



**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU COMITÉ DES USAGERS**  
**TENUE LE 22 SEPTEMBRE 2009, À 17H**  
**AU SALON LACOSTE, PAVILLON MAILLOUX, HÔPITAL NOTRE-DAME**

---

**ORDRE DU JOUR**

1. Mot de bienvenue de la présidente et nomination de la présidente et de la secrétaire d'assemblée
2. Lecture et adoption de l'ordre du jour
3. Présentation du rapport annuel 2008-2009 et des états financiers
4. Période d'échange
5. Perspectives 2009-2010
6. Élection des membres du Comité des usagers
7. Levée de l'assemblée

**1. MOT DE BIENVENUE DE LA PRÉSIDENTE ET NOMINATION DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE**

La présidente, M<sup>me</sup> Louisa Defoy, souhaite la bienvenue aux personnes présentes et déclare l'assemblée ouverte à 17h.

Elle se réjouit de constater la participation importante des membres ainsi que la présence d'anciens membres de l'exécutif.

Il s'agit de l'une des premières assemblées générales du Comité. Elle se veut une assemblée simple ayant essentiellement pour but de rendre compte des réalisations de l'année qui se termine et de donner l'occasion aux membres de faire connaître leurs attentes et leurs besoins afin de permettre à l'exécutif de planifier les activités pour l'année à venir.

M<sup>me</sup> Defoy présente les membres de l'exécutif sortant :

M<sup>me</sup> Michèle Bernard

M<sup>me</sup> Diane Charland

M<sup>me</sup> Marie-Claude Chaib (s'est retirée en août)

M<sup>me</sup> Francine Garneau (s'est retirée en juin)

M<sup>me</sup> Ghyslaine Dubé

Soeur Denise Lafond

M<sup>me</sup> Maryse Sénécal

M. Jacques Lapointe

M. Fernand Patry (s'est retiré en juin)

et la coordonnatrice M<sup>me</sup> Élise Lemaire.

Elle souligne en outre la présence de M<sup>me</sup> Esther Leclerc, directrice générale adjointe.

En conclusion, elle présente M<sup>mes</sup> Lucie Girard et Louise Constantin, du Centre St-Pierre, qui ont été pressenties pour agir comme présidente et secrétaire d'assemblée.

Il est proposé par Louisa Defoy et appuyé par Michèle Bernard :  
DE NOMMER LUCIE GIRARD ET LOUISE CONSTANTIN COMME PRÉSIDENTE ET SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE, RESPECTIVEMENT.

Adopté à l'unanimité.

Lucie Girard prend la présidence de l'assemblée et rappelle aux personnes qui ne l'auraient pas fait de signer la feuille de présences. Celle-ci confirme le quorum et sera jointe en annexe au procès-verbal.

## **2. LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR**

La présidente d'assemblée lit et explique l'ordre du jour.

Il est proposé par Diane Charland et appuyé par Roland Côté :  
D'ADOPTER L'ORDRE DU JOUR TEL QUEL.

Adopté à l'unanimité.

## **3. PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2008-2009 ET DES ÉTATS FINANCIERS**

La présidente du Comité, M<sup>me</sup> Louisa Defoy, présente le rapport d'activités 2008-2009 à l'aide d'un Power Point. Le rapport annuel est joint en annexe au présent procès-verbal.

Elle rappelle la mission du comité ainsi que les trois objectifs adoptés pour l'année précédente et les activités mises en oeuvre pour les atteindre, soit :

- renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers;
- défendre les droits et les intérêts individuels et collectifs des usagers.

En complément d'information, elle mentionne que l'exécutif a procédé à l'évaluation de la coordonnatrice, qui s'est révélée positive. En conséquence, le contrat de travail de la coordonnatrice a été renouvelé pour deux ans.

La présidente d'assemblée invite les participants qui le souhaitent à poser des questions ou à faire des commentaires. Il n'y en a aucun.

Pour ce qui est des états financiers, la présidente, M<sup>me</sup> Defoy, invite les membres à les consulter directement, car ils sont inclus dans la documentation remise pour l'assemblée. Il n'est pas prévu d'en faire une présentation formelle en assemblée de façon à ne pas prolonger indûment celle-ci.

## **4. PÉRIODE D'ÉCHANGE**

Ce point a pour objectif de permettre aux membres de faire part de leurs attentes et de leurs besoins, des questions qu'ils jugent plus problématiques, mais aussi de leurs expériences positives, et ainsi d'apporter des suggestions à l'exécutif qui s'en inspirera pour planifier les activités de la nouvelle année.

