



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2016-2017

BIENVENUE!

Mot de bienvenue

Diane Brodeur, présidente



Nomination pour l'assemblée générale annuelle

Nomination de la présidente :

Nathalie Larose

Nomination de la secrétaire :

Nicole Lauzon

Adoption de l'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 20 juin 2016
5. PRÉSENTATION ET ADOPTION DU RAPPORT DES ACTIVITÉS ET DU RAPPORT FINANCIER 2016-2017
6. NOMINATION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS
7. L'ENTRÉE AU NOUVEAU CHUM
8. ACCUEIL DES SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS À L'ASSEMBLÉE
9. HOMMAGE AUX MEMBRES BÉNÉVOLES du CU-CHUM : 1996-1997 à 2016-2017
10. MOT DE CLÔTURE
11. LEVÉE D'ASSEMBLÉE

Adoption du procès-verbal de l'AGA du 20 juin 2016

http://cuchum.ca/wp-content/uploads/2017/02/AGA_PV_PROPOS%C3%89_2015-2016.pdf

Bilan d'activités 2016 - 2017



Des milliers d'heures...

...pour des milliers d'utilisateurs!

Entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017, les membres bénévoles du Comité des utilisateurs ont investi près de

2761

heures pour le mieux-être des utilisateurs du CHUM

+ 1052

heures pour l'administration du CU-CHUM

Membres du Comité des usagers du CHUM

Membres nommés

Serge Gareau - Membre et usager
Depuis juin 2011_mandat jusqu'en juin 2017

Richard McCabe - Membre et usager
Depuis juin 2012_mandat jusqu'en juin 2017

Barbara Vyncke - Membre
Depuis janvier 2011_démission novembre 2016



Membres cooptés

Rina Casoni - Membre coopté et usager
Depuis novembre 2016_

Michelle Deault - Membre coopté et usager
Depuis novembre 2016 _

Jacques Marier - Membre coopté et usager
Depuis novembre 2016 _



Membres associés

Nicole Lauzon - Membre associé
Depuis novembre 2012

Barbara Vyncke - Membre associé
Depuis novembre 2016



Autre ressource

Lise Pettigrew - agente de liaison
(chef du Service de bénévolat, animation et loisirs)
Depuis mars 2014



Pour joindre l'un des membres du Comité des usagers du CHUM
info@cuchum.ca / 514-890-8191

Membres du Comité des usagers du CHUM

Membres officiels (membres nommés)

Louisa Defoy - Présidente et usager
Depuis juin 2006_mandat jusqu'en juin 2016

Diane Brodeur - Présidente et usager
Depuis juin 2011_mandat jusqu'en juin 2017

Ginette Desbiens - Vice-présidente et usager
Depuis septembre 2014_mandat jusqu'en juin 2017

Danièle Bastien - Secrétaire et usager
Depuis mai 2010_mandat jusqu'en juin 2018

Jacques Lapointe - Trésorier et usager
Depuis juin 2008_mandat jusqu'en juin 2017

Mario Brunet - Représentant au conseil d'administration et usager
Depuis septembre 2015_mandat jusqu'en septembre 2018



Coordonnatrice
(personne ressource)

Nathalie Larose
Depuis août 2010



Bilan 2016 – 2017 / Gouvernance

Réunions

- Régulières – 4 rencontres avec un taux de participation moyen de **86,9%**
- Spéciales – 3 rencontres avec un taux de participation moyen de **87,3%**
- Comité des officiers – 6 rencontres
- Formation des membres – 3 rencontres

Assemblée

- Générale annuelle tenue le 20 juin 2016

Groupes de travail

- Affaires organisationnelles* – 22 rencontres
- Recrutement, intégration et formation des membres - 9 rencontres
- Dossier *Stationnement* – 4 rencontres
- Dossier *Uniformes* – 2 rencontres
- Dossier *Veille sur le terrain* – 2 rencontres
- Évaluation de l'expérience patient au CHUM – 1 rencontre

