



**PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)
TENUE LE 6 JUIN 2011, À 17 H 30,
AU MUSÉE DES HOSPITALIÈRES DE L'HÔTEL-DIEU DU CHUM**

ORDRE DU JOUR

1. Mot de bienvenue de la présidente du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM), Mme Louisa Defoy
2. Ouverture de la séance
3. Nomination de la présidente et de la secrétaire d'assemblée
4. Adoption de l'ordre du jour
5. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 21 juin 2010
6. Présentation du rapport annuel 2010-2011 et des états financiers
7. Élection des membres du Comité des usagers du CHUM
8. L'offre de service du Comité des usagers du CHUM, votre opinion
9. Mot du directeur général du CHUM, M. Christian Paire
10. Remerciements de la présidente du Comité des usagers du CHUM
11. Levée de l'assemblée

1. MOT DE BIENVENUE DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DES USAGERS DU CHUM

La présidente, Mme Louisa Defoy, souhaite la bienvenue à tous les participants et les remercie de s'être déplacés pour venir à l'AGA.

Le thème retenu pour la présente assemblée est « une année de changements », dont certains sont plus positifs que d'autres, la tendance étant cependant à l'amélioration. Mme Defoy en résume les principaux, par ailleurs explicités dans le rapport annuel du Comité des usagers du CHUM 2010-2011.

D'entrée de jeu, Mme Defoy explique comment les règles de financement des comités des usagers, dictées par le gouvernement du Québec, ont été modifiées, diminuant l'enveloppe budgétaire annuelle du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) de 100 000 \$ à 80 000 \$, le budget étant ainsi réduit de 20 000 \$. Elle ajoute que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a exigé le retour des éventuels surplus budgétaires des comités des usagers accumulés depuis 1996, année de fondation de ces comités. Toutefois, le MSSS a autorisé que les surplus soient transférés à la direction générale des établissements et investis en équipements. Selon une entente de partenariat établie avec la direction du CHUM, le Comité a choisi de remettre à certains départements et services du centre hospitalier son surplus accumulé, soit une somme de 95 075 \$. Le CU-CHUM est fier de pouvoir contribuer à l'amélioration des soins, ce qui est conforme à sa mission.

Après quoi, Mme Defoy explique qu'un projet de loi provinciale sur la gouvernance des conseils d'administration des centres hospitaliers est présentement en discussion, en vertu duquel le nombre de représentants des comités des usagers aux conseils d'administration serait diminué de deux à un seul, pénalisant ainsi tous les usagers des centres hospitaliers. Cependant, les comités des usagers ont reçu

l'appui du Conseil pour la protection des malades, du Regroupement provincial des comités des usagers et d'autres organismes, afin de garder le statu quo. Le projet de loi révisé a donc maintenu les deux postes de représentants des comités des usagers au sein des conseils d'administration des établissements. Malgré tout, le nombre des membres du CA est passé de 21 à 19; le projet de loi initial souhaitait le réduire à 17, mais les différentes représentations citoyennes ont permis de le fixer à 19.

Parmi les autres changements, il faut souligner le départ de la coordonnatrice du CU-CHUM Mme Élise Lemaire, qui était très appréciée de tous. Mme Lemaire a travaillé deux ans avec le Comité et elle en a été la pionnière, la première à occuper ce poste permanent, qui n'existait que rarement alors dans les établissements de santé. Elle a été une ressource d'une grande polyvalence, un atout pour coordonner les membres qui sont tous des bénévoles et a su répondre aux demandes multiples provenant des membres, des usagers et du personnel. Mme Nathalie Larose a été choisie pour remplacer Mme Lemaire. La nouvelle coordonnatrice travaille avec le Comité depuis maintenant dix mois, faisant preuve d'une créativité et d'un entregent exceptionnels, ce qui lui a permis de mettre en place un efficace réseau d'alliés de toutes sortes.

