

# Rapport d'activités 2024-2025

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke**

Québec 

Comité des usagers

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

## 1. Identification

<b>Nom du comité</b>
Comité des usagers du CHUS
<b>Nom de l'établissement</b>
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
<b>Coordinnées du Comité des usagers</b>
Adresse postale : 580, rue Bowen Sud, Local 1323, Sherbrooke, QC J1G 2E8
Numéro de téléphone : 819 829-3288
Adresse courriel : comitedesusagers.chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>

## 2. Mot de la présidence

Pendant l'année qui s'est terminée, les membres de notre Comité ont continué à s'impliquer à fond de train dans les activités qui étaient les leurs en plus de participer activement dans de nouveaux dossiers.

Nous pouvons compter sur le dévouement de 9 membres bénévoles. Aucun membre ne nous a quittés et aucun nouveau membre ne s'est ajouté.

Nous nous devons de souligner le départ de notre personne-ressource, monsieur Frédérick Roy, après dix ans de loyaux services. Il nous a quittés pour relever de nouveaux défis au sein de l'Équipe ABC (Accompagnement Bref en Communauté). Nous lui souhaitons la meilleure des chances dans l'accomplissement de ses nouvelles responsabilités. Nul doute que cette nouvelle équipe saura bénéficier de son expertise et de sa grande expérience. En contrepartie, nous avons accueilli une nouvelle personne-ressource, madame Chantal Laroche. Forte d'une expérience similaire au CISSS de la Montérégie Est, madame Laroche prendra la relève.

Nous tenons à saluer l'arrivée de madame Valérie Simard, notre Coordonnatrice opérationnelle locale pour le CHUS. Son expertise et son implication s'avèreront un atout précieux. Quant à madame Caroline van Rossum, notre répondante auprès de l'établissement, fidèle au poste, elle est toujours présente lors de nos réunions. Son implication est grandement appréciée et elle répond toujours à nos interrogations. Grand merci à Caroline et à Valérie.

Nos remerciements s'adressent également aux bénévoles de notre Comité qui, par leur implication, leur engagement et leur présence à nos rencontres, ont permis à notre Comité d'être très actif.

L'année qui se termine laisse planer beaucoup d'incertitudes et, Réforme Dubé oblige, apporte son lot de changements qui, pas à pas, modifie les habitudes et les façons de faire. Pour le mieux, espérons-le. Le nom des établissements risque de changer, de même que les acronymes. De nouvelles structures naissent. Mais quand l'usager verra-t-il son accès aux soins et services facilité ?

Malgré la qualité et l'importante implication de nos membres bénévoles, nous avons été confrontés à trois problématiques qui nous ont laissés perplexes.

**Premièrement**, suite à une plainte reçue de la part d'une usagère qui avait dû traverser un nuage de fumée de cigarette lors de sa sortie avec son nouveau-né au CHUS - Hôpital Fleurimont, nous avons tenté de comprendre les raisons qui ont mené à l'abandon partiel de la *Loi concernant la lutte contre le tabagisme*, sauf en ce qui concerne la distance de 9 m à respecter devant certaines ouvertures (portes, prises d'air, fenêtres, etc). Seul le Chef du service de sécurité nous a exposé les contraintes que vivaient les gardiens de sécurité. Nous l'en remercions. D'autres contacts n'ont pas voulu donner suite à notre demande malgré plusieurs échanges écrits. Une observation qui date du 13 novembre 2024 nous a permis de réaliser que l'odeur de cigarette était perceptible dès l'arrivée près du trottoir quand nous quittons le stationnement. Quant à l'observation du 6 décembre 2024, le vent poussait l'odeur dans tout le hall d'entrée.  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/L-6.2>

**Deuxièmement**, à la suite de l'embauche d'une nouvelle personne-ressource, nous avons fait face à une incongruité entre les définitions du statut de travailleur que propose Revenu Québec et l'absence de statut juridique qui caractérise notre Comité. Nous avons tenté sans réel succès d'en discuter avec le Service des ressources humaines et le Contentieux, mais chacun nous a renvoyés à l'autre. La problématique demeure entière.

