

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)
TENUE LE LUNDI 20 JUIN 2016 À 17 H
HÔTEL-DIEU, SALLE MARIE-MORIN, PAVILLON OLIER**

ORDRE DU JOUR

1. OUVERTURE DE LA SÉANCE ET MOT DE BIENVENUE
2. NOMINATION DE LA PRÉSIDENTE ET DU SECRÉTARIAT D'ASSEMBLÉE
3. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR
4. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 1^{ER} OCTOBRE 2015
5. PRÉSENTATION ET ADOPTION DU RAPPORT DES ACTIVITÉS ET DU RAPPORT FINANCIER 2015-2016
6. ORIENTATIONS POUR 2016 - 2019
7. ENTÉRINEMENT DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU CU-CHUM
8. NOMINATION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS
9. L'ENTRÉE AU NOUVEAU CHUM
10. ACCUEIL DES SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS À L'ASSEMBLÉE
11. HOMMAGE À LA PRÉSIDENTE SORTANTE, LOUISA DEFOY
12. REMERCIEMENTS ET MOT DE CLÔTURE
13. LEVÉE D'ASSEMBLÉE

Ouverture de l'AGA par la présidente du Comité des usagers (CU-CHUM), Louisa Defoy à **17 h 08**

1 – Ouverture de la séance

La présidente du Comité des usagers du CHUM, Louisa Defoy, souhaite la bienvenue aux personnes présentes et communique le sommaire du bilan annuel des activités en soulignant que l'assemblée générale annuelle est le moment pour les membres bénévoles de présenter leurs accomplissements.

L'année 2015-2016 a été sous la thématique de la communication. D'abord la communication par l'alliance avec d'autres comités des usagers pour la défense des droits des usagers suite à une refonte du système de la santé et des services sociaux qui semble réduire la place des usagers au cœur des décisions. Ensuite, la communication par la refonte du site web du Comité pour améliorer la porte ouverte aux usagers du CHUM et par la présence accrue sur le site web du CHUM. Le Comité représente les usagers du CHUM, les défend, les renseigne, les accompagne. Le rapport annuel d'activités 2015-2016 du Comité énumère les nombreuses activités et actions exercées durant l'année, lesquelles activités seront présentées par les membres.

Louisa Defoy mentionne que cette assemblée sera sa dernière puisqu'elle se retire à titre de présidente du CU-CHUM. Elle remercie toutes les personnes qui lui ont accordé leur soutien et plus particulièrement les membres et la coordonnatrice du CU-CHUM. Selon elle, sa mission est accomplie.

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

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

Louisa Defoy propose et Ginette Desbiens appuie la proposition d'adoption que Nathalie Larose agisse comme présidente d'assemblée et que Nicole Lauzon agisse comme secrétaire d'assemblée.

Adopté à l'unanimité

Louisa Defoy cède la parole à Nathalie Larose, 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 lit l'ordre du jour.

Elle demande si des personnes présentes souhaitent y apporter des modifications. Aucune modification et aucun ajout ne sont demandés.

Richard McCabe propose et Barbara Vyncke appuie la proposition d'adoption de l'ordre du jour.

Adopté à l'unanimité

4 - Adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 1er octobre 2015

L'exemplaire du procès-verbal de l'AGA du 1er octobre 2015 était mis à la disposition des usagers sur le site web du CU-CHUM et des copies étaient disponibles au bureau du Comité des usagers de l'Hôtel-Dieu. Par conséquent, il est convenu de ne pas procéder à la lecture.

La présidente d'assemblée précise que seuls les usagers présents à la dernière assemblée générale annuelle ont le droit de voter pour l'adoption du procès-verbal. Elle demande s'il y a des modifications à apporter. Aucun changement n'est demandé.

Jacynthe Dallaire propose et Jacques Lapointe appuie la proposition d'adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 1^{er} octobre 2015.

