

**Le Comité des usagers**  
du Centre universitaire de santé McGill

The McGill University Health Centre  
**Patients' Committee**

# ANNEXE 2

## COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL (CU-CUSM)

### RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

Glen Site / Site Glen : D 04.7514 – 1001 Boulevard Décarie, Montréal, QC H4A 3J1  
Tél : 514-934-1934, ext. 31968 Courriel / Email : patients.comm@muhc.mcgill.ca

Centre universitaire  
de santé McGill



McGill University  
Health Centre

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>3</b>
<b>2. MOT DE LA PRÉSIDENTE</b>	<b>3</b>
<b>3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b>	<b>4</b>
<b>4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</b>	<b>7</b>
<b>5. COORDONNÉES DES MEMBRES</b>	<b>8</b>
<b>6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS</b>	<b>9</b>
6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	9
6.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des services offerts aux des usagers du CUSM et de la qualité des conditions de vie des résidents de Camille-Lefebvre, et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.	9
6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	10
6.4 Accompagner et assister, sur demande, un/e usager/e dans toute démarche qu'il/elle souhaite entreprendre, y compris lorsqu'il/elle desire porter plainte	10
6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du Comité de résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.	16
6.6 Collaboration avec d'autres comités et organismes	16
6.7 Le CU dans les médias	18
<b>7. TENUE DES RENCONTRES</b>	<b>18</b>
<b>8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b>	<b>18</b>
<b>9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE</b>	<b>19</b>
<b>10. CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)</b>	<b>19</b>
<b>11. RAPPORT FINANCIER</b>	<b>20</b>
<b>12. ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CAMILLE-LEFEBVRE</b>	<b>20</b>
<b>13. SOUS-COMITÉS DU CU DU CUSM</b>	<b>20</b>

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est un établissement public non-fusionné.

### Le CUSM est composé de :

L'Institut Allan Memorial – Allan

L'Hôpital de Lachine et le Pavillon Camille-Lefebvre – Lachine

L'Hôpital général de Montréal – HGM

L'Institut-Hôpital neurologique de Montréal – Neuro

Le Centre de la reproduction du CUSM

et, sur le campus Glen,

Le Centre du cancer des Cèdres – CCC

Le Centre académique de santé de l'œil de McGill – CASOM

L'Institut thoracique de Montréal – ITM

L'Hôpital de Montréal pour enfants – HME

L'Institut de recherche – IR

L'Hôpital Royal Victoria – HRV

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2022-2023 fut inhabituelle pour le Comité des usagers (CU). Suite à la suspension de ses activités en juin 2022, il y a eu une période de six mois pendant laquelle le bureau du CU a été fermé. Les projets n'ont pas pu progresser et de nouvelles propositions n'ont pas pu être abordées. De plus, les usagers nécessitant toutes sortes d'assistance pour naviguer le réseau de la santé, accéder aux soins ou se rendre dans les cliniques, ou qui avaient besoin d'exprimer des insatisfactions et/ou de demander de l'aide pour formuler des plaintes formelles, se sont retrouvés sans un acteur important pour améliorer leur parcours et défendre leurs droits.

Le CU a été reconstitué en novembre 2022 avec des membres entièrement nouveaux et le Comité a travaillé avec diligence pour comprendre le contexte de leur rôle, ainsi que l'étendue du CUSM avec ses sites spécifiques, les populations qu'il dessert et les groupes aux besoins non satisfaits. Les membres du Comité ont assisté à de nombreuses formations, webinaires, rondes et réunions, et ont examiné de nombreux documents, lignes directrices, politiques et lois/règlements pour les aider à cet égard. Suite à l'élection de novembre, le Comité a travaillé fort pour recruter et intégrer de nouveaux membres et est ravi de sa composition actuelle, qui comprend un membre désigné du Comité de résidents Camille-Lefebvre.

En plus de leurs réunions mensuelles virtuelles régulières, le Comité a tenu un certain nombre de réunions spéciales dans le but d'accélérer la prise de décision ainsi que sa productivité. De plus, de petits groupes de travail ont été formés : par exemple, l'un visait à améliorer et à étendre notre présence sur les réseaux sociaux, et un autre s'est penché sur l'étude et la réécriture du règlement de gouvernance du Comité. Ce dernier s'est réuni sur une base hebdomadaire au cours des derniers mois et a présenté le nouveau règlement pour approbation lors de la rencontre du mois de mai de du Comité (le Comité reconnaît que cela tombe en dehors de la période à laquelle doit se consacrer ce rapport d'activités mais le mentionne ici à titre informatif). Il sera ratifié lors de notre assemblée générale annuelle.

Le Comité continue de collaborer avec l'agent de liaison du CUSM et le Bureau de la Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Comme une grande partie des fonctions quotidiennes du Comité impliquent des usagers qui expriment leur insatisfaction quant à la manière dont eux-mêmes ou leurs proches sont traités, ou quant à la qualité des soins reçus, le Bureau de la Commissaire aux plaintes joue un rôle essentiel pour aider à résoudre ces problèmes efficacement et de la manière la plus satisfaisante possible. À ce jour, il ne semble pas qu'il y ait eu d'évaluation concernant le système de plaintes du CUSM ; le CU est d'avis qu'il serait souhaitable d'évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des processus et des résultats du Bureau de la Commissaire aux plaintes.

Au moment d'écrire ces lignes, l'OMS vient d'annoncer que la Covid-19 n'est plus considérée comme une « urgence sanitaire mondiale ». Alors que les unités de soins intensifs du CUSM ne sont plus submergées de patients atteints du virus, le CU note que de nombreux patients infectés par la Covid demeurent à l'hôpital, que le nombre de morts a été énorme (et continue de grimper) et que les résultats catastrophiques sont portés de manière disproportionnée par les plus vulnérables d'entre nous : les personnes âgées, celles qui souffrent de conditions médicales complexes, et celles qui sont membres de communautés racialisées, immigrantes ou défavorisées sur le plan socioéconomique. De plus, la pandémie continue d'exacerber les pénuries de main-d'œuvre déjà critiques dans le réseau de la santé. Trois ans de soins réduits pour des conditions autres que la Covid ont contribué à faire exploser les listes d'attente chirurgicales et à submerger les salles d'urgence. Ces obstacles, en plus du manque d'accès aux soins primaires et de la détérioration de la santé psychosociale globale engendrée par la pandémie, ont tous concouru à mettre en péril nos communautés et à créer des défis écrasants pour les patients nécessitant des soins de santé.



Ingrid Kovitch  
Présidente du Comité des usagers du CUSM



Deborah Radcliffe-Branch  
Vice-présidente du Comité des usagers du CUSM

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

#### Hôpital de Lachine

Le sort du projet post-modernisation de l'Hôpital de Lachine a dominé le discours du CUSM et de la communauté de Lachine pendant plusieurs mois. Pendant ce temps, le CU a tenu des rencontres avec des intervenants clés, allant des médecins de Lachine à la PDG du CUSM et à la PDG-adjointe. Une lettre officielle a été écrite par le CU à la PDG et a été présentée au Ministère par un ancien membre du CU. Le Comité partage le soulagement et la satisfaction de la communauté de Lachine face à l'annonce de l'engagement du CUSM à maintenir le centre en tant qu'hôpital communautaire. Il souhaite également reconnaître les graves pénuries de main-d'œuvre dans tous les secteurs de l'établissement ainsi que les défis

et les efforts que cet engagement exige. Une lettre récente a été écrite à la PDG demandant qu'un membre du CU participe à l'équipe de transition.