**Troisièmement**, le Comité des usagers du CHUS a proposé de définir et protéger un espace suffisant pour installer une toilette d'hygiène adaptée. Le Pavillon Enfant Soleil ouvrira et ce serait important d'assurer un espace adéquat pour ce projet. Notre objectif est fort simple : prévoir un espace capable d'intégrer éventuellement une salle d'hygiène adaptée dans les espaces dévolus aux cliniques externes au 2e étage de l'actuelle entrée principale du CHUS – Hôpital Fleurimont. De telles salles d'hygiène adaptées existent déjà au CHU Sainte-Justine, à l'Aéroport Montréal-Trudeau et à la Halte routière Villeroy. Là encore nos démarches ont fini par tomber entre deux chaises pendant 2 ans; plusieurs efforts majeurs avaient été faits sans succès. Toutefois, madame Simard, récemment arrivée en poste, nous est revenue avec une bonne nouvelle.

Par ailleurs, et de façon plus positive, deux dossiers parmi beaucoup d'autres ont retenu notre attention : la santé mentale et les « Soins de fin de vie ». En santé mentale, plusieurs membres ont collaboré et participé à des rencontres et ont siégé à des comités. Par exemple, ils ont participé avec l'équipe de bénévoles à la tenue d'un BBQ à l'intention des usagers séjournant aux unités de soins. L'organisation de café-rencontre avec ces mêmes usagers a eu lieu. **Soins de fin de vie/ End of Life Care** : Quatre membres se sont activement impliqués dans la conception, la réalisation et la production d'une vidéo (version française et anglaise) d'environ 30 minutes, vidéo traitant des soins de fin de vie. L'objectif premier est d'informer la population au sujet des multiples volets qui sont disponibles quand l'épineuse question de fin de vie doit être envisagée. Les soins palliatifs ne signifient pas la fin de la vie.

Les deux versions sont disponibles sur les liens suivants :

- <https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/soins-palliatifs-et-de-fin-de-vie>
- <https://www.youtube.com/watch?v=LppPSxo0ml>

De plus, elles feront l'objet d'une mise en candidature pour les prix d'excellence du RPCU lors du prochain congrès qui aura lieu au début d'octobre prochain. Ces liens seront partagés avec tous les comités d'usagers qui le voudront bien. Finalement, ces vidéos seront présentées au grand public via des organismes communautaires de la région.

Beaucoup d'autres collaborations occupent nos membres : mentionnons la proche aidance, l'itinérance, la prestation sécuritaire des soins, les chutes, le Fonds Brigitte-Perreault, etc.

Chacun des membres s'occupe de dossiers importants qui lui sont propres ou dont ils partagent la responsabilité avec d'autres membres. Ils s'assurent de faire entendre la voix des usagers et en font rapport lors de nos réunions. Vous pourrez voir en annexe certains de ces projets.

À l'automne 2024, quatre membres de notre Comité ont participé au Congrès annuel du RPCU.

Nous sommes là pour vous renseigner, vous écouter, vous défendre et vous accompagner.



Président du Comité des usagers du CHUS

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Colette	Bibeau	x		
Ed	Copping	x		
Jean-Marc	Desrosiers	x		Trésorier
Diane	Guimont	x		
Claude	Lemoine	x		Président
France	Morissette	x		
Johanne	Pépin	x		
Louise	Pépin	x		
Marie	Trousdell	x		Vice-présidente

### 4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

<b>Présidence :</b>	Nom : Claude Lemoine
	Courriel : claude.lemoine@usherbrooke.ca
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Chantal Laroche
	Courriel : chantal.laroche.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

### 5. Bilan des activités

#### ➤ Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Connaître les droits et obligations des usagers;
- Connaître le régime d'examen des plaintes et les responsabilités des différents acteurs;
- Diffuser de l'information au sujet des droits et obligations ainsi que sur le rôle du CU;
- Diffuser l'information sur le site web en collaboration avec l'établissement;
- Organiser des rencontres avec les usagers et leurs proches.

Le comité est d'avis que, pour bien informer les usagers de leurs droits et obligations, il est essentiel qu'ils connaissent d'abord l'existence et le mandat du comité, afin de pouvoir nous joindre lorsqu'ils en ont besoin. Nous avons été informés par le CIUSSS-CHUS que le site internet sera bientôt renouvelé, ce qui permettra une meilleure visibilité des comités des usagers auprès de la population en recherche d'information à notre sujet.

## ➤ Fonction 2: Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Être vigilant et porter à l'attention de l'établissement les points à améliorer
- Porter à la connaissance du CPQS (Commissaire aux plaintes et à la qualité des services) des cas particuliers pour qu'il puisse intervenir
- S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur la qualité des services
- Souligner les bons coups de l'établissement

Dans le cadre de cette fonction, certains membres du Comité des usagers ont été impliqués lors des visites d'Agrément Canada où des enjeux ont été identifiés pour établir des plans d'amélioration. Déjà à la fin de l'année 2024-2025, les membres ont pu constater une diminution de l'achalandage à l'urgence en santé mentale, grâce à l'instauration de ressources extrahospitalières.