Adopté à l'unanimité

5 - Présentation et adoption du rapport des activités et du rapport financier 2015-2016

La présidente cite le nombre d'heures de bénévolat effectuées par les dix membres du CU-CHUM pour le mieux-être des usagers du CHUM, soit 2452. Elle souligne le dévouement, l'engagement et les nombreux talents des membres qu'elle présente à l'assemblée : Ginette Milord, Ginette Desbiens, Danièle Bastien, Mario Brunet, Jacque Line Bader, Diane Brodeur, Serge Gareau, Marie-Ève Labonté, Jacques Lapointe, Richard McCabe et Barbara Vyncke.

Louisa Defoy précise que le CU-CHUM a rémunéré une coordonnatrice, Nathalie Larose en raison de 3 jours | semaine, et une assistante administrative, Claudia Loufti, durant les mois d'août à décembre 2015 en raison de 3 jours | semaine. Elle ajoute que Lise Pettigrew, chef du service de bénévolat, loisirs et animation, agit comme agente de liaison et Nicole Lauzon comme collaboratrice.

La présidente du CU-CHUM débute la présentation du bilan par l'aspect, GOUVERNANCE, elle mentionne les diverses réunions et groupes de travail du CU-CHUM et souligne les taux de participation élevés des membres.

5.1 Représenter

Richard McCabe présente la fonction REPRÉSENTER du bilan en précisant que le CU-CHUM est la garde rapprochée qui veille sur les droits et les intérêts des usagers en plaçant la qualité des soins et services reçus au cœur de ses préoccupations. Les membres du Comité REPRÉSENTENT les milliers d'usagers du CHUM à divers comités et groupe de travail de l'établissement pour être la voix des usagers. Il énumère les principales activités reliées à cette fonction.

5.2 Renseigner

Serge Gareau présente la fonction RENSEIGNER du bilan 2015-2016. Il cite l'existence de deux sources d'information pour les usagers : les sites web du CU-CHUM et du CHUM. Il invite les usagers à consulter régulièrement le site du Comité qui continuera d'être mis à jour pour renseigner de mieux en mieux les usagers de l'établissement, surtout avec l'avènement du nouveau CHUM. De plus, il suggère aux usagers de s'inscrire à l'infolettre. Il précise que l'infolettre paraît 4 fois par année, en réponse à une question de Jacynthe Dallaire.

Selon lui, la distribution des pommes aux cafétérias durant la Semaine des droits s'est avérée excellente comme moyen de rencontrer les usagers et les employés. D'autres activités ont aussi été mentionnées.

5.3 Promouvoir

Jacques Lapointe présente la fonction PROMOUVOIR du bilan 2015-2016 et il précise que selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le CU-CHUM doit promouvoir la qualité des soins et des services. Le Comité exerce cette fonction en rencontrant les usagers et les employés en plus de tenir des activités de PROMOTION qu'il énumère brièvement.

Il souligne que le CU-CHUM collabore avec le Conseil de la protection des malades, avec d'autres comités des usagers, tout particulièrement celui du CUSM et il participe activement à un réseau d'échange des comités des usagers du Québec qui a été mis sur pied pour revendiquer à l'unisson le respect des droits des usagers.

5.4 Évaluer

Jacques Lapointe présente aussi les principales activités sous la fonction ÉVALUER du bilan en insistant sur la position du Comité qui défend la nécessité d'un processus formel d'évaluation continue de l'expérience patient. Il ajoute que le CHUM doit être responsable de mettre en œuvre un processus qui encourage les personnes œuvrant au CHUM à offrir un niveau d'excellence dans la prestation des soins et des services et qui tient compte de la voix des usagers.

De son côté, le Comité des usagers continuera à inviter les usagers à partager leur OPINION et à répondre au questionnaire concernant la transition vers le nouveau CHUM.

5.5 Défendre

Mario Brunet spécifie tout d'abord que la fonction DÉFENDRE est prévue dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec.

