

Remboursement des frais liés à la participation des usagers-ressources		
Direction responsable		
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	Émis	2019-10-22
Expéditeur		
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	Entrée en vigueur	2019-10-22
Destinataires		
Usagers-ressources participant à une activité du CISSS de la Montérégie-Ouest Gestionnaires	Révisé	AAAA-MM-JJ

1. Énoncé

Dans le cadre du déploiement de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches, il convient de rembourser certains frais liés à la participation des usagers-ressources à certains projets. La présente procédure vise à établir les modalités de remboursement des usagers-ressources dans le respect des exigences ministérielles et organisationnelles.

2. Champ d'application/Contexte légal

La présente procédure s'applique aux usagers-ressources participant à une activité du Centre intégré de santé et services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest. En conformité avec le *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux*, le CISSS de la Montérégie-Ouest doit rembourser certains frais aux usagers-ressources qui participent à diverses activités en lien avec leur rôle et ce, en conformité avec la Circulaire en vigueur des frais de déplacement 2018-008 des normes et pratiques de gestion du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Le remboursement concerne les frais de déplacements (billet d'autobus, métro, transport adapté, péage, stationnement, kilométrage, repas). Certaines situations exceptionnelles peuvent faire l'objet du remboursement de certaines dépenses, telles que des frais de gardiennage pour un enfant ou pour un usager en perte d'autonomie, lorsque les proches sont impliqués comme partenaires. Lorsque de telles situations se présentent, une entente devra être prise avec la conseillère-cadre avant le début du projet. Afin de pouvoir bénéficier d'un remboursement, l'utilisateur-ressource doit avoir été dûment inscrit à la banque de candidature des usagers-ressources avant le début d'un projet en partenariat avec l'utilisateur et ses proches. Ce projet devra avoir fait l'objet d'une demande auprès de la conseillère-cadre au partenariat avec l'utilisateur et ses proches et à l'éthique clinique.

3. Définition

Usagers-ressources : Ce sont des usagers ou des proches qui ont été inscrits à la banque d'utilisateurs-ressources du CISSS de la Montérégie-Ouest suite à une démarche de recrutement chapeauté par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE). Ces derniers participent à l'amélioration des soins et services en partageant leur savoir expérientiel. Ils agissent soit en contexte de soins et services, par exemple, en accompagnant d'autres usagers dans leurs trajectoires de soins, en contexte d'organisation des soins et services et de gouvernance, par exemple en participant à des comités d'amélioration continue ou encore, en contexte de développement territorial et communautaire, par exemple en participant à une table de concertation.

Pièces justificatives : Document original qui atteste qu'une dépense est encourue lors d'un déplacement et sur lequel les éléments suivants apparaissent : date, détail de la transaction, le montant, les numéros de taxe, le nom ou la raison sociale de l'émetteur.

4. Objectifs

- Faire connaître les modalités de remboursement des frais inhérents au rôle d'usager-ressource;
- S'assurer que les usagers-ressources bénéficient d'un traitement équitable en lien avec leur participation à des projets du CISSS de la Montérégie-Ouest.

5. Étapes d'exécution/mise en œuvre

5.1 Rôles et responsabilités

Usager-ressource

En cas de situation exceptionnelle, l'usager-ressource devra prendre entente avec la conseillère-cadre avant le début du projet afin de vérifier la possibilité et les modalités de remboursement.

Pour bénéficier du remboursement par dépôt direct, l'usager-ressource doit d'abord remplir le formulaire *Transfert électronique de fonds pour les usagers-ressources* (Annexe I), en y joignant un spécimen de chèque et en retournant le formulaire à la conseillère-cadre au partenariat avec les usagers et à l'éthique clinique.

Pour réclamer ses frais, l'usager-ressource devra remplir le formulaire *Demande de remboursement de frais de déplacement pour les usagers-ressources* (Annexe II) et le soumettre au gestionnaire du projet pour approbation.

Gestionnaire du projet

Le formulaire *Demande de remboursement de frais de déplacements pour les usagers-ressources* (repas, kilométrage, stationnement (si applicable) (Annexe II) devra être approuvé par le gestionnaire du projet.

Par la suite, le formulaire *Demande de remboursement de frais de déplacement pour les usagers-ressources* (Annexe II) devront être acheminés à la conseillère-cadre au partenariat avec les usagers et à l'éthique clinique.

Le gestionnaire du projet devra remettre les permis de stationnement à l'usager-ressource.

Conseillère-cadre au partenariat avec les usagers et à l'éthique clinique

En cas de situation exceptionnelle, la conseillère-cadre devra évaluer la demande de l'usager-ressource avant le début du projet afin de vérifier la possibilité et les modalités de remboursement.

Remettre le formulaire *Transfert électronique de fonds pour les usagers-ressources* (Annexe I) aux usagers-ressources et retourner ce formulaire au service des comptes à payer.

Acheminer les permis au gestionnaire du projet. Dans le cas où l'utilisateur ne recevrait pas de permis de stationnement, ce dernier pourra réclamer ces frais de stationnement dans le formulaire *Demande de remboursement de frais de déplacements pour les usagers-ressources* (Annexe II).

À la réception de la *Demande de remboursement de frais de déplacement pour les usagers-ressources*, la conseillère-cadre ajoutera le code d'imputation de sa direction sur le formulaire, et l'acheminera au service des comptes à payer.

5.2 Étapes d'exécution/mise en œuvre

Modalités de remboursement

- La *Demande de remboursement de frais de déplacement pour les usagers-ressources* devra être accompagnée des pièces justificatives. (Annexe II)
- Les frais de kilométrage seront calculés entre le domicile et le lieu de la rencontre (aller) / lieu de rencontre et au domicile (retour). (Circulaire 2018-008)

- Les frais de déplacement et de repas encourus lors d'un déplacement sont remboursés sur approbation du gestionnaire du projet. Pour les repas, les frais sont remboursés si la rencontre dure plus de 4 heures consécutives.

6. Références

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2018). Circulaire des frais de déplacement 2018-008. Normes et pratiques de gestion, [En ligne], <http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/4d9599ce904e060b85256a65004725ee/82e44b907a9a03b88525829f00687eeb?OpenDocument>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2018). Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux, [En ligne], <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-727-01W.pdf>.

7. Annexe(s) ajoutez si nécessaire

Annexe I : Formulaire *Transfert électronique de fonds pour les usagers-ressources*

Annexe II : Formulaire *Demande de remboursement de frais de déplacement pour les usagers-ressources*

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Véronique Labelle, conseillère-cadre au partenariat avec les usagers et à l'éthique clinique, direction qualité, évaluation, performance et éthique	2019-05-16
Révisé par	Inscrire les prénom, nom et titre	AAAA-MM-JJ
Personnes consultées	Patrick Dubois, directeur adjoint à la direction qualité, évaluation, performance et éthique	2019-06-27
	Johanne Lamothe, chef de service des comptes à payer, direction des ressources financières	2019-09-30
	Comité d'amélioration continue de la qualité et de la performance	2019-10-04
	Inscrire les prénom, nom et titre	AAAA-MM-JJ

Historique du document		
Approuvé par	Comité de direction	2019-10-22
Commentaires	Inscrire vos commentaires	