



## Comité des Usagers HMR

### Procès-Verbal AGA 2024

**Date :** 10 sept 2024

**Heure :** 19h

**Lieu :** Salle de réunion

---

Étaient présents :

Patrick Cothenet, Président

Linda Gaudreault

Fabien Besner, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CIUSSS-EMTL

Véronique Jbeily, Commissaire adjointe

Mélissa Bellemare dit Loof, Coordinatrice

#### 1- Ouverture de l'assemblée

Le président, Patrick Cothenet, constate que le quorum n'est pas atteint. L'assemblée est ouverte à titre d'échange et d'information.

#### 2- Présentation des membres du comité

M Cothenet souhaite la bienvenue.

Présentation de M. Fabien Besner et de Mme Véronique Jbeily, commissaires aux plaintes. Brève introduction de leur rôle et de la collaboration avec le comité.

Présentation des membres présents et rappel de l'implication des membres absents.

### 3- Adoption du rapport annuel d'activités et du rapport financier 2023-24

- M. Cothenet présente les principales actions de l'année :
- **Reconstruction de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont** : suivi des étapes et participation aux comités de planification.
- **Accessibilité** : chantiers liés aux fauteuils roulants (retardés), débarcadère encombré par les taxis, manque de personnel à l'accueil.
- **Recrutement** : campagne de recrutement, difficultés à attirer de jeunes bénévoles.
- **Sondage de satisfaction** : réalisé en décembre 2023, portant notamment sur l'expérience de l'entrée principale. Résultats analysés et suivis avec la direction.
- **Collaboration** : excellente collaboration avec la direction, notamment Mme Girard, pour le suivi des enjeux signalés.
- **Formations** : plusieurs suivies via le RPCU et le CPM, permettant de mieux comprendre le mandat du comité.

### 4. Demandes d'assistance et plaintes

Présentation par Mme Bellemare des données de l'année :

- 40 % des demandes concernaient un **manque d'information**.
- Suivis effectués : transfert à la commissaire aux plaintes, accompagnement d'usagers dans le processus de plainte, interventions auprès de la direction, transfert d'informations générales.
- Droits les plus souvent touchés : droit à l'information, droit aux services, droit de porter plainte.
- Sujets récurrents : procédures administratives, délais, absence de suivi post-urgence, problèmes au 9e étage (réduits après intervention), stationnement, débarcadère et accès aux fauteuils roulants.

### 5. Plan d'action 2024-2025

Le comité se donne les priorités suivantes :

- Mise en place de **tables d'information régulières** dans différentes unités.
- **Renouvellement et distribution des dépliants** et affiches
- **Recrutement de membres**
- **Suivi des recommandations du sondage** et poursuite du dialogue avec la direction.
- Participation aux consultations liées à la **reconstruction et au réaménagement** de l'hôpital.

### 6. Rapport financier 2023-2024

Présentation par M. Cothenet :

- Budget annuel : 80 000 \$ (+ report exceptionnel d'environ 4 800 \$).

Dépenses principales :

- Allocation de la personne-ressource : 44 000 \$
- Matériel promotionnel (dépliants, autocollants, blocs-notes, vestes, t-shirts)
- Sondage annuel (avec la firme Médailon, spécialisée pour les comités d'usagers)
- Formations, congrès RPCU, cotisations au RPCU et au CPM
- Solde final : environ 200 \$ (après correction d'une erreur comptable).

## **7. Adoption du rapport annuel et du rapport financier**

Faute de quorum, l'adoption officielle sera reportée à une rencontre ultérieure des membres du comité.

## **8. Période de questions**

Les invités échangent sur :

- La pertinence des suivis des plaintes et des sondages.
- Les problèmes persistants liés aux rappels et suivis post-hospitalisation.
- L'importance de maintenir des rencontres régulières entre le comité et les commissaires aux plaintes.

## **9. Levée de l'assemblée**

L'ordre du jour étant épuisé, le président remercie les participants.

La séance est levée à 20h45.