

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)
TENUE LE 30 SEPTEMBRE 2013, À 17 H 30,
HÔPITAL NOTRE-DAME, PAVILLON MAILLOUX ENTRÉE NORD, SALON LACOSTE (K1254)**

ORDRE DU JOUR

1. MOT DE BIENVENUE ET OUVERTURE DE LA SÉANCE PAR LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DES USAGERS, LOUISA DFFOY
2. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR
3. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 24 SEPTEMBRE 2012
4. PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2012-2013 ET DU BILAN FINANCIER
5. GRANDS DOSSIERS DU COMITÉ DES USAGERS
6. RATIFICATION DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS
7. ENTÉRINEMENT DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS
8. RECRUTEMENT DE MEMBRES
9. REMERCIEMENTS DE LA PRÉSIDENTE
10. AFFAIRES DIVERSES
11. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Ouverture de l'AGA par Madame Louisa Defoy à 17 h 20

1- Mot de bienvenue

La présidente du Comité des usagers du CHUM souhaite la bienvenue aux personnes présentes et exprime sa fierté quant au travail accompli par les membres bénévoles du CU-CHUM entre le 24 septembre 2012 et le 29 septembre 2013. Un résumé des actions du Comité sera présenté ainsi que les membres qui participent activement au mieux-être des patients du CHUM.

Nomination

Il est proposé par Louisa Defoy et appuyé par Danièle Bastien que Nathalie Larose agisse comme présidente d'assemblée et que Shirley Leboeuf agisse comme secrétaire.

Adopté à l'unanimité

2- Adoption de l'ordre du jour

Nathalie Larose passe en revue l'ordre du jour et demande si des personnes présentes souhaitent y apporter des modifications. Aucune modification et aucun ajout ne sont demandés. Elle rappelle les règles de fonctionnement de l'assemblée.

Il est proposé par Jacinthe Dallaire et appuyé par Michel Morin d'adopter l'ordre du jour tel que proposé.

Adopté à l'unanimité

3- Adoption du procès-verbal

Le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 24 septembre 2012 a été distribué au préalable et mis à la disposition de tous les usagers sur le site Internet du CU-CHUM et des exemplaires étaient disponibles au bureau du Comité des usagers. Il est convenu de ne pas le lire mais de passer ce procès-verbal en revue.

Il est proposé par Danièle Bastien et appuyé par Ginette Milord d'adopter le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 24 septembre 2012.

Adopté à l'unanimité

4-Présentation du rapport et bilan financier

Louisa Defoy présente le rapport annuel, les membres de l'exécutif, les membres du Comité incluant le membre coopté qui représente le CHUM, Maryse Senécal, chef du service des bénévoles de l'Hôtel-Dieu et de l'Hôpital St-Luc ainsi que les coordonnatrices, Nathalie Larose et Shirley Leboeuf (intérim).

Louisa Defoy souligne que le CU-CHUM a tenu 6 réunions régulières et 3 réunions spéciales plus 1 assemblée générale annuelle en 2012-2013. Les membres ont inscrit plus de 2000 heures de bénévolat réparties principalement entre 2 types d'engagement:

1. Premier type :
La représentation dans des comités du CHUM. Louisa Defoy invite les participants à ouvrir le rapport annuel pour y découvrir les nombreux comités (pages 9 à 14).
2. Deuxième type :
Les groupes de travail mis sur pied chaque année pour faire avancer les dossiers que le Comité juge les plus importants pour l'ensemble des usagers du CHUM.

Louisa Defoy invite les participants à consulter la page 15 du rapport afin de connaître les priorités établies par le Comité pour l'année en cours.

Elle cède la parole à la trésorière Diane Brodeur qui vous présente le bilan financier.

Diane Brodeur explique que les dépenses annuelles du Comité sont d'environ 91,000 \$ et que les revenus sont de 80,000 \$. Depuis trois ans, le CU-CHUM a utilisé un surplus accumulé. Elle précise que le surplus sera épuisé et que le CU-CHUM devra fonctionner avec un budget annuel de 80,000 \$. Diane Brodeur ajoute que la différence entre les dépenses de 2011-2012 (99 185 \$) et les dépenses 2012-2013 (91 466 \$) est attribuable principalement aux éléments suivants :

1. Les membres ont participé à moins de congrès
2. La rubrique CHUMagazine est maintenant gratuite.
3. L'impression du Guide à l'intention des usagers en 2011-2012.

Elle termine en invitant les invités à consulter la page 14 du Rapport annuel et les notes explicatives.

Aucune question

5- Grands dossiers

Ginette Milord explique que les priorités du Comité se divisent en trois axes :

1. L'utilisateur
2. La régie interne
3. Le CHUM

Ginette Milord présente le groupe de travail transition qui s'est rencontré à deux reprises. Il a aussi participé aux rencontres avec la Direction générale et de la Direction du soutien à la transformation, au lancement du projet Transformation CHUM et à d'autres réunions d'information. Le groupe a identifié ces enjeux : confirmation de l'espace du CU-CHUM dans le nouveau CHUM, transfert des clientèles vers le nouveau CHUM, le nombre de places de stationnement, le coût du nouveau stationnement et la signalisation dans le nouveau CHUM.