Mme Defoy raconte l'anecdote suivante : « il y a trois ans, quand le D^r Bolduc a été nommé ministre de la santé, il a immédiatement demandé à rencontrer la direction générale du CHUM et, à notre surprise, le Comité des usagers. En discutant avec lui, nous lui avons mentionné que le CU-CHUM travaillait à dépenser le mieux possible le budget alloué et que, notamment, nous avons engagé une coordonnatrice permanente à raison de trois jours par semaine. Et sa réponse a été que, pour lui, c'était la meilleure façon de dépenser le budget du CU-CHUM ! »

Une autre bonne nouvelle : le Comité dispose maintenant d'un local avec « pignon sur rue », au coeur de l'Hôtel-Dieu, dans le hall d'entrée du pavillon De Bullion. Mme Defoy remercie le directeur général, M. Christian Paire, ainsi que la directrice par intérim de la gestion de l'information et de la qualité performance, Mme Francine David, grâce à qui le projet s'est rapidement réalisé. Mieux situé, le Comité est maintenant devenu plus visible pour les usagers, ce qui permet aussi de rencontrer plus facilement les intervenants et le personnel. Tout s'est déroulé vite : l'attribution du local a eu lieu en septembre et, en décembre, le Comité emménageait, avec meubles et équipements.

Le Comité a également travaillé à définir sa propre stratégie de communication. Il était en effet primordial pour le Comité de clarifier sa mission, car il intervient dans trois lieux différents et dessert un million d'usagers par année. Il s'agissait d'une tâche difficile et le Comité est parvenu à rallier tous ses membres à une vision commune. Le Comité s'est donc doté d'un plan de communication et d'une nouvelle identité visuelle, avec la collaboration efficace de Mme Isabelle Proulx, présidente de Proulx Communications. Le CU-CHUM possède maintenant son propre logo et sa propre signature graphique. Tous les éléments promotionnels se retrouvent dans la pochette remise à chacun ce soir, pour l'assemblée. Le Comité commence à être connu et a désormais sa propre identité, toujours en lien avec celle du CHUM. Mme Isabelle Proulx remercie Mme Louisa Defoy et souligne que c'est toujours un plaisir de travailler avec le Comité.

Un moment fort de l'année a été la tenue d'une journée « portes ouvertes » le 8 mars dernier. Cet événement a été un grand succès, car tout le Comité y a collaboré, avec des représentants dans les halls des hôpitaux. Des idées créatives ont été proposées et c'est ainsi que des ballons aux couleurs du Comité servaient à l'identifier et que de petits sacs cadeaux décorés avec des rubans aux couleurs du Comité ont été distribués aux infirmiers et infirmières sur les étages. L'activité a été accueillie avec un étonnement heureux et les membres du CU-CHUM ont ainsi rencontré le personnel soignant, qui s'occupe des usagers avec dévouement.

2. OUVERTURE DE LA SÉANCE

La présidente, Mme Louisa Defoy, déclare l'assemblée ouverte à 17 h 30.

3. NOMINATION DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE

Il est proposé par Mme Véronique Marleau et appuyé par M. Jacques Lapointe :
DE NOMMER MME LUCIE GIRARD ET MME LOUISE CONSTANTIN, DU CENTRE ST-PIERRE,
COMME PRÉSIDENTE ET SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE, RESPECTIVEMENT.
Adopté à l'unanimité.

4. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Mme Lucie Girard passe en revue l'ordre du jour et demande si des membres souhaitent y apporter des modifications. Il n'y en a aucune.

Elle explique la procédure qu'elle entend appliquer. Pour chaque proposition, elle va s'informer auprès de l'assemblée si quelqu'un demande le vote. Si le vote n'est pas demandé, elle conclura que la proposition est adoptée à l'unanimité.

Il est proposé par M. Jacques Lapointe et appuyé par Mme Luce Dumais :
D'ADOPTER L'ORDRE DU JOUR PROPOSÉ.
Adopté à l'unanimité.

5. LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 21 JUIN 2010

Les membres ayant reçu le procès-verbal à l'avance, il n'est pas nécessaire d'en faire la lecture. On précise que le procès-verbal est disponible sur le site web du Comité depuis l'automne dernier.

Il est proposé par Mme Michèle Bernard et appuyé par Mme Véronique Marleau :
D'ADOPTER LE PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE TENUE LE 21 JUIN 2010.
Adopté à l'unanimité.

6. PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2010-2011 ET DES ÉTATS FINANCIERS

La présidente du CU-CHUM, Mme Louisa Defoy, présente le rapport annuel à l'aide d'un exposé PowerPoint. Elle indique que le rapport est inclus dans la pochette remise aux membres.

