

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)
TENUE LE MERCREDI 14 JUIN À 17 H
900, RUE SAINT-DENIS, PAVILLON R, 5^E ÉTAGE
MONTRÉAL (QUÉBEC) H2X 0A9**

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 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

Ouverture de l'AGA par la présidente du Comité des usagers (CU-CHUM), Diane Brodeur à **17 h 15**

1 – Ouverture de la séance

La présidente du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) souhaite la bienvenue aux personnes présentes à cette 20^e assemblée annuelle. Elle insiste sur le fait que les membres du CU-CHUM sont honorés de recevoir les anciens membres du Comité qui ont été les bâtisseurs de la défense des droits des usagers. Elle salue également Madame Danielle Fleury, PDGA du CHUM, et Me Paul Brunet, président du Conseil de la Protection des Malades.

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

Diane Brodeur propose d'élire un président et un secrétaire d'assemblée. Elle propose que Nathalie Larose agisse comme présidente d'assemblée et Nicole Lauzon à titre de secrétaire d'assemblée. Elle demande s'il y a des objections.

Comme il n'y en a aucune, elle propose les nominations et Danièle Bastien exprime son appui.

Adopté à l'unanimité

Diane Brodeur 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.

Serge Villeneuve propose et Ginette Milord 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 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 Liette Lachance 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 2016-2017

Diane Brodeur souligne les **2761 heures** de bénévolat effectuées par les membres du CU-CHUM pour le mieux-être des usagers du CHUM durant l'année 2016-2017. Elle indique que le CU-CHUM a travaillé très fort pour finaliser le plan stratégique 2016-2019 et a poursuivi le travail amorcé sous la présidence de la présidente sortante, Louisa Defoy dans les dossiers d'enjeux tels que les tarifs de stationnement, les uniformes dans le nouveau CHUM et la veille sur le terrain (approche clientèle). De plus, le protocole de trésorerie et la politique de recrutement ont été finalisés.

La présidente du CU-CHUM ajoute que les membres ont été sur le terrain durant deux mois pour rencontrer les usagers et, surtout, pour évaluer leur niveau de satisfaction concernant les tarifs de stationnement. Elle précise qu'à l'occasion de ce 20^e anniversaire du Comité des usagers du CHUM, à la fin de l'assemblée, un petit hommage sera rendu aux membres bénévoles qui y ont contribué. Elle ajoute que, dans le cadre du 375^e anniversaire de la fondation de Montréal, il est essentiel de mentionner l'importance de Jeanne Mance qui a dédié sa vie aux soins des patients et admet que Jeanne-Mance est une inspiration pour le CU-CHUM.

En tant que présidente du CU-CHUM, elle se dit très fière de son équipe et elle reconnaît l'énergie, la créativité, le souci des usagers et l'engagement des membres pour le mieux-être des usagers. Elle présente les membres nommés, cooptés et associés présents à l'Assemblée, suivi de la coordonnatrice et de l'agente de liaison avec le CHUM.

GOUVERNANCE

Diane Brodeur commence la présentation du bilan par la GOUVERNANCE. Elle mentionne les diverses réunions et activités du CU-CHUM, et ce, dans le respect de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et des règles de fonctionnement du Comité. Elle souligne également que le CU-CHUM a mis-en-œuvre des activités de formation sur divers sujets pour mieux représenter les usagers et, qu'occasionnellement, des membres de la direction sont présents aux rencontres pour fournir de l'information sur des dossiers précis.

Elle explique que les membres se réunissent également en groupes de travail pour analyser l'état d'un enjeu, pour préparer un argumentaire incluant des demandes ou des recommandations dans un dossier. Cette année, les dossiers choisis ont été ceux du stationnement, du port de l'uniforme pour mieux identifier le personnel œuvrant auprès des usagers et la «veille sur le terrain» pour être les yeux et les oreilles des usagers. Elle insiste sur le fait que la voix des usagers sera de plus en plus entendue, puisque le CU-CHUM ira régulièrement sur le terrain pour questionner les usagers.

Enfin, Diane Brodeur présente les grandes lignes du plan d'action stratégique 2016-2019 qui se divise en trois axes: dossiers enjeux, dossiers de représentation et des activités organisationnelles.

