

COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DE LAVAL

Assemblée générale annuelle du 7 février 2016
Pour adoption

PROCÈS-VERBAL de l'assemblée générale annuelle du Comité des usagers du CSSS de Laval, tenue le dimanche 7 février 2016 à 13 heures 30 au 3235 Boulevard St-Martin Est, bureau 009, sous la présidence de Monsieur Manuel Soto.

Présences – Membres du Comité des Usagers :

Micheline Boucher Granger	Présidente
Ginette Dagenais	Membre
Yves Debien	Secrétaire intérim
Thérèse Des Groseillers	Membre
Robert Fauteux	1 ^{er} Vice-Président
Lucie Fortin	Membre
Yvon Lemaire	Membre
Michel Levert	Membre
Pierre Louergli	Membre
Pierre Lynch	Trésorier
Nicole Marcelais	Membre
Michel Morel	2 ^e Vice-Président
Marie-Carmelle St-Germain	Membre

Autres présences (représentant(e) d'organisme/personnel) :

Gilles Aubé	Personnel
Maryse Beaulieu	Personnel
Guy Giroux	Comité des résidents Ste-Dorothée
Louise Blanchette	Personnel
Nathalie Bourque	Porte-parole de l'Association des auxiliaires et infirmières du Québec
Stéphane Caron	APVSL
Louis-Roger Carrier	Président du Comité des résidents de Louise-Vachon
Diane Chevalier	Personnel
Pierre Crevier	Intervenant au Centre jeunesse de Laval et président du syndicat des employés du Centre jeunesse de Laval
Jeannine Dionne	Comité des résidents Rose-de- Lima
Ubaldo De Felice	Personnel
Lucette Hamel	Personnel
Pierre Hamelin	Comité des résidents Fernand-Larocque

Luc Lafortune	Personnel
Josée Laperle	CAAP-Laval
Marguerite M. Lachance	Comité des résidents de La Pinière
Josée Lacombe	Personnel
Yvon Mantha	APVSL
Josée Massicotte	Directrice générale du Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPHL)
Flore Poirier	Comité des résidents La Pinière
Suzanne Rivest	Personnel
Manuel Soto	Président d'assemblée
Joseph St-Fleur	Personnel
Emilie Therrien	Secrétaire d'assemblée
Jacques V. Goyette	Val-des-Bois
Henri Van Leuven	Comité des résidents Rose-de-Lima

1. Mot de la présidente et vérification du quorum

La session est ouverte à 13 heures 35 suite à la constatation du quorum.

2. Vérification du quorum

Micheline Boucher Granger indique que lors d'une AGA, il n'y a pas de quorum prescrit.

3. Présentation des membres-officiers actuels du Comité des Usagers

Robert Fauteux, 1^{er} vice-président, Michel Morel, 2^e vice-président, Pierre Lynch, trésorier, Yves Debien, secrétaire intérim et Micheline Boucher Granger, présidente, se présentent à l'assemblée.

4. Élection d'un président d'assemblée

CU-AGA-02-07-2016/01

Il est proposé par Micheline Boucher Granger et appuyé par Robert Fauteux que Manuel Soto occupe le poste de président d'assemblée.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

Monsieur Soto se présente à l'assemblée.

5. Élection d'un-d'une secrétaire d'assemblée

CU-AGA-02-07-2016/02 Il est proposé par Micheline Boucher Granger et appuyé par Pierre Louergli qu'Émilie Therrien occupe le poste de secrétaire d'assemblée.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

6. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Il est demandé par Robert Fauteux que les autres membres du Comité des usagers se présentent. Ainsi, Ginette Dagenais, Thérèse Des Groseillers, Lucie Fortin, Guy Giroux, Michel Levert, Pierre Louergli, Nicole Marcelais, et Marie-Carmelle St-Germain se présentent à l'assemblée.

1. Ouverture de l'assemblée
2. Vérification du quorum
3. Présentation des membres actuels du Comité des Usagers
4. Élection d'un président d'assemblée
5. Élection d'un-d'une secrétaire d'assemblée
6. Lecture et adoption de l'ordre du jour
7. Lecture et adoption du procès-verbal de la dernière assemblée générale annuelle
8. Adoption du rapport d'activités de la dernière année
9. Adoption des états financiers 2014-2015
10. Présentation des prévisions budgétaires 2015-2016
- 11.Élections
- 12.Levée de l'assemblée

Il est demandé d'ajouter au point 12 « Fugue de jeunes filles » et de décaler au point 13 l'élément « Levée de l'assemblée ».

