

# **Rapport d'activités 2024-2025**

PRÉSENTÉ AU COMITÉ NATIONAL DES USAGERS ET  
AU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT DU CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS  
LE 19 DÉCEMBRE 2025

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI)  
CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS

---

# ❖ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 ❖

## CUCI

---

### **1- MOT DU PRÉSIDENT**

Tel que vous pourrez le constater à la lecture du rapport d'activités, le CUCI et les Comités des usagers ont assumé pleinement leurs responsabilités en 2024-2025. Les Comités des usagers ont pu à nouveau compter sur le soutien du CUCI, notamment par les communications que fait quotidiennement suivre la personne-ressource auprès de l'ensemble des comités. Le CUCI a le souci de voir à bien informer les membres et ce, encore plus, dans un contexte de changement en lien avec la mise en œuvre de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSS).

Les membres du CUCI ont pris part aux changements amorcés à la suite de la mise en place de Santé Québec le 1<sup>er</sup> décembre 2024. En février 2025, ils ont participé à la mise en candidature de représentants pour le nouveau Comité national des usagers (CNU) en lien avec les six (6) missions de Santé Québec. Ils ont aussi participé à l'appel de candidatures pour la représentation des usagers du CUCI sur le nouveau Conseil d'administration de l'établissement. Un comité de transition du CUCI a également été mis en place pour faire une analyse de la LGSSS touchant les Comités d'usagers (CUs) et les Comités des résidents (CRs) et répondre aux préoccupations et enjeux identifiés par les membres en vue de la transition du CUCI vers le Comité des usagers d'établissement (CUÉ).

Enfin, je ne voudrais pas oublier de remercier les gestionnaires et membres du personnel qui ont su tenir compte de nos avis, nous aider à réaliser nos projets et venir présenter généreusement leur offre de service et répondre à nos questions.

Un grand merci également aux membres du CUCI de même qu'à ceux des Comités des usagers et de résidents pour la qualité de leur engagement, leur générosité et leur résilience. Un merci chaleureux à celles qui me soutiennent Caroline van Rossum, la répondante du CIUSSS de l'Estrie - CHUS auprès des comités qui est toujours disponible pour nous soutenir et répondre à nos interrogations, Audrey Duff, notre répondante au niveau du secteur des communications, Suzanne Benoit, notre personne-ressource, de même que les membres de l'exécutif du CUCI : Diane Blais – vice-présidente et Jacynthe Bérubé – trésorière.

Et on ne peut terminer sans remercier Michel Lafrance qui a remis sa démission le 11 août 2025 à titre de président du CUCI. Il a été impliqué au CUCI et à son exécutif depuis 2015 et à la présidence depuis 2021. Nous souhaitons souligner sa grande implication et son engagement à titre de bénévole pour cette grande période. Il poursuit ses activités à titre de président du Comité des usagers du RLS La Pommeraie.

*Diane Blais, vice-présidente du CUCI (2024-2025)  
Et présidente du CUCI depuis le 3 septembre 2025*

Le Comité des usagers du Centre intégré du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (CUCI) a son bureau au 300 rue King est, bureau 1409 à Sherbrooke.

## 2- **NOS COMITÉS DES USAGERS**

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS regroupe quatorze (14) Comités des usagers (CUs) et vingt-six (26) Comités de résidents (CRs) avec l'ajout de Comités de résidents pour des Maisons des aînés (MDA) et Maisons des aînés alternatives (MDAA) sur le territoire dont à l'une à Sherbrooke, Magog, Coaticook, Granby et Lac Mégantic (à venir).