### Accessibilité

#### • Mobilité réduite

Le projet Vendôme, qui permet un accès universel au pôle intermodal ainsi qu'au site Glen, est terminé. Le sous-comité du Neuro, après de nombreuses années de plaidoyer, a réussi à obtenir une entrée universellement accessible à l'extrémité nord de l'édifice, la plus proche du stationnement derrière le stade Molson. Il y a eu des lacunes dans la configuration des toilettes qui devaient être accessibles au Glen depuis sa construction. Il existe des plans concrets pour convertir deux toilettes publiques au rez-de-chaussée du site Glen en une seule toilette entièrement accessible avec lève-personne Hoyer fixé au plafond, table à langer pour adulte, etc. Une rencontre a eu lieu avec le gestionnaire de l'immeuble et un membre du Comité d'accessibilité et du sous-comité de l'Hôpital Royal Victoria ayant une expérience vécue, qui tous deux avaient déjà examiné l'ensemble du site Glen et identifié d'innombrables obstacles. Ce membre s'est gracieusement porté volontaire pour s'impliquer dans l'avancement de ce projet.

#### • Projet sur l'accessibilité pour les personnes de la communauté sourde

La « décision Eldridge » a été adoptée par la Cour suprême du Canada en 1997 et précise qu'en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés, les personnes sourdes ont droit à l'interprétation en langage des signes pour tous les services médicaux couverts par la Loi canadienne sur la santé. (Cela diffère des droits que peuvent avoir les usagers d'une langue seconde qui nécessitent une interprétation dans les milieux de soins de santé, où des efforts importants sont déployés dans les établissements canadiens pour accommoder divers groupes ethniques.) Plus de 25 ans plus tard, de nombreux établissements de soins de santé, y compris le CUSM, ont manqué à cette obligation. Beaucoup de travail a été fait dans ce dossier, avec l'aide des Drs. Paige et James MacDougall de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité (CDRTI). Cependant, les progrès ont stagné avec le changement de directrice des services professionnels (DSP) et la suspension des activités du CU et de ses sous-comités. La présidente du CU a récemment rencontré à nouveau les MacDougall et un plan d'action a été élaboré. Cela comprend de fournir des documents ainsi qu'une rencontre avec la nouvelle DPS, la réunion avec le Comité d'accessibilité, la poursuite du développement de modules d'apprentissage en ligne, l'organisation de systèmes pour permettre des services d'interprétation virtuelle (à distance, en vidéo), la planification de tournées pour éduquer les prestataires de soins de santé, etc. Cela reste un projet hautement prioritaire pour le Comité des usagers.

### Droits et services des personnes autochtones

Le 28 septembre 2020, Joyce Echaquan, une femme Atikamekw et mère de sept enfants, est décédée dans des circonstances épouvantables après avoir enregistré des insultes racistes à son égard de la part du personnel du Centre hospitalier de Joliette. À la suite de cette tragédie, la Nation Atikamekw a créé le Principe de Joyce qui « vise à garantir à tous les peuples autochtones le droit d'accéder équitablement, sans discrimination, à tous les services sociaux et de santé, ainsi que le droit de jouir du meilleur état physique, mental, et de santé émotionnelle et spirituelle.

Bien que le gouvernement du Québec ait jusqu'ici refusé d'adopter le principe de Joyce, le Comité des usagers du CUSM maintient cet engagement. Le CU s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour accueillir tous les peuples autochtones, et pour défendre leur droit à un traitement compatissant et à des soins de la plus haute qualité.

En décembre 2021, la brochure du Comité des usagers du CUSM a été produite en trois langues autochtones – cri, inuktitut et kanien'kéha (mohawk) – en plus du français et de l'anglais. La brochure est le fruit d'une collaboration entre les membres des communautés crie, inuit et kanien'kehá:ka et divers membres du CU et de ses sous-comités. Il a depuis été largement distribué et reçu avec beaucoup de succès et d'appréciation.

Un groupe de travail semblable a réussi à ajouter la Bannique au menu de l'hôpital, et cette initiative a également été accueillie avec une immense gratitude. Le CU comprend que la prochaine étape pour rendre l'environnement physique de l'hôpital plus inclusif consiste à ajouter davantage d'œuvres d'artistes autochtones.

Malgré le grand nombre de patients autochtones qui reçoivent des soins au CUSM, le CU a le sentiment qu'ils sont sous-représentés en ce qui concerne l'expression des préoccupations et le dépôt de plaintes officielles. Le Comité souhaite s'assurer que ces communautés soient à l'aise et encouragées à se manifester. À cette fin, la présidente a récemment rencontré le directeur et plusieurs membres du personnel de Wiichihituwin (anciennement Services aux patients cris) afin de les informer du mandat du CU, d'explorer les raisons de la réticence et de déterminer ce que le Comité peut faire pour améliorer l'expérience et les soins prodigués aux patients cris. La présidente a également rencontré le Commissaire aux plaintes du Conseil cri de la santé, et d'autres rencontres risquent de suivre à ce sujet. Enfin, le personnel de Wiichihituwin a été informé que le CU souhaitait créer un sous-comité des droits des Autochtones et a été invité à contacter tous les usagers pouvant avoir un intérêt à participer.

#### Unité de soins palliatifs aigus

Au plus fort de la pandémie de Covid-19, le l'unité de soins palliatifs aigus du site Glen a été contraint de céder 6 de ses 12 lits, et à ce jour, ils n'ont pas pu rapatrier ces lits. Cette unité de soins palliatifs aigus (USPA) se distingue des lits de soins palliatifs utilisés uniquement pour les patients nécessitant des soins de fin de vie. En revanche, elle offre une expertise et des traitements hautement spécialisés pour les patients présentant des symptômes réfractaires à partir d'un large éventail de conditions médicales complexes et à des moments variables de leur trajectoire de la maladie. Il s'agit de patients qui pourraient être admis dans d'autres services mais qui risqueraient de ne pas être pris en charge de manière optimale. Leurs symptômes ne sont généralement ni traités ni soulagés et, par conséquent, non seulement ils souffrent davantage, mais ils restent à l'hôpital pendant des périodes inutiles et prolongées. L'USPA a le potentiel de fournir des soins compatissants, ciblés et efficaces, ainsi que d'accélérer la sortie et le retour à domicile de ces usagers. Ce faisant, cette unité libère finalement des lits de soins aigus et plusieurs études ont démontré qu'il s'agissait d'une mesure pouvant mener à des économies pour les centres hospitaliers disposant de telles unités.

Malgré toutes les preuves à l'appui d'une telle unité dans un centre de soins tertiaires/quaternaires (traitement optimal et avantages économiques), le Comité craint que ce service ne soit menacé. Les co-présidentes du CU ont rencontré à plusieurs reprises le Dr Justin Sanders, titulaire de la chaire de médecine en soins palliatifs du CUSM, ainsi qu'un médecin en soins palliatifs à l'Hôpital de Lachine. L'avenir de l'unité du site Glen est incertain, mais le Comité des usagers s'engage à ce que ce service hautement spécialisé demeure, comme il se doit, dans notre établissement hautement spécialisé.