CU-AGA-02-07-2016/03 Il est proposé par Pierre Lynch et appuyé par Nicole Marcelais d'adopter l'ordre du jour tel que modifié.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

7. Adoption du procès-verbal de la dernière AGA du CU

La secrétaire qui avait exécuté le procès-verbal de la dernière n'a pu être rejointe. Micheline Boucher Granger a donc préparé un compte-rendu de la dernière assemblée générale annuelle à l'aide de ses notes personnelles prises lors de l'AGA 2014.

Les personnes présentes à l'assemblée sont invitées à lire individuellement le compte-rendu.

CU-AGA-02-07-2016/04

Il est proposé par Thérèse Des Groseillers et appuyé par Marie-Carmelle St-Germain d'adopter le compte-rendu de la dernière Assemblée générale annuelle du 7 octobre 2014, tel que présenté.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

8. Adoption du rapport d'activités de la dernière année

Robert Fauteux indique qu'en 2014 et 2015 le Comité des Usagers a mis ses priorités à faire connaître le Comité des usagers. Le comité a donc fait une grande campagne de publicité à Laval. Les résultats sont perceptibles au niveau de la hausse du nombre d'appels que le Comité a reçu suite aux parutions des publicités.

Ginette Dagenais, qui s'occupait de prendre les appels du Comité, a observé que dès qu'une publicité paraissait dans le Courrier de Laval, elle observait une hausse des appels. Elles recevaient des appels de tout genre : questions, plaintes, etc. La campagne de publicité a été selon elle « plus que profitable ».

Madame Josée Massicotte, directrice générale du Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPHL) se demande à qui sont référées les personnes qui appellent au Comité des Usagers. Elle veut savoir si des solutions sont trouvées pour résoudre des problèmes. Ghislaine Dagenais indique qu'elle les réfère lorsque nécessaire, au Commissaire aux plaintes. Micheline Boucher Granger indique que le Comité des usagers a pour mission de faire connaître leurs droits aux usagers et usagères. Lucie Fortin ajoute qu'elle fait partie du Comité de gestion des plaintes et des risques de l'Hôpital, à titre de membre du CUSSS, permettant ainsi d'avoir un impact sur les décisions du CISSS. Madame Josée Massicotte indique être très intéressée à travailler en partenariat avec le Comité des Usagers de Laval.

Pour chaque appel reçu, Micheline crée un dossier à ce sujet pour assurer un suivi. Dans l'année qui vient, Micheline mentionne que le Comité des usagers désire améliorer le fonctionnement du Comité et amener de nouvelles actions pour mieux connaître les besoins des usagers et usagères, par exemple en élaborant un sondage à ce niveau.

Monsieur St-Joseph remercie le travail de Marie-Carmelle St-Germain qui travaille à sensibiliser les personnes dans son quartier au niveau des droits des usagers.

Nicole Marcelais souligne que cette année le CSSS a été fusionné pour créer le CISSS. Un temps d'adaptation et de compréhension de la nouvelle organisation en place était donc nécessaire pour les membres du Comité des usagers. De nouveaux membres se sont aussi ajoutés au Comité des Usagers et il leur faut aussi une période de temps pour bien assimiler le fonctionnement du Comité ainsi que tous les comités et organisations qui l'entourent.

Monsieur Michel Morel indique que le Réseau d'échange des Comités des usagers a été créé et Michel Morel en est le porte-parole. Il s'agit d'un regroupement qui permet aux différents comités de se partager de l'information et d'être plus proactifs dans les actions qui sont posées.

Le Comité des Usagers de Laval représente environ 450 000 personnes, soit tous(es) les citoyens(es) de la ville de Laval.

CU-AGA-02-07-2016/05 Il est proposé par Jean-Pierre Daubois et appuyé par Pierre Louergli d'adopter le rapport d'activités de la dernière année.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

9. Adoption des états financiers 2014-2015

Monsieur Pierre Lynch, trésorier, fait la présentation des états financiers de 2014-2015.

D'ici le 31 mars 2016, tous les montants d'argent présentement disponibles seront attribués en totalité aux projets prévus.