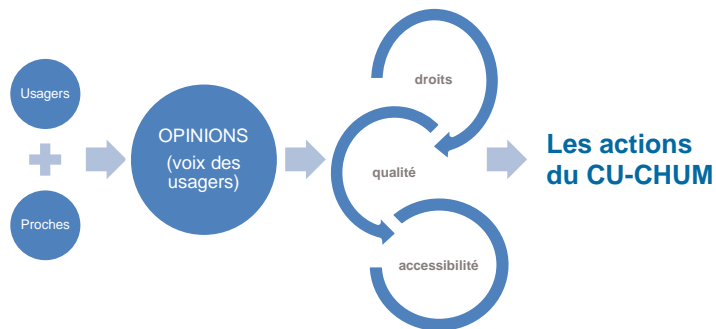
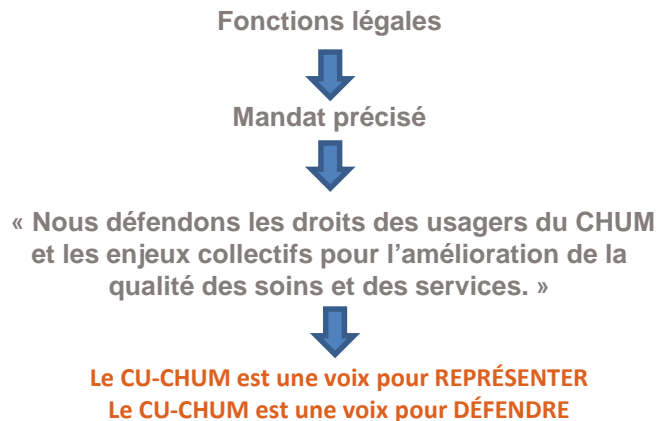
Autres activités

- ✓ Adoption de notre Protocole de trésorerie
- ✓ Adoption de notre Plan stratégique d'actions 2016-2019
- ✓ Adoption de notre Politique de recrutement et de formation des membres et de la Procédure de recrutement des nouveaux membres
- ✓ Élaboration d'un programme de formation
- ✓ Évaluation de la performance du CU-CHUM
- ✓ Confirmation d'une bonne gestion documentaire par le Service des archives
- ✓ Participation à la campagne *Un Noël sans faim* pour les patients du CHUM



* planification stratégique / trésorerie / guide des médias / activités Semaine des droits et Assemblée générale

Plan stratégique et actions 2016-2019



Le **Comité des usagers** a amorcé une grande réflexion l'an dernier sur **COMMENT** mieux représenter les usagers du CHUM selon les fonctions octroyées par la Loi.

Le temps estival a été propice à la mise en forme d'un plan triennal privilégiant un **choix stratégique** axé sur la voix des usagers pour orienter nos actions.

Le CU-CHUM consultera encore plus les usagers sur divers enjeux quant à leurs droits, la qualité des soins et des services et l'accessibilité de ceux-ci.

Surveillez-nous !

Plan stratégique et actions 2016-2019

Axe 1	Orientations	Axe 2	Orientations	Axe 3	Orientations
Dossier ENJEUX _Encourager un savoir-faire et un savoir-être centré sur les usagers	S'assurer que le personnel intervient auprès des usagers avec compétence, empathie et respect	Dossier Représentation _Militer pour les usagers	Connaître l'opinion des usagers	Activités organisationnelles _Renforcer la gouvernance du CU	Assurer la relève du Comité
	S'assurer que les usagers bénéficient d'un environnement sécuritaire, salubre et confortable		Défendre les enjeux sur la place publique		Pratiquer une gestion exemplaire
	Veiller à la qualité et à l'accessibilité des soins et des services		Être le porte-parole des usagers du CHUM		Faire connaître le CU-CHUM - notoriété
			Réseauter		

Bilan 2016 – 2017 / Représenter

Une voix pour représenter des milliers d'utilisateurs

Le Comité des utilisateurs représente environ un demi-million d'utilisateurs qui fréquentent le Centre hospitalier de l'Université de Montréal. Nous sommes votre porte-parole dans l'établissement et notre approche est de valoriser une bonne collaboration avec la direction pour mieux vous représenter.