## ➤ Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Se doter d'outils pour défendre les droits intérêts des usagers
- Porter à l'attention de l'établissement les situations allant à l'encontre des droits des usagers
- Collaborer avec l'établissement pour corriger ces situations

Cette fonction a été exercée en collaboration avec les équipes de gestion de plusieurs directions (Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat, santé mentale, centrale de rendez-vous, équipe des loisirs), ce qui a permis de résoudre plusieurs dossiers d'insatisfaction.

## ➤ Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche, y compris pour porter plainte

**L'accompagnement et l'assistance ont été assurés tout au long de l'année grâce à :**

Le maintien du service de garde téléphonique et de la gestion des courriels pour répondre aux usagers;  
Une collaboration étroite et soutenue entre les membres du comité;  
Le maintien d'une collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe;  
Une collaboration avec les différents intervenants du CHUS;  
L'accueil de plusieurs intervenants venus présenter les nouveaux projets de l'établissement.

Nous aimerions souligner la venue du président de l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec et de son équipe, qui nous a permis de soumettre une recommandation visant à ce que le personnel infirmier s'identifie auprès des patients, répondant ainsi aux préoccupations exprimées par les usagers dans la catégorie : Relations interpersonnelles.

Sur les 266 contacts/ interventions traités par le comité :

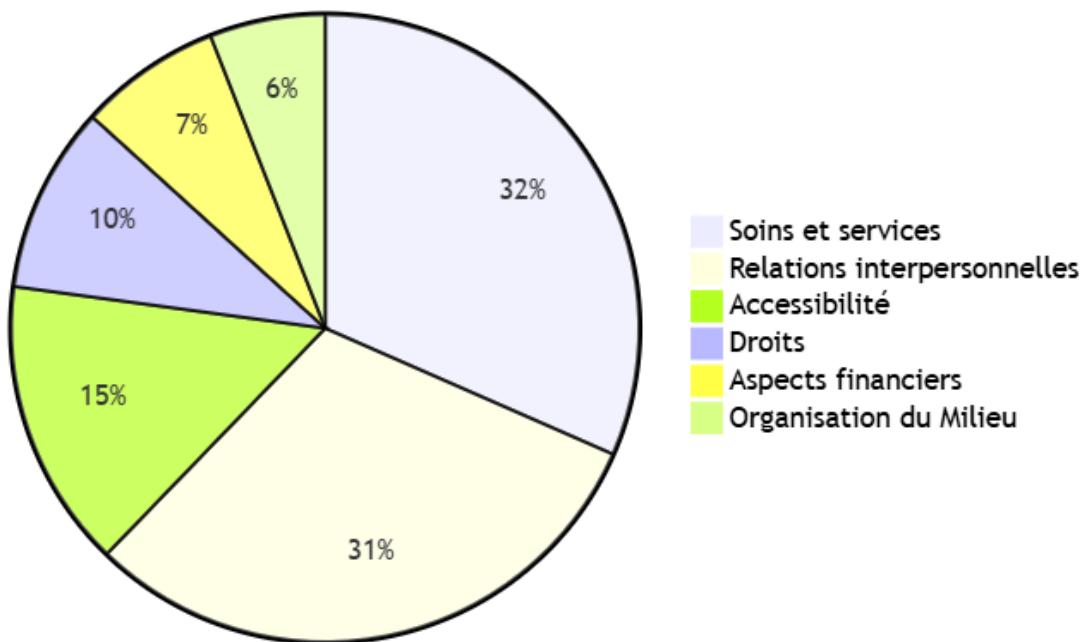
40 étaient des demandes d'information;

9 étaient des remerciements adressés aux équipes de soins;

217 concernaient des situations d'insatisfaction, réparties comme suit :

Catégorie	Description	Dossiers
Soins et services	Services médicaux, soins à domicile, soutien psychologique, etc.	<b>69</b>
Relations interpersonnelles	Interactions sociales, soutien familial, relation avec le personnel, etc.	<b>67</b>
Aspects financiers	Gestion des finances, aides financières, assurances, etc.	<b>16</b>
Accessibilité	Accès aux bâtiments, transports, technologies, etc.	<b>31</b>
Organisation du Milieu	Aménagement des espaces, gestion des ressources, environnement de travail, etc.	<b>13</b>
Droits	Droits légaux, droits des patients, droits des travailleurs, etc.	<b>21</b>
Information	Accès à l'information, communication, éducation, etc.	<b>40</b>
Autres	Remerciement	<b>9</b>

Répartition des Catégories



## 6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

M. Pablo Borja, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, a été contacté à quelques reprises afin d'obtenir ses conseils dans la sélection des dossiers à entreprendre ou les meilleurs leviers à utiliser pour obtenir des résultats.