Madame Josée Massicotte pense que le budget qui a été mis en promotion du Comité des usagers est trop élevé et représente selon elle plus de 70 % du budget total. Monsieur Fauteux explique que trop peu de personnes à Laval connaissent le Comité des Usagers et qu'il était absolument nécessaire de créer une campagne promotionnelle. Certains se demandent si l'argent aurait pu être distribué différemment tout en effectuant une campagne promotionnelle moins coûteuse, par exemple en engageant une personne qui travaillerait directement sur le CU. Madame Marcelais explique que les Comités des Usagers ne peuvent engager une personne à temps plein.

CU-AGA-02-07-2016/06 Il est proposé par Pierre Louergli et appuyé par Thérèse Des Groseillers d'adopter les états financiers 2014-2015.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

10. Présentation des prévisions budgétaires 2015-2016

L'année financière se termine le 31 mars 2016.

Pierre Lynch explique que les prévisions budgétaires de 2015-2016 n'ont pas encore été réalisées, mais bon an, mal an le CU compte des dépenses d'environ 80 000 \$. Lucie Fortin ajoute que le CU a longtemps attendu avant de recevoir le montant dû au Comité des usagers de la part du CISSS, il était donc difficile d'établir un budget. Le montant a été reçu seulement en novembre 2015.

Selon Monsieur Daubois, des principes généraux d'orientation budgétaire pourront être pris par les personnes qui seront élues aujourd'hui.

Thérèse Des Groseillers suggère que la prochaine assemblée générale annuelle soit organisée le plus tôt possible après l'été afin que l'AGA puisse connaître les prévisions budgétaires et que les membres puissent avoir un poids quant à la répartition des dépenses.

Il y a une volonté de créer plusieurs projets avant la fin de l'année financière. Par exemple : un projet de recherche avec sondage et *focus group* afin d'évaluer les besoins, plaintes, attentes des usagers ; un projet de formation offert aux nouveaux membres du CU; un autre projet sur les impacts des récentes compressions budgétaires financières du gouvernement sur les services de santé et les services sociaux pour les usagers de Laval.

Les membres auraient apprécié avoir une esquisse des projets qui pourraient être créés.

CU-AGA-02-07-2016/07

Il est proposé par Jean-Pierre Daubois et appuyé par Joseph St-Fleur qu'une assemblée générale spéciale soit organisée d'ici la fin du mois de mars afin de présenter les prévisions budgétaires et les projets pour 2016-2017.

ADOPTÉ À MAJORITÉ

17 pour

6 contre

10 abstentions

11. Élections

Cinq (5) postes sont ouverts et cinq (5) candidatures ont été déposées.

La certification d'élection par acclamation est déposée en date du 7 février 2016 à l'assemblée générale annuelle du Comité des Usagers.

Manuel Soto indique que Diane Chevalier, Maryse Beaulieu, Michel Morel, Pierre Lynch et Jean-Pierre Daubois ont déposé leurs candidatures.

Monsieur Jean-Pierre Daubois se présente à l'assemblée. Ce dernier a été opéré à Laval tout comme sa femme. Son père a aussi été hospitalisé en 2014. Il indique donc connaître assez bien le milieu de la santé. Monsieur Daubois pense qu'il est possible de fonctionner différemment quant à la répartition des dépenses, notamment en effectuant des relations publiques auprès des journalistes plutôt que d'acheter de la publicité.

Madame Diane Chevalier se présente à l'assemblée. Elle est diététiste et a travaillé dans le milieu hospitalier pendant très longtemps. Madame Chevalier est également formatrice à l'Université de Montréal dans un cours axé beaucoup plus sur le patient, de telle sorte que le patient est vraiment partie prenante de son traitement. Le rôle que madame Chevalier joue est d'apporter la perspective du patient vis-à-vis les étudiants(es) de différentes concentrations du milieu de la santé. Elle a aussi été aidante auprès de sa mère qui était atteinte de la maladie de l'Alzheimer et d'un cancer. La cause des droits des usagers lui tient beaucoup à cœur et tient à apporter sa contribution.