#### Sous-comités d'intérêt particulier

Le CU félicite ses divers sous-comités pour leur multitude de réalisations et les impacts significatifs que celles-ci ont eu sur les soins et l'expérience des patients. De plus, le Comité reconnaît la frustration et la confusion causées par l'arrêt brutal de leurs activités en juin 2022. Afin de rouvrir les voies de communication, répondre aux questions et préoccupations et encourager la reprise des projets et des travaux, le CU a fait parvenir des lettres à tous les membres des sous-comités et a tenu des réunions Zoom avec l'ensemble du groupe, ainsi qu'avec des sous-comités individuels. Le CU reconnaît que chaque sous-comité a une perspective et une expertise particulière, et que chacun est particulièrement bien placé pour défendre et répondre aux besoins des usagers qu'il représente. Le comité est impatient de collaborer avec tous ses sous-comités vers notre objectif commun d'améliorer les soins aux usagers.

### Visibilité et médias sociaux

Il est très clair pour le CU, à la fois des expériences personnelles et des commentaires des usagers et du personnel, que le comité des usagers a encore du mal à être largement connu et que de nombreux usagers ne sont pas conscients de leurs droits tels qu'ils sont prévus par la loi. Pour y remédier, un groupe de travail au sein du CU a été formé dans le but d'accroître la visibilité et la présence du Comité sur les réseaux sociaux, dans le but ultime d'informer les usagers de leurs droits et des innombrables façons dont le CU peut les soutenir. Entre autres stratégies, il est prévu de reconcevoir et d'imprimer des affiches verticales supplémentaires pour tous les sites du CUSM, d'ajouter des messages aux écrans plasma dans diverses salles d'attente, d'inclure un message concis sur le CU avec les envois des Fondations, de mettre à jour et d'améliorer la page Facebook, et créer des comptes Twitter et Instagram. De nombreuses autres initiatives sont envisagées et explorées.

### Règlements internes

Un sous-groupe du CU s'est penché sur la mise à jour des règlements internes de gouvernance, au cours des derniers mois. Ce règlement fut approuvé lors de la rencontre du CU du 16 mai 2023, et sera ratifiée lors de l'assemblée générale annuelle du mois de juin.

### Varia

Le CU s'est aussi penché sur de nombreux projets de plus petite envergure, inspirés de commentaires des usagers à la fois en personne, par courriel, ou par le biais de boîtes à suggestions. Notons, par exemple :

- Rétablir la possibilité d'utiliser de l'argent liquide à la cafétéria du site Glen.
- Installer un distributeur de numéros au Bureau des admissions (où les cartes d'hôpital sont émises) afin que les usagers ne soient pas obligés de faire la queue à l'extérieur, mais puissent s'asseoir à l'intérieur du bureau.
- Aborder la question de l'impossibilité pour les enfants admis dans le service de psychiatrie de l'HME de choisir leur propre repas, comme c'est le cas dans tous les autres services.
- Suggérer que les secrétaires des médecins effectuant des consultations téléphoniques informent les patients du très faible respect de l'heure du rendez-vous.
- Élaborer une "liste de réconfort/suggestion" pour les patients qui se présentent aux salles d'urgence ou qui sont admis à l'hôpital.

## 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

### **À propos du Comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill**

Au moment d'écrire ces lignes, le Comité des usagers du CUSM est composé de neuf membres. La plupart d'entre eux ont été élus par acclamation en novembre 2022, pour un mandat d'une durée de trois ans. D'autres ont été nommés par la suite. Sauf congédiement pour juste motif, ils resteront en poste jusqu'à la prochaine élection du CU, à l'automne 2025. Le membre désigné du CR Camille-Lefebvre restera en poste jusqu'au printemps 2026, moment de l'élection du prochain CR Camille-Lefebvre.

## Liste des membres du Comité des usagers du CUSM

NOM	FONCTION
Ingrid Kovitch	Présidente et représentante au C.A. (élue en novembre 2022)
Deborah Radcliffe-Branch	Vice-présidente (élue en novembre 2022)
Amanda Bercovitch	Secrétaire (élue en novembre 2022)
Eligio (Joe) Ojeda	Trésorier (élu en novembre 2022)
Sahra Cohen	Membre (élue en novembre 2022)
Shari Neudorf	Membre (nommée en décembre 2022)
Danielle Carter	Membre (nommée en février 2023)
Alex Galli	Membre (nommé en mars 2023)
Anick Courval	Membre (élue par le Comité de résidents de Camille-Lefebvre en mars 2023 et nommée au Comité des usagers en mai 2023)

En plus du Comité de résidents de Camille-Lefebvre, mandaté par la Loi, le CU du CUSM chapeaute également cinq sous-comités d'intérêt particulier :

- Le Comité d'intérêt du Centre du cancer
- Le Forum consultatif de la famille (Hôpital de Montréal pour enfants)
- Le Comité consultatif de l'Hôpital général de Montréal
- Le Comité consultatif du Neuro
- Le Conseil communautaire d'intérêt de l'Hôpital Royal Victoria

### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	NOM	COORDONNÉES		
		Téléphone	Courriel	Adresse postale
Présidente du CU	Ingrid Kovitch	514-934-1934 poste 31968	<a href="mailto:ingrid.kovitch@muhc.mcgill.ca">ingrid.kovitch@muhc.mcgill.ca</a>	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Personne-ressource du CU (agente administrative)	Siobhan Patricia Ua'Siaghail	514-934-1934 poste 31968	<a href="mailto:patients.comm@muhc.mcgill.ca">patients.comm@muhc.mcgill.ca</a>	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Agent de liaison du CUSM	Keith Woolrich	514-934-1934 poste 43943	<a href="mailto:keith.woolrich@muhc.mcgill.ca">keith.woolrich@muhc.mcgill.ca</a>	Dépt. de la Qualité du CUSM 350-5100 De Maisonneuve Ouest, Mtl, QC H4A 3T2

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

### 6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Par le biais de la page web du CU, sur le site du CUSM
- Par le biais d'une présence accrue sur les réseaux sociaux : mise à jour d'une page Facebook, ouverture de comptes Instagram et Twitter, et harmonisation de ces médias avec le site internet du CUSM (en cours)
- Par le biais de messages affichés sur les écrans de diffusion de l'établissement (salles d'attente, cafétérias, etc.)
- Par le biais de courtes lettres dans les envois postaux des Fondations
- Par le biais d'affiches présentant les droits des usagers
- Par le biais de deux dépliants sur les droits et responsabilités des usagers et sur les coordonnées du CU, dont un dépliant traduit en cinq langues (Cri, Kanien'kéha (Mohawk), Inuktitut, français, et anglais). Ces dépliants sont distribués à grande échelle, notamment à certains collaborateurs clés œuvrant auprès d'usagers vulnérables.
- Par le biais d'un segment radio dédié, pour informer les usagers et promouvoir les activités du CU.

**12 février 2023** : CJAD 800. *Health Matters*  
<https://muhcfoundation.com/foundation/podcast> (à la minute 30)  
Spotify: <https://spoti.fi/32HFxrc>

- Par le biais du processus de plaintes. Les usagers et leurs proches qui communiquent avec le Bureau du CU afin d'obtenir une assistance ou pour déposer une plainte peuvent prendre connaissance de leurs droits au même moment.