Nous collaborons également étroitement avec l'équipe du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) dans des cas précis lorsque des usagers souhaitent obtenir de l'aide pour la rédaction de leur dossier de plainte.

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Pour l'année à venir, nous ferons preuve d'une grande capacité d'adaptation dans la transformation du réseau de la santé (loi LGSSS) ainsi qu'au déploiement du Comité national des usagers dans le cadre de l'application de Santé Québec.

Les membres du comité des usagers ont à cœur de poursuivre leur implication dans les projets suivants :

- Santé mentale
- Soins palliatifs et soins fin de vie
- Proche aidance

Le plan d'action 2025-2026 sera complété à l'automne et présenté à l'assemblée générale annuelle.

## 8. Tenue des rencontres

Le comité des usagers du CHUS s'est réuni à dix (10) reprises pour ses réunions régulières, en plus de l'assemblée générale annuelle. Le comité exécutif s'est également rencontré dix (10) fois. À cela s'ajoutent les nombreuses réunions tenues dans le cadre de la participation à d'autres comités du CIUSSS de l'Estrie - CHUS ainsi qu'en sous-groupe de travail.

## 9. Heures de bénévolat

Cette année, nos membres ont été sollicités pour se joindre à de nouveaux groupes de travail du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, ainsi qu'à des instances ministérielles dans le cadre du projet de loi 15 (création du Comité national des usagers - CNU et du Conseil d'administration d'établissement - CAÉ) faisant augmenter significativement le nombre d'heures de bénévolat.

Il est estimé que plus de 1120 heures ont été investies par les membres pour la préparation, les réunions, les déplacements et les tâches connexes.

## 10. Bilan financier

(voir l'annexe 3 : Rapport financier des comités des usagers.)

Rapport financier joint

## 11. Conclusion - Enjeux et recommandations

À la lumière de l'analyse de nos dossiers de la dernière année et à la suite de la visite de l'équipe de l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec, nous souhaitons souligner l'importance pour tout le personnel des

centres d'hébergement, des CHSLD, des CLSC, hôpitaux et autres établissements de santé de s'identifier adéquatement lors des contacts avec les usagers. **Nous recommandons que les employés des équipes de soins se présentent en mentionnant leur prénom et leur titre d'emploi.**

Nous recommandons également au Comité des usagers de l'établissement (CUÉ) de faire les représentations nécessaires auprès de Santé Québec, du Comité national des usagers et du Regroupement provincial des comités des usagers afin de clarifier le statut des personnes-ressources et d'amener les CIUSSS et les CISSS à signer de façon tripartite les contrats d'embauche.

Nous souhaitons recevoir toutes les informations pertinentes que le CUÉ recevra de la part de Santé Québec et du Comité national des usagers : quelles seront les nouveautés, les recommandations, et à quel moment seront-elles disponibles ? La vigilance sera de mise.

Nous poursuivrons la diffusion des vidéos et des projets de conférences (versions française et anglaise) intitulés ***Comment prendre des décisions pour nos soins de fin de vie***, actuellement disponibles pour les organismes communautaires ainsi que pour l'ensemble des comités d'usagers du Québec qui le souhaitent.

Enfin, nous continuerons à défendre les intérêts des usagers dans le contexte particulier du temps d'arrêt organisationnel au CHUS, temps d'arrêt nécessaire à l'ouverture du Pavillon Enfant Soleil, prévue le 22 février 2026. Nous serons également présents pour célébrer l'ouverture de ce pavillon, un projet qui aura mis 24 ans à se réaliser.



Signature du président

29 mai 2025

Date

## ANNEXE

### Projet Bon Coup : dépliant absence aux rendez-vous


**AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES ET LA POPULATION**  
**DIALOGUE AVEC LES USAGERS SUR LES ABSENCES AUX RENDEZ-VOUS (NO-SHOW)**  
**COLLABORATION : DSSCC, DSG, DSMSS, DQEPP**

**01. CE QU'ON A FAIT**

- Principaux objectifs :
  - mieux comprendre les causes des absences aux rendez-vous
  - explorer des nouvelles pistes de solution
- Participation des usagers :
  - Groupe de travail inter-directions (2 usagers collaborateurs)
  - Sondage téléphonique (200 usagers)

**02. CE QUE ÇA DONNE**

- Ajout de plages sans rendez-vous centres de prélèvements
- Actions de sensibilisation à l'importance respect rendez-vous
- Révision des pratiques/processus de la CRV  
(page web, rappels automatisés, etc.)

