



# Conseil pour la protection des malades

## PRO C È S - V E R B A L ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA CORPORATION TENUE LE 17 SEPTEMBRE 2020

### Étaient présents :

<b>Au Centre St-Pierre</b>	<b>Virtuellement via Zoom</b>
Gilbert Blachon	Lorraine Barbeau
Dominique Blanchard	Ronald Bélisle
Ginette Boisvert	Nicole Boucher
Michel Bolduc	Manon Boudriau
Micheline Boucher Granger	Simon Cardinal
Paul Brunet	Michel Caron
Céline Dauphinais	Madeleine Chabot
Suzanne Desbiens	Huguette Chevalier
Daniel Gagné	Ginette Desmarais
Daniel Landry	Chantal Goupil
Joanne Larose	Noëlla Goyet
Nicole Marsolais	Pierre Hurteau
Claire Morin	Wilfrid Lanoix
Nicole Pellerin	Yves Lapensée
Marielle Raymond	Hélène Larouche
Nicole Trottier	Micheline Naud
	Rose Ndjel
	Daniel Pilote
	Jean-François Quessy
	Seeta Ramdass
	Emmanuelle Richard
	France Riel
	Patrice Tremblay
	Hélène Tremblay

## **1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE ET VÉRIFICATION DU QUORUM**

Le quorum constaté, le président déclare l'assemblée ouverte à 11h05

## **2. MOT DE BIENVENUE DU PRÉSIDENT**

Maître Paul G. Brunet souhaite la bienvenue aux membres de la corporation. Il mentionne qu'à la demande du Conseil d'administration le CPM offre, cette année, une formule mixte. Pour respecter la distanciation, la salle du Centre St-Pierre peut accepter un maximum de 25 personnes. Les membres peuvent aussi choisir de participer, virtuellement, à partir de l'application Zoom. C'est un défi et il remercie les participants de leur bonne collaboration pour un bon déroulement de l'assemblée. Il souligne la participation des membres du CA

## **3. LECTURE DE L'AVIS DE CONVOCATION**

Les membres ont pris connaissance de l'avis de convocation.

## **4. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR**

Après lecture de l'ordre du jour, il est proposé par Nicole Trottier et appuyé par Micheline Boucher Granger, est adopté en laissant le varia ouvert.

## **5. ADOPTION ET SUIVI DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA CORPORATION TENUE LE 18 SEPTEMBRE 2019**

Dominique Blanchard fait une lecture du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle de la corporation tenue le 19 septembre 2019. Après corrections aux noms de Gilbert Blachon et Joanne Larose et l'ajout de Joanne Larose aux présences, sur proposition de Ginette Boisvert, appuyée de Marielle Raymond, le Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 19 septembre 2019 est adopté à l'unanimité.

## **6. RAPPORT DES ACTIVITÉS AU 30 JUIN 2019**

Paul Brunet présente le rapport des activités de la dernière année. La structure du rapport est définie par le SACAIS. M. Brunet souligne au passage le bon travail des comités et l'importance de le mentionner.

La présentation est jointe en annexe. (Annexe1)

Questions et discussions.

On souligne l'importance de la participation de Daniel Pilote, Claude Brunet et Marielle Raymond à la commission parlementaire sur le projet de loi de la refonte du régime des plaintes. Les interventions des 3 membres présents ont été pertinentes. Une vidéo est sur le site du CPM et on invite les participants à la visionner.

Paul Brunet souligne que certains commissaires font un bon travail. On a demandé que les commissaires aux plaintes relèvent directement du ministère. Ils doivent être imputables. Le temps de traitement devrait être réduit de 45 à 15 jours.

Les participants rapportent des problèmes concernant les commissaires aux plaintes. Certains comités n'ont jamais vu le commissaire aux plaintes.

Au Bas St-Laurent, le commissaire aux plaintes voulait faire une tournée des résidences intermédiaires, mais la pandémie l'en a empêché. Les CAAP offrent un

accompagnement aux plaignants. On doit encourager la fédération des CAAP à aller au-devant des usagers.

Au Saguenay on rapporte des délais inacceptables de 2 ans alors les commissaires ont 45 jours pour traiter une plainte.

Il n'existe pas de rapport des plaintes. Le CPM devrait demander au MSSS de produire un rapport consolidé des plaintes.