<b>Noms des comités des usagers</b>
1. Comité des usagers du Centre hospitalier universitaire de l'Estrie
2. Comité des usagers du Centre jeunesse de l'Estrie
3. Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie
4. Comité des usagers de la déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme
5. Comité des usagers du Centre de réadaptation de l'Estrie
6. Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'Institut universitaire gériatrique de Sherbrooke
7. Comité des usagers du Granit
8. Comité des usagers du Haut Saint-François
9. Comité des usagers de la Haute-Yamaska
10. Comité des usagers de Memphrémagog
11. Comité des usagers de la MRC de Coaticook
12. Comité des usagers de La Pommeraie
13. Comité des usagers des Sources
14. Comité des usagers du Val-Saint-François

### **3- MEMBRES DE L'EXÉCUTIF DU CUCI AU 31 MARS 2025**

- Michel Lafrance, président
- Diane Blais, vice-présidente
- Jacynthe Bérubé, trésorière
- Poste de secrétaire (vacant)
- Autre poste (vacant)

Et personne-ressource du CUCI : Suzanne Benoit

### **4- MEMBRES DU CUCI AU 31 MARS 2025**

<b>Prénom</b>	<b>Nom</b>	<b>Rôle (président, vice-président, etc.)</b>
Michel	Lafrance	Président CUCI Repr. CU - La Pommeraie
Diane	Blais	Vice-présidente CUCI Repr. CU - Granit
Jacynthe	Bérubé	Trésorière CUCI Repr. CU - Memphrémagog
Claude	Lemoine	Repr. CU – CHUS
Michelle	Routhier	Repr. CU – Haut St-François
Mario	Laflamme	Repr. CU - CRE
Louyse J.	Philibert	Repr. CU - Coaticook
Claude	Daigle	Repr. CU – des Sources
Mélanie	Houde	Repr. CU - CJE
Poste vacant		Repr. CU – CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS
Juliette	Dupuis	Repr. CR – Haute-Yamaska
Carole J.	Guay	Repr. CR – Coaticook
Ginette	Desmarais	Repr. CR – Sherbrooke
Poste vacant		Repr. CU - VSF
Poste vacant		Repr. CU – DI-TSA
Poste vacant		Repr. CU – Haute-Yamaska
Poste vacant		Repr. CU - CRDE
Poste vacant		Repr. CR
Poste vacant		Repr. CR

## **5- RÔLE ET MANDAT DU CUCI**

Voici ci-après en résumé, le rôle et les responsabilités spécifiques du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- ✓ Assurer les fonctions de représentation, de coordination et d'harmonisation auprès et au nom des Comités des usagers et des Comités de résidents;
- ✓ Assurer les liens de communication avec les Comités des usagers et les Comités de résidents et travailler conjointement avec ces derniers aux intérêts des usagers dans une perspective territoriale et en tenant compte de l'ensemble des milieux et des missions de l'établissement;
- ✓ Réaliser un rapport d'activités et un rapport financier intégrant les rapports des Comités des usagers;
- ✓ Faire une liste des enjeux prioritaires et des recommandations au Conseil d'administration;
- ✓ Acheminer les rapports au Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, et depuis le 28 août 2025, au Conseil d'administration d'établissement du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- ✓ Coordonner des projets dont l'ensemble des usagers pourront profiter, afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner ces derniers sur leurs droits et leurs obligations ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers;
- ✓ Rôle à jouer dans la gestion et l'utilisation des sommes non dépensées en fin d'année relativement aux budgets annuels alloués à l'ensemble des Comités des usagers par un processus collaboratif à l'attribution des sommes pour des projets spéciaux non récurrents;
- ✓ Harmoniser les pratiques de l'ensemble des Comités des usagers et des Comités de résidents en favorisant l'uniformité.

Des Comités des usagers sont demeurés inactifs toute l'année tels que :

- ✓ Comité des usagers du Centre de réadaptation et dépendances de l'Estrie (CRDE);
- ✓ Comité des usagers de la déficience physique et trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA);
- ✓ Comité des usagers du Centre de réadaptation de l'Estrie.

Aussi, certains Comités des usagers n'ont pas soumis leur rapport annuel 2024-2025 dont le Comité des usagers de Coaticook et les Comités des usagers inactifs ci-dessus.

## **6- PRINCIPALES ACTIVITÉS DU CUCI :**

Afin de réaliser son mandat, le CUCI compte sur la participation de ses membres pour assurer le suivi aux sujets qui concernent la promotion des droits et de la qualité des soins et services offerts par l'établissement. L'implication au sein du CUCI demande de nombreuses heures de bénévolat, que ