

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)  
TENUE LE JEUDI 2 OCTOBRE 2014 à midi  
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 DEFOY
2. NOMINATION DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE ET DES ÉLECTIONS
3. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR
4. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 30 SEPTEMBRE 2013
5. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS 2013-2014
  - 5.1 DES MILLIERS D'HEURES CONSACRÉES AUX PATIENTS
  - 5.2 BILAN DU COMITÉ DES USAGERS DU CHUM 2013-2014
    - 5.2.1 ÉCOUTER - RENSEIGNER - GUIDER
    - 5.2.2 REPRÉSENTATION - DOSSIERS COLLECTIFS ET COMITÉS DU CHUM
    - 5.2.3 GOUVERNANCE - INCLUANT LE BILAN FINANCIER
  - 5.3 ORIENTATIONS ET DOSSIERS PRIORITAIRES 2014-2015
6. ENTÉRINEMENT DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS
7. REMERCIEMENTS DE LA PRÉSIDENTE
8. AFFAIRES DIVERSES
9. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Ouverture de l'AGA par Madame Louisa Defoy à **12 h 06**

**1 - Mot de bienvenue**

La présidente du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) souhaite la bienvenue aux personnes présentes et les remercie de s'être déplacées. Un résumé des actions du Comité sera présenté ainsi que les membres qui participent activement au mieux-être des patients du CHUM.

**2 - Nomination**

La présidente du CU-CHUM propose d'élire un président et un secrétaire d'assemblée et des élections.

*Il est proposé par Louisa Defoy et appuyée par Ginette Milord que Nathalie Larose agisse comme présidente d'assemblée et que Nicole Lauzon agisse comme secrétaire d'assemblée.*

Adopté à l'unanimité

**3 - Adoption de l'ordre du jour**

Nathalie Larose passe en revue l'ordre du jour et demande si des usagers ou proches 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 Ginette Desbiens et appuyée par Sophie Larouche d'adopter l'ordre du jour tel que proposé.*

Adopté à l'unanimité

**4 - Adoption du procès-verbal**

Le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 30 septembre 2013 a été distribué au préalable et mis à la disposition de tous les usagers sur le site Internet du CU-CHUM. Des exemplaires étaient disponibles au bureau du Comité des usagers de l'Hôtel-Dieu. Il est convenu de ne pas en faire la lecture. La présidente d'assemblée rappelle que seuls les usagers présents à cette assemblée générale annuelle ont le droit d'adopter le procès-verbal. Elle demande s'il y a des modifications à apporter ou des questionnements. Aucun changement n'est demandé.

*Il est proposé par Ginette Milord et appuyée par Diane Brodeur d'adopter le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le 30 septembre 2013 tel que soumis.*

Adopté à l'unanimité

## **5 - Présentation des activités 2013-2014**

Louisa Defoy débute par la présentation des membres du Comité des usagers présents à l'assemblée, nommément Ginette Milord, vice-présidente, Diane Brodeur, trésorière, Danièle Bastien, Serge Gareau, Jacques Lapointe et Barbara Vyncke. Elle mentionne que Réal Gagné, Richard McCabe et Michel Morin sont absents. La présidente mentionne que durant l'année, le CU-CHUM a été accompagné à temps partiel par une coordonnatrice, Nathalie Larose. Elle ajoute que Maryse Senécal, chef du service de bénévoles de l'Hôtel-Dieu et de l'Hôpital St-Luc agissait à titre d'agente de liaison au Comité. Elle a été remplacée à l'automne par Lise Pettigrew, Chef du bénévolat, animation et loisirs. Le Comité reçoit aussi l'aide d'une collaboratrice, Nicole Lauzon.

Louisa Defoy précise que seuls les membres élus et cooptés ont droit de vote aux réunions du CU-CHUM.

**5.1 Des milliers d'heures consacrées aux patients.** La présidente confirme que la composition du Comité a été de onze membres bénévoles durant l'année, compte tenu des départs et des nouveaux membres. Ensemble, les membres ont consacré **2185 heures** à travailler au mieux-être des usagers du CHUM. Elle réitère que la priorité du CU-CHUM est que le patient soit au cœur des décisions de la haute direction.

**5.2 Bilan du Comité des usagers du CHUM 2013-2014.** Louisa Defoy invite Jacques Lapointe à présenter le bilan des actions du CU-CHUM pour l'année 2013-2014.

### 5.2.1 Écouter - renseigner - guider

Sous l'action ÉCOUTER, Jacques Lapointe cite les divers partenaires que le CU-CHUM a rencontrés pour discuter des inquiétudes des usagers.