Selon lui, si l'on parle de défense, on doit supposer qu'il y a attaque, érosion, perte, diminution du respect des droits des usagers. Le Comité défend les usagers en les représentant auprès de diverses instances, en veillant sur la qualité des soins et des services et en militant pour que l'utilisateur soit plus qu'un concept. Il cite les principales activités réalisées en vue de l'atteinte de cet objectif.

Mario Brunet explique aussi que le Comité des usagers est de plus en plus actif dans ses interventions médiatiques et fait état des communiqués de presse transmis et des entrevues tenues durant l'année.

5.6 Accompagner

Mario Brunet présente aussi la fonction ACCOMPAGNER du bilan 2015-2016. Il cite les catégories de demandes répertoriées par le Comité et le nombre de demandes provenant majoritairement des usagers.

Il invite les usagers à consulter le site cuchum.ca qui les informe sur le processus de plaintes et qui offre aux usagers des références sur les droits des usagers. Il les informe que la coordonnatrice assure l'accompagnement des demandes et que, durant l'année, elle a été assistée par une employée temporaire.

5.7 Bilan financier 2015-2016

Barbara Vyncke présente le bilan financier 2015-2016. Elle informe les participants que le MSSS a émis une nouvelle directive en 2014 quant à reddition de comptes qui doit être effectuée en lien avec les prescriptions prévues par la loi. Le Comité a dû revoir l'assignation de ses dépenses et changer sa comptabilité pour refléter cette exigence. Barbara Vyncke passe ensuite en revue les notes explicatives du bilan financier 2015-2016.

La présidente de l'assemblée remercie les membres du Comité pour leur présentation et demande l'adoption du rapport d'activités 2015-2016 incluant son bilan financier.

Frédéric Julien propose et Paule Morency appuie la proposition d'adoption du rapport annuel d'activités 2015-2016 et de son bilan financier tel que présenté.

Adopté à l'unanimité

6 – Orientations pour 2016-2019

Diane Brodeur présente la section du bilan **Vers 2016 - 2019 et le nouveau CHUM**. Elle explique que le Comité a maintenant d'excellentes assises et qu'il se projettera encore plus dans l'action pour les années à venir. Elle souligne que le Comité déposera un plan d'action stratégique d'ici l'automne. Ce plan inclura les objectifs du Comité jusqu'en 2019 sous l'enjeu principal *du savoir-faire au savoir-être centré sur l'utilisateur*.

Diane Brodeur spécifie que le Comité a dans sa mire le dossier du port de l'uniforme à l'extérieur des murs du CHUM. Elle cite également les autres dossiers prioritaires, dont l'accueil aux usagers, les tarifs de stationnement, la réduction du bruit, la centralisation des rendez-vous pour n'en nommer que quelques-uns. Le nouveau CHUM est un joyau d'architecture et sera un établissement de santé qui offre prioritairement des soins et des services surspécialisés à une clientèle adulte régionale et suprarégionale. Cette identité particulière sera accentuée après le déménagement au nouveau CHUM et le Comité des usagers restera vigilant pour que les usagers soient informés des changements qui les concernent.

Elle conclut en citant les prochaines interventions du Comité au nom des usagers du CHUM, notamment une rencontre avec Diane Lamarre, porte-parole de l'opposition officielle en matière de santé et d'accessibilité aux soins, et une rencontre avec un des conseillers du ministre Barrette concernant les tarifs de stationnement. Elle rappelle aux personnes présentes que le Comité est toujours à la recherche de bénévoles qui ont les habiletés et l'énergie à défendre les droits des usagers et veiller à la qualité des soins et des services. Une campagne de recrutement sera lancée dès l'automne et les détails du processus de recrutement sont disponibles au cuchum.ca/recrutement.

7 - Entérinement des règles de fonctionnement du CU-CHUM

La présidente d'assemblée mentionne que les **Règles de fonctionnement** ont été adoptées par le Comité des usagers suite à une résolution unanime le jeudi 28 avril 2016. Elles sont disponibles depuis sur le site web cuchum.ca/comite. Elles ont été révisées pour assurer un fonctionnement démocratique et éviter l'arbitraire.

