

**UN SAVOIR-FAIRE ET  
UN SAVOIR-ÊTRE**

**CENTRÉS SUR  
LES USAGERS**

**LES  
USAGERS**

sont en droit de  
recevoir un service  
basé sur la compétence  
et le respect

**NOUS VEILLONS À :**

Assurer que leurs intérêts demeurent au cœur des actions et des décisions des personnes œuvrant au CHUM

Défendre leurs droits et les renseigner

Faire en sorte que leur expérience patient soit évaluée

Leur donner un droit de parole

Les orienter dans leurs démarches

# Table des matières

• Mot de la présidente	3
• Membres du Comité des usagers du CHUM	4
• Bilan d'activités 2023-2024	
• Nos champs d'action: se renouveler	6
• Nos actions de représentations	7
• Nos actions de défense d'enjeux	9
• Nos fonctions légales	10
• Notre gouvernance	13
• Bilan financier 2023-2024	14
• Suivi de nos priorités pour 2023-2024	16
• Nos principes directeurs	17
• Les droits des usagers	18
• Les responsabilités des usagers	19



# Mot de la présidente



Diane Brodeur, présidente

Au nom des membres bénévoles du Comité des usagers du CHUM, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2023-2024.

L'année écoulée a été sous le signe du renouveau :

**Nouvelle équipe** de gouvernance au CHUM avec l'arrivée de M. Frédéric Abergel, PDG et de Mme Marie Eve Desrosiers à titre de PDGA

**Nouveau partenariat** dynamique avec le commissariat local aux plaintes et à la qualité des services, en étroite collaboration avec Mme Chantal Begin et son équipe..

**Nouvelle orientation structurante** avec la planification stratégique du CUCHUM ( Merci à Mme Ginette Milord )

**Nouveaux membres (2)** qui nous permettent d'élargir notre champ de vision et notre potentiel d'impact pour nos usagers.

**Renouveau dans nos réunions** avec la participation d'un directeur du CHUM à chacune d'entre elles ainsi que des gestionnaires qui viennent nous présenter leur projet et des stagiaires en administration..

Nous abordons 2024-2025 avec la même volonté de nous dépasser pour nos usagers. On garde le cap en mettant au cœur de nos actions les meilleurs intérêts de nos usagers :

- ✓ Faciliter l'accès aux soins et aux services;
- ✓ Surveiller avec eux la qualité des soins et des services;
- ✓ Avoir des usagers satisfaits du travail accompli pour eux par le CU-CHUM , ceci en étroite collaboration avec les gestionnaires du CHUM que nous remercions.

Nous avons déployé énormément d'énergie pour soutenir, aider, accompagner nos usagers de manière bienveillante pour protéger leurs droits. Notre engagement et nos valeurs sont nos moteurs qui guident notre bénévolat.

Je voudrais remercier mes collègues pour leur engagement, et souligner le travail exceptionnel accompli par Jacques Lapointe qui était au comité depuis 2007 et qui nous a quitté en juin 2023. au cours de ces années, Il a grandement contribué à l'évolution du comité,

En terminant je voudrais remercier toutes les personnes qui nous supportent à l'interne et à l'externe pour que nous puissions mieux accomplir notre bénévolat.

**Ensemble on fait « vivre les droits des usagers ».**

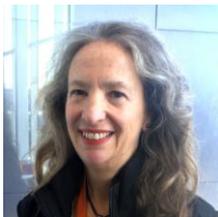
A handwritten signature in black ink that reads "Diane Brodeur". The signature is written in a cursive, flowing style.

# Membres du Comité des usagers du CHUM

## Membres officiels (membres élus avec droit de vote)



**Diane Brodeur** - Présidente  
Membre depuis juin 2011\_  
Mandat membre jusqu'en juin 2025  
Présidence jusqu'en juin 2024



**Marie-France Moysan** - Secrétaire  
Membre depuis juin 2019\_  
Mandat membre jusqu'en juin 2024  
Secrétaire jusqu'en septembre 2025



**Rina Casoni** - Vice-présidente  
Membre depuis novembre 2016\_  
Mandat membre jusqu'en juin 2025  
Vice-présidence jusqu'en juin 2024



**Michelle Deault** - Trésorière  
Membre depuis novembre 2016\_  
Mandat membre jusqu'en juin 2025  
Trésorière jusqu'en juin 2024

# 3492

Le nombre d'heures investies par  
les membres bénévoles du  
**CU-CHUM** en 2023-2024



**Amélie Taillon**  
Coordonnatrice (Personne-ressource)  
Depuis janvier 2023\_

# Membres du Comité des usagers du CHUM (suite)

## Membres élus (avec droit de vote)

**Danièle Bastien**

Depuis mai 2010\_  
Mandat jusqu'en juin 2024



**Serge Gareau -**  
Depuis juin 2011\_  
Mandat jusqu'en juin 2024

**Sylvie Jobin**

Depuis avril 2022\_  
Mandat jusqu'en juin 2025



**Jacques Lapointe**  
Depuis juin 2008\_  
Mandat terminé en juin 2023

**Lucie Lecours**

Depuis avril 2021\_  
Mandat jusqu'en juin 2024



**Jacques Marier**  
Depuis novembre 2016\_  
Mandat jusqu'en juin 2025  
Représentant du CU au C.A. du CHUM

**Gérald Surpris**

Depuis novembre 2017\_  
Mandat jusqu'en juin 2025



**Ève Rey**  
Depuis mai 2018\_  
Mandat jusqu'en juin 2024

## Membres cooptés (en probation)



**Sophie Fauteux**  
Depuis novembre 2023\_



**Louise Gagné**  
Depuis janvier 2024\_



**Ginette Milord**  
Depuis juin 2017\_  
Membre élu de 2012 à 2015

# Bilan d'activités 2023 - 2024

## Nos champs d'actions : se renouveler

En action pour  
nos usagers!



**Des actions de représentations** sur différents comités et groupes de travail du CHUM avec des alliés du réseau. Nous sommes le porte-parole des usagers.

**Des actions de défense d'enjeux.** Nous défendons des enjeux collectifs qui affectent les droits des usagers et la qualité des soins et des services.

# 2023-2024 - Nos actions de représentations

## Une voix pour représenter des milliers d'usagers

Dans la dernière année, nous avons été le porte-parole des usagers dans plusieurs comités et groupes de travail de l'établissement **du CHUM** et de communautés **hors CHUM** :

### Comités et groupes de travail du CHUM

- Conseil d'administration
  - Comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration
- Comité de la gestion des risques et de la qualité
- Comité sur la Prévention des infections
- Comité directeur de la santé connectée
- Comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion
- Groupe de travail sur l'hygiène des mains

### Autres représentations et activités

- Participation à la campagne « *Un Noël sans faim* »
- Participation mensuelle à la rencontre des gestionnaires du CHUM
- Rencontres avec le nouveau PDG et la nouvelle PDGA
- Agrément Canada : Participation aux consultations et aux visites



**Nouveauté!**

Participation régulière de directeurs, coordonnateurs et chefs de service aux rencontres statutaires du CU-CHUM pour échanger, mieux comprendre les différents services et départements du CHUM et en apprendre plus sur les projets en cours et leur impact sur les usagers.

# 2023-2024 - Nos actions de représentations (suite)



## Autres représentations et activités

- Adhésion annuelle au Conseil pour la protection des malades (CPM) et participation à leur AGA
- Adhésion annuelle au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et participation à leur AGA
- Participation au Colloque du RPCU
- Participation à diverses conférences et formations du RPCU
- Participation à la Table des missions du RPCU
- Participation à différentes consultations avec la DQEPE (exemple : la refonte du Cadre de référence en éthique du CHUM)
- Collaboration étroite avec le *Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services*
- Étude, analyse et vigie du projet de la Loi 15 (création de *Santé Québec*) et de son incidence sur les usagers
- Sondage auprès des usagers et consultations auprès des équipes du CHUM en vue de la création d'une deuxième version du Carnet du patient
- Formation OMEGA pour la sécurité des employés et des membres du CU-CHUM reçue par la coordonnatrice

**Semaine des droits  
des usagers**

Distribution de **1200 Carnet du patient** aux usagers du CHUM, de signets avec les droits des usagers, discussions et échanges sur les droits.

# 2023-2024 - Nos actions de défense d'enjeux

## Préoccupations des usagers transmises à la direction générale

Des actions de portée concrète, de petits gestes en apparence mais qui répondent directement aux demandes des usagers :

### En cours

#### ✓ **Gestion des rendez-vous**

Amélioration de la prise des rendez-vous et mise en contact des usagers avec divers départements et services selon les besoins. Suivi de la performance et de l'informatisation du *Centre des rendez-vous*.

#### ✓ **Stationnement du CHUM**

Promotion des tarifs de stationnement réduits et vigie de l'accès au stationnement pour les usagers.

#### ✓ **Plan d'action 2022-2025 du CHUM à l'égard des personnes handicapées**

Pression pour l'ajout de places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite.

Consultation et vérification de la liste des portes à automatiser de façon prioritaire pour remplir l'objectif d'accessibilité universelle fixé par l'hôpital.

### En veille

#### ✓ **Uniformes distinctifs pour le personnel soignant**

#### ✓ **Téléviseurs et internet dans les chambres (accès et coût)**

#### ✓ **Recyclage et compostage au CHUM**

#### ✓ **Respect de la politique anti-tabac**

#### ✓ **Promotion de la *Ligne santé Patient CHUM* (8086)**

#### ✓ **Interventions en lien avec des enjeux de service à la clientèle au CHUM**

#### ✓ **Délais d'attente (chirurgie, rendez-vous, examens, etc.)**

#### ✓ **Surveillance de la surcapacité sur les unités de soins**

# 2023-2024 - Nos fonctions légales

**DÉFENDRE\_** Le Comité des usagers défend les droits et enjeux collectifs et parfois individuels des usagers.

**Nos actions :**

- Avancement des dossiers prioritaires émanant de la planification stratégique triennale (2022-2025) du CU-CHUM
- Prise quotidienne des appels et courriels
- Gestion des insatisfactions des usagers avant qu'elles ne deviennent des plaintes
- Recrutement de nouveaux membres pour augmenter la portée de nos actions

**SE RENSEIGNER\_** Les membres se renseignent et se forment pour mieux agir et répondre aux usagers :

- Présence du CU-CHUM aux rencontres des gestionnaires
- Lecture quotidienne de la revue de presse du CHUM et vigie des sites web de partenaires du réseau
- Invitation de directeurs, coordonnateurs et chefs de service aux rencontres statutaires du CU-CHUM
- Participation à diverses conférences et formations du RPCU et du CPM
- Formation sur la plateforme Wordpress par Atypic

**RENSEIGNER\_** Le Comité se doit de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.

- Affichage d'informations destinées aux usagers sur les CHUMTélé
- Publications sur les réseaux sociaux du CHUM
- Assemblée générale annuelle tenue le 21 juin 2023
- Dépôt du rapport annuel d'activités sur notre site web
- Kiosque d'information sur les droits des usagers lors de la *Semaine nationale des droits des usagers* à l'automne 2023
- Distribution en continu des signets sur les droits des usagers et création de divers outils promotionnels
- Disponibilité et distribution au besoin du *Carnet du patient*
- Interventions quotidiennes auprès d'usagers lors d'appels ou d'échanges par courriel
- Présence physique de l'équipe 3 jours par semaine au CHUM



# 2023-2024 - Nos fonctions légales

**ÉVALUER\_** Afin de mieux comprendre les usagers, leurs préoccupations et être en mesure d'évaluer nos priorités, le Comité a misé cette année sur:

## La collaboration avec la DQEPE

- Évaluation de l'expérience patient des usagers ayant reçu des soins au CHUM

## La section *Votre opinion*

- Sur le site web [www.cuchum.ca](http://www.cuchum.ca)
- Par courriel au [info@cuchum.ca](mailto:info@cuchum.ca)
- Par téléphone 514-890-8191
- Compilation et regroupement des commentaires reçus des usagers

## Les observations sur le terrain

- Visites des lieux et veille de l'environnement physique, du service clientèle et de la prévention des infections lors de visites médicales personnelles des membres du CU-CHUM ou de leurs proches

## Les échanges avec des partenaires sur le terrain

- Échanges avec d'autres intervenants œuvrant auprès des usagers (Service de bénévolat, Commissaire aux plaintes, directeurs et chefs de service, etc.)

**PROMOUVOIR\_** Le Comité des usagers est soucieux de la qualité des soins et des services dispensés au CHUM.

- Disponibilité et distribution au besoin du *Carnet du patient*
- Participation à plusieurs comités cliniques et administratifs
- Échanges avec les membres de la direction du CHUM
- Collaboration et échanges avec la DQEPE sur les différentes sphères liées à nos fonctions
- Collaboration et échanges avec le Bureau de la CLPQ
- Échanges avec les gestionnaires de certains secteurs suite à des plaintes ou des suggestions de nos usagers
- Surveillance du taux de conformité de l'hygiène des mains par unité
- Surveillance quotidienne des activités de l'hôpital à travers le *Portail Vision 360°* (taux d'occupation, temps d'attente, etc.)
- Promotion des tarifs de stationnement pour les usagers et de l'accès aux espaces de stationnement
- Promotion de la *Ligne santé Patient CHUM* pour le suivi après une hospitalisation ou une visite au CHUM
- Vérification de l'application des décrets, arrêtés et politiques en respect de la qualité des soins et des services aux usagers
- Suivi des effets des délais d'attente pour une chirurgie
- Suivi des usagers en niveau de soins alternatifs

# 2023-2024 - Nos fonctions légales

## ACCOMPAGNER\_Demandes des usagers

Quotidiennement, les membres bénévoles du CU-CHUM accompagnent, informent et assistent les usagers qui entrent en contact avec le Comité par téléphone, par courriel ou en personne.



Entre avril 2023 et mars 2024, les membres du CU-CHUM ont reçu **273 demandes** et fait **502 interventions** sur **348 sujets différents**.

Catégories des demandes	
Droit à l'information	83
Droit de consentir à des soins ou de les refuser	83
Droit aux services (CHUM et CU-CHUM)	75
Droit de recevoir les soins que requiert son état	49
Droit de porter plainte	22
Droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté	14
<b>Autres demandes</b> Droit de choisir son professionnel ou son établissement Droit de participer aux décisions Droits de recevoir des services en anglais Droit d'accès au dossier d'utilisateur, etc.	22
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>

# 2023-2024 – Notre gouvernance

## Composition

- ✓ 12 membres élus
- ✓ 2 membres cooptés
- ✓ 1 membre associé

## Réunions

- ✓ Statutaires – 10 rencontres
- ✓ AGA – le 21 juin 2023

## Direction du CHUM

- ✓ Rencontres avec la PDGA Danielle Fleury – 3 rencontres
- ✓ Rencontres avec des membres de la direction du CHUM à chaque réunion statutaire - depuis août 2023



# Bilan financier 2023-2024

<b>REVENUS</b>	<b>2023-2024</b>
<b>Allocation budgétaire</b>	80 000,00 \$
<b>Total des dépenses (dépenses générales et par missions)</b>	<b>-78 516,84 \$</b>
Surplus 2023-2024 (revenu reporté en 2024-2025)	(1483,16) \$
Surplus 2022-2023 (revenu reporté en 2023-2024)	(26 134,44) \$