### 6.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des services offerts aux des usagers du CUSM et de la qualité des conditions de vie des résidents de Camille-Lefebvre, et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Le Comité des usagers s'est penché sur un nombre d'enjeux affectant des groupes élargis au sein de la communauté du CUSM, et a déployé des efforts dans les dossiers suivants :

- Maintenir le statut de l'Hôpital de Lachine comme hôpital communautaire
- Améliorer l'accès aux services pour les usagers à mobilité réduite ou membres des communautés sourdes et malentendantes
- Défendre les droits des usagers autochtones, selon le Principe de Joyce
- Protéger l'Unité de soins palliatifs aigus du site Glen
- Améliorer les services offerts au Bureau de l'admission
- Permettre aux enfants admis en psychiatrie de choisir leurs repas
- S'assurer d'informer les usagers ayant un suivi téléphonique avec un médecin que l'heure du rendez-vous n'est qu'approximative et que des délais sont à prévoir

### **6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

En plus des points mentionnés à la section 6.2, qui adresse la défense des droits collectifs, le Bureau du CU-CUSM était ouvert du lundi au jeudi (depuis janvier 2023). Il reçoit de nombreux appels et courriels des usagers et de leurs proches, lesquels reçoivent une réponse rapide. Il accueille aussi les usagers et leurs proches en personne.

Les membres du CU et les membres de ses différents sous-comités ont participé à de nombreux ateliers sur les droits des usagers et comment les défendre, offerts par le Conseil pour la protection des malades (CPM) et le Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU). Ils ont également assisté à de nombreux webinaires, réunions et conférences pour développer une compréhension plus large du contexte et pour se renseigner sur les questions pertinentes à la communauté diversifiée des utilisateurs du CUSM. Plus de détails sont disponibles dans la section 6.6 – Collaboration avec d'autres comités et organisations.

### **6.4 Accompagner et assister, sur demande, un/e usager/e dans toute démarche qu'il/elle souhaite entreprendre, y compris lorsqu'il/elle desire porter plainte**

Bien que le Bureau du CU ait été fermé pendant plus de 6 mois au cours de l'année, nous avons reçu 44 plaintes et 67 demandes d'assistance. Compte tenu des circonstances atypiques, il est difficile de comparer ces chiffres avec ceux des années précédentes.

Plaintes :

Les trois principaux domaines de plaintes sont les suivants

- 1) Accès aux soins
- 2) Soins et services dispensés,
- 3) Droits des usagers.

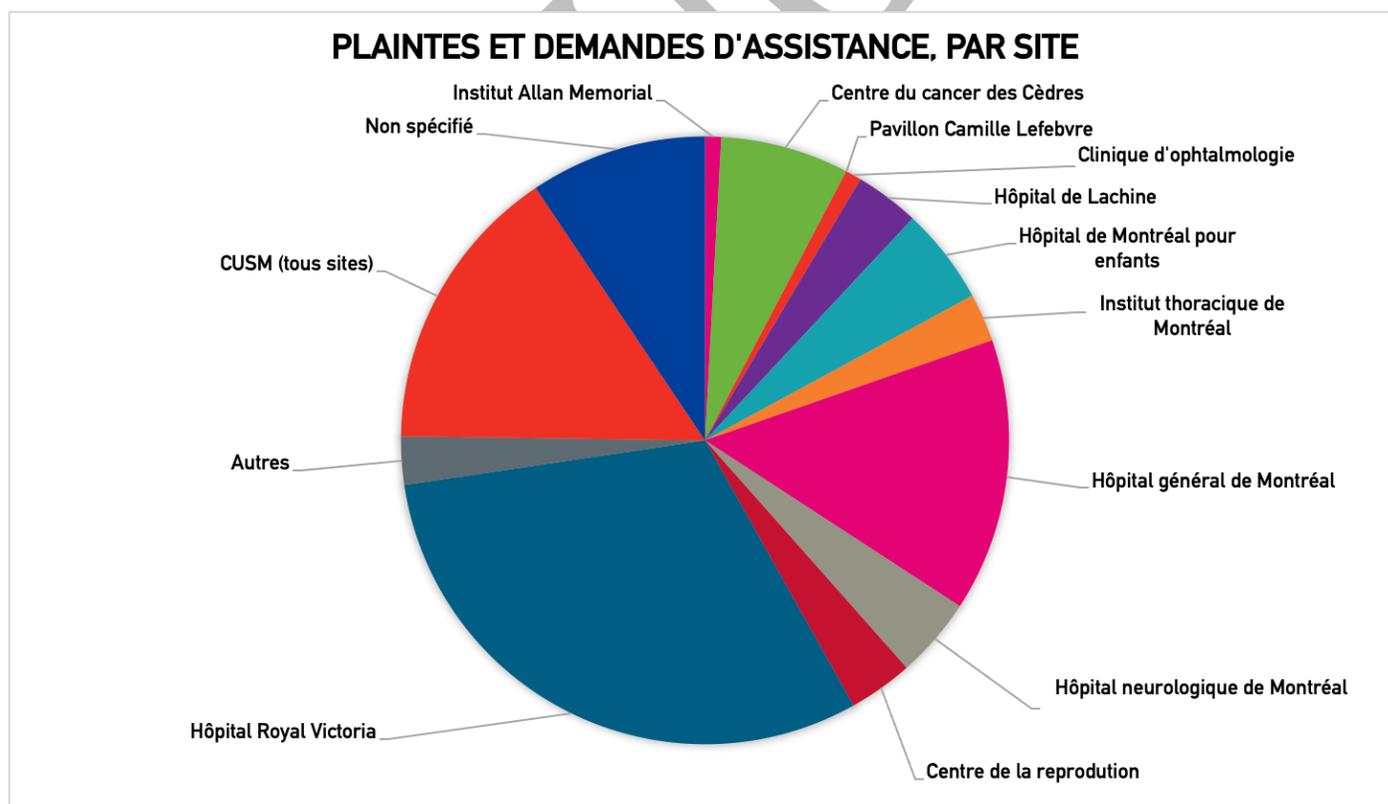
Pour plus de détails, voir ci-dessous.

Demandes d'assistance :

Comme d'habitude, nous avons reçu plus de demandes d'assistance que de plaintes. Les patients, les familles et les employés contactent le Bureau du CU pour obtenir de l'aide sur un certain nombre de questions. Ils peuvent chercher à obtenir des informations sur les droits des usagers ou à être orientés vers des ressources appropriées ; ils peuvent avoir des difficultés à joindre une clinique ou un service; ils peuvent avoir besoin d'une aide générale ou d'un accompagnement pour naviguer dans le système de santé, ou ils peuvent avoir besoin d'aide pour déposer une plainte.