Nathalie Larose souligne les grands changements, notamment la notion de membres nommés et non élus, la création du membre associé et du membre honoraire, la réduction de la durée du mandat, la création et les responsabilités du comité des officiers, et le processus de nomination (et non d'élection).

Michel Morin s'interroge sur la légitimité de faire ces changements. Nathalie Larose précise que, selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le CU-CHUM doit rédiger ses règles de fonctionnement et il est ainsi, responsable de formuler ses propres règles pour assurer son bon fonctionnement. Elle ajoute que ces nouvelles Règles de fonctionnement sont le fruit de nombreuses discussions et échanges depuis plus d'un an.

La présidente d'assemblée demande aux usagers présents d'approuver les Règles de fonctionnement.

Michel Morin propose et Jacynthe Dallaire appuie la proposition d'adoption des Règles de fonctionnement version juin 2016.

Adoption à l'unanimité

8 - Nomination et renouvellement des mandats des membres du CU-CHUM

La présidente d'assemblée informe les participants que Diane Brodeur, Serge Gareau, Jacques Lapointe, Barbara Vyncke et Ginette Desbiens poursuivront leur mandat jusqu'en 2017 et Mario Brunet jusqu'en 2018 à titre de membres nommés.

Le mandat de Danièle Bastien est à terme et elle souhaite poursuivre sa contribution pour un 3e mandat, Richard McCabe souhaite poursuivre sa contribution pour une autre année tandis que Nicole Lauzon désire offrir son aide de façon ponctuelle, selon les besoins du CU-CHUM.

Louisa Defoy propose et Serge Gareau appuie la proposition de nominations comme suit :

Nomination de Richard McCabe à titre de membre nommé pour un mandat d'un an se terminant en juin 2017 ;

Nomination de Danièle Bastien à titre de membre nommée pour un mandat de 2 ans se terminant en juin 2018 ;

Nomination de Nicole Lauzon à titre de membre associé.

Adoption à l'unanimité

9 - L'entrée au nouveau CHUM

Danièle Bastien, membre nommée et représentante des usagers au comité de la politique d'intégration des arts à l'architecture pour le nouveau CHUM, souligne avec grand enthousiasme les aspects du nouveau CHUM qui le rendent inspirant pour les usagers, les employés et les membres du CU-CHUM qui y travailleront.

Elle répond à la question de Michel Morin que les œuvres d'art des trois hôpitaux du CHUM seront effectivement replacées dans le nouveau CHUM.

10 - Accueil des suggestions des participants à l'assemblée

La présidente d'assemblée propose de recueillir les suggestions ou commentaires des participants. Aucune suggestion n'est présentée par les participants.

11 - Hommage à la présidente sortante, Louisa Defoy

Le Comité des usagers souhaite rendre hommage à Louisa Defoy, membre du CU-CHUM depuis 10 ans et présidente depuis 8 ans.

Fernand Patry, ancien chef du service des soins spirituels et grand ami de Louisa, ne pouvant être présent, a enregistré son hommage sur audio. Il est la personne qui a encouragé Louisa Defoy à joindre le Comité des usagers.

Ginette Desbiens, au nom du CU-CHUM, lit le texte qu'elle a composé pour rendre hommage à la présidente sortante.

Enfin, le fils et l'époux de la présidente sortante se sont exprimés sur l'importance qu'a été le Comité pour celle qui le quitte avec fierté. Louisa Defoy prend la parole pour exprimer ses remerciements.

12 - Remerciements et mot de clôture

Nathalie remercie les participants de leur présence et les invite à rencontrer les membres du Comité des usagers au cocktail qui suivra. Elle indique qu'un cahier est disponible pour celles et ceux qui souhaitent exprimer une petite pensée à l'intention de la présidente sortante.

13 - Levée de l'assemblée

Danièle Bastien propose la levée de l'assemblée et Michel Morin appuie la proposition. L'Assemblée générale annuelle se termine à 18 h 37.