<b>Dépenses générales (77% du total)</b>	
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)	2763,20 \$
Publication de documents du comité	591,85 \$
Frais de télécommunications	210,00 \$
Frais de recrutement	0,00 \$
Formation des membres du Comité <sup>1</sup>	0,00 \$
Colloques, congrès, conférences <sup>2</sup>	2433,21 \$
Frais de déplacement, repas et hébergement <sup>3</sup>	7822,07 \$
Hébergement site web et mise en place de la loi 25 <sup>4</sup>	1873,57 \$
Salaire personne-ressource (23% réparti par mission)	43,915,01 \$
Abonnement revues et journaux et site web	-8,28 \$
Autre : cotisation au CPM et au RPCU	857,34 \$
<b>Total :</b>	<b>60 457,97 \$</b>

## Notes explicatives

- 1 Formations offertes gratuitement par le RPCU
- 2 Participation de 4 membres au Colloque du RPCU
- 3 Déplacement des 14 membres pour représentation et présences au CHUM
- 4 Conformité du site Web avec la Loi 25

# Bilan financier 2023-2024 (suite)

<b>Explications de la répartition des dépenses par mission</b>	
<b>Renseigner (5,76%)</b>	
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	362,69 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	1000,00 \$
Déplacement, repas et hébergement	2554,73 \$
Matériel de promotion : relié à l'Assemblée générale annuelle	50,00 \$
Autre : Production média (refonte site web)	555,15 \$
<b>Total :</b>	<b>4522,57 \$</b>
<b>Promouvoir (5,42%)</b>	
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	1376,04 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	782,75 \$
Matériel de promotion : Production média (site web)	546,23 \$
Déplacements, repas et hébergement	1550,59 \$
<b>Total :</b>	<b>4255,61 \$</b>
<b>Évaluer (4,66%)</b>	
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers <sup>5</sup>	0,00 \$
Déplacements, repas et hébergement : mise à jour questionnaires	3084,82 \$
Autre : Production média (site web)	574,06 \$
<b>Total :</b>	<b>3658,88 \$</b>
<b>Défendre (2,27 %)</b>	
Activités de promotion sur la défense des droits <sup>6</sup>	328,19 \$
Autre : Rencontres stratégiques <sup>7</sup>	0,00 \$
Autre : Production média (site web)	463,67 \$
Déplacement, repas et hébergement : activités de défense droits	990,47 \$
<b>Total :</b>	<b>1782,33 \$</b>
<b>Accompagner (4,89 %)</b>	
Déplacements et repas : interventions auprès d'usagers	2 274,02 \$
Autre : Hébergement du site web	1565,45 \$
<b>Total :</b>	<b>3839,47 \$</b>

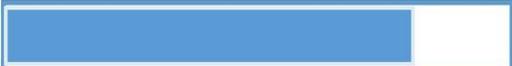
## Notes explicatives

5 Activités d'évaluation en collaboration avec la DQEPÉ (aucun frais au CU-CHUM)

6 À travers nos cotisations RPCU et CPM

7 À distance (virtuellement)

# Suivi de nos priorités pour 2024-2025

Actualisation du travail sur la refonte de nos valeurs comme Comité des usagers du CHUM	changement en cours... 
Amélioration de l'accessibilité aux soins et services du CHUM	changement en cours... 
Déploiement de l'utilisation de la santé connectée en respect des droits des usagers	changement en cours... 
Partage de renseignements avec le <i>Centre des rendez-vous</i> en vue de l'amélioration de l'accessibilité	sur la bonne voie... 
Distribution du <i>Carnet du patient</i> selon les besoins	processus continu... 
Gestion des commentaires des usagers	processus continu... 

# Nos principes directeurs

## Ils inspirent nos choix d'actions pour mieux défendre la voix des usagers du CHUM.

### Notre mission

Le Comité des usagers du CHUM a pour mission de veiller à ce que l'utilisateur, considéré dans son individualité et sa globalité (être bio-psycho-spirituel-social-culturel), soit au centre des priorités de toutes les personnes œuvrant au CHUM.

### Notre vision

L'utilisateur est en droit de recevoir un service basé sur une approche clientèle qui reflète les valeurs du CU-CHUM.

### Nos valeurs

#### Confiance

L'utilisateur doit avoir confiance que son état de santé est considéré dans sa globalité et que toutes les personnes œuvrant au CHUM travaillent ensemble et avec lui à son mieux-être.

