

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)
TENUE LE JEUDI 1er OCTOBRE 2015 à 17 h
HÔTEL-DIEU, PAVILLON JEANNE-MANCE, AUDITORIUM JEANNE-MANCE**

ORDRE DU JOUR

1. OUVERTURE DE LA SÉANCE / MOT DE BIENVENUE, LOUISA DEFOY
2. NOMINATION DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE
3. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR
4. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 2OCTOBRE 2014
5. PRÉSENTATION DU RAPPORT DES ACTIVITÉS ET DU RAPPORT FINANCIER
6. ORIENTATION 2015-2018
7. ENTÉRINEMENT DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS
8. MOT DE CLÔTURE / LEVÉE D'ASSEMBLÉE

Ouverture de l'AGA par la présidente du CU-CHUM, Louisa Defoy à **17 h 10**

1 – Ouverture de la séance

La présidente du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) relate les grands changements survenus durant l'année 2014-2015, notamment les nouvelles lois, les coupures dans les budgets, la démission du directeur général du CHUM et la dissolution du conseil d'administration du CHUM.

Louisa Defoy souligne que le Comité des usagers s'est efforcé, tout au cours des nombreux mois de bouleversements, de servir au mieux les intérêts des usagers.

Elle rappelle par le fait même que l'Assemblée générale annuelle du CU-CHUM est une occasion pour les membres bénévoles de présenter un bilan des actions accomplies.

2 – Nomination de la présidence et du secrétariat d'assemblée

Louisa Defoy propose d'élire un président et un secrétaire d'assemblée.

Considérant que le CU-CHUM souhaite que la coordonnatrice et que l'assistante administrative agissent à titre de présidente et de secrétaire de l'assemblée, Louisa Defoy propose la nomination de Nathalie Larose à titre de présidente de l'assemblée et Claudia Loutfi à titre de secrétaire de l'assemblée.

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

Adopté à l'unanimité

Louisa Defoy donne la parole à Nathalie Larose, la présidente de l'assemblée.

3 - Adoption de l'ordre du jour

Nathalie Larose rappelle les règles proposées pour le bon déroulement de l'assemblée et passe ensuite en revue l'ordre du jour.

Elle demande si des personnes présentent souhaitent y apporter des modifications. Jacynthe Dallaire propose de présenter la nouvelle assistante administrative. La présidente d'assemblée indique qu'au point cinq (5) de l'ordre du jour, Louisa Defoy procédera à la présentation des membres et employés du CU-CHUM. Aucune modification et aucun ajout n'est donc appliqué.

Il est proposé par Diane Brodeur et appuyée par Serge Gareau d'adopter l'ordre du jour tel que proposé.

Adopté à l'unanimité

4 - Adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 2 octobre 2014

Des exemplaires du procès-verbal de l'AGA du 2 octobre 2014 étaient mis à la disposition des usagers sur le site web du CU-CHUM et au bureau du Comité des usagers de l'Hôtel-Dieu à des fins de consultations préliminaires. Ce faisant, il est convenu de ne pas en faire la lecture.

La présidente d'assemblée précise que seuls les usagers présents à la dernière assemblée générale annuelle ont le droit de vote pour l'adoption de son procès-verbal.

Elle demande s'il y a des modifications à apporter ou des questionnements. Jacques Lapointe soulève une erreur et demande que l'on change « Louise Defoy » par « Louisa Defoy » au point cinq (5) du procès-verbal. Il remarque aussi qu'un passage du point cinq (5) spécifie le privilège aux membres du Comité de voter. Il est vrai qu'en réunion régulière seuls les membres ont le droit de vote, or en assemblée, tous ont le droit de voter. Nathalie Larose acquiesce et assure que les propositions seront consignées au procès-verbal.

Il est proposé par Ginette Desbiens et appuyée par Diane Brodeur d'adopter le procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle tenue le 2 octobre 2014 avec les modifications proposées.

Adopté à l'unanimité

5 - Présentation et adoption du rapport des activités et du rapport financier 2014-2015

Louisa Defoy, débute par la présentation des membres du Comité des usagers présents à l'assemblée, nommément Jacques Line Bader, Diane Brodeur, Mario Brunet, Ginette Desbiens, Serge Gareau, Jacques Lapointe et Ginette Milord — vice-présidente. La présidente mentionne que durant l'année, le CU-CHUM rémunère à temps partiel une coordonnatrice, Nathalie Larose et elle souhaite la bienvenue à la nouvelle assistante administrative, Claudia Loutfi, qui complètera les jours de la coordonnatrice. Elle ajoute que Lise Pettigrew, chef du service de bénévolat, loisirs et animation, agissait à titre d'agente de liaison au Comité. Le Comité reçoit aussi l'aide d'une collaboratrice, Nicole Lauzon.

5.1 Des milliers d'heures consacrées pour être la VOIX des milliers d'usagers.

La présidente souligne qu'ensemble, les membres ont consacré 2400 heures à travailler au mieux-être des usagers du CHUM. Elle réitère la priorité du CU-CHUM que le patient soit au cœur des décisions de la haute direction.

Durant ces 2400 heures, Louisa Defoy relate les diverses réunions et activités produites par le Comité, et ce, dans le respect du Cadre de référence issu de la LSSSS et des règles de fonctionnement du Comité.

La présidente invite Ginette Milord, vice-présidente, à présenter les principes directeurs.

5.2 Principes directeurs

Ginette Milord précise en débutant que les principes directeurs sont la ligne directrice qui permet au CU-CHUM de communiquer un message cohérent à l'administration du CHUM, et ce, même en période de grands changements, faisant référence à la transition vers le nouveau CHUM.

Ces principes directeurs sont composés entre autres de notre mission, notre vision et de nos valeurs. Le Comité a pour mandat de veiller à ce que les services offerts soient au mieux et de s'assurer que le patient soit au centre des priorités de toutes les personnes œuvrant au CHUM. Elle soulève, par le fait même que les valeurs de confiance, d'empathie, d'excellence, de respect et de transparence définissent la manière de réaliser notre mandat.

Mme Lachance demande si le Comité des usagers produit des sondages sur la satisfaction des services fournis, complémentaires à ceux du CHUM. Ginette Milord rappelle que le CU-CHUM ne détient pas d'expertise dans la production de recherches empiriques et qu'il ne serait pas avantageux pour lui d'aller dans cette direction. La coordonnatrice du CU-CHUM précise que le Comité travaille avec le CHUM sur ce dossier dans le but de les inciter à avoir une rigueur de travail plus soutenue. En parallèle, le CU-CHUM s'engage à rendre son site web plus interactif pour inciter d'avantage les patients et pour

faciliter leur collaboration. Ainsi, en produisant des questionnaires, le Comité des usagers force le CHUM à produire son propre sondage, sans quoi il risquerait de souffrir de l'absence de ses propres données.

5.3 Représenter

Ginette Milord fait mention des diverses représentations faites au courant de l'année et explique qu'aussitôt qu'un comité du CHUM est créé, le CU-CHUM est invité à siéger. Or, elle précise que le Comité choisit un nombre restreint de comités sur lesquels siéger pour mieux concentrer ses énergies.

Ginette Milord cède, alors, la parole à Jacques Lapointe, membre du CU-CHUM.

5.4 Renseigner

Jacques Lapointe fait mention des diverses activités faites au courant de l'année et soutient que le CU-CHUM renseigne les usagers et agit auprès des personnes œuvrant au CHUM pour faire valoir les droits des usagers et les valeurs du CU-CHUM. De ce fait, Jacques Lapointe relève que le Comité des usagers a deux clientèles : les patients et leurs proches ET les employés.

Jacynthe Dallaire suggère un partenariat entre le CU-CHUM et un organisme communautaire pour l'organisation de l'Assemblée générale annuelle de 2016 afin d'obtenir une portée plus importante. Jacques Lapointe entend et assure que la proposition sera considérée et consignée au procès-verbal.

5.5 Guider

Jacques Lapointe soutient que le CU-CHUM croit fortement au partenariat de soins et à l'unisson des voix. Pour ce faire, le CU-CHUM collabore et participe aux activités de nos alliés, notamment le Regroupement provincial des comités des usagers, la Fédération des comités des usagers et des comités de résidents du Québec, la Coalition montréalaise des comités des usagers, divers comités des usagers de Centres hospitaliers universitaires, le Forum d'innovation en santé, le comité du patrimoine de l'Hôtel-Dieu et le comité de la politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics.

