



## Comité des Usagers HMR

### Procès-Verbal AGA 2024

**Date :** 28 sept 2024

**Heure :** 18h

**Lieu :** Salle de réunion

---

Étaient présents :

Patrick Cothenet, Président

Linda Shanks, Vice-Présidente

Félix Dufort-Racine

France Laflamme

Linda Gaudreault

Mélissa Bellemare dit Loof, Coordinatrice

#### 1- Ouverture de l'assemblée

Le président, Patrick Cothenet, constate qu'il y a quorum et déclare l'assemblée ouverte.

#### 2- Présentation des membres du comité

M Cothenet souhaite la bienvenue.

Patrick présente le fonctionnement du comité et explique les changements qui ont été apportés au cours de l'année.

Les fonctions du comité à savoir :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Quant aux responsabilités du comité, elles sont :

- Utiliser adéquatement le budget qui lui est attribué par l'établissement.
- Soumettre au conseil d'administration de l'établissement un rapport de ses activités, lequel doit inclure un rapport financier.

### 3- Adoption du rapport annuel d'activités et du rapport financier 2022-23

Les principaux points du rapport :

- **Renouvellement de l'équipe** : Changement au sein du comité avec le départ de M. Smith et Mme Bourassa, remplacés par M. Patrick Cothenet et M. Patrice Lecomte.
- **Sondage de satisfaction des usagers** : Un sondage a été réalisé en décembre 2022 auprès de 528 répondants, principalement en oncologie, pour évaluer la satisfaction des usagers. Les résultats ont permis d'identifier des pistes d'amélioration.
- **Collaboration avec la direction** : Le comité a échangé avec la direction sur plusieurs projets, notamment la rénovation de l'hôpital, le débarcadère, le Wi-Fi, et l'accessibilité des fauteuils roulants.
- **Activités de défense des droits des usagers** : Le comité a assisté plus de 100 usagers, traitant directement plus de 60% des demandes et aidant à déposer 37 plaintes officielles. Une lettre a également été adressée au ministre de la Santé concernant la construction d'un nouvel hôpital.
- **Projets pour l'année prochaine** : Le comité prévoit plusieurs actions pour 2023, notamment une campagne d'information, la mise en œuvre d'un sondage en septembre 2023, et des projets visant à améliorer l'accès aux fauteuils roulants et la visibilité du comité.
- **Recommandations et enjeux** : Le comité insiste sur l'importance d'être impliqué dans le réaménagement du pavillon principal de l'hôpital et de renforcer la visibilité et le recrutement des membres du comité.

- État des Revenues et des dépenses : Les dépenses majeures de l'année ont été le sondage, Casacom et le salaire de la personne ressource. Il nous reste un surplus de 4 854.93 que nous allons pouvons garder et ajouter à notre budget 2023-2024 pour un total de 84 854.93.

## RÉSOLUTION AGA 2023-08

### **Résolution 2023-08-1**

*Attendu que les membres élus restant du Comité des usagers sont responsables de combler toute vacance d'un poste électif (article 20 des Règles de fonctionnement)  
Il est unanimement résolu de nommer Mme France Laflamme membre du CU pour un mandat de 1 an.*

*Proposé par Patrick Cothenet, appuyé par Linda Shanks*

*Adopté*

### **Résolution 2023-08-2**

*Attendu que les membres élus restant du Comité des usagers sont responsables de combler toute vacance d'un poste électif (article 20 des Règles de fonctionnement)  
Il est unanimement résolu de nommer Mme Linda Gaudrault, membre du CU pour un mandat de 1 an.*

*Proposé par Patrick Cothenet, appuyé par Linda Shanks. Adopté*

## **5-Période de question**

Les membres discutent du processus de plaintes et des principales plaintes survenues en cours d'année.

## **6-Levée de l'assemblée**

L'ordre du jour étant épuisé, le président lève l'assemblée. Il est 19h50