Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Québec

PROCÈS-VERBAL DE LA SÉANCE PUBLIQUE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

TENUE LE 30 SEPTEMBRE 2025 À 19H30 AU CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX RIVIÈRE-DES-PRAIRIES

7070, BOULEVARD PERRAS, MONTRÉAL, QC H1E 1A4

SALLES D'ENSEIGNEMENT C1.511

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présent	Absent	Nom	Titre
X		Mme Lucy Rodrigues	Présidente du conseil d'administration d'établissement – Membre ayant l'expertise dans le milieu des affaires
X		Mme Adélaïde De Melo	Secrétaire du conseil d'administration d'établissement et Présidente-directrice générale du CIUSSS NIM
X		M. Louis-Philippe Aube	Membre représentant le personnel et les autres personnes exerçant leurs activités au sein de l'établissement
X		Mme Christine Black	Élue municipale du territoire desservi par l'établissement territorial
X		Mme Imane Boudaa	Membre ayant la compétence en ressources immobilières ou informationnelles
	X	M. Simon de Denus	Membre représentant le milieu de l'enseignement et de la recherche
	X	Dr Ronald Denis	Membre représentant le personnel et les autres personnes exerçant leurs activités au sein de l'établissement
X		Mme Lucie Gérin	Membre ayant la compétence en ressources humaines
X		Mme Sylvie Gendron	Membre représentant le milieu de l'enseignement et de la recherche
X		M. Virgil Luca	Usager de l'Établissement
X		M. Stéphane Marcotte	Usager de l'Établissement
X		Mme Isabelle Morin	Membre ayant l'expertise dans les organismes communautaires
	X	Mme Martine Musau Muele	Élue municipale du territoire desservi par l'établissement territorial
	X	Mme Elizabeth Pacheco Penacho	Membre représentant le personnel et les autres personnes exerçant leurs activités au sein de l'établissement
X		M. Bernard Pitre	Représentant désigné par les fondations de l'établissement CIUSSS NIM
X		M. Yu Cai Tian	Membre ayant la compétence en gestion des risques, en finance ou en comptabilité
X		M. Jean-Pierre Urbain	Membre indépendant – Profil compétence en vérification, performance ou gestion de la qualité

MEMBRES DE LA DIRECTION

Présent	Absent	Nom	Titre
X		Mme Marie-Eve Lemieux	Présidente-directrice générale adjointe
	X	Dre Stéphanie Raymond-Carrier	DGA - Programme santé physique générale et spécialisée
X		Mme Annick Dallaire	Directrice - Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
X		Mme Marie-Hélène Kyriakakis	Conseillère en gestion
X		Mme Christine Touchette	DGA - Programmes sociaux, de réadaptation et de première ligne
		Invités	**Titre**
X		Dr Mark Saul	Médecin examinateur coordonnateur
Rédaction par : Mme Annia Pierre			

1. **OUVERTURE DE LA SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION**
2. **MOT DE BIENVENUE ET PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT**
3. **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT**
4. **RAPPORT ANNUEL 2024-2025 SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS ET LE RESPECT DE LEURS DROITS**
5. **PÉRIODE DE QUESTIONS**
6. **LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE**

1. OUVERTURE DE LA SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION CONSTATATION DU QUORUM

La présidente par intérimaire du conseil d'administration d'établissement, madame Lucy Rodrigues, déclare l'assemblée ouverte à 19 h 30.

2. MOT DE BIENVENUE ET PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT

Madame Rodrigues souhaite la bienvenue à toutes les personnes présentes et invite chaque membre du conseil d'administration d'établissement à se présenter.

3. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La présidente-directrice générale, madame Adélaïde De Melo présente et commente les faits saillants du plan d'établissement 2024-2025 du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

<u>Amélioration de l'accès aux soins et aux services</u>

- Dossier santé numérique (DSN)
    - Les travaux de préparation à l'implantation du DSN se sont poursuivis avec la participation de plus de 100 groupes de travail provinciaux visant à concevoir et à configurer le système.
- DI-TSA-DP adulte
    - L'offre de service aux personnes adultes vivant avec une déficience intellectuelle (DI), une déficience physique (DP) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) a été bonifiée grâce à l'ouverture de la maison alternative de Rivière-des-Prairies en mai 2024.