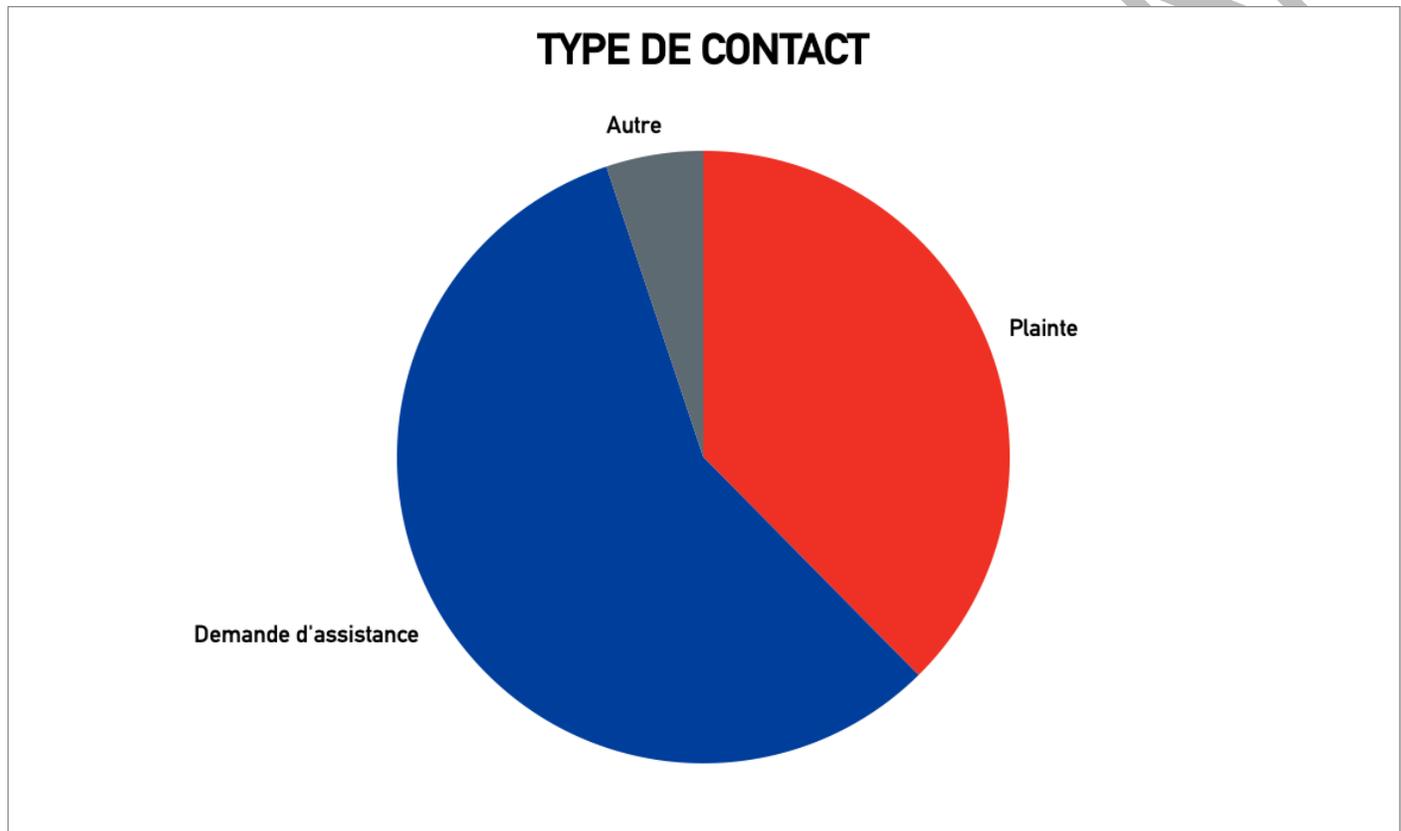
## Plaintes et demandes d'assistance, par site

Site	# Contacts	Pourcentage
Centre du cancer des Cèdres	8	6.8%
Centre de la reproduction	4	3.4%
Clinique d'ophtalmologie adulte	1	0.9%
Hôpital général de Montréal	17	14.5%
Hôpital de Lachine	4	3.4%
Hôpital de Montréal pour enfants	6	5.1%
Hôpital neurologique de Montréal	5	4.3%
Hôpital Royal Victoria	36	30.8%
Institut Allan Memorial	1	0.9%
Institut thoracique de Montréal	3	2.6%
Pavillon Camille Lefebvre	0	0.0%
Autres	3	2.6%
CUSM (tous sites)	18	15.4%
Non spécifié	11	9.4%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>



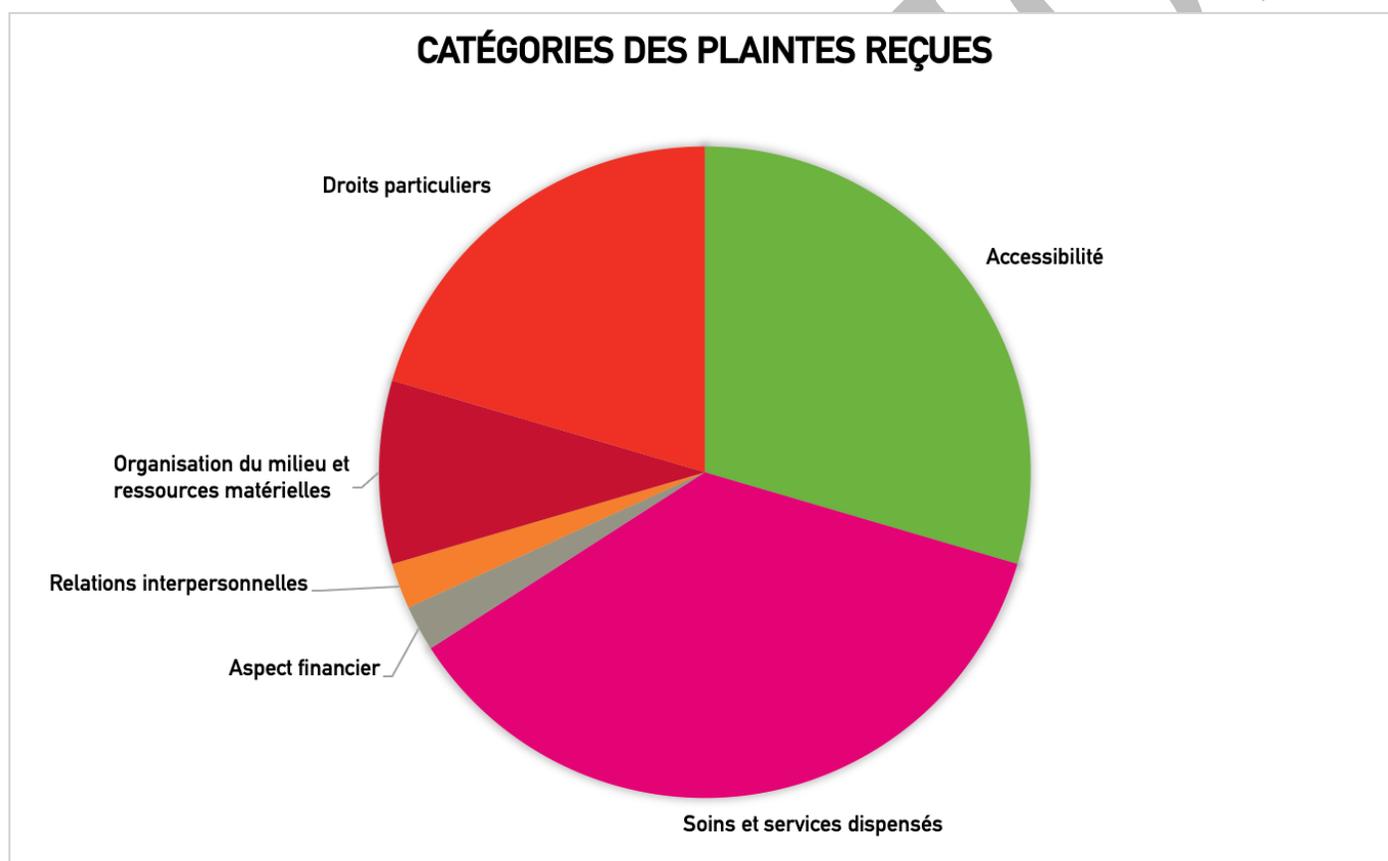
## Type de contact reçu par le CU du CUSM