Sous l'action RENSEIGNER, Jacques Lapointe fait part à l'assemblée des actions entreprises : activités de la Semaine des droits des usagers, participation à la Semaine de la sécurité des patients, livraison d'une pensée du temps des fêtes pour les usagers hospitalisés et les intervenants, site internet et infolettre du Comité, publication de dépliants informatifs, rubrique dédiée au Comité des usagers dans le CHUMagazine.

Sous l'action GUIDER, Jacques Lapointe cite les interventions suivantes: projet pilote du Carnet de notes du patient et de ses proches, accompagnement ponctuel d'usagers et présence au bureau de la coordonnatrice.

### 5.2.2 Représentation - dossiers collectifs et comités du CHUM

Ginette Milord, vice-présidente prend la parole. Elle rappelle aux personnes présentes que le CU-CHUM est le porte-parole des usagers et qu'il décide des enjeux collectifs à faire avancer auprès de la direction générale.

Ginette Milord cite les quatre groupes de travail du Comité qui ont été créés pour assurer que les usagers soient entendus, soit celui sur les frais de stationnement, celui sur le centre de rendez-vous, celui sur la transition vers le nouveau CHUM et celui sur le sondage de l'expérience patient.

Elle énonce également les onze (11) comités du CHUM où le CU-CHUM a eu un représentant en plus des représentations auprès d'alliés externes du CU-CHUM, soit le Regroupement provincial des comités des usagers, le Conseil de la protection des malades et le Comité des usagers du CUSM.

Monsieur Sam Rota, un usager, demande à Ginette Milord si le Comité possède des statistiques sur la population du Québec ou uniquement sur celle qui fréquente le CHUM. Ginette Milord remercie Monsieur Rota et lui mentionne que malgré l'importance des statistiques sur la population, celles-ci sont pertinentes pour l'Agence de la santé et moins pour le CU-CHUM. Le mandat du Comité est de représenter les usagers qui reçoivent des soins et des services au CHUM.

**5.2.3 Gouvernance incluant le bilan financier**

Barbara Vyncke, trésorière, mentionne que le CU-CHUM a des responsabilités octroyées par la Loi sur la santé et les services sociaux et qu'il est régi par un cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers.

Barbara Vyncke explique aussi que le CU-CHUM a rédigé des règles de fonctionnement qui peuvent être consultées sur son site internet et qui stipulent que, parmi les membres élus, il y a 4 officiers: présidente, vice-présidente, secrétaire et trésorier. Elle précise que le CU-CHUM a tenu 6 réunions régulières, une réunion spéciale, une assemblée générale annuelle et une journée d'orientation stratégique pour orienter les actions du Comité et déterminer les dossiers d'intérêt collectif à faire progresser auprès de la direction. Elle souligne que le conseil exécutif du CU-CHUM a tenu douze (12) réunions pour planifier les réunions du Comité, pour l'évaluation de la performance de la coordonnatrice et pour organiser la journée des orientations stratégiques.

Après avoir informé l'assemblée qu'elle présente le bilan financier au nom de Diane Brodeur qui a quitté la fonction de trésorière en mars 2013, Barbara Vyncke commente les données du bilan financier en soulignant les notes explicatives.

La présidente de l'AGA s'assure qu'il n'y a pas de question avant de proposer l'adoption du rapport annuel d'activités 2013-2014 et son bilan financier.

*Il est proposé par Jacynthe Dallaire et appuyée par Jacques Lapointe d'adopter le rapport d'activités et le bilan financier 2013-2014 tel que présenté.*

*Adopté à l'unanimité*

**5.3 Orientations et dossiers prioritaires 2014-2015.** Diane Brodeur prend la parole et précise qu'au début de l'année, les membres du CU-CHUM ont organisé une réunion de planification stratégique pour déterminer les priorités 2014-2015, en considération du nombre limité de bénévoles et du temps partiel de la coordonnatrice. Elle explique que le Comité des usagers est en réflexion concernant des principes directeurs qui guideront ses actions futures. Outre, son mandat, le CU-CHUM énoncera ses convictions, sa mission, sa vision et ses valeurs pour continuer d'être un porte-parole cohérent et efficace pour tous les usagers du CHUM.

Diane Brodeur énonce que les actions du Comité sont regroupées en trois grands axes: l'utilisateur, le CHUM et la régie interne. L'axe USAGER exprime les préoccupations du Comité pour être la voix des usagers dans des dossiers d'intérêts collectifs, notamment le dossier des frais de stationnement, le sondage aux urgences, et la transition vers le nouveau CHUM.