On s'informe s'il y a eu un retour sur l'annonce du ministre concernant la contribution des adultes hébergés. Paul Brunet mentionne qu'il n'a pas vu de projet de Règlement à ce sujet.

Sur proposition de Daniel Pilote appuyé de Claire Morin, le rapport des activités est adopté à l'unanimité.

L'assemblée est ajournée pour le lunch.

Au retour, avant de reprendre l'ordre du jour, Paul Brunet souligne qu'une procédure judiciaire concernant un gros problème d'autonomie du comité des usagers au Centre Paul-Émile Léger a obtenu gain de cause.

## **7. PLAN D'ACTION 2020-2021**

Paul Brunet présente également le plan d'action 2020-2021. M. Brunet explique que les membres du Conseil d'administration se sont réunis le 6 décembre dernier pour une réflexion menant à un nouveau plan stratégique. La mission révisée et la vision révisée sont présentées. Des actions concrètes sont présentées pour atteindre les 4 objectifs suivants :

- Soutenir les comités
- Devenir la voix des usagers
- Trouver des solutions aux plaintes des usagers
- Améliorer l'organisation interne du CPM

La présentation est jointe en annexe. (Annexe 2)

Questions et discussions.

Les comités de résidents ont été empêchés de faire leur travail à cause du confinement, on les a empêchés d'entrer dans les établissements. Oui, il faut devenir la voix des comités et continuer de se faire entendre. À ce sujet, Paul Brunet ajoute qu'il ne refuse jamais une demande d'entrevue, et ce, partout au Québec. D'autres membres du CA donnent des entrevues en région. Pour contrer la démobilité des comités depuis le confinement, l'ouverture d'une page Facebook pourrait rétablir la communication avec les usagers. Il y a des problèmes de gouvernance dans les établissements. Un gros roulement des directeurs empêche de mettre en place des processus pour améliorer le traitement des insatisfactions. Les commissaires aux plaintes font partie du CA de l'établissement, sont-ils suffisamment indépendants? Il y a une distorsion quant au traitement des plaintes en régions et les grands centres. Il faut revaloriser les Comités d'usagers et de résidents en région.

Daniel Pilote commente la participation à l'émission santé diffusée quotidiennement de 20h à 21h30.

Sur proposition de Wilfrid Lanoix et de Nicole Trottier appuyée de Claire Morin, le plan d'action 2020-2021 est adopté à l'unanimité.

## 8. SUIVI DES VISITES D'ÉVALUATION

Paul Brunet présente un bref suivi des visites d'évaluation. M. Brunet mentionne que ces visites doivent redevenir des vraies visites d'évaluation.

La présentation est jointe en annexe. (Annexe3)

## 9. PRÉSENTATION DE LA TOURNÉE TÉLÉPHONIQUE

Paul Brunet invite Me Dauphinais à présenter les résultats de sa tournée téléphonique.

Céline Dauphinais présente de son enquête qui portait sur :

1. Les équipements à la disponibilité des comités
2. La marge de manœuvre et défense des droits collectifs
3. Le régime des plaintes
4. L'alimentation, l'hygiène et la propreté
5. Les problèmes les plus importants

La présentation est jointe en annexe. (Annexe 4)

Questions et discussions.

Le recrutement des membres des comités de résidents est très difficile, c'est un travail demandant et décourageant. Les résidences privées chargent un gros prix et offrent peu de services. Des personnes n'ont pas été alimentées correctement pendant le confinement. La mise en place d'un tableau de bord est très intéressante. L'utilisation de Facebook est encouragée, les personnes en hébergements peuvent être aidées par des membres de leur famille. Me Dauphinais a quelques pourcentages quant aux réponses données sur les équipements disponibles aux comités. Elle pourra les transmettre. La participation aux activités de la direction des établissements aurait favorisé l'obtention de budget, mais il faut souligner qu'il n'y a pas d'obligation de fraterniser avec les administrations pour obtenir des budgets. Il n'y a pas de frais supplémentaires pour le 2e bain, mais le personnel n'acquiesce pas à la demande par pénurie de personnel. Le 2e bain entraîne d'autres coupures de service. Le CPM a demandé que les 10 000 nouveaux préposés reçoivent 1 heure de formation sur les droits des usagers, cette demande a été refusée. Plusieurs usagers souffrent de démence et ne réclament pas de 2e bain. Le sondage est un sondage maison fait auprès des comités. 75% ont répondu aux questions qui avaient été développées par le CA du CPM. On parle de clients au lieu d'usagers. Paul Brunet souligne que l'approche client n'est pas nouvelle, elle date des années 2000. L'important est de servir la population avec humilité.