Type	# Contacts	Percentage
Plainte	44	37.6%
Demande d'assistance	67	57.3%
Autre	6	5.1%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100.0%</b>



## Catégories des plaintes reçues :

Catégorie de la plainte	# Plaintes	Pourcentage
Accessibilité	13	29.5%
Soins et services dispensés	16	36.4%
Aspect financier	1	2.3%
Relations interpersonnelles	1	2.3%
Organisation du milieu et ressources matérielles	4	9.1%
Droits particuliers	9	20.5%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100.0%</b>



## **Définition des catégories de plaintes selon le SIGPAQS<sup>1</sup> du MSSS**

**Accessibilité** : délais, refus de services, transfert, absence de services ou de ressources, accessibilité linguistique, choix du professionnel, choix de l'établissement, autre.

**Soins et services dispensés** : habiletés techniques et professionnelles, évaluation, jugement professionnel, traitement ou intervention, continuité, autre.

<sup>1</sup>SIGPAQS : Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services. L'application Web SIGPAQS permet une gestion intégrée et rapide des activités liées à l'examen des plaintes formulées par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Elle est utilisée principalement par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

**Relations interpersonnelles** : fiabilité, respect de la personne, respect de la vie privée, empathie, communication avec l'entourage, violence et abus, attitudes, disponibilité, identification du personnel, autre.

**Organisation du milieu et ressources matérielles** : alimentation, intimité, mixité des clientèles, organisation spatiale, hygiène et salubrité, confort et commodité, règles et procédures du milieu de vie, conditions vie adaptées au caractère ethnoculturel et religieux, sécurité et protection, relations avec la communauté, équipement et matériel, stationnement, autre.

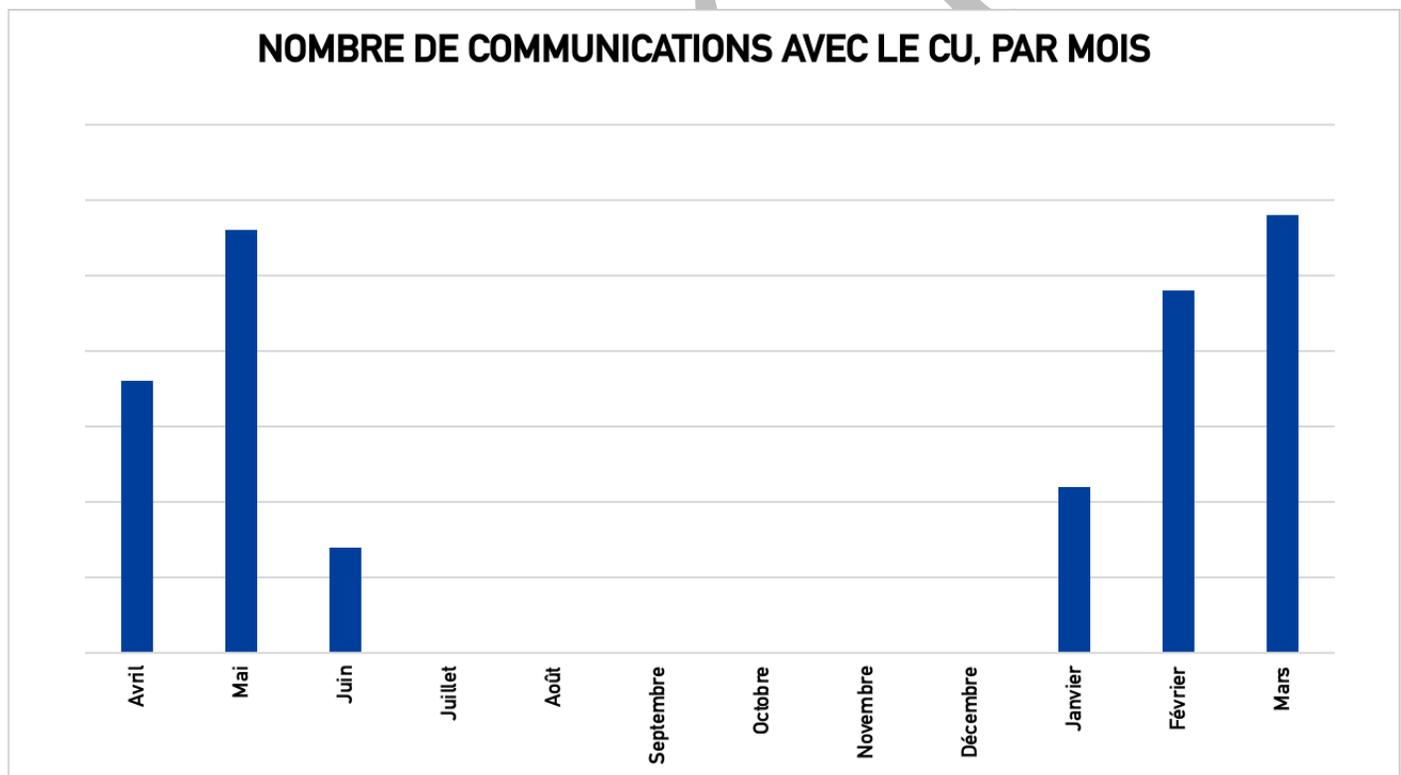
**Aspect financier** : frais de chambre, facturation, contribution au placement, frais de déplacement, frais de médicaments, frais de stationnement, prestation reçue par les usagers, besoins spéciaux, aide matérielle et financière, allocation des ressources financières, réclamation, sollicitation, legs, autre.

**Droits particuliers** : information, dossier de l'usager et dossier de plainte, participation de l'usager, consentement aux soins, accès à un régime de protection, consentement à l'expérimentation et à la participation à un projet de recherche, droit à la représentation, droit à l'assistance, droit de recours, autre.

**Autres motifs de demandes** : Plaintes ne correspondant à aucune de ces catégories

## Nombre de communications avec le CU, par mois

Mois	# Contacts	Pourcentage
Avril	18	15.4%
Mai	28	23.9%
Juin	7	6.0%
Juillet	0	0.0%
Août	0	0.0%
Septembre	0	0.0%
Octobre	0	0.0%
Novembre	0	0.0%
Décembre	0	0.0%
Janvier	11	9.4%
Février	24	20.5%
Mars	29	24.8%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100.0%</b>



## 6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du Comité de résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Fin mars 2023, les résidents du CHSLD Camille-Lefebvre ont voté et un nouveau comité de résidents fut constitué conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Huit membres ont été élus, dont quatre résidents et quatre proches. Un proche a par la suite démissionné.