Jacques Lapointe invite Ginette Milord, vice-présidente, à présenter le bilan financier 2014-2015.

5.6 Bilan financier 2014-2015

Ginette Milord explique le bilan financier du rapport annuel d'activités 2014-2015 et précise que le tableau a dû subir quelques changements en raison de nouvelles méthodes de redditions de comptes prescrites par la nouvelle circulaire ministérielle.

Richard McCabe s'interroge sur l'effet qu'aura le regroupement du CU-CHUM avec le CHU Sainte-Justine sur notre fonds budgétaire. Ginette Milord spécifie que les deux établissements resteront autonomes, donc, théoriquement, il n'y aurait pas de changement à ce niveau-là.

Richard Leboeuf McGregor demande une explication supplémentaire quant à la note cinq (5), soit l'achat de sous-vêtements et de bas pour les patients aux urgences. Lise Pettigrew, chef du Service de bénévolat, animation et loisirs, précise que cette dépense est habituellement assumée par le Service de bénévoles. Or, en santé mentale et en toxicomanie, cette dépense absorbe une bonne partie du budget total. La coordonnatrice explique qu'au moyen de notre surplus budgétaire, le Comité des usagers du CHUM se sentait à l'aise de déboursier cette somme dans le but de faire la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, fonction légale du CU-CHUM.

Il est proposé par Jacques Lapointe et appuyé par Richard McCabe d'adopter le rapport d'activités et le bilan financier 2014-2015 tel que présenté.

Adopté à l'unanimité

6 – Orientation 2015-2018

Ginette Milord souligne que le CU-CHUM s'engage à débiter une réflexion pour un plan d'action triennal et conclut que le CU-CHUM souhaite que les nombreux changements des dernières années autant au réseau de la santé qu'au CHUM puissent au final offrir des soins et des services de qualité aux usagers du CHUM.

Louisa Defoy présente les grandes orientations pour la prochaine année comme suit :

- Maintenir une veille quant aux changements pouvant affecter les usagers dans la transition vers le nouveau CHUM et l'Hôpital communautaire Notre-Dame et participer activement à la préparation et au déroulement de cet événement
- S'assurer que l'évaluation de l'expérience patient est un processus en continu au CHUM
- Partager les principes directeurs du Comité... souvent, beaucoup, énormément
- Ouvrir davantage le dialogue avec les usagers par un site web plus interactif
- Mettre en œuvre le plan de communication adopté
- Continuer à unir nos voix à celles des autres usagers

7 – Entérinement des membres du Comité des usagers

La présidente d'assemblée précise qu'en conformité des règles de fonctionnement en vigueur, trois (3) personnes se sont jointes au Comité durant l'année à titre de membres cooptés, soit Jacque Line Bader, Mario Brunet et Marie-Ève Labonté et, conséquemment, souhaitent être nommées par l'assemblée pour un mandat de trois ans.

Nathalie Larose souligne aussi que le mandat de Richard McCabe est terminé et qu'il souhaite le renouveler pour un mandat réduit de 1 an.

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

Attendu que les membres cooptés qui souhaitent être nommés par l'Assemblée générale pour les trois prochaines années sont:

Jacque Line Bader, Mario Brunet, Marie-Ève Labonté;

Attendu que selon les Règles de fonctionnement en vigueur (30 septembre 2013), le mandat est de 3 ans renouvelable;

Attendu que Richard McCabe souhaite renouveler son mandat pour une durée de 1 an;

Attendu que le CU accepte un renouvellement de 1 an à la demande du membre;

Attendu que ces nominations sont conformes à la Loi de la santé et des services sociaux;

Il est proposé par Serge Gareau et appuyé par Ginette Desbiens que l'Assemblée générale entérine les membres cooptés Jacque Line Bader, Mario Brunet, Marie-Ève Labonté à titre de membres élus du CU-CHUM pour un mandat de trois (3) ans, se terminant en septembre 2018 et qu'elle entérine le renouvellement de mandat de Richard McCABE pour un mandat de un (1) an, se terminant en septembre 2016.

Adopté à l'unanimité

8 – Mot de clôture / levée de l'Assemblée générale

Étant donné qu'il n'y a aucune question, Jacques Lapointe, appuyé par Jacynthe Dallaire, propose de lever la séance. L'Assemblée générale annuelle est levée à 18 h 26.