L'utilisateur doit avoir l'assurance que l'ensemble des traitements souhaités (préventifs, curatifs et palliatifs) lui sont offerts.

#### Empathie

L'utilisateur doit être traité avec compassion, courtoisie, respect et dignité dans l'intégralité des soins et des services qui lui sont dispensés par toutes les personnes œuvrant au CHUM.

### Excellence

L'utilisateur a droit à des soins et des services pertinents, sécuritaires et de qualité et ceux-ci doivent être évalués avec rigueur, entre autres du point de vue de son expérience comme patient durant son parcours de soins.

L'utilisateur profite des valeurs de gouvernance du CHUM (académisme, excellence, fierté, confiance) dans un contexte de partenariat où il est au centre des décisions.

### Respect

L'utilisateur a des droits ainsi que des obligations à respecter.

L'utilisateur doit être respecté dans son choix éclairé de soins en fonction de son projet de vie.

### Transparence

L'utilisateur doit être informé de façon proactive tout au long de son parcours de soins.

L'utilisateur et l'intervenant, dans une relation partenariale, se doivent d'échanger toute l'information pertinente relative aux soins.

# Les droits des usagers

## Les droits des usagers prévus dans la *Charte des droits et libertés de la personne*

- Droit à la vie et à l'intégrité de sa personne (art. 1)
- Droit à la sauvegarde de sa dignité (art. 4)
- Droit au respect de sa vie privée (art. 5)
- Droit au respect de sa réputation et de son nom (art. 4)
- Droit au respect du secret professionnel (art. 9)
- Droit à l'égalité (art.10)
- Droit à la protection contre l'exploitation (art. 48)
- Droit au secours quand sa vie est en péril (art. 2)

## Les droits des usagers prévus dans le *Code civil du Québec*

- Droit à la vie et à l'intégrité de sa personne (art. 3)
- Droit au respect de sa vie privée (art. 3)
- Droit au respect de sa réputation et de son nom (art. 3)
- Droit à l'intégrité et à l'inviolabilité (art. 3 et 10)
- Droit à l'autonomie et l'autodétermination (art. 11)
- Droit au secours quand sa vie est en péril (art. 13)
- Droit de recevoir des soins de fin de vie

## Les droits des usagers prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*

- Droit à l'information (art. 4);
- Droit aux services (art. 5,13 et 100);
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13);
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 8 et 9);
- Droit de participer aux décisions (art.10);
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art.11 et 12);
- Droit à l'hébergement (art.14);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);
- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art.17 à 28);
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art.19);
- Droit de porter plainte (art. 34, 44, 53, 60 et 73).

# Les responsabilités des usagers

## Le CHUM a des responsabilités. Les usagers en ont aussi.

- Respecter les consignes, politiques, procédures, lois et règlements portés à leur connaissance;
- Poser les questions nécessaires avant de consentir ou d'opposer un refus aux interventions proposées;
- Participer aux soins et services les concernant;
- Respecter leurs rendez-vous et aviser rapidement en cas d'absence;
- Demander que leurs objets de valeur ou pièces d'identité soient déposés en lieu sûr par les agents de sécurité;
- Signaler immédiatement à la personne responsable du service tout équipement défectueux, tout vol ou tout processus non sécuritaire;
- Transmettre aux soignants les coordonnées d'une personne qui les représenterait advenant leur incapacité temporaire ou permanente de consentir à leurs soins;
- Demander à leurs visiteurs de respecter les consignes de prévention des infections, de lavage de mains et de ne pas venir à l'hôpital s'ils présentent un risque de contagion pour les autres;
- Interagir avec courtoisie, civilité et respect et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- Informer le personnel quant à leurs allergies, leur médication et tout autre élément pertinent concernant leur santé;



Votre opinion compte  
**Exprimez-vous**

[cuchum.ca](http://cuchum.ca) | [info@cuchum.ca](mailto:info@cuchum.ca) | 514-890-8191