**03. NOS PROCHAINES ÉTAPES**

- Actions spécifiques: clientèle allophone
- Sensibiliser la population
- Mesurer les effets
- Reproduire en 2e offre "chirurgie"

*Au départ, nous avions différents points de vues sur les causes. Nos échanges en comité et la consultation nous ont permis d'identifier de véritables enjeux et des actions simples*  
*- Michel Carpentier, usager collaborateur*

*La démarche nous a révélé l'importance des plages sans rendez-vous pour une partie de la population. Dès les premières journées, les usagers nous exprimaient à quel point c'était facilitant pour eux.*  
*- Ghislain Bernard, directeur adjoint DSMSS*

**LA PARTICIPATION DES USAGERS A PERMIS :**

<p>Dans l'organisation des services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• préciser la situation actuelle</li> <li>• identifier des solutions innovantes</li> <li>• se centrer sur leurs besoins</li> </ul> <p><b>15%</b> des usagers ont affirmé avoir oublié qu'ils avaient un RV</p>	<p>Dans la prestation des services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mieux utiliser les ressources</li> <li>• améliorer l'accessibilité</li> <li>• améliorer l'expérience des usagers</li> </ul> <p>de diminution des absences aux RV avec les rappels par textos selon une étude.</p>
---	---

**Inspirez-vous des outils disponibles : [cliquez ici](#)**



**Ce qui fait la différence?**

Posture d'ouverture et d'écoute  
 Théorie des petits pas  
 Groupe de travail incluant 2 usagers

Document préparé par le Service expérience usager. CIUSSS de l'Estrie - CHUS . 2025

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke  


10

## Projet : Objectifs de soins

**La réanimation cardiorespiratoire (RCR) peut comprendre :**

- des compressions sur le thorax;
- un tube dans la bouche pour respirer (intubation);
- des chocs électriques;
- l'administration de médicaments.

**La RCR a deux objectifs :**

- essayer de limiter les dommages au cerveau et aux organes;
- tenter de redémarrer le cœur.

**Les avantages et les risques sont très différents selon votre condition médicale.**  
Demandez à votre professionnel de la santé de vous les expliquer.

**Faites-le pour VOUS et pour VOS PROCHES**



En tout temps, vous pouvez changer d'idée.  
N.B. : Ce document est remis préalablement à la discussion.

**Autre**  
Direction des soins infirmiers (DSI)  
Révision et mise en œuvre  
Service des communications et des relations médias  
Présidence-direction générale  
© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 2024  
santeestrie.ca | Octobre 2024

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Québec

**Choisir un objectif de soins, c'est quoi?**

- c'est une discussion entre vous et votre professionnel sur le type de soins que vous souhaiteriez recevoir si vous deveniez gravement malade;
- les soins que vous souhaitez devraient être en lien avec vos valeurs et vos projets de vie.

**Pourquoi faut-il en parler?**

- pour que vos proches connaissent vos préférences;
- pour éviter de devoir prendre des décisions précipitées;
- pour que les professionnels connaissent vos souhaits.

**LES OBJECTIFS**  
3 options s'offrent à vous

**Prolongation**  
Cet objectif vise à prolonger la vie par tous les moyens.

**Équilibre**  
Cet objectif vise un équilibre entre prolonger la vie et le confort.

**Confort**  
Cet objectif vise à soulager la douleur et les symptômes désagréables sans prolonger la vie.



Un formulaire « Objectif de soins » sera rempli avec vous par votre professionnel.

- une copie vous sera remise;
- avisez vos proches de l'endroit où elle se trouve.

**Gardez une copie avec vous en tout temps :**

- sur votre réfrigérateur;
- avec votre carte d'assurance maladie;
- lors de vos rendez-vous médicaux;
- lors d'une visite à l'urgence.

Projet : Vidéos sur les soins en fin de vie



**Comment prendre  
des décisions pour nos  
soins de fin de vie?  
(soins palliatifs)**

*Plusieurs  
conférences en  
français et en  
anglais à venir*



## Participation au salon 50 ans+ de la FADOQ Sherbrooke



## Le Comité des usagers du CHUS