<u>Amélioration de l'accès aux soins et aux services</u>

- Accès à la chirurgie
    - Diminution de 61,7% des usagers en attente depuis plus d'un an.
- Alternative à l'hospitalisation
    - Le portail au service d'accès rapide comme alternative à l'hospitalisation a été développé.

<u>Consolidation de l'offre de service</u>

- Guichet d'accès à la première ligne (GAP)
    - En moyenne, 150 rendez-vous médicaux qui sont offerts quotidiennement.
- Santé mentale jeunesse et adulte
    - 100 % des usagers obtiennent des services en CLSC à l'intérieur de la cible ministérielle prescrite pour l'établissement. La cible fixée était de 70 % pour les adultes et de 67 % pour les enfants et les adolescents.
- Pédopsychiatrie et TSA
    - Mandat suprarégional en pédopsychiatrie
        - Reconnaissance spécifique de son expertise au programme des troubles du spectre de l'autisme par le MSSS

- Dans le cadre des travaux visant la réduction de la MOI
    - 521 employés issus de la MOI ont été embauchés.

<u>Développement de services de proximité</u>

- Santé publique
    - Une nouvelle équipe en santé publique composée de 4 travailleurs de quartier a été mise en place à l'été 2024 pour informer, accompagner et orienter la population vers les ressources adaptées à leurs besoins, tout en réduisant les barrières d'accès aux soins.
- Soutien à domicile (SAD) et milieux de vie
    - Dans le cadre des services de SAD et des milieux de vie
        - Déploiement des soins intensifs à domicile dans les réseaux locaux de services (RLS) d'Ahuntsic-Montréal-Nord et de Villeray-Petite-Patrie. Depuis son récent début:
            - 130 usagers du territoire ont pu bénéficier de cette nouvelle offre de service leur permettant d'éviter des visites à l'urgence.

Par la suite madame Rodrigues présente les faits saillants des activités du conseil d'administration et de ses différents comités avant l'arrivée de Santé Québec. Madame Rodrigues explique que depuis, le conseil d'administration est devenu le conseil d'administration d'établissement. Depuis sa création, deux séances se sont tenues entre le 2 décembre 2024 et le 31 mars 2025.

4. RAPPORT ANNUEL 2024-2025 SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS ET LE RESPECT DE LEURS DROITS

Madame Rodrigues invite madame Annick Dallaire, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, à présenter le rapport annuel 2024-2025 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Madame Dallaire explique que 2 750 dossiers ont été traités cette année, ce qui correspond à 795 plaintes, 183 interventions, 1 688 assistances et 84 consultations. Plus de 75% des plaintes sont traitées en moins de 45 jours.

Elle poursuit en présentant d'autres activités du commissariat tel que la participation des commissaires adjointes à des comités intersectoriels : établissement de détention, vigie des milieux de vie privés. Une participation aux comités de vigilance et de la qualité des établissements de santé. Leur engagement au sein du conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes.

Madame Dallaire invite Docteur Mark Saul, médecin examinateur coordonnateur a partagé les faits saillants du rapport du médecin examinateur. Docteur Saul souligne que 165 plaintes ont été traitées en 2024-2025. Il explique 60 % des plaintes sont reliés à la qualité des soins et services dans les centres hospitaliers et dans 25 % des cas reliés à des relations interpersonnelles ayant comme motif le manque de clarté d'information, le manque d'empathie et le manque de respect. Plus de 50% des plaintes ont été traités dans un délai de 45 jours.

Madame Dallaire présente le rapport du comité de révision. En 2024-2025, 15 demandes de révisions ont étés reçues, 14 dossiers ont été complétés en confirmant les conclusions du médecin examinateur des dossiers.

Madame Dallaire et Docteur Saul sont remerciées.

PÉRIODE DE QUESTIONS

Aucune question n'est soulevée.

5. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

L'assemblée est levée à 20 h.

Lucy Rodrigues
Présidente intérimaire
2026-10-26

Adélaïde De Melo
Présidente-directrice générale