La présidente d'assemblée explique qu'un exercice déclencheur est proposé, qui consiste à compléter individuellement quelques phrases. Dans un deuxième temps, les participants partagent le fruit de leur réflexion en groupe.

**i) Qu'est-ce qui est le plus important pour un usager?**

Réponses obtenues :

- ◆ Être écouté attentivement;
- ◆ Avoir un service rapide tant à l'urgence qu'aux étages ainsi qu'un service professionnel; il arrive parfois que quelqu'un sonne et que la réponse soit très longue à venir;
- ◆ Commencer par se retrouver facilement, car c'est fréquent de venir ici et de chercher où on va, ce qui nous met parfois en retard;
- ◆ Pouvoir comprendre ce qui se passe, par exemple au sujet d'une chirurgie;
- ◆ Être considéré comme un être humain à part entière, comme une personne, et non seulement comme un malade;
- ◆ De sentir qu'on est soigné comme un humain dans son entier même si on fréquente un centre spécialisé;
- ◆ Être connu et non pas avoir un numéro, être considéré;
- ◆ Avoir besoin de connaître ses intervenants, ceux qui donnent les soins (sa mère parlait plus facilement au personnel du ménage qu'au personnel soignant);
- ◆ Le mot clé, c'est « confiance », avoir confiance autant dans les professionnels que dans le balayeur que dans les soins qu'on reçoit;
- ◆ Recevoir des traitements efficaces dans un milieu serein, car les traitements qu'on reçoit sont très difficiles, et cela serait aidant d'être dans un milieu rassurant (vient d'un participant qui fréquente le Royal Vic, où il est président du comité des usagers et est en dialyse depuis douze ans).

**ii) Qu'est-ce qui est problématique, qu'est-ce qui est le moins satisfaisant?**

- ◆ Un retard de chirurgie, alors qu'on y est préparé physiquement, psychologiquement et logistiquement avec la famille;
- ◆ Les attentes, le temps qu'on perd à attendre, surtout si on doit voir un spécialiste; on nous dit qu'on est chanceux, parce qu'on est déjà dans le système;
- ◆ Se faire traiter comme une « carte bleue » (carte du CHUM), être mal informé, se perdre dans les trois hôpitaux du CHUM;
- ◆ Le temps d'attente surtout pour les patients à l'urgence; on ne tient pas compte de la gravité du problème ni de la vulnérabilité de certaines personnes, par exemple les enfants et les personnes âgées (sa mère qui a 96 ans, par exemple);
- ◆ Le manque de respect;
- ◆ Le tutoiement – ça choque beaucoup, au téléphone et en personne;
- ◆ L'insécurité : on dit aux patients « il y a beaucoup de vols d'objets personnels ici ».

La présidente d'assemblée remercie les participants de leurs réponses et précise que les besoins et les attentes, ce sont les deux côtés d'une même médaille. Maintenant, on peut aussi partager des expériences plus positives.

**iii) Y a-t-il aussi des expériences qui ont été positives et satisfaisantes?**

- ◆ Le côté professionnel de l'équipe soignante, a beaucoup de respect pour les médecins, les infirmières;
- ◆ A eu une infirmière qui communiquait très bien et rapidement, qui était bien dans sa peau, surtout que c'était dans un contexte difficile de « virage », ce fut une expérience supportante;
- ◆ 2 expériences différentes :

- aux États-Unis. : dans un grand centre hospitalier, on ne connaît pas l'endroit, on cherche, et quelqu'un vient, bien identifié avec son nom sur une étiquette, qui s'informe si on cherche quelque chose et qui a le souci de bien vous diriger; cela répond à un besoin;
- au Québec, mais pas au CHUM, en tant qu'accompagnatrice d'une personne âgée, a constaté que l'équipe d'intervention était capable de s'occuper de la personne âgée de façon globale; c'était une philosophie de communication dans l'approche, les personnes étaient en action de façon coordonnée pour compenser pour les pertes cognitives et les pertes d'autonomie de la personne;
- ◆ A fréquenté les trois urgences avec sa mère dans les derniers mois et a connu un excellent service à l'Hôtel-Dieu, un service rapide (a pris 4 heures);
- ◆ Au Royal Vic, le personnel infirmier est remarquable (malgré quelques exceptions); il y a une grande pénurie d'infirmières, car elles doivent assumer beaucoup de responsabilités; les médecins travaillent bien, mais c'est avec les infirmières qu'on communique de plus près;
- ◆ Est allée à l'urgence et a reçu un service VIP, a été éblouie par le professionnalisme;
- ◆ A apprécié la gentillesse du personnel;
- ◆ Sur le plan technique, maintenant il y a une carte bleue pour les trois hôpitaux, plutôt que trois cartes différentes.

Les commentaires suivants s'ajoutent aux éléments énumérés ci-dessus.

Une infirmière qui travaille au CHUM, en salle d'opération, mentionne qu'elle aimerait que ce qui s'est dit de bon sur le personnel à la présente assemblée circule, car cela serait une source d'encouragement. Le personnel ne reçoit pas de feedback. Parfois, il est découragé, parce que c'est vrai qu'il y a des pénuries d'infirmières et de personnel.

Marc Rochefort, président du comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance, ajoute que, parce qu'on est dans le système public, les usagers sont des actionnaires, puisqu'ils paient des impôts. Il a participé au point de presse tenu par l'Agence au moment de l'annonce de la fermeture de lits. Il a eu honte de M. Levine qui a dit que les personnes âgées passaient leur temps en jaquette bleue. Il a vu qu'il était débranché de la réalité. Sa mère a passé quatre mois à l'Hôtel-Dieu en attente d'hébergement, et le personnel lui a proposé d'apporter ses propres vêtements. Il a aussi été témoin de l'expérience d'avoir à accueillir au CSSS plusieurs personnes avec une réalité de maladie mentale, neuf en une même journée. Le personnel n'était pas préparé. Pour sa part, il aimerait pouvoir créer des liens entre les comités d'usagers, pour mieux défendre les droits des usagers dans un contexte d'amélioration continue. Il constate aussi que les comités ont besoin de formation.

M<sup>me</sup> Poirier, qui est commissaire aux plaintes au CHUM, mentionne qu'elle a souvent observé le soir le personnel d'entretien et de soutien qui oriente les usagers de façon remarquable. Elle souhaiterait voir l'accueil amélioré sur le plan fonctionnel et aussi qu'il soit chaleureux à toutes les heures, y compris le soir et les fins de semaine, de la part de tout le personnel dans l'hôpital, pas seulement des agents de sécurité.

Rémi Arsenault souhaite lui aussi que les commentaires des usagers soient transmis au personnel.

Ghyslaine Dubé se demande toujours qui supporte le personnel à l'urgence; on sait qu'on est vulnérable quand on est malade, et on est peut-être moins porté à remercier. Une infirmière présente répond : la vocation.

On suggère qu'il devrait y avoir des prix de reconnaissance pour le personnel oublié, les préposés, les commis à l'accueil, les employés des laboratoires, qui sont très importants dans les soins.

Une participante raconte que, lorsque le Ministre est venu, on a nettoyé l'urgence, on a rangé de l'équipement dans les locaux. On s'est demandé pourquoi le Ministre ne vient pas par surprise pour voir la réalité.

On souligne que la mission du Comité, c'est de défendre les droits des usagers, mais un droit s'accompagne souvent aussi de la responsabilité de se montrer tolérant et respectueux envers le personnel.

Défendre les droits des usagers, cela consiste à leur donner du pouvoir sur les décisions prises au CHUM. Nous avons un mot à dire, et nos mots devraient être entendus.

La présidente d'assemblée conclut cet échange en constatant l'importance de reconnaître toute cette qualité de travail des équipes soignantes.

## **5. PERSPECTIVES 2009-2010**

La présidente, M<sup>me</sup> Defoy, présente les perspectives déjà comprises dans le rapport annuel (voir ci-joint).

Cette année, l'exécutif souhaite mettre l'accent sur la qualité de l'accueil, et la présidente est heureuse de voir que cet objectif correspond à un besoin qui a été exprimé à plusieurs reprises au cours de l'assemblée.

## **6. ÉLECTIONS DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS**

Il est proposé par Louisa Defoy et appuyé par Rémi Arsenault :

**DE NOMMER LUCIE GIRARD ET LOUISE CONSTANTIN COMME PRÉSIDENTE ET SECRÉTAIRE D'ÉLECTION, RESPECTIVEMENT.**

Adopté à l'unanimité.