**Ce qui suit s'est déroulé après la fin de l'année financière, mais est tout de même présenté à des fins d'information :**

Les présidentes du CU, ainsi que l'adjointe administrative, ont assisté en personne à la première rencontre du comité de résidents (CR) en avril. Les membres du CR ont été accueillis et remerciés, et des informations de base sur l'intégration ont été fournies verbalement et via plusieurs documents imprimés. Les membres du CU présents en ont profité pour visiter tous les étages du Centre.

La présidente du CU a été invitée à la deuxième réunion du CR, le 2 mai, au cours de laquelle Mme Anick Courval a été élue présidente du CR et désignée comme représentante au comité des usagers du CUSM.

Les personnes suivantes sont membres du Comité de résidents Camille-Lefebvre :

Nom	
Ghislaine Bouchard	Résidente
Yvon Brisson	Résident
Anick Courval (Présidente et secrétaire)	Personne proche aidante
Diane Harbec Pagé	Résidente
Denise Maisonneuve	Résidente
Michel Paquette	Personne proche aidante
Carol Silver	Personne proche aidante

De plus, deux autres personnes ont été invitées à participer au comité, à titre de conseillers sans droit de vote : Pierre Hurteau et Danielle Carter.

Conformément à la directive du MSSS, le CU alloue 1 000 \$ par année au comité de résidents. Comme le CR n'a reçu aucun financement au cours de l'exercice 2021-2022, il recevra 2 000 \$ cette année. De plus, des fonds avaient été collectés il y a plusieurs années et ont été conservés dans un compte bancaire séparé. Ceux-ci seront transférés au CR Camille-Lefebvre.

## 6.6 Collaboration avec d'autres comités et organismes

### Participation aux comités légifés du CUSM

- Conseil d'administration (CUSM) – Ingrid Kovitch
- Comité de vigilance (C.A. du CUSM) – Ingrid Kovitch
- Conseil des infirmières et des infirmiers – Danielle Carter

### **Participation à d'autres comités du CUSM**

- Comité sur l'accessibilité – JoAnne Mosel (Comité consultatif du Neuro) et Diane States (Conseil communautaire d'intérêt de l'Hôpital Royal Victoria)
- Comité de contrôle des infections– Ingrid Kovitch
- Comité exécutif de la mission des soins de cancer– Deborah Radcliffe-Branch

### **Affiliation à des comités externes au CUSM**

- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

### **Collaboration avec d'autres organismes de défense des droits**

- Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité

### **Participation à des formations et ateliers :**

En plus des rencontres du C.A., plusieurs membres du CU et de ses sous-comités ont participé à des ateliers, conférences, webinaires, et formations. Notamment :

#### **Janvier :**

19 janvier : *Le rôle des comités d'usagers et de résidents* (Paul Brunet, CPM)

#### **Février :**

10 février : Présentation du film *Color of Care* (Office of Social Accountability and Community Engagement (SACE), McGill)

15 février : *Intro to the Functions of Users' Committees* (RPCU)

21 février : *Use of Communication Technologies in Patient Care* (McGill Research Group on Health and Law)

22 février : *Experiences of Black persons in the health sector in Canada and Quebec: A historical perspective.* (Office of Social Accountability and Community Engagement (SACE) McGill and Black Community Resource Centre of Montreal)

22 février : *Spiritual Care and Palliative Care* (Council on Palliative Care, McGill)

23 février : *The Rights & Obligations of Users of the Health and Social Services Network* (RPCU)

23 février : *Une culture juste et comment favoriser un environnement sain* (Mission: Sécurité !, CUSM)

28 février : *Rare Disease Research Day* (RI-MUHC)

28 février : *The Role & Commitment of Committee Members* (RPCU)

#### **Mars :**

15 mars : *Health workers and frontline care in the post-COVID-19 context: Where is the money?* (Faculty of Medicine and Health Sciences, McGill)

16 mars : *L'importance du partenariat-patient pour des soins de qualité.* (Mission: Sécurité !, CUSM)

22 mars : *Droits des personnes vivant avec une déficience intellectuelle* (RPCU)

22 mars : *Les droits et obligations des usagers au quotidien.* (RPCU)

25 mars : *Savoir communiquer avec ses différents partenaires* (RPCU)

29 mars : Séance d'information *Hear Entendre Québec* (Hear Entendre Québec)

30 mars : *Les partenariats et le travail des Comités* (RPCU)

30 mars : *Un système de santé adaptatif et inclusif? Le cas d'un réseau intersectoriel de proximité au service des personnes réfugiées en Estrie* (Pragmatic Health Ethics Research Unit)

## 6.7 Le CU dans les médias

- **12 février 2023** : CJAD 800. Émission et balado *Health Matters*, sur les Comités d'usagers. <https://muhcfoundation.com/foundation/podcast> (à la minute 30)  
Spotify: <https://spoti.fi/32HFxrc>
- **15 mars 2023** : CTV News. Entrevue avec la Présidente du CU, Ingrid Kovitch. Segment sur l'annonce de la réforme Dubé. <https://montreal.ctvnews.ca/video?binId=1.1810301> (à la minute 12:30)
- **17 mars 2023** : The Gazette, page A6. *Lachine community hopes petition, march will help save hospital*, par Katelyn Thomas. Entrevue avec la Présidente du CU, Ingrid Kovitch. <https://montrealgazette.com/news/local-news/lachine-community-hopes-petition-march-will-help-save-hospital>

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Toutes les rencontres du CU ont été virtuelles, aux dates suivantes :

- 19 décembre 2022
- 17 janvier 2023
- 21 février 2023
- 21 mars 2023

**Assemblée générale annuelle (AGA)** : Aucune AGA n'a eu lieu en 2022-2023. Une AGA est prévue en juin 2023.

## 8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le CU travaille en étroite collaboration avec le Bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (également connu sous le nom d'ombudsman).

- Le CU informe les usagers et leurs proches de :
  - Leurs droits;
  - Leurs recours, s'ils croient leurs droits bafoués ou leurs soins compromis.
- Le CU aide les usagers et leurs proches, sur demande, à déposer des plaintes officielles auprès du bureau de la Commissaire aux plaintes.
- Le CU note les tendances parmi les plaintes ou les demandes d'assistance et procède à l'examen de celles-ci avec le Commissaire aux plaintes.
- Le Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services a assisté à certaines parties de la plupart des réunions mensuelles du CU.

## Communications transférées à (ou reçues par) la Commissaire aux plaintes

	Transféré à (ou également reçu par) la Commissaire aux plaintes	Non-transféré	Statut inconnu	Totaux
Plaintes	32	8	4	44
Demandes d'assistance	7	53	7	67
Remerciements	0	4	2	6
<b>Totaux</b>	<b>39</b>	<b>65</b>	<b>13</b>	<b>117</b>

### 9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le Comité des usagers tient à assurer le suivi et la progression de tous les projets et priorités décrits à la section 3.

Il s'agit d'une priorité distincte d'accroître la visibilité du Comité au sein de la communauté du CUSM, afin de mieux informer les usagers de leurs droits et de notre mandat, en utilisant les stratégies décrites ainsi que d'autres projets et activités créatifs.