Nos principales activités :

- Siéger et défendre activement les intérêts des utilisateurs aux différents comités du CHUM :
 - ✓ Conseil d'administration (6 rencontres)
 - ✓ Comité de vigilance et de la qualité (3 rencontres)
 - ✓ Comité de la gestion des risques et de la qualité (5 rencontres)
 - ✓ Comité d'accompagnement des patients et leurs proches vers le nouveau CHUM (3 rencontres)
 - ✓ Comité de pilotage de la présence de la famille dans le nouveau CHUM (20 rencontres)
 - ✓ Comité de toponymie pour le nouveau CHUM (2 rencontres)
 - ✓ Comité de l'Hôpital communiquant-enseignant-apprenant (4 rencontres)
 - ✓ Comité du patrimoine de l'Hôtel-Dieu (4 rencontres)
 - ✓ Groupe de travail sur les bornes d'orientation du futur CHUM (3 rencontres)
 - ✓ Comité de commémoration (3 rencontres)
- Rencontre avec la présidente-directrice générale pour faire connaître nos dossiers prioritaires
- Soumettre un bilan de nos activités pour le rapport annuel de l'établissement
- Participation au comité de sélection du Prix Yvon Deschamps pour le bénévole de l'année 2016-2017
- Participation à la sélection des prix du conseil multidisciplinaire du CHUM
- Participation à la sélection des prix de reconnaissance des professionnels en soins infirmiers
- Contribution à la recherche d'étudiants de l'Université du Québec à Montréal concernant les comités des utilisateurs
- Participation au comité de la politique d'intégration des arts à l'architecture pour le nouveau CHUM (perspective utilisateur)



Bilan 2016 – 2017 / Renseigner

Le Comité des usagers renseigne les usagers et agit auprès des personnes œuvrant au CHUM pour faire valoir les droits des usagers et les valeurs de confiance, d'empathie, d'excellence, de respect et de transparence. Nous participons aussi à des activités pour aiguïser nos connaissances sur les enjeux qui touchent nos usagers.

Nos principales activités :

- Assemblée générale annuelle tenue le 20 juin 2016
- Rencontre avec les usagers aux cafétérias durant la Semaine des droits des usagers
- Participation de membres du CU-CHUM dans l'audience des réunions publiques du conseil d'administration du CHUM et CHU Sainte-Justine
- Participation à une capsule vidéo pour les usagers du CHUM expliquant la nouvelle façon de prendre rendez-vous
- Formation reçue sur les soins en fin de vie
- Formation outils informatique pour les bénévoles
- Participation au grand débat de l'Institut Santé et Société : *Qui profite de la réforme en santé ? Bilan et perspectives citoyennes*
- Participation à des rencontres de la Coalition Hôtel-Dieu pour entendre les besoins des citoyens-usagers
- Prise de connaissance du Plan clinique et du Projet clinique du CHUM
- Participation à la remise des prix du conseil multidisciplinaire du CHUM

- Rubrique dans le CHUMagazine
- Bandeau dans l'infolettre du Service de bénévolat, animation et loisirs
- Présence plus visible sur le site internet du CHUM
- Affichage de quatre bannières aux entrées du CHUM
- Gestion du site internet CUCHUM.CA pour alimenter son contenu
- Permanence 3 jours/semaine au local du CU-CHUM

Nos principales publications

Rapport annuel d'activités
du CU-CHUM

Carte de visite avec
nos principes directeurs

Feuillelet sur notre
Raison d'être

Affichage pour le
RECRUTEMENT

et cuchum.ca



Bilan 2016 – 2017 / Promouvoir

Le Comité des usagers est soucieux de la qualité des soins et des services que les usagers du CHUM reçoivent. Nous rencontrons diverses personnes qui ont un rôle mobilisateur afin de les sensibiliser aux préoccupations des usagers.

