

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES USAGERS
D'ANTOINE-LABELLE
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE.....	3
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	4
COORDONNÉES DU COMITÉ	5
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	5
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	6
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....	6
DOCUMENTS JOINTS	7

MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE

Une autre année s'est écoulée et même si la pandémie semble derrière nous, le manque de personnel et quelques bris temporaires de services nous préoccupent encore.

Le départ à la retraite de notre coordonnatrice, Mme Ginette Vermette, après plusieurs années de service, nous a attristé, mais elle a su transmettre ses dossiers à notre nouvelle employée Mme Claudine Blais qui a pris la relève et nous l'en remercions.

Notre comité des usagers, formé de personnes dévouées et impliquées, continuera de promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et services offerts à notre communauté.

Mme Fanny Courchesne a assisté à quelques réunions et sa collaboration à répondre à nos demandes fut grandement appréciée.

Enfin, un énorme merci à nos généreux membres : Mme Huguette Durocher, Mme Lucette Ariès, Mme Denise Veillette, Mme Lorraine Monk ainsi que M. Serge Billard.

Huguette Daudelin, vice-présidente

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Reprise des assemblées des trois comités en présentiel et poursuite du développement des différents comités.
- Promotion du rôle des comités et de nos coordonnées dans toutes les installations, à l'aide, entre autres, d'objets promotionnels.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Présence aux rencontres trimestrielles;
- Concours de dessins organisé pour soumettre des suggestions d'images pour le calendrier des droits des usagers;
- Commande d'objets promotionnels et de 1750 calendriers;
- Formation « Prévoyance envers les aînés » qui a pour but d'aider la personne aînée vulnérable dans toutes les sphères sa vie.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Huguette	Daudelin	Vice-présidente
Serge	Billard	Membre
Huguette	Durocher	Membre
Denise	Veillette	Membre
Lorraine	Monk	Membre
Claudine	Blais	Personne-ressource

COORDONNÉES DU COMITÉ

Vice-présidente	Huguette Daudelin
Courriel de la vice-présidente	Taquine11@yahoo.ca
Personne-ressource	Claudine Blais
Courriel de la personne-ressource	Claudine.blais.ciessler@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)	1525, L'Annonciation Nord, Rivière-Rouge 819 275-2118, poste 53728 Sans frais 1 866 716-2150
Courriel du comité	Comite.usagers.al.ciessler@ssss.gouv.qc.ca
Facebook	
Page Web (lien hypertexte)	

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
05-04-2022	présentiel
03-05-2022	présentiel
07-06-2022	présentiel
14-03-2023	présentiel
18-04-2023	présentiel
13-06-2023	présentiel

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Un dossier a été porté à l'attention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Consolidation de nos comités et recrutement actif;
- Dossier accès WIFI à l'Unité de médecine;
- Visibilité accrue dans les différentes installations;
- Organisation de « Pauses-café » pour créer un lien avec les travailleurs.

CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Manque de bénévoles	Faire connaître davantage le rôle des comités
Manque de financement	Revoir le financement des comités qui a cessé d'être indexé depuis plusieurs années
Collaboration des travailleurs à obtenir	Être présent lors d'activités, distribuer des objets promotionnels, etc.
Promotion auprès de la communauté et des familles	Publier dans les journaux, vulgariser le rôle du comité, etc.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Maintien de la qualité des soins	Présence à différents comités (par exemple milieux de vie et alimentation) et encourager les initiatives mises en place par les différentes directions pour connaître les besoins des résidents et des usagers.
Partage des bons coups	Assurer un partage d'idées entre les deux comités des résidents.
Connaissance des besoins des usagers et des résidents et de leur niveau de satisfaction	Utiliser différents sondages pour connaître les opinions des personnes touchées.

DOCUMENTS JOINTS

Annexe – 3A Rapport financier des comités des usagers.

Annexe 4 – Formulaire de validation des paramètres budgétaires des comités des usagers.

Rapport d'activités du comité de résidents Centre d'hébergement Sainte-Anne.

Rapport d'activités du comité de résidents Centre d'hébergement L'Équip'Âge.

**ANNEXE - 3A - 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 :	CISSS des Laurentides - CU Antoine-Labelle	NUMÉRO DE PERMIS :	
---------------------------------	---	---------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	1 780 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	42 406 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
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).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	44 186 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		2 302 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		310 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		25 109 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
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 : Objets promotionnels divers
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

4 836 \$

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	(g)	32 557 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	11 629 \$

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES 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 formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement : CISSS des Laurentides			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) : Comité des usagers Antoine-Labelle			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement :		Nombre total de comité de résidents : 2	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			40 406 \$
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000 \$
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			11 629 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

HUGUETTE DAUDELIN
Nom du président du comité des usagers :

Huguette Daudelin
Signature :

3 Mai 2023

Date

Mario Bisson

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

Mario Bisson
Signature :

2023-05-24

Date

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES RÉSIDENTS
DU CHSLD L'ÉQUIP'ÂGE
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU COMITÉ	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	3
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	4
COORDONNÉES DU COMITÉ	4
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	5
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	5
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....	6

MOT DU COMITÉ

Actuellement, le poste à la présidence est vacant au comité des résidents du CHSLD L'Équip'Âge.