Le CU est particulièrement déterminé à veiller à ce que le Comité des résidents de Camille-Lefebvre dispose des ressources nécessaires pour fonctionner de manière optimale, et à ce que tous les sous-comités de défense des intérêts du CU soient soutenus et encouragés non seulement à reprendre, mais aussi à étendre leurs activités et leurs initiatives. Compte tenu de notre situation financière inhabituelle, cette année est particulièrement propice aux projets et idées plus élaborés ou ambitieux.

En plus de soutenir ceux qui existent déjà, le CU aimerait favoriser le développement de d'autres sous-comités de plaidoyer, pour amplifier les voix des nombreux groupes au sein du CUSM dont les besoins n'ont pas été satisfaits de manière optimale : Droits des autochtones, santé mentale, etc.

### 10. CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)

Bien que le CUSM ne soit pas le seul à connaître ce climat de pénurie de ressources, le CU est quotidiennement confronté aux difficultés et aux frustrations ressenties par les usagers :

- Longs délais d'attente pour les interventions chirurgicales/arriérés
- Retards dans l'accès aux spécialistes
- Retards dans l'accès à l'imagerie et à d'autres tests diagnostiques
- Difficulté, voire impossibilité, de fixer un rendez-vous pour une prise sanguine au centre de prélèvements
- Difficulté, voire impossibilité, de joindre les cliniques ou les services par téléphone
- Encombrement et délais aux salles d'urgence
- Séjours prolongés aux salles d'urgence, même une fois admis, en raison du manque de lits disponibles dans les unités de soins

Dans la mesure du possible, le CU travaillera en collaboration avec l'administration pour résoudre ces problèmes.

Le CU continuera à travailler avec diligence sur ses nombreux projets actifs tels que décrits dans ce Rapport et appuiera toutes les améliorations à la qualité des services offerts par le CUSM ainsi qu'aux conditions de vie des résidents du centre d'hébergement Camille-Lefebvre. Nous le ferons dans le respect et la défense de la dignité, des droits et des libertés de tous les usagers, et dans un esprit d'équité, de diversité et d'inclusion pour tous.

## 11. RAPPORT FINANCIER

Se référer aux annexes 3A, 3B, et 4.

## 12. ACTIVITÉS DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CAMILLE-LEFEBVRE

En mars 2023, le Comité des résidents de Camille Lefebvre est constitué conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Voir la section 6.5 pour plus d'informations sur ce comité prévu par la loi.

## 13. SOUS-COMITÉS DU CU DU CUSM

Vous trouverez ci-dessous la liste des sous-comités du CU ainsi que leurs membres.

### Le Comité d'intérêt du Centre du cancer

NOM	RÔLE
KO (anonyme)	Membre
Brenda MacGibbon	Membre, décédée en octobre 2022
Jeannette Sharma	Membre
Tristan Williams	Membre
Deborah Radcliffe-Branch	Membre jusqu'en novembre 2022, lors de son élection au CU
Kathleen Tansey	Membre
Kelina Leeks	Membre
Susie Judd	Membre
Linda Lehrer	Membre, démissionnaire janvier 2023

### Le Forum consultatif de la famille (Hôpital de Montréal pour enfants)

NOM	RÔLE
Robert Bloom	Coprésident
Seeta Ramdas	Coprésidente
Eva Sokol	Membre
Anna Del'Appi	Membre

## Le Comité consultatif de l'Hôpital général de Montréal

NOM	RÔLE
Tom McCutcheon	Co-président et trésorier
Robert Gaudreau	Coprésident
Patricia Kerr	Secrétaire
Heather Allen Evans	Membre exécutif
Judy Philipsson	Membre
Stefano Eremita	Membre
Sarah Cohen	Membre jusqu'en novembre 2022, lors de son élection au CU

## Le Comité consultatif du Neuro

NOM	RÔLE
Amy Ma	Membre
Anne Bieler Baxter	Membre
Elisabeth Markakis	Membre
Elisabeth Pereira	Membre
Falk Kyser	Membre
Laurent Reich	Membre
Lia Moretti	Membre
Jackie Vaquer	Membre
JoAnne Mosel	Coordonnatrice
Mari Jo Pires	Membre
Mario Di Carlo	Membre

## Le Conseil communautaire d'intérêt de l'Hôpital Royal Victoria

NOM	RÔLE
Diane States	Coordonnatrice, trésorière et secrétaire à partir de 2023
Emanuel Kolyvas	Coordonnateur, démissionnaire 2023
Lisa Rosati	Secrétaire/preneur de notes, démissionnaire 2023
Mona Arsenaault	Membre
Bonnie Destounis	Membre
Rosalind Halvorsen	Membre
Maureen Kiely	Membre, démissionnaire 2023
Harvey Michèle	Membre
Emily Ramdass	Membre
Seeta Ramdass	Membre
Jean Williams	Membre

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre universitaire de santé McGill (CUSM)	NUMÉRO DE PERMIS :	1259-9213
--------------------------	---	--------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	47,400 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	90,882 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>138,282 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		25,114 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1,209 \$
Publication de documents du comité		1,447 \$
Communications interurbaines		900 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		1,114 \$
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		286 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

## 2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

### RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Déplacement, hébergement  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)  
 Activités d'information auprès des usagers et des proches  
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :  
 Précisez :

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

### ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers  
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

### DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

### ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement  
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :  
 Autres (précisez) :

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>30,070 \$</b>
<b>SOLDE DES DONS</b> (d)-(f)=(h)	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	<b>(i)</b>	<b>108,212 \$</b>

**ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPÉCIFIQUE AUX REVENUS REPORTÉS DES COMITÉS DES USAGERS - ÉTABLISSEMENTS PUBLICS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Les revenus reportés doivent servir exclusivement à soutenir la réalisation de projets spéciaux non récurrents, visant à **renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à **promouvoir** l'amélioration de leur qualité de vie. Ces projets seront pilotés par les CU (dans le cas des CISSS, après un arbitrage du CUCI), en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis. Les surplus pourront ainsi être utilisés par l'un ou l'autre des CU de l'établissement, y compris par le CUCI.

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>Centre universitaire de santé McGill (CUSM)</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1259-9213
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

<b>TOTAL DES SURPLUS DE L'ENSEMBLE DES CU (ET DU CUCI), À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER PRÉCÉDENT</b> (Montant des sommes non dépensées par les comités visés, au 31 mars de l'exercice précédent)	<b>(a)</b>	47,400 \$
<b>REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER</b> (a)=(b)	<b>(b)</b>	<b>47,400 \$</b>

1.A - RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES USAGERS		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		- \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

1.B - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(c)</b>	- \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Somme non dépensée, à la fin de l'exercice visé) (b)-(c)=(d) Le solde de la ligne (d) représente l'excédent des sommes allouées non encourues devant être constaté au résultat de l'exercice par l'établissement	<b>(d)</b>	<b>47,400 \$</b>

**ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

**EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement :			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1259-9213		Nombre total de comité de résidents : 1	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			90 882
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			108 212

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

*Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.*

INGRID KOVITCH  
Nom du président du comité des usagers :

d. Kovitch  
Signature :

29-05-2023

Date

Nicolas Robert, CPA  
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

[Signature]  
Signature :

29-05-2023

Date