Fonctionnement du Comité

Le Comité est formé des usagers du CHUM et de leurs proches, qui sont tous des bénévoles. Il a pour mission d'assurer la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Mme Defoy se dit très fière de la collaboration de tous les membres du Comité. Le rapport annuel a mis l'accent sur les membres en action, car ils consacrent bénévolement beaucoup d'heures au Comité. Mme Defoy souhaite remercier plus particulièrement Maître Véronique Marleau qui faisait partie du Comité l'année dernière et qui continue d'aider le Comité dans certains dossiers, notamment dans la refonte des règlements qui n'avaient pas été révisés depuis 2002; le projet est porté par M. Rémi Arsenault.

Mme Defoy présente les membres du Comité et souligne leur contribution :

- M. Rémi Arsenault termine son mandat l'année prochaine. Il fait partie du comité de la gestion des risques et de la qualité du CHUM et a participé au groupe de travail du CU-CHUM sur la révision des règlements généraux.

- Mme Danièle Bastien est une artiste diplômée de l'École des Beaux-arts. Elle est présentement en voyage. Elle a fait partie des groupes de travail sur les communications et sur l'assemblée générale annuelle.
- Mme Michèle Bernard, vice-présidente et membre depuis trois ans. Elle en est à son deuxième mandat et préside le comité des ressources humaines du conseil d'administration du CHUM, elle fait partie du comité exécutif du CU-CHUM et du groupe de travail sur les communications.
- Mme Ghyslaine Dubé participe au Comité depuis cinq ans. Elle devait terminer son troisième mandat à la fin de 2012, mais a récemment offert sa démission pour se vouer à d'autres causes. C'est une personne généreuse qui accepte d'être partout. Durant cette année financière, elle fait partie du comité de gouvernance sur la promotion de la santé et de groupes de travail du Comité des usagers : accueil des usagers et assemblée générale annuelle.
- M. Jacques Lapointe termine son deuxième mandat et est en réélection. Il est encore sur le marché du travail et ne peut s'impliquer autant qu'il le voudrait. Il a fait partie du groupe de travail du CU-CHUM sur les communications.
- Mme Christine Mastrofrancesco est absente aujourd'hui. C'est une ancienne infirmière qui est présentement en congé d'invalidité.
- Mme Dominique Perrault terminera son premier mandat dans deux ans. Elle fait partie des groupes de travail du Comité sur l'accueil des usagers et sur l'assemblée générale annuelle.
- Mme Barbara Vyncke est une jeune maman de deux enfants. Elle fait une maîtrise en administration de la santé. Elle dépanne tout le monde. Elle a été élue membre en janvier 2011 et doit être entérinée ce soir. Elle fait partie du comité sur la gestion des risques et de la qualité du CHUM.
- Mme Maryse Senécal est une membre cooptée, non élue. Elle est cadre au CHUM et chef des services bénévoles à l'Hôpital Saint-Luc et l'Hôtel-Dieu. Elle crée des liens et aide le Comité à mieux comprendre le fonctionnement interne. Elle représente le CU-CHUM au comité partenariat réseau pour la lutte contre le cancer et travaille dans des groupes de travail du Comité sur l'accueil des usagers et sur les communications.

Par ailleurs, Mme Louisa Defoy en est à son deuxième mandat, qui se termine en 2013. Elle participe à cinq comités, dont le comité exécutif du CU-CHUM, le comité de vigilance et le comité sur les mesures disciplinaires de l'établissement.

M. Christian Paire arrive, accompagné de Mme Irène Marcheterre, directrice des communications du CHUM. Mme Defoy les salue et les informe qu'elle a souligné l'excellente collaboration de M. Paire dans son mot de bienvenue.

Mme Defoy explique que la participation des membres à différents comités est importante, car elle permet de comprendre comment fonctionne le CHUM et en retour, d'y défendre les intérêts des usagers. Par ailleurs, le Comité met sur pied des groupes de travail pour faire avancer des projets qui lui tiennent à cœur. L'ambition du Comité est toujours de tisser des liens avec ses partenaires et alliés internes. C'est cette préoccupation que reflètent le logo et la signature du Comité. « Nous sommes là parmi vous, pour vous et avec vous (les intervenants) ».