La présidente d'élection rappelle que le mandat des membres de l'exécutif est de trois ans. Dans les règles de fonctionnement du Comité, celui-ci est composé de neuf personnes, mais il peut en accueillir jusqu'à douze. La fréquence des réunions est de neuf par année, et il faut en outre prévoir une implication dans différents comités. Les rencontres ont lieu dans chacun des hôpitaux à tour de rôle (une navette facilite les déplacements). Elles ont normalement lieu le matin, de 10h à 13h30, et le lunch est fourni.

Actuellement, quatre membres sont en cours de mandat. Il s'agit de M<sup>mes</sup> Louisa Defoy (2007-2010), Michèle Bernard (2007-2010) et Diane Charland (2009-2012) et de M. Jacques Lapointe (2008-2011).

L'exécutif souhaite une proposition pour reconduire le mandat de ces quatre personnes.

Il est proposé par Marie-Ange Leblanc et appuyé par Sara Silva-Simoes :

**DE RECONDUIRE LE MANDAT DE M<sup>MES</sup> LOUISA DEFOY, MICHÈLE BERNARD ET DIANE CHARLAND ET DE M. JACQUES LAPOINTE EN TANT QUE MEMBRES DE L'EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS DU CHUM.**

Adopté à l'unanimité

Question : Pourquoi élire ces personnes, puisque leur mandat n'est pas terminé? C'est l'exécutif qui a préparé cette proposition en vertu des règlements.

Il est proposé par Diane Charland et appuyé par James Hosinec :

**QUE LA PRÉSIDENTE ET LA VICE-PRÉSIDENTE SOIENT RECONDUITES DANS LEURS FONCTIONS POUR DES RAISONS DE CONTINUITÉ.**

Adopté à l'unanimité.

Question : Pourquoi les membres du personnel ne peuvent-ils pas voter ni faire de proposition? Parce que c'est dans la nature du Comité que d'être formé d'usagers et ce sont les usagers qui forment leur assemblée générale. Les membres du personnel sont bienvenus, mais en tant qu'observateurs.

Les élections se poursuivent, et la présidente d'élection annonce que quatre candidatures ont déjà été soumises. Elle nomme les personnes qui ont présenté leur candidature et leur demande si elles la maintiennent.

M<sup>me</sup> Ghyslaine Dubé : oui

M<sup>me</sup> Christine Mastrofrancesco : oui

M. Rémi Arsenault : oui

M. James Hosinec : oui

La présidente demande si d'autres personnes sont intéressées à poser leur candidature.

Une personne se propose (?). C'est une membre retraitée du personnel, mais elle continue à travailler sur appel. La présidente précise qu'elle ne peut pas être éligible tant qu'elle fait partie du personnel, même si c'est à temps partiel ou sur appel. Quand elle sera définitivement retraitée, elle pourra alors poser sa candidature.

La présidente informe les participants que si, en cours d'année, des personnes se montrent intéressées à se joindre à l'exécutif, elles peuvent lui en faire part, car les règlements prévoient la possibilité de coopter des membres en cours de mandat.

Il n'y a pas d'autres candidatures. La présidente d'élection déclare la clôture de la mise en candidatures.

**M<sup>MES</sup> GHYSLAINE DUBÉ ET CHRISTINE MASTROFRANCESCO, MM. RÉMI ARSENAULT ET JAMES HOSINEC SONT DONC ÉLUS PAR ACCLAMATION.**

## **7. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE**

Lucie Girard cède la parole à M<sup>me</sup> Defoy qui remercie la présidente et la secrétaire d'assemblée. Elle se dit très satisfaite de l'assemblée, qui s'est bien déroulée. Elle remercie aussi les participants et les personnes qui veulent s'impliquer dans les comités, M<sup>me</sup> Leclerc et les membres du personnel présents ainsi que les membres sortants de l'exécutif, notamment M<sup>me</sup> Garneau et Soeur Lafond. Elle transmet les salutations de M. Fernand Patry qui ne pouvait assister à l'assemblée. Elle invite tous et toutes au buffet.

L'ordre du jour étant épuisé, il est proposé par Louisa Defoy et appuyé par Rémi Arsenault :  
**DE LEVER L'ASSEMBLÉE.**

Adopté à l'unanimité.

---

Louisa Defoy, présidente

---

XXX, secrétaire

## **LISTE DES PRÉSENCES**

**Membres :**

**Invités et observateurs :**