

**PROCÈS-VERBAL DE LA SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE  
SERVICES SOCIAUX (CIUSSS) DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL  
TENUE LE MERCREDI 21 SEPTEMBRE 2016 À 18 H,  
À L'AUDITORIUM DU CHSLD SAINT-JOSEPH-DE-LA-PROVIDENCE**

**Présences :** Madame Zina Benshila, représentante du conseil des infirmières et infirmiers  
Madame Manon Boily, représentante du conseil multidisciplinaire  
Madame Lyne Constantineau, représentante du comité régional sur les services pharmaceutiques  
Monsieur Daniel Cyr, membre observateur des fondations  
Madame Lucie Gérin, membre indépendant  
Docteur Pierre Gfeller, président-directeur général  
Madame Pierrette Guillaud, représentante du comité des usagers  
Madame Geneviève Hotte, membre indépendant  
Professeur Michel Janosz, représentant d'une université affiliée  
Monsieur Yvon Jasmin, membre indépendant  
Madame Marianne Le Roux, membre indépendant  
Monsieur Louis Letellier de Saint-Just, membre indépendant  
Madame Alida Piccolo, membre indépendant  
Madame Josephine Primiani, représentante du comité de langue anglaise  
Docteure Christiane Richard, représentante du département régional de médecine générale  
Monsieur Gladimy Télus, membre indépendant

**Absences motivées :** Docteur Zahi Abou Chacra, représentant du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens  
Madame Louise Béliveau, représentante d'une université affiliée  
Monsieur Norman Décarie, membre indépendant  
Madame Lucy Rodrigues, membre indépendant

**Membres de la direction présents :** Monsieur Frédéric Abergel, président-directeur général adjoint  
Monsieur Alain Bouchard, directeur des ressources financières  
Madame Adélaïde De Melo, directrice des soins infirmiers  
Madame Manon Gignac, conseillère en gestion au bureau du PDG  
Docteure Josée Savoie, directrice générale adjointe du programme de santé physique générale et spécialisée et directrice des services professionnels  
Madame Renée Sauriol, directrice adjointe aux communications et des relations avec les médias  
Madame Marie-France Simard, directrice générale adjointe des programmes sociaux et réadaptation et directrice du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

**Invités :** Monsieur Pierre Galarneau, directeur adjoint à l'enseignement autre qu'universitaire et planification de la main-d'œuvre  
Madame Caroline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Madame Jocelyne Delorme fait la prise de notes.

## **ORDRE DU JOUR**

- 1. OUVERTURE DE LA SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION**
- 2. MOT DE BIENVENUE ET PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**
- 3. RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016**
- 4. RAPPORT FINANCIER ANNUEL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016 (AS-471)**
- 5. RAPPORT ANNUEL 2015-2016 SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS ET LE RESPECT DE LEURS DROITS**
- 6. PÉRIODE DE QUESTIONS**
- 7. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE**

### **1. OUVERTURE DE LA SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION**

La présidente, Mme Geneviève Hotte, déclare l'assemblée ouverte à 18 h 10. Il s'agit de la première séance publique d'information du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

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

La présidente souhaite la bienvenue à toutes les personnes présentes. Elle fait mention de deux nouveaux membres et procède à la présentation des membres du conseil d'administration.

### **3. RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016**

Mme Hotte, présidente du conseil d'administration, résume et commente les faits saillants du rapport annuel de gestion 2015-2016, accompagnée du président-directeur général, Dr Pierre Gfeller. Elle souligne l'ampleur du travail qui a été effectué durant la première année d'existence de notre organisation.

Elle débute en faisant état de la structure du CIUSSS, soit plus de 410 000 personnes sur le territoire, 26 installations, 12 000 employés et 900 M\$ de budget. Les bases de la nouvelle organisation ont également été définies par la création des valeurs organisationnelles (l'humanisme, le respect, l'excellence et l'innovation et l'équité) et les principes de gestion (centré sur le client, l'engagement, la collaboration, le partenariat et la transparence). Dr Gfeller poursuit en faisant également mention de l'importance du mandat universitaire et de l'existence de trois équipes de chercheurs.

Ils soulignent les « P'tites victoires » de 2015-2016, dont l'urgence pédopsychiatrique, la réorganisation des services à l'Hôpital Fleury, le transfert du CHSLD des Quatre-Saisons,

l'annonce des travaux du CHSLD de Cartierville, le projet de la maison des naissances, la commission parlementaire concernant le tabac, l'organisation départementale et un risque financier de 4 M\$ levé.

Ce fut une bonne première année du CIUSSS, année de transition où l'offre de service a été maintenue, où la mise en place de la structure a été effectuée et où l'atteinte de l'équilibre budgétaire a été réalisée.

#### **4. RAPPORT FINANCIER ANNUEL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016 (AS-471)**

Mme Hotte invite M. Alain Bouchard, directeur des ressources financières, pour présenter un résumé des différents faits saillants financiers de l'année 2015-2016.

M. Bouchard fait part à l'assemblée que le CIUSSS termine son exercice financier avec un léger surplus de 36 026 \$, et ce, malgré un contexte d'optimisation auquel l'organisation faisait face cette année. La réduction des heures travaillées, soit de 241 527 heures, issue principalement d'une baisse importante de la main-d'œuvre indépendante, et la confirmation de certains comptes à recevoir en provenance du MSSS ont permis d'atteindre l'équilibre budgétaire. Les contraintes de base reliées à la gouvernance, l'efficacité et l'approvisionnement, combinées à la non indexation des autres dépenses, au non-financement de l'année bissextile et à la contrainte spécifique ont totalisé 25,3 M\$.

La présidente remercie M. Bouchard pour cette présentation.

#### **5. RAPPORT ANNUEL 2015-2016 SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS ET LE RESPECT DE LEURS DROITS**

La présidente invite Mme Caroline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, pour résumer le rapport annuel 2015-2016 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Mme Roy débute en informant l'assemblée, qu'en cette première année de CIUSSS, que les membres du commissariat ont effectué d'importants travaux visant à assurer le maintien de l'accessibilité aux services du commissariat et l'harmonisation des pratiques en matière de traitement des plaintes des usagers. L'adoption d'une approche préventive préalablement au dépôt d'une plainte, par le traitement des situations par le biais d'assistances a permis une diminution du nombre de plaintes. Au final, un même nombre de dossiers ont été traités, soit 2683 dossiers conclus en 2015-2016. Une présentation des différentes données quantitatives et qualitatives est faite.

Elle termine en remerciant les usagers et leurs proches d'avoir accordé leur confiance aux membres du commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Elle souligne également l'engagement des gestionnaires et des employés impliqués dans la recherche et la mise en place de solutions aux difficultés rencontrées et les mises en lumière par les usagers.

## 6. PÉRIODE DE QUESTIONS

Un membre de l'APTS souhaite savoir dans quel poste budgétaire sont classés les revenus de stationnement et on l'informe qu'ils sont classés dans la section des revenus commerciaux. De plus, cette personne se questionne en quoi consistent les contributions des usagers. On lui fait mention, entre autres de la clientèle en soins de longue durée, de la clientèle hébergée en courte durée, de la facturation aux étrangers traités dans nos établissements, etc.

Un membre de la CSN se questionne sur les 9 M\$ de baux. Dr Gfeller l'informe que des travaux sont en cours pour revoir l'ensemble des baux. Par conséquent, certains baux n'ont pas été renouvelés alors que d'autres sont toujours à l'étude.

## 7. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

L'assemblée est levée à 18 h 55.



Me Louis Letellier de Saint-Just  
Vice-président



---

Pierre Gfeller, M.D.  
Secrétaire