Principaux dossiers de l'exercice 2010-2011

Mme Defoy énumère les principaux dossiers auxquels le Comité s'est consacré au cours de la dernière année :

- le plan de communication;
- l'installation dans le local fourni à l'Hôtel-Dieu; elle remercie à nouveau M. Paire et l'informe que la porte du local est toujours ouverte, ce qui incite les gens à s'arrêter et à poser des questions très diversifiées;
- la campagne de promotion : la journée « portes ouvertes » a été un franc succès, et il est prévu de renouveler l'expérience l'année prochaine;
- la participation à des colloques et à des conférences offertes par le CHUM et par des partenaires externes;
- la participation à des expériences, telles que le projet Optimah, qui vise à aider les personnes âgées hospitalisées. Madame Defoy mentionne que le Comité a été préoccupé par le sort des personnes recevant des soins de longue durée qui ont dû être transférées dans d'autres établissements et que le suivi du dossier s'est fait avec Mme Claire Beaudin, adjointe partenariat et transition. Mme Defoy confirme s'être rendue à l'Agence pour s'assurer que les droits des personnes déplacées soient respectés.

Le Comité se veut être la voix des usagers et, à cette fin :

- le local est ouvert trois jours par semaine et le sera probablement quatre jours l'année prochaine;
- il existe une ligne téléphonique directe au numéro 514.890.8191;
- il y a aussi une ligne de télécopieur privée (514.412.7070) ainsi qu'une adresse de courriel;
- le Comité a une page de présentation dans le site web du CHUM, mais il prévoit créer un microsite web pour fournir de l'information aux usagers, en commençant par y inclure l'article de Mme Michèle Bernard - paru dans *Protégez-vous* l'année dernière - qui explique comment un patient peut se préparer à sa prochaine hospitalisation.

Objectifs pour 2011-2012

Pour ce qui est des objectifs fixés pour 2011-2012, voici ceux qui ont été retenus :

- continuer à développer des partenariats avec le CHUM pour mieux servir les usagers du CHUM;
- créer un microsite web (lié à celui du CHUM) pour offrir davantage d'information et mieux guider les usagers lors de leur passage au CHUM;
- former les membres bénévoles pour qu'ils puissent mieux représenter les patients sur différents comités;
- effectuer un sondage auprès des usagers pour connaître leur opinion sur la qualité des services offerts ainsi que leurs propositions pour les améliorer;
- mettre en oeuvre les quatre projets jugés prioritaires pour améliorer l'« offre de service » du Comité.

La présidente d'assemblée, Mme Lucie Girard, demande s'il y a des questions ou des commentaires. Il n'y en a aucun.

Présentation des états financiers 2010-2011

La coordonnatrice, Mme Nathalie Larose, présente les états financiers à l'aide d'une projection sur écran. Depuis plusieurs années, le budget était établi à 100 000 \$ et il provient d'une subvention statutaire du ministère. Il est maintenant de 80 000 \$ selon les nouvelles règles du MSSS. Le surplus accumulé provenant des années antérieures s'élevait à 222 668 \$, un montant important que le Comité avait l'intention de dépenser jusqu'à ce que le ministère exige de le verser à l'établissement par l'achat de divers équipements pour les usagers. Néanmoins, une partie de ces surplus a été utilisée par le Comité.

Le rapport se divise en deux catégories : les dépenses générales, qui reviennent chaque année et qui sont essentiellement des dépenses d'administration, et les dépenses spécifiques qui sont propres à un

exercice budgétaire en particulier. Ces dernières sont assez élevées cette année à cause de l'aménagement du local et de la réalisation d'outils et d'activités de promotion; outre la journée « portes ouvertes » et la production du logo, le CU-CHUM a acheté des espaces publicitaires dans le CHUMagazine, offert une commandite pour la « Semaine nationale de la sécurité des patients » et financé certains guides (exemple : oncologie) à l'intention des usagers.

Les projets en cours entraîneront aussi des dépenses élevées (microsite web, sondage, formation des membres, étude sur les conditions d'hébergement, feuillets d'information, etc.).

Enfin, tel que déjà expliqué, le Comité versera à l'établissement pour l'acquisition d'équipement un montant de 95 075 \$ provenant du surplus accumulé.