Madame Maryse Beaulieu se présente à l'assemblée. Elle est retraitée depuis un an et désire se rendre utile. Elle connaît bien les milieux hospitaliers puisqu'elle y a travaillé pendant plus de trente ans. Monsieur Beaulieu a longtemps travaillé au CHUM et à l'Hôpital Sainte-Justine. Elle connaît donc autant les adultes que les enfants. Maryse Beaulieu a effectué une maîtrise en qualité et en gestion des risques. Elle pourra donc offrir son aide à ce sujet, soit au niveau de l'évaluation des soins, etc. Madame Beaulieu indique avoir beaucoup de disponibilité et de dynamisme à offrir.

Monsieur Michel Morel se présente à l'assemblée. Il indique avoir travaillé dans le milieu de la santé et est retraité depuis 2 ans. L'engagement que l'on prend pour la société est très important pour lui. Il occupe présentement le poste de 2^e vice-président au CU.

Pierre Lynch se présente à l'assemblée. Il est retraité depuis cinq ans et habite depuis 40 ans à Laval. Il œuvre déjà dans la défense des droits puisqu'il est président de l'AQDR (Association québécoise de la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées). Selon lui, il y a une synergie entre la défense des droits des usagers et le travail effectué auprès des personnes âgées. Il est également aidant naturelle auprès de sa mère. Il occupe présentement le poste de trésorier au CU.

Les cinq candidats sont élus par acclamation pour un terme de mandat de trois (3) ans.

12. Fugue de jeunes filles

Monsieur Robert Fauteux explique que plusieurs fugues d'adolescentes ont été répertoriées dans les dernières semaines au Centre jeunesse de Laval. Le nombre de fugues devient si préoccupant qu'il importe qu'une enquête publique soit faite en vue de mieux comprendre la situation et identifier les avenues de solutions possibles.

Un communiqué de presse est déjà prêt à être envoyé auprès des journalistes.

Le communiqué de presse nommé « Nombreux cas de fugues de jeunes filles au Centre jeunesse de Laval – Le Comité des usagers CSSS Laval réclame une enquête publique » est déposé et accepté en date du 7 février 2015 à l'assemblée générale annuelle.

Il est demandé par le Comité des Usagers de mettre sur pied une enquête publique concernant le nombre effarant de fugues survenues au Centre jeunesse de Laval. « Le Comité des usagers du CSSS de Laval a pour mandat d'être le gardien des droits des usagers. Le Comité des usagers doit s'assurer que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. »

Une lettre a aussi été écrite au nom du Comité des Usagers et sera envoyée aux députés et ministres dont le ministre Couillard.

Monsieur, Pierre Crevier, intervenant au Centre jeunesse de Laval et président du syndicat des employés du Centre jeunesse, explique que normalement on dénombre bien plus que quatre fugues en une semaine normalement. Il indique que le minimum au Centre serait que la porte d'entrée soit barrée, ce qui n'est pas le cas actuellement. Il y a des jeunes qui font des fugues à répétition. Le problème est que les intervenants(es) doivent faire un rapport suite aux fugues des adolescentes mais celles-ci ne veulent jamais avouer ce qu'elles ont fait, donc ils n'ont jamais de preuve. Une réduction budgétaire de 20 millions de dollars a été effectuée au Centre jeunesse de Laval et au même moment une augmentation de 16 % des signalements a été observée pendant l'année. Cela fait très longtemps que le syndicat demande des changements au niveau du fonctionnement de ce centre. Il y a un Comité des usagers au Centre jeunesse. Celui-ci est difficilement fonctionnel selon monsieur Crevier. Il leur est difficile de recruter des jeunes intervenants(es) pour travailler au centre : ceux (celles)-ci ne restent jamais longtemps au Centre.

Il est suggéré de modifier le communiqué de presse pour ajouter certains éléments qui ont été présentés par Monsieur Crevier. Michel Morel et Monsieur Crevier vont se rencontrer après l'assemblée pour discuter de la

façon dont le Comité des Usagers et le syndicat du Centre jeunesse pourront collaborer pour aller de l'avant à ce sujet.

CU-AGA-02-07-2016/08

Il est proposé par Micheline Boucher Granger et appuyé par Diane Chevalier d'adopter le communiqué de presse concernant les fugues des jeunes filles au Centre jeunesse de Laval.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

13. Levée de la séance

CU-AGA-02-07-2016/09

Il est proposé par Pierre Lynch de lever l'assemblée.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

La session est levée à 16 heures 30.

Micheline Boucher Granger, présidente

Yves Debien, secrétaire intérim