des droits des résidents. Pour ce faire, nous vous invitons à vous rendre à l'assemblée générale du comité des résidents dans lequel vous souhaitez vous impliquer et ainsi faire part de votre intérêt.

Les comités étant formés d'au moins trois (3) membres et d'un maximum de huit (8) membres, plusieurs postes peuvent encore être comblés.

**NOUS VOUS ATTENDONS EN GRAND NOMBRE.**

*Tous les détails seront affichés dans votre installation et sur notre site web.*



## À SURVEILLER...

- **Sondage :** répondez à notre question sondage à la page précédente et faites-nous parvenir votre réponse.
- **Sondage éclair :** visitez notre site web et répondez à nos questions sondage en ligne. Votre opinion est **importante** et **anonyme**.
- **Site WEB :** visitez notre site WEB au www.comitedesusagers-hrr.com et rejoignez-nous sur Facebook.
- **Rapport annuel 2013-2014 :** bientôt disponible sur notre site WEB.
- **SLAM sur les droits :** surveillez l'évolution de la vidéo sur Facebook.
- **Sondage sur les soins à domicile :** les résultats sont maintenant disponibles sur notre site WEB.