REPRÉSENTER

Danièle Bastien présente la fonction REPRÉSENTER en précisant que le CU-CHUM est le porte-parole officiel du demi-million d'usagers de l'établissement. Bien que REPRÉSENTER ne soit pas une fonction explicite de la Loi sur la santé et les services sociaux, le CU-CHUM est d'avis que c'est l'une des fonctions les plus importantes qu'il accomplit pour les usagers. Elle cite les huit activités de cette fonction et précise que le CU-CHUM siège et défend activement les intérêts des usagers à des comités de l'établissement: le conseil d'administration, le comité de gestion des risques et de la qualité et le comité d'accompagnement des patients et de leurs proches vers le nouveau CHUM.

De plus, le CU-CHUM rencontre quelques fois par année la présidente-directrice générale adjointe pour faire connaître les dossiers prioritaires et pour recevoir une mise à jour sur des dossiers courants du CHUM. Également, le Comité participe annuellement à des comités de sélection pour divers prix de reconnaissance, dont le nouveau prix Yvon Deschamps pour le bénévole de l'année.

RENSEIGNER

Serge Gareau présente la fonction RENSEIGNER, la première fonction légale pour les comités des usagers.

Le CU-CHUM renseigne les usagers sur leurs droits et renseigne les personnes œuvrant au CHUM pour faire valoir les valeurs du Comité, soit la confiance, l'empathie, l'excellence, le respect et la transparence. D'autre part, les membres du Comité se renseignent pour être à l'affût des changements au CHUM et dans le réseau de la santé et des services sociaux afin de mieux représenter et défendre les usagers.

Le CU-CHUM participe à des forums citoyens, il possède une rubrique dans le CHUMagazine, une permanence de 3 jours par semaine au local, se tient informé de l'actualité et rencontre les usagers dans les cafétérias durant la Semaine des droits des usagers.

PROMOUVOIR

Rina Casoni précise que la deuxième fonction légale du CU-CHUM est de PROMOUVOIR. Soucieux de la qualité des soins et des services que les usagers reçoivent, le CU-CHUM rencontre plusieurs personnes qui ont un rôle mobilisateur pour les sensibiliser aux préoccupations des usagers. Parmi eux, mentionnons 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, et la nouvelle directrice des soins infirmiers et des regroupements clientèle pour énoncer sa position quant aux uniformes des employés œuvrant auprès des usagers.

Encore cette année, le Comité a participé aux visites des unités de soins pour promouvoir le projet 5S qui vise à assurer un environnement de travail organisé (sélectionner, situer, scintiller, standardiser et suivre). Le CU-CHUM a aussi été consulté dans un processus d'amélioration pour la confirmation électronique des rendez-vous. Enfin, les membres du Comité ont remercié le personnel œuvrant auprès des usagers ainsi que les bénévoles durant la Semaine des droits des usagers.

ÉVALUER

Jacques Marier présente la troisième fonction légale, soit celle d'ÉVALUER la satisfaction des usagers du CHUM. Il cite trois des cinq principes interprétatifs de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Le CU-CHUM croit qu'il est impératif pour l'établissement de valider la perception de l'utilisateur et de son expérience patient.

Depuis, quelques années, le CU-CHUM insiste pour que le CHUM déploie un processus de sondage en continu pour tous les secteurs du CHUM. Nous sommes satisfaits du résultat bien que certains secteurs soient encore à développer. Nous travaillons avec la direction de la qualité pour poursuivre ce processus.

En 2016-2017, les membres du Comité ont parcouru les cliniques ambulatoires pour questionner les usagers sur le stationnement. Plus de 715 répondants ont participé, ce qui a contribué à appuyer notre revendication au conseil d'administration afin de réduire le fardeau financier des usagers qui utilisent nos stationnements. Le Comité a aussi fait signer une pétition à 3139 usagers et proches, pétition qui a été adressée au premier ministre Couillard pour revendiquer un changement de la directive ministérielle qui stipule que le stationnement est une activité accessoire de type commercial.

Dans les prochaines années, le Comité accroîtra le nombre de ses questionnaires d'opinion afin de mieux évaluer la satisfaction des usagers du CHUM.

DÉFENDRE

Mario Brunet spécifie tout d'abord que cette fonction est la quatrième fonction légale prévue dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux et que le CU-CHUM a choisi de DÉFENDRE des enjeux collectifs qui touchent l'ensemble des usagers du CHUM. D'ailleurs, il précise que le Comité continuera de défendre le dossier stationnement pour améliorer l'accessibilité aux soins et aux services des usagers du CHUM.