La réduction budgétaire s'applique à compter du 1^{er} avril 2011. Toutefois, le ministère permet aux comités des usagers de conserver jusqu'à 50 % de leur budget annuel comme réserve. Le CU-CHUM a donc la possibilité de conserver 40 000 \$ en surplus. Montant qui sera utilisé dans les deux prochaines années pour combler le déficit entre la nouvelle allocation et l'ancienne. Donc, pour les deux prochaines années, le Comité continuera de fonctionner avec le même budget annuel de 100 000 \$.

Questions et commentaires

- Une membre considère que le Comité fait un bon travail avec le budget à sa disposition.
- On mentionne que, d'habitude, on présente les résultats de l'exercice avec ceux de l'année précédente pour pouvoir faire des comparaisons et juger de l'évolution. On souhaite que cette présentation soit adoptée l'année prochaine. C'est noté.

Il est proposé par M. Jacques Lapointe et appuyé par Mme Michèle Bernard :
DE RECEVOIR LE RAPPORT ANNUEL POUR L'EXERCICE 2010-2011; ET
DE RECEVOIR LES ÉTATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE 2010-2011.
Adopté à l'unanimité.

7. ÉLECTION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS

Lucie Girard explique que le CU-CHUM est constitué de cinq à douze membres qui sont élus pour un mandat renouvelable de trois ans. Les membres du personnel du CHUM ne sont pas éligibles. L'engagement attendu des membres comprend la participation à une dizaine de réunions par année ainsi qu'à des comités institutionnels et à des groupes de travail du Comité des usagers du CHUM.

Six personnes sont en cours de mandat, soit : Mme^s, Danièle Bastien, Michèle Bernard, Louisa Defoy, Christine Mastrofrancesco, Dominique Perrault et M. Rémi Arsenault. Mme Ghyslaine Dubé a fait part de sa démission. M. Jacques Lapointe a terminé son premier mandat.

Selon les règlements généraux, le Comité peut compter jusqu'à 12 membres, ce qui donne la possibilité d'élire six autres personnes. Par ailleurs, une membre, Mme Barbara Vyncke, a été désignée au cours de la dernière année, et sa nomination doit être confirmée par l'assemblée générale; elle est donc en élection.

Il est proposé par M. Rémi Arsenault et appuyé par Maître Véronique Marleau :
DE NOMMER LUCIE GIRARD ET LOUISE CONSTANTIN COMME PRÉSIDENTE ET SECRÉTAIRE
D'ÉLECTION, RESPECTIVEMENT.
Adopté à l'unanimité.

Mme Lucie Girard invite les participants à proposer des candidats ou à se proposer eux-mêmes.

- M. Jacques Lapointe présente sa candidature pour un deuxième mandat.

- M. Joseph Nammour a été recruté par l'exécutif du CU-CHUM pour combler une vacance. Il souhaite se présenter.
- Mme Barbara Vyncke, membre depuis janvier 2011, souhaite que sa candidature soit entérinée par l'assemblée.
- Mme Diane Brodeur et M. Serge Gareau présentent également leur candidature.

Mme Lucie Girard demande s'il y a d'autres candidatures. Il n'y en a aucune. Elle déclare donc close la période de mises en candidatures.

Étant donné que le nombre de candidats et candidates ne dépasse pas le nombre de sièges à pourvoir, ceux-ci sont déclarés élus par acclamation. Le Comité compte donc maintenant onze membres en plus de la coordonnatrice qui y siège d'office et de la représentante du CU-CHUM. Applaudissements.

8. L'OFFRE DE SERVICE DU COMITÉ DES USAGERS DU CHUM, VOTRE OPINION

Mme Defoy explique que les quatre priorités de travail retenues pour 2011-2012 résultent d'un *remue-ménages* réalisé au cours d'un exercice de planification, animé par un consultant externe, lors d'une session plénière à laquelle la majorité des membres du Comité a participé. Quatorze idées avaient été avancées au cours de cet exercice, et les dix idées qui n'ont pas été priorisées pour l'année à venir seront néanmoins conservées pour être mises en oeuvre lors des années subséquentes.

Les quatre priorités se traduiront chacune par un projet, un mandat précis, des activités détaillées, des livrables clairs et un échéancier. Voici ces priorités :

- Favoriser la proactivité pour donner une voix aux usagers;
- Fournir plus d'informations utiles aux patients, afin qu'ils puissent agir en véritables « patients partenaires »;
- Clarifier et faire connaître le rôle d'accompagnateur que doit jouer le Comité des usagers;
- Coller à la réalité de l'établissement pour identifier des pistes d'intervention.

Question : Quels sont les défis particuliers que pose la nécessité d'être présents dans trois sites ?

Réponse : On essaie de recruter des personnes qui sont plus à l'aise avec un site ou un autre, notamment pour y avoir été hospitalisées. À titre d'exemple, elle cite M. Gareau qui a été à Notre-Dame après avoir subi un AVC et s'en être très bien sorti. D'autres personnes sont plus proches de Saint-Luc ou de l'Hôtel-Dieu. Par ailleurs, une navette circule entre les trois sites toutes les vingt minutes. Mais effectivement, il s'agit d'un défi. En 2016, nous nous retrouverons tous dans un seul hôpital, et ce sera une grande amélioration.

9. MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CHUM, M. CHRISTIAN PAIRE

M. Paire remercie les membres du Comité de l'invitation qui lui a été adressée d'assister à cet exercice de démocratie participative qu'est l'assemblée générale annuelle. Il les remercie aussi de tout ce qu'ils font quotidiennement, car leur travail est très important pour les patients. Il affirme que « nous sommes tous au service de nos patients qui sont au coeur de notre action ». Et le CHUM compte 10 000 travailleurs qui se consacrent à cette mission.

M. Paire souligne la chance du Comité d'avoir une présidente et une équipe exceptionnelles. La visibilité du Comité est de plus en plus grande. Il bénéficie de plusieurs supports, tel que le magazine de l'établissement, mais sa visibilité s'incarne avant tout dans l'action et, à cet égard, la journée du 8 mars représente un grand succès. C'est la raison pour laquelle, lorsque le Comité a demandé de disposer d'un

local, il a trouvé que c'était effectivement une nécessité. Et il se dit prêt à dégager un local à l'hôpital Notre-Dame si la permanence du Comité l'exige.

Un autre évènement important se prépare : le quinzième anniversaire du CHUM. Il sera célébré en octobre, non seulement pour souligner le fait que les travaux ont démarré et devraient se terminer en 2016, mais aussi pour faire connaître tout ce qui s'est fait en 15 ans, toutes les réalisations qui ont été accomplies, par exemple l'élaboration d'une culture commune, le regroupement d'activités, la mise en commun de services. Il s'agit d'un travail souterrain, que tout le personnel connaît bien, mais qu'il importe aussi de diffuser à l'extérieur.

Mme Defoy ajoute que le Comité va également célébrer son quinzième anniversaire.

M. Paire souligne l'utilité de la planification stratégique réalisée par le CHUM, qui n'a de sens que si l'on place le patient au coeur de l'action. Lorsque l'on parle d'offre de soins, celle-ci ne peut avoir de raison d'être que si elle répond à une demande des patients. Conséquemment, la distribution d'un sondage par le Comité répond parfaitement à sa propre démarche. Il souhaite que, en 2012, on se dote d'une structure de mesure d'indicateurs pour donner la parole aux patients.

M. Paire considère les membres du Comité comme des alliés et félicite celui-ci de son magnifique logo. Le fait que le Comité préside le comité des ressources humaines du conseil d'administration du CHUM est très significatif, car cela démontre qu'il n'y a pas lieu d'opposer les actions des bénévoles et celles des salariés. Un patient bien traité est un patient bien traitant.

Le plus important, ce n'est pas le béton, mais les personnes. Il n'y a de richesse que les femmes et les hommes.

Nous allons continuer à faire de belles choses ensemble.

Applaudissements.

Mme Defoy remercie M. Paire et ajoute que le Comité a senti dès le départ qu'il était un allié.

10. REMERCIEMENTS DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DES USAGERS

À nouveau, Mme Defoy remercie les participants et participantes et invite tout le monde au « 5 à 7 » qui suit.

11. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

L'ordre du jour étant épuisé, il est proposé par M. Rémi Arsenault et appuyé par Mme Véronique Marleau :

DE LEVER L'ASSEMBLÉE À 18 h 45.

Adopté à l'unanimité.

Louisa Defoy, présidente

Nathalie Larose, secrétaire