Le comité tient cependant à souligner la participation de ses membres et des différents collaborateurs qui l'ont accompagné tout au long de l'année. Notons l'arrivée de Mme Denise Gareau comme membre-famille au sein du comité.

Nous tenons également à mettre en évidence l'engagement des employés pour le bien-être et le respect des résidents. L'atmosphère accueillante du CHSLD L'Équip'Âge est à la fois caractérisée par la qualité de l'équipe de soins ainsi que par l'embellissement de l'environnement.

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Réponse aux attentes des résidents;
- Création d'un lien de confiance avec l'équipe de soins et les employés;
- Au courant de l'automne, les activités du comité ont connu un ralentissement à la suite du départ de notre coordonnatrice. Cependant, les rencontres du comité se sont tenues avec l'équipe de gestion du CHSLD, les résidents et membres des familles, en attendant la nomination d'une nouvelle personne-ressource. La consignation des ordres du jour et des procès-verbaux s'est tout de même poursuivie;
- Distribution de dépliants informatifs ainsi que des calendriers des droits 2023;
- Initiatives de la direction pour améliorer l'environnement du CHSLD, notamment par le projet « portes » et les différents ajouts d'ilots thématiques, tels qu'un coin lecture et un coin famille;
- Publication d'une capsule sur les droits des résidents dans le journal du CHSLD publié pour les résidents, les familles, les partenaires et la communauté;
- Intégration des résidents dans la communauté par leur participation au « Café » organisé par le comité des citoyens de Rivière-Rouge. L'activité s'est tenue neuf fois dans l'année;
- Renouvellement de plusieurs mobiliers au CHSLD;
- Réfection de la peinture à l'unité SCPD et à l'unité protégée ainsi que l'installation de murales trompe-l'œil;

- Présence des résidents aux comités milieu de vie et alimentation;
- Implication d'une usagère partenaire ressource (UPR);
- Participation à la préparation de la visite d'agrément prévue en mai.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Présence aux rencontres trimestrielles;
- Concours de dessins organisé pour soumettre des suggestions d'images pour le calendrier des droits des usagers;
- Commande d'objets promotionnels et de 1750 calendriers;
- Formation « Prévoyance envers les aînés » qui a pour but d'aider la personne aînée vulnérable dans toutes les sphères sa vie.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE
Prénom	Nom	(PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Denise	Gareau	Membre (famille)
Dorothé	Desroches	Résidente
Aline	Fleurant	Résidente
Claudine	Blais	Personne-ressource

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

N/A

Courriel

Personne-ressource

Claudine Blais

Courriel de la personne-ressource

Claudine.blais.ciessler@gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)

1525, L'Annonciation Nord, Rivière-Rouge
819 275-2118, poste 53728
Sans frais 1 866 716-2150

Courriel du comité	<input type="text" value="Comite.usagers.al.cissslau@ssss.gouv.qc.ca"/>
Facebook	<input type="text"/>
Page Web (lien hypertexte)	<input type="text"/>

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
06-06-2022	présentiel
17-10-2022	présentiel
19-12-2022	présentiel
20-02-2023	présentiel
17-04-2023	présentiel
05-06-2023	présentiel

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Un dossier a été porté à l'attention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Consolidation de nos comités et recrutement actif;
- Accroissement de notre visibilité dans les différentes installations;
- Promotion de nos coordonnées et des droits des résidents et des usagers ;
- Tentative de rejoindre un plus grand nombre de membres des familles;
- Organisation de « Pauses-café » pour créer un lien avec les travailleurs.

CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Manque de bénévoles	Faire connaître davantage le rôle des comités.
Manque de financement	Revoir le financement des comités qui a cessé d'être indexé depuis plusieurs années.
Collaboration des travailleurs à obtenir	Être présent lors d'activités, distribuer des objets promotionnels, etc.
Promotion auprès de la communauté et des familles pour faire connaître le comité	Publier une annonce dans les journaux, vulgariser le rôle du comité; Poursuivre notre présence aux « Cafés » citoyens de Rivière-Rouge; Rédiger des articles pour les publications du journal le Mémèr'Âge.