## 10. PRÉSENTATION ET ADOPTION DES ÉTATS FINANCIERS

Les auditeurs externes, BFR Comptables Professionnels Agréés, sont représentés par Vincent Gagnon en vidéoconférence. Il dépose et explique le rapport financier vérifié pour l'exercice financier 2019-2020.

Les États financiers sont déposés en annexe. (Annexe 5)

Questions et discussions.

La situation financière du CPM est bonne. Concernant l'actif net, une norme est établie par le SACAIS, l'actif net doit être inférieur à 50% des dépenses. Les surplus de l'année dernière se retrouvent dans l'actif net. Le fonds de réserve couvre deux mois des

dépenses récurrentes du CPM. Le CA pourrait modifier sa décision quant au Fonds de réserve. On suggère que certaines interventions auprès des comités pourraient être facturées. Paul Brunet décrit les services offerts et ceux-ci pourraient augmenter si les comités en réclament davantage. On déplore que le bon travail fait par le CPM reçoive peu d'écoute du ministère.

Sur proposition de Ginette Boisvert, appuyée par Claire Morin, les états financiers sont adoptés et les auditeurs externes BFR CPA sont nommés pour l'année 2020-2021 à l'unanimité.

## **11. ÉLECTION DES ADMINISTRATEURS**

Me Paul Brunet invite Mme Marielle Raymond, présidente d'élection à faire son rapport. Mme Raymond a reçu 1 bulletin de mise en candidature Mme Raymond déclare élue par acclamation Mme Ginette Boisvert pour un mandat de 2 ans. De plus, elle souligne que le Conseil d'administration a renommé pour une période de 2 ans les membres cooptés suivants : Mme Micheline Boucher Granger, Me Paul G. Brunet, Mme Nicole Johnson, M. Daniel Pilote, Mme Nicole Trottier. On félicite les élus.

## **12. VARIA**

### **12.1** Mémorial du 1<sup>er</sup> octobre.

Daniel Pilote organise un mémorial en hommage aux personnes décédées en CHSLD de la Covid-19 (80% des décès furent en CHSLD). Le mémorial aura lieu, en vidéoconférence, de 14h à 15h. Le lien pour y assister sera sur le profil Facebook de Daniel Pilote, le site de Justice Santé et le site de Handicap, Vie, Dignité.

### **12.2** Les PDG dans les CHSLD.

On souhaite que ces personnes soient vraiment indépendantes, qu'ils relèvent de ministère. Les arrivants assistants seront en poste dès lundi. Des nouvelles idées auraient pu être amenées sur les tâches, les ratios et les quarts de travail. Systèmes de remplacement de garde.

### **12.3** La nourriture dans les CHSLD.

Rien ne se fait pour l'amélioration de la nourriture offerte. Alimentation en conserve, bouillon Bovril. Les cuisines sont pourtant bien équipées.

### **12.4** Campagne de sensibilisation auprès de la population.

Dans le contexte actuel, le CPM devrait souligner publiquement, avec la Santé publique, l'importance des mesures sanitaires auprès de la population en insistant sur le fait que les personnes malades et les personnes âgées sont hautement à risque. Avec des moyens publicitaires.

### **12.5** Description de tâches et responsabilité en CHSLD

On rapporte que des postes de gestionnaires et de responsable, affichés sur le WEB, postes actuellement affichés Chef d'unité en collaboration avec les membres du Comité d'U. Un poste de gestionnaire, animer une rencontre avec les CR. Appliquer le cadre légal. Le cadre de référence et la loi ne sont pas connus de ceux qui affichent ces postes.

On demande au CPM de faire connaître les comités.

Avant la levée de l'assemblée, les participants se disent satisfaits du déroulement.

### **13. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE**

L'ordre du jour étant épuisé, sur proposition de Micheline Boucher Granger et appuyée par Claire Morin, l'assemblée est levée à 14h25.

---

Paul G. Brunet, président d'assemblée