Nos principales activités :

- Rencontre avec la nouvelle directrice de l'enseignement et de l'Académie pour exprimer les enjeux des usagers en lien avec la mission d'enseignement du CHUM
- Rencontres avec la nouvelle directrice des soins infirmiers et des regroupements clientèle pour énoncer notre position quant aux uniformes des employés œuvrant auprès des usagers
- Rencontre avec le CHUM pour mieux identifier le type d'information à transmettre aux patients et les meilleurs moyens pour les informer des changements qui surviendront lors de la transition vers le futur hôpital
- Rencontre avec le chef de la gestion des risques et de la qualité pour comprendre le processus d'Agrément Canada qui aura lieu en 2018
- Rencontre avec la haute direction pour discuter de prévention des infections et de sécurité reliées au port de l'uniforme à l'extérieur du lieu de travail
- Participation aux visites dans les unités de soins pour promouvoir le projet 5S – organisation du travail (sélectionner, situer, scintiller, standardiser et suivre)

Par notre autonomie, nous n'hésitons pas à remettre en question les décisions de l'administration pour assurer les intérêts des usagers.

- Rencontre des employés aux cafétérias durant la Semaine des droits des usagers
- Remerciement aux employés sur les unités de soins
- Remerciement aux bénévoles
- Participation à l'amélioration d'un formulaire à remplir par le personnel infirmier
- Consultations pour améliorer la lettre de confirmation de rendez-vous électronique
- Échange avec le chef de la gestion des risques et de la qualité sur la fonction légale et les repères légaux de la gestion des risques
- Échange avec la commissaire aux plaintes et à la qualité à propos d'enjeux pour les usagers du CHUM



Bilan 2016 – 2017 / Évaluer

Le Comité des usagers défend la nécessité d'un processus formel d'évaluation continue de l'expérience patient au CHUM. Un processus qui encourage les personnes œuvrant au CHUM à n'offrir rien de moins que l'excellence dans les soins et les services.

Nous considérons que la direction de la qualité* de l'établissement est responsable de mettre en œuvre un processus qui tient compte de la voix des usagers qui est essentielle pour l'amélioration continue.

Nos principales activités :

- Évaluation du niveau de satisfaction des usagers en clinique ambulatoire concernant le STATIONNEMENT au CHUM et mise en ligne du questionnaire sur notre site web (**715 répondants**)
- Dépôt d'une pétition au premier ministre Couillard pour revendiquer que le stationnement n'est pas une activité accessoire pour nos usagers (**3139 signatures**)
- Rencontres avec la direction qualité du CHUM pour connaître les résultats de sondage auprès des usagers hospitalisés en médecine chirurgie
- Rencontres avec le groupe de travail pour le déploiement d'un sondage expérience patient aux urgences du CHUM
- Participation au sondage expérience patient pour le volet médecine de jour



* Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique (DQEPE)

Bilan 2016 – 2017 / Défendre

Une voix pour défendre des milliers d'usagers

Les enjeux collectifs nous interpellent pour être votre voix auprès du CHUM.

Nos principales activités :

- Mobilisation des membres pour des activités durant la Semaine des droits des usagers
- Rencontres (6) du Réseau d'échange des comités des usagers du Québec pour unir la voix des comités suite à la réforme et offrir une représentation militante pour la défense des usagers (RÉCUQ)
- Rencontres avec le comité des usagers du CUSM pour élaborer des stratégies communes (ex. dossier stationnement)
- Contribution à la dignité des usagers démunis par l'achat de sous-vêtements et de bas
- Révision de la politique sur les heures de visite au nouveau CHUM
- Participation à l'Assemblée générale annuelle du Conseil de la protection des malades (CPM)
- Participation à des rencontres stratégiques avec le CPM pour consolider la voix des usagers
- Prise de position **contre** le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et retrait de notre adhésion
- Participation au forum citoyen du CHUM sur l'avenir de l'Hôtel-Dieu et le projet de centre ambulatoire



Nos principales interventions :

- Rencontre avec la députée de l'opposition madame Diane Lamarre pour expliquer la dissidence de plusieurs comités des usagers envers le Regroupement provincial des comités des usagers
- Rencontre avec un conseiller du ministre de la Santé et des Services sociaux pour demander l'exclusion de la gestion des stationnements comme une activité accessoire commerciale
- Lettre à la direction générale du CHUM pour demander que certains types d'employés œuvrant auprès des usagers portent un uniforme distinctif facilitant l'identification de leur rôle
- Demande pour que les usagers en fibrose kystique puissent utiliser les jardins des hospitalières durant leur hospitalisation
- Résolutions à l'appui du Réseau d'échange des comités des usagers du Québec pour les sorties publiques dans les dossiers : 1) frais accessoires 2) transfert des ressources des CLSC vers les GMF 3) abolition du poste de Commissaire à la santé

Bilan 2016 – 2017 / Accompagner

Les actions du Comité des usagers concernent principalement des problématiques touchant l'ensemble des usagers. Nous demeurons disponibles pour orienter les usagers sur une base individuelle telle qu'illustrée dans le tableau des demandes.