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Maintien de la qualité des soins	Participer à différents comités (par exemple, milieux de vie et alimentation) et encourager les initiatives mises en place par les différentes directions pour connaître les besoins des résidents et des usagers.
Partage des bons coups	Assurer un partage d'idées entre les deux comités des résidents.
Connaissance des besoins des usagers et des résidents et de leur niveau de satisfaction	Utiliser différents sondages pour connaître les opinions des personnes touchées.

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU COMITÉ DES RÉSIDENTS
DU CHSLD SAINTE-ANNE
2022-2023**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ	4
COORDONNÉES DU COMITÉ	4
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	5
PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	5
CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE).....	6

MOT DE LA PRÉSIDENTE

À l'heure du bilan, nous aimerions profiter de l'occasion pour remercier les bénévoles, les résidents pour leur implication ainsi que tous les membres de l'organisation qui ont assisté à nos réunions et répondu à nos nombreuses interrogations. Aussi, nous croyons important de souligner le travail continu de l'ensemble des employés qui se préoccupe au quotidien du bien-être des résidents. Il est très motivant de voir toutes ces personnes œuvrer avec nous pour leur garantir un milieu de vie stimulant ainsi que le respect de leurs droits.

L'année qui vient nous réservera sûrement plusieurs défis, mais nous sommes convaincus de posséder les ressources pour mener à bien nos projets. Principalement, nous aimerions utiliser la publicité à travers les journaux et la distribution d'objets promotionnels pour nous faire connaître du public et recruter de nouveaux bénévoles.

Enfin, nous tenons à souligner notre engagement envers les résidents et les usagers, auxquels nous souhaitons apporter dignité et bienveillance.

Huguette Durochers
Présidente

PROJETS MAJEURS RÉALISÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Réponses aux attentes des résidents;
- Création d'un lien de confiance avec l'équipe de soins et les employés;
- Durant cette année, ralentissement des activités du comité, principalement durant l'automne, à la suite du départ de notre coordonnatrice;
- Distribution de dépliants informatifs ainsi que des calendriers des droits 2023.

BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Présence aux rencontres trimestrielles;
- Concours de dessins organisé pour soumettre des suggestions d'images pour le calendrier des droits des usagers;
- Commande d'objets promotionnels et de 1750 calendriers;
- Formation « Prévoyance envers les aînés » qui a pour but d'aider la personne aînée vulnérable dans toutes les sphères de sa vie.

COMPOSITION ET PORTRAIT DU COMITÉ

IDENTITÉ		RÔLE (PRÉSIDENT, VICE-PRÉSIDENT, TRÉSORIER, SECRÉTAIRE, MEMBRE)
Prénom	Nom	
Huguette	Durocher	Présidente
Renée	Durocher	Résidente
Nicole	Grenier	Résidente
Thérèse	St-Jean	Résidente
Claudine	Blais	Personne-ressource

COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Huguette Durochers

Courriel de la présidente

huguette.durocher65@gmail.com

Personne-ressource

Claudine Blais

Courriel de la personne-ressource

Claudine.blais.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité et coordonnées téléphoniques du comité (numéro sans frais)

1525. L'Annonciation Nord, Rivière-Rouge
819 275-2118, poste 53728
Sans frais 1 866 716-2150

Courriel du comité

Comite.usagers.al.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Date	Mode (présentiel, virtuel)
25-04-2022	présentiel
20-06-2022	présentiel
21-02-2023	présentiel
25-04-2023	présentiel
20-06-2023	présentiel

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Aucun dossier n'a été porté à l'attention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Consolidation de nos comités et recrutement actif;
- Accroissement de notre visibilité dans les différentes installations ;
- Promotion de nos coordonnées ainsi que des droits des résidents et des usagers ;
- Tentative de rejoindre un plus grand nombre de membres des familles ;
- Organisation de « Pauses-café » pour créer un lien avec les travailleurs.

CONCLUSION (ENJEUX ET PISTES D'AMÉLIORATION POUR L'ANNÉE PROCHAINE)

Enjeux locaux	Pistes d'amélioration
Manque de bénévoles	Faire connaître davantage le rôle des comités
Manque de financement	Revoir le financement des comités qui a cessé d'être indexé depuis plusieurs années
Collaboration des travailleurs à obtenir	Être présent lors d'activités, distribuer des objets promotionnels, etc.
Promotion auprès du public et des familles pour se faire connaître	Publier une annonce dans les journaux, vulgariser le rôle du comité

Enjeux régionaux	Pistes d'amélioration
Maintien de la qualité des soins	Participer à différents comités (par exemple, milieux de vie et alimentation) et encourager les initiatives mises en place par les différentes directions pour connaître les besoins des résidents et des usagers
Partage des bons coups	Assurer un partage d'idées entre les deux comités des résidents
Connaissance des besoins des usagers et des résidents et de leur niveau de satisfaction	Utiliser différents sondages pour connaître les opinions des personnes touchées.