L'axe CHUM est la représentation que font les membres du CU-CHUM aux divers comités de l'établissement pour transmettre les enjeux potentiels (ou existants) pour les usagers. Sous cet axe, nous retrouvons la représentation faite au conseil d'administration du CHUM et des comités spéciaux, notamment les HOP (Harmonisation et Optimisation des Processus), les dossiers sur la qualité des soins et des services et l'ouverture du nouveau CHUM.

Sous l'axe RÉGIE INTERNE, sont rassemblées les activités nécessaires à la bonne marche du Comité: finances, recrutement et formation des membres, liens avec les alliés externes ainsi que le groupe des affaires organisationnelles qui est responsable de la mise en œuvre de l'assemblée générale annuelle, de la mise à jour des règles de fonctionnement, de la rédaction du rapport annuel et des communications du CU-CHUM.

Monsieur Sam Rota, usager demande à Diane Brodeur si le CU-CHUM travaille en collaboration avec l'UQAM. Diane Brodeur répond par la négative, mais explique que le CU-CHUM est en relation avec d'autres comités des usagers, avec l'Université de Montréal sous l'axe PATIENT PARTENAIRE et le Conseil de la protection des malades et notre regroupement qui représentent les patients. Elle ajoute que les membres du CU-CHUM assistent aussi à des colloques. Elle rappelle à Monsieur Rota que le CU-CHUM est formé d'un maximum de douze (12) bénévoles.

Madame Marie-Ève Labonté demande à connaître les prérequis pour devenir membre. Ginette Milord indique que les conditions sont disponibles au [www.cuchum.ca](http://www.cuchum.ca), soit de représenter le Comité au sein de comités de l'établissement, de s'impliquer dans certains groupes de travail du Comité, d'être disponible 20 heures par mois durant la journée. Elle précise qu'il est possible d'être collaborateur et de siéger sur des groupes de travail. Elle ajoute qu'il faut être constructif, positif, vouloir faire avancer les choses, que les retraités et les plus jeunes sont les bienvenus. Elle invite les personnes intéressées à communiquer avec la coordonnatrice.

#### **6 - Entérinement des membres du Comité des usagers**

Nathalie Larose précise que, selon les règles de fonctionnement, la composition du CU-CHUM est d'un maximum de 12 membres avec droit de vote.

La présidente d'assemblée cite les noms des six (6) membres dont le mandat continue :

Danièle Bastien, Louisa Defoy, Réal Gagné, Richard McCabe, Ginette Milord et Michel Morin.

Elle indique que quatre (4) membres ont terminé leur mandat et souhaite le renouveler pour trois années supplémentaires, nommément :

Diane Brodeur, Serge Gareau, Jacques Lapointe et Barbara Vyncke.  
Ce renouvellement est conforme à la Loi de la santé et des services sociaux.

Elle mentionne aussi que deux (2) personnes se sont jointes au Comité durant l'année à titre de membres cooptés, soit Ginette Desbiens et Louise Lamontagne et qu'elles souhaitent être nommées par l'assemblée pour les trois prochaines années.

La présidente d'assemblée demande s'il y a des questions ou commentaires avant la nomination officielle des membres. Aucune question n'est soulevée.

Considérant que quatre membres souhaitent renouveler leur mandat;

*Il est proposé par Louisa Defoy et appuyée par Ginette Milord que l'assemblée renouvelle le mandat de Diane Brodeur, Serge Gareau, Jacques Lapointe et Barbara Vyncke pour un mandat de trois (3) ans terminant en septembre 2017.*

Adopté à l'unanimité

Considérant que deux membres cooptés souhaitent être nommés officiellement par l'assemblée ;  
Considérant que ces personnes totalisent le nombre maximum établi par les règles de fonctionnement concernant la composition du comité;

*Il est proposé par Louisa Defoy et appuyée par Ginette Milord que l'assemblée entérine la candidature de Ginette Desbiens et Louise Lamontagne pour un mandat de trois (3) ans terminant en septembre 2017.*

Adopté à l'unanimité

#### **7 - Remerciements**

Louisa Defoy remercie les personnes présentes et remercie les membres du CU-CHUM pour leur engagement envers le Comité et les patients du CHUM.

#### **8 - Affaires diverses**

Aucun élément n'a été ajouté lors de l'adoption de l'ordre du jour.

#### **9 - Levée de l'assemblée**

Étant donné qu'il n'y a aucune question, Serge Gareau propose de lever la séance, il est appuyé par Barbara Vyncke. L'assemblée générale annuelle termine à 12 h 58.