Catégories des demandes	
Information générale	141
Préoccupation concernant le respect des droits et processus de plainte	54
Préoccupation concernant les relations interpersonnelles	41
Préoccupation concernant la qualité des soins et des services	29
Préoccupation concernant l'accessibilité et continuité des soins et des services	48
Préoccupation concernant l'aspect financier	2
Alliés externes	16
Autres	27

Nos principales activités :

- Informer les usagers sur le processus de plainte par le site cuchum.ca
- Offrir aux usagers des références sur les droits des usagers par le site cuchum.ca
- Assurer une permanence à temps partiel au bureau du CU-CHUM
- Rencontres avec la direction de la transformation pour la localisation de nos locaux à l'ouverture du futur CHUM
- Accompagnement de comités des usagers pour l'amélioration de leurs règles de fonctionnement, pour leur processus de recrutement et le protocole de trésorerie que nous avons développé

 358

Bilan financier

REVENUS

	2015-2016	2016-2017
Allocation budgétaire	80,000 \$	80,000 \$
Surplus	37,817 \$	5,892 \$
Total :	117,817 \$	85,892 \$

Dépenses générales

Soutien professionnel	-	-
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)	389 \$	1,548 \$
Publication de documents du comité	1,007 \$	896 \$
Frais de télécommunications	1,417 \$	1,367 \$
Frais de recrutement	518 \$	4,281 \$
Formation des membres du Comité	108 \$	572 \$
Colloques, congrès, conférences	2,639 \$	-
Frais de déplacement, hébergement	-	-
Frais postaux	20 \$	-
Allocation personne-ressource	59,452 \$	45,841 \$
Abonnement revues et journaux	-	47 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers	300 \$	-
Autre : cotisation à la Fédération des comités des usagers	-	600 \$
Remboursement	-170 \$	-2,874 \$
Total :	65,680 \$	52,277 \$

Renseigner

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	10,031 \$	3,657 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	1,355 \$	3,596 \$
Déplacement, hébergement	49 \$	-
Matériel de promotion : relié à l'Assemblée générale annuelle		3,999 \$
Autres :		-
Engagement relié au mandat		
Total :	11,435 \$	11,252 \$

Promouvoir

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	1,749 \$	-
Activités d'information auprès des usagers et des proches	4,617 \$	2,503 \$
Matériel de promotion : achat de sous-vêtements et bas pour usagers		1,303 \$
Autre : Implication dans les démarches de l'établissement	139 \$	-
Autre : Travaux pour la transition	89 \$	-
Engagement relié au mandat : achat de support pour affiches		1,744 \$
Total :	6,594 \$	3,806 \$

Notes explicatives

- 2016-2017_Achat de deux logiciels et achat de cartouches pour membres
- 2016-2017_Lancement campagne de recrutement : Salon Carrefour 50+
- 2016-2017_Aucune participation à des conférences externes
- 2015-2016_Ajout d'une 2^e personne ressource de juin à décembre 2016
- 2015-2016_Dépenses pour refonte du site web
- 2016-2017_Ajout fonctionnalité site web
- 2016-2017_Outils marketing pour renseigner les usagers et recruter des membres
- 2015-2016_Frais d'impression des cartes de notre raison d'être
- 2016-2017_Exclus le matériel de promotion
- 2016-2017_Inclus le matériel de promotion

Bilan financier (suite)