Dans la défense des droits des usagers, le Comité a appuyé le réseau d'échange des comités des usagers du Québec pour les sorties publiques dans plusieurs dossiers, dont celui des frais accessoires, du transfert des ressources des CLSC vers les GMF et de l'abolition du poste de Commissaire à la santé. Le CU-CHUM a également pris position pour une présence 24 h par jour d'une personne désignée par le patient hospitalisé.

Enfin, le Comité a décidé de ne plus adhérer au Regroupement provincial des comités des usagers vu son insatisfaction sur plusieurs points, dont le manque de consultation du Regroupement.

ACCOMPAGNER

Michelle Deault spécifie qu'ACCOMPAGNER est la cinquième fonction légale pour les comités des usagers. Le CU-CHUM accompagne les usagers de diverses façons et la majorité des interventions ont pour but de fournir de l'information générale soit par téléphone, par courriel ou soit lors de la visite d'un usager à son bureau.

Le Comité est à mettre en oeuvre un registre des demandes pour faciliter la reddition de compte. Celui-ci est divisé par type de demande (téléphone, personne, courriel) et par catégorie (information générale, droits,

relations interpersonnelles, accessibilité, qualité, aspect financier, alliés externes, recrutement, remerciement et autres). Le tableau du rapport annuel d'activités sera modifié l'an prochain pour refléter les nouvelles catégories.

En 2016-2017, le CU-CHUM a répondu à plus de 358 demandes. Michelle Deault fournit des exemples pour chacune des catégories.

BILAN FINANCIER 2016-2017

Jacques Lapointe souligne principalement les notes explicatives et précise que les engagements en fin d'année financière ramènent le surplus à nul. Il spécifie que le Comité des usagers pratique une comptabilité de trésorerie qui repose sur le principe de la tenue de livres en temps réel, on enregistre en comptabilité les paiements lorsque le service ou le bien est reçu.

Depuis sa création, le CU-CHUM a décidé de confier la gestion comptable de ses revenus et dépenses à la direction des finances. Il a également respecté la reddition de compte exigée par le MSSS, ce qui signifie qu'il doit tenir une double comptabilité: celle du CHUM et celle du MSSS. Un rapport de revenus et dépenses est déposé aux membres du CU-CHUM lors de chaque réunion ordinaire.

VERS 2017-2018

Ginette Desbiens précise que l'année 2017-2018 a débuté le 1er avril et que le CU-CHUM a déjà accompli plusieurs activités.

Le RECRUTEMENT est l'un des dossiers prioritaires cette année. D'ailleurs, le CU-CHUM a participé au Salon Carrefour 50+ afin de recruter des membres bénévoles et de renseigner la population sur l'existence des comités des usagers. Les efforts de recrutement pour assurer une relève au Comité se poursuivront durant l'automne.

Le CU-CHUM fera aussi plus de VEILLE SUR LE TERRAIN pour observer, analyser et recommander des améliorations visant l'excellence des services. Il poursuivra aussi sa démarche dans le dossier des UNIFORMES afin d'améliorer la sécurité des usagers et de leurs proches. Également, il participera activement au dossier LAVAGE DES MAINS qui est un enjeu prioritaire pour la sécurité des usagers.

Le Comité continuera à chercher des solutions afin de réduire le fardeau financier des usagers qui doivent se stationner au CHUM et étudiera les impacts directs pour les usagers suite aux nombreuses coupures du MSSS. Il examinera le processus de prise de rendez-vous et questionnera les usagers pour mieux comprendre leurs besoins et il sera présent lors du déménagement cet automne.

La présidente du CU-CHUM propose l'adoption du rapport d'activités et du rapport financier 2016-2017. Il n'y a pas de demande de vote. Jacques Lapointe appuie cette proposition.

Adopté à l'unanimité

6 – Nomination des membres du Comité des usagers

La présidente d'assemblée informe les personnes présentes qu'en conformité avec les règles de fonctionnement en vigueur, certaines personnes souhaitent renouveler leur mandat pour 2 ans (2017-2019), soit Diane Brodeur, Serge Gareau, Jacques Lapointe et Richard McCabe. De plus, les membres cooptés désirent être nommés pour un mandat de deux ans (2017-2019), soit Rina Casoni, Michelle Deault et Jacques Marier.

Nathalie Larose demande s'il y a des questions ou commentaires avant la nomination officielle des membres. Comme aucun vote n'est demandé, Mario Brunet propose les nominations que Ginette Desbiens appuie.