Ginette Milord cède la parole à Monsieur Jean-François Verreault de la Direction du soutien à la transformation. Celui-ci explique en quelques mots la transformation du nouveau CHUM et l'approche communautaire de Notre-Dame. La phase 1 est maintenant terminée. Le Centre de recherche et les bureaux administratifs ont été livrés en respectant les délais et le budget. En novembre 2013, le plan final sera reçu. L'ouverture est prévue en septembre 2016 et les services ambulatoires en 2020. Monsieur Verreault rappelle que le stationnement doit s'autofinancer selon les obligations imposées par le MSSS.

Diane Brodeur mentionne que les usagers viennent de plusieurs endroits et se sentent désemparer lorsqu'ils ne trouvent pas de stationnement.

Louisa Defoy remercie Monsieur Verreault et invite Nathalie Larose à présenter les résultats du sondage relatif à la satisfaction de la clientèle.

Madame Larose rappelle que la collecte de données a été réalisée entre le 24 et le 26 septembre 2012 et que 1078 usagers ont participé. La satisfaction globale moyenne est de 2,23/3. La majorité des répondants apprécie les efforts du CHUM, tout en suggérant des améliorations. Les principales insatisfactions visent le stationnement et la prise de rendez-vous. Nathalie Larose mentionne que les principales recommandations du CU-CHUM sont présentées à la page 13 du rapport annuel. Cette année encore, le Comité poursuivra son mandat de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et d'évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services reçus.

Diane Brodeur parle de son expérience. Selon elle, le temps d'attente a été réduit. L'embauche d'un nouveau gestionnaire pour la centrale de rendez-vous est un premier pas dans la bonne direction et a contribué à l'amélioration.

Nathalie Larose cède la parole à Ginette Milord qui expose la problématique du stationnement. Ginette Milord effectue un bref survol des activités et des rencontres du comité du stationnement. Les enjeux principaux sont le coût élevé du stationnement et l'absence de modulation des coûts en fonction de la durée. Ginette Milord rappelle que le stationnement est un facteur important d'accessibilité aux soins. Le dossier du stationnement demeurera une priorité en 2013-2014 pour le CU-CHUM.

Ensuite, Danièle Bastien présente le Comité Arts et Culture du CHUM. La mission de ce comité est de mettre en place une démarche pour humaniser le milieu hospitalier par l'art. L'objectif est d'amener l'art à l'hôpital et l'hôpital à l'art. L'art met de la beauté dans le milieu de soins. L'évasion et la détente aident le mieux vivre et favorisent ainsi le processus de guérison.

Nathalie Larose invite Jacques Lapointe à présenter la Semaine des droits des usagers. Jacques Lapointe mentionne que cette semaine se déroulera du 30 septembre au 4 octobre et que son objectif est de faire connaître le Comité et de rejoindre les usagers. Plusieurs membres seront présents pour remettre les nouveaux dépliants corporatifs, recueillir des signatures pour une pétition relative à la pénurie de médecins de famille et inviter les usagers à s'inscrire à l'infolettre du CU-CHUM. Le Carnet de notes du patient et de ses proches sera aussi lancé. Jacques Lapointe invite Diane Brodeur à le présenter à l'assemblée.

Diane Brodeur expose brièvement son origine et son expérience. Elle mentionne que les usagers semblent réceptifs à participer au projet pilote. Si les résultats sont positifs, le Comité souhaite distribuer le Carnet à grande échelle.

6 - Ratification des règles de fonctionnement

Les règles de fonctionnement ont été distribuées et mises à la disposition des usagers sur le site Internet du CU-CHUM. Nathalie Larose explique les changements relatifs à l'éligibilité d'un candidat. Jacques Lapointe ajoute que cette modification facilitera le recrutement de nouveaux membres. Une période de questions concernant est proposée. Aucune question n'est posée.

Il est proposé par Serge Gareau et appuyé par Barbara Vyncke d'adopter les règles de fonctionnement telles que modifiées.

Adopté à l'unanimité

7 - Entérinement et élection des membres du Comité

La présidente d'assemblée explique que deux membres bénévoles ont joint le CU-CHUM au cours de l'année. Elle demande l'entérinement de ces 2 membres.

Il est proposé par Jacques Lapointe et appuyé par Diane Brodeur que Louisa Defoy demeure présidente.

Adopté à l'unanimité

Il est aussi proposé par Richard McCabe et appuyé par Ginette Milord que les nominations de Réal Gagné et Michel Morin soient entérinées.

Adopté à l'unanimité

8 - Recrutement

Ginette Milord explique que le CU-CHUM vise à recruter 5 à 6 membres. Elle rappelle que c'est une belle opportunité pour améliorer les choses et contribuer au nouveau CHUM.

9- Remerciements de la présidente

Louisa Defoy remercie la Direction générale, les membres bénévoles pour leur soutien et les personnes présentes pour leur participation à l'assemblée générale annuelle. Elle rappelle que la Semaine des droits des usagers s'étendra jusqu'à vendredi et invite les personnes présentes à découvrir le site internet du Comité. Elle conclut en remerciant la présidente et la secrétaire d'assemblée et souhaite une belle soirée à tous.

10 - Affaires diverses

Aucune affaire diverse n'a été ajoutée à l'ordre du jour adopté.

11 - Levée de l'assemblée

La séance est levée à **18h36**.