2015-2016 2016-2017

Évaluer		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers	-	1,055 \$
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)	228 \$	1,266 \$
Honoraires professionnels	3,699 \$	-
Autre :	-	-
Engagement relié au mandat : achat de tablettes électroniques	-	5,180 \$
Total :	3,927 \$	2,321 \$
Défendre		
Activités de promotion sur la défense des droits	1,352 \$	2,845 \$
Honoraires professionnels	4,941 \$	2,000 \$
Autre : Rencontres stratégiques	673 \$	-
Autre : Veiller à ce que l'établissement respecte son code d'éthique	393 \$	-
Autre : Frais pour les réunions reliées aux fonctions légales	2,605 \$	1,455 \$
Engagement relié au mandat		
Total :	9,964 \$	6,300 \$
Accompagner		
Frais de déplacement	-	-
Honoraires professionnels	1,903 \$	-
Autre : Aiguiller l'utilisateur dans son processus de plainte	12,423 \$	3,481 \$
Engagement relié au mandat		
Total :	14,326 \$	3,481 \$
Grand total :	111,926 \$	79,437 \$

Notes explicatives

11. 2016-2017_Frais remboursés aux membres pour les activités d'évaluation dans les cliniques ambulatoires
12. 2016-2017_Inclus les coûts associés à l'hébergement web
13. 2015-2016_Honoraires consultant sondage et frais de design questionnaire
14. 2016-2017_Augmentation des activités durant la Semaine des droits des usagers
15. 2015-2016_Honoraires consultant en stratégie
16. 2016-2017_Diminution du nombre de réunions
17. 2015-2016_Coût associé à l'hébergement web
18. 2015-2016_Panneaux publicitaires, affichages, guide des médias et certains coûts reliés au site web

(surplus ou déficit) 5,891 \$ 6454,83 \$

Engagements 2017-2018 reliés au mandat 6,924,00 \$

Vers 2017-2018

La voix de l'utilisateur oriente nos actions.

Le Comité des usagers a commencé le déploiement de son plan d'action (2016-2019) par sa mobilisation dans le dossier des frais de stationnement et par nos demandes concernant une identification adéquate et sécuritaire des personnes œuvrant auprès des usagers. Nous avons réfléchi pour améliorer notre veille sur le terrain et mieux répondre aux demandes individuelles des usagers.

2017-2018 sera une année où le RECRUTEMENT sera à la base de nos actions. Plusieurs activités seront mises sur pied pour assurer une relève au Comité pour mieux défendre les droits des usagers. Nous recherchons des membres bénévoles avec une expertise administrative, stratégique et qui sont prêts à offrir de leur temps au sein d'une équipe remplie d'énergie et de bienveillance.

2017-2018 sera une année où nous étendrons nos ACTIVITÉS SUR LE TERRAIN pour observer l'approche clientèle envers les usagers. Le déménagement vers le nouveau CHUM est un moment indiqué pour rappeler aux personnes œuvrant auprès des usagers que ceux-ci sont en droit de recevoir un service basé sur la compétence et le respect.

2017-2018 sera l'année du DÉMÉNAGEMENT au futur CHUM. L'arrivée prochaine des usagers dans ce nouveau site anime encore plus notre engagement à renouveler notre façon de les représenter et à choisir des enjeux collectifs qui leur sont importants. Nous serons aussi à l'écoute du personnel soignant pour comprendre les impacts de cette transformation sur le mieux-être des usagers.

Notre motivation
est la fierté de
vous représenter :
d'être votre voix
au sein de la
direction générale
du CHUM.