Adoption à l'unanimité

7 - L'entrée au nouveau CHUM

Madame Danielle Fleury, présidente-directrice générale adjointe, remercie le CU-CHUM de l'invitation et les membres du Comité pour leur engagement. Elle ajoute qu'il est important de se tenir au courant et d'échanger. Elle affirme que des sondages en continu ont eu lieu auprès des patients et de leurs proches et que les points principaux à améliorer sont le bruit la nuit et le fait que le patient ne se sent pas toujours bien renseigné. Madame Fleury dit que des efforts seront déployés pour régler ces difficultés.

Le CHUM est le seul CHU sur un seul site. À partir de cet automne, on procédera au regroupement physique des trois hôpitaux que forme le CHUM. Le CHUM a les clés, il a une période de 6 mois pour l'activation, après quoi l'équipement sera livré et branché pour recevoir les premiers patients.

Le déménagement de Saint-Luc débutera à la fin de septembre, celui de l'Hôtel-Dieu en octobre et celui de l'Hôpital Notre-Dame en novembre. Le CHUM comptera 770 chambres individuelles, chacune aura un lavabo et un fauteuil-lit si un membre de la famille veut demeurer au chevet du patient. Les chambres seront situées entre le 8e et le 19e étage et auront une vue sur Montréal en plus de bénéficier de beaucoup de lumière naturelle.

L'enjeu premier pour les usagers sera la grandeur de l'établissement. Les usagers auront peut-être de la difficulté à trouver leur point de rendez-vous, mais de nombreux bénévoles aideront les patients à s'orienter en plus d'une application GPS qui sera développée pour tous.

Le grand défi pour le personnel sera de constituer de nouvelles équipes. Plusieurs employés seront en deuil de leur équipe à cause de la nouvelle organisation des services. Il faudra créer de nouveaux liens, former le personnel et l'accompagner dans cette transition. À la fin novembre, tous les patients seront déménagés dans la nouvelle installation et il faudra apprendre à vivre ensemble.

Concernant le stationnement, il y aura 500 places dont 50, pour les médecins de garde et les patients en dialyse durant la nuit. Aucun membre du personnel n'aura un stationnement au nouveau CHUM jusqu'à ce que la phase 3 soit complétée. Il y aura les stationnements de Chaussegros de Léry et de l'Hôtel-Dieu pour le personnel. Elle admet que le coût sera très élevé pour les patients qui se stationneront au CHUM. Il faudra travailler pour répondre aux besoins des patients, et mentionne que le CHUM poursuivra ses efforts avec le CU-CHUM pour trouver une solution au prix élevé du stationnement.

Concernant le dossier des uniformes, madame Fleury acquiesce que la directrice des soins infirmiers est en faveur de fournir des uniformes à couleur distinctive au personnel gravitant auprès du patient. Le président-directeur général convient que c'est une grosse dépense, mais conclut que c'est surtout un investissement pour la sécurité des patients.

Suite à certaines interventions quant aux tarifs de stationnement, madame Fleury mentionne qu'il y a de la volonté de la part de l'administration pour réduire les tarifs de stationnement.

8 - 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.

9 - Hommage aux membres bénévoles du CU-CHUM : 20 ans déjà !

Diane Brodeur invite les personnes présentes à lire les moments d'importance de l'histoire du CU-CHUM qui sont énumérés dans le rapport annuel. Par la suite, Ginette Desbiens rend hommage aux membres bénévoles depuis 1996 afin de les remercier d'avoir contribué à la défense des usagers. Elle mentionne qu'un petit cadeau souvenir sera remis aux anciens membres.

10 - Mot de clôture

Diane Brodeur mentionne que le patient va transformer le système de santé. Le CU-CHUM va continuer d'informer les usagers de leurs droits, les patients vont participer à leur démarche de soins et tous vont travailler ensemble à la réussite. Elle insiste sur le fait que les membres du Comité et elle-même traitent chaque dossier et chaque demande au meilleur de leurs connaissances, avec leur raison et leur cœur. Elle assure l'audience que tout au long de la prochaine année, le CU-CHUM va défendre, représenter, évaluer et promouvoir la qualité des soins et des services au CHUM.

La présidente d'assemblée remercie les participants de leur présence et les invite à rencontrer madame Fleury et les membres du CU-CHUM lors du cocktail en célébration des 20 ans du Comité des usagers du CHUM.

11 - Levée de l'assemblée

Serge Gareau propose la levée de l'assemblée et Rina Casoni appuie la proposition. L'Assemblée générale annuelle se termine à **18 h 30**.