Nomination des membres du CU-CHUM

Membres dont le mandat est à renouveler pour un mandat de deux ans : 2017-2019

Diane Brodeur

Serge Gareau

Jacques Lapointe

Richard McCabe

Membres cooptés à nommer pour un mandat de deux ans : 2017-2019

Rina Casoni

Michelle Deault

Jacques Marier

L'entrée au nouveau CHUM





ACCUEIL DE SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS À L'ASSEMBLÉE



HOMMAGE aux membres bénévoles qui ont contribué au



du CU-CHUM

Faits saillants des 20 ans du CU-CHUM

1996-2001

- Le Comité des usagers du CHUM a été créé le 1^{er} octobre 1996 par la fusion des comités des usagers de l'hôpital Notre-Dame, l'hôpital Saint-Luc et de l'Hôtel-Dieu.
- Participation aux travaux des trois comités du CHUM pour assurer le bon fonctionnement des urgences, du centre ambulatoire et la reconfiguration des activités cliniques et diagnostiques.
- Préparation par le CU-CHUM d'un document de travail sur le *processus d'accueil, d'admission et d'accessibilité*.
- Installation de casiers à vêtements pour les usagers dans des secteurs stratégiques de chaque hôpital suite à des démarches entreprises par le CU-CHUM.
- Participation aux travaux du comité de coordination des activités oncologiques du CHUM.
- Sondage réalisé en juin 1999 à la demande du CU-CHUM auprès de 700 usagers/accompagnateurs/visiteurs sur les connaissances de perception et certains enjeux entourant la configuration du CHUM.
- Prises de position médiatique : la crise reliée à la grève de la Fédération des infirmiers et infirmières du Québec et déclarations de l'Association des hôpitaux du Québec.
- En juin 2000, le Comité commence ses démarches pour réduire les coûts de stationnements pour les patients. Introduction des laissez-passer et des livrets.
- Participation aux groupes de travail de la Société d'Implantation du CHUM dans 10 secteurs.

2002-2006

- Trois membres ont siégé sur les comités de reconnaissance du CHUM: prix de l'innovation et des services à la clientèle secteur soins et services, celui du secteur administratif et de soutien, ainsi que le prix du bénévolat.
- Participation aux rencontres sur la préparation du Code d'éthique du CHUM et publication du *Guide d'accompagnement en fin de vie*.
- Résolution du CU-CHUM pour entreprendre des démarches pour la création d'un regroupement des comités des usagers des centres hospitaliers du Québec. Jean-Marie Dumesnil préside le regroupement et poursuit ses démarches pour se faire connaître auprès du réseau.
- Première rencontre de partenariat avec le comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill.
- Dénonciation de la prise d'otage des patients par la Fédération des médecins spécialistes du Québec.
- Grâce à la ténacité du CU-CHUM, la direction générale a fait installer des rideaux dans les corridors de l'urgence à hôpital Notre-Dame et a déplacé des machines distributrices qui dérangent les patients.
- Le Comité collabore à la rédaction et à la conception du *Guide d'accueil aux familles et visiteurs aux unités des soins intensifs du CHUM*. Les coûts d'impression sont payés par le Comité des usagers.
- Démarches faites pour qu'un tarif réduit de stationnement soit alloué aux patients suivis en oncologie, pour la réouverture de la piscine à l'hôpital Saint-Luc et pour l'aménagement d'une toilette adaptée à l'entrée de Bullion.
- Nombreuses interventions publiques pour le choix du site du CHUM.

Faits saillants des 20 ans du CU-CHUM

2007-2011

- Démarches conclues pour l'installation de nouveaux sièges à l'urgence de Notre-Dame, pour l'installation d'un mécanisme d'ouverture automatique des portes d'entrées des pavillons Lachapelle et Deschamps à l'hôpital Notre-Dame et pour l'affichage des accès illimités aux stationnements au cours d'une même journée.
- Demande pour la création d'une salle d'attente pour les familles des usagers hospitalisés aux soins intensifs de l'Hôtel-Dieu.
- Création d'un poste de coordination pour assurer la pérennité et l'efficacité de fonctionnement du CU-CHUM et installation du Comité dans un local dédié.
- Interventions lors de la fermeture des unités de soins de longue durée.
- Participation au premier congrès du regroupement provincial des comités des usagers.
- Prise de position quant à notre rôle d'accompagnateur et diffusion de notre rôle par un dépliant.
- Plan de communication pour accroître la notoriété du CU-CHUM.
- Distribution d'un dépliant aux usagers lors de leur admission.
- Discussion avec la direction de l'enseignement concernant l'importance d'informer les usagers de la vocation enseignement du CHUM.
- Organisation de séances d'information ciblant les intervenants du CHUM.
- Intervention avec la commissaire aux plaintes et à la qualité pour revoir la classification des chambres et le formulaire signé à l'admission.
- Participation à la planification stratégique 2011-2015 du CHUM.
- Création d'une image de marque pour le CU-CHUM.

2012-2016

- Création d'un modèle de fonctionnement pour notre assemblée annuelle et révision des Règles de fonctionnement.
- Projet pilote d'un *Carnet du patient* pour les usagers hospitalisés et leur proche.
- Participation à la révision du *Guide de l'utilisateur hospitalisé et de ses proches* et collaboration aux coûts d'impression.
- Participation aux comités organisateurs de la Semaine nationale de la sécurité des patients et présence aux diverses activités.
- Planification d'activités pour la Semaine des droits des usagers : journées portes ouvertes, pièce de théâtre sur les droits des usagers, conférences, distribution des pommes aux cafétérias.
- Participation aux comités organisateurs de la journée du patient.
- Évaluation de la satisfaction des usagers en cliniques ambulatoires.
- Rencontres avec la direction générale pour demander la rédaction d'une politique sur la gestion des stationnements et pour revoir les tarifs.
- Revendication auprès du MSSS pour exclure la gestion des stationnements comme une activités accessoires commerciales.
- Mobilisation au conseil d'administration pour revoir la politique tarifaire des stationnements en considération des usagers.
- Création d'un site web (cuchum.ca) et d'une infolettre. Présence plus visible sur le site de CHUMontréal.qc.ca
- Rubriques dédiées dans le CHUMagazine et dans l'infolettre du Service de bénévolat, animation et loisirs.
- Représentations à divers comités sur la transition vers le nouveau CHUM (ex. certification 5S, centre de rendez-vous, HOP, accompagnement des patients et de leurs proches, bornes d'orientation, refonte site web CHUM).
- Création tripartite de la Coalition montréalaise des comités des usagers qui est devenue un Réseau d'échange pour les comités des usagers du Québec après la réforme du réseau de la santé.
- Élaboration et adoption de Principes directeurs pour le **Comité des usagers**.

Bénévoles ayant contribué au 20 ans du CU-CHUM

Liste des membres bénévoles depuis la création du CU-CHUM *

Vyncke	Barbara	Côté	Roland
Pronovost	Louise	Chauvette	André
Poulin	Louise	Charland	Diane
Perreault	Dominique	Champagne	Mariette
Paiement	Danielle	Chalifour	Jean-Claude
Morin	Michel	Chaid	Marie-Claude
Milord	Ginette	Brunet	Mario
McCabe	Richard	Bolduc	Saint-Jean
Mastrofrancesco	Christine	Bernard	Michèle
Marleau	Véronique	Bastien	Danièle
Levac-St-Amour	Marguerite	Bader	Jacque Line
Lefebvre	Jacques	Arsenault	Claude
Lavallée	Chantal	Arsenault	Rémi
Lauzon	Nicole		
Lapointe	Jacques		
Lamontagne	Louise		
Lafond	Sœur Denise		
Labonté	Marie-Ève		
Hosinec	James		
Hébert	Lise		
Gareau	Serge		
Gagné	Réal		
Dubé	Ghyslaine		
Desbiens	Ginette		
Deladurantaye	Ghislaine		

Nos sincères remerciements à tous les employés, cadres et membres de la haute direction qui ont facilité la création du Comité des usagers et qui ont collaboré à son essor.

M
E
R
C
I

20 ans_4 présidences

Benjamin	Claude	1996-2000
Dumesnil	Jean-Marie	2000-2008
Defoy	Louisa	2008-2016
Brodeur	Diane	2016-

Autres mentions_

Jean-Marie Dumesnil	Prix du bénévolat 2006 Membre fondateur et président du RPCU
Claude Arsenault	Membre fondateur de Virage
Francine Garneau	Soutien administratif à la création du Comité
Fernand Patry	Professionnel du CHUM, agent de liaison
Élise Lemaire	1ère coordonnatrice du CU-CHUM

* Nous nous excusons pour toute omission ou erreur qui pourrait s'être glissée dans notre liste. Nous l'avons composée au meilleur de nos informations.

MOT DE CLÔTURE ET LEVÉE D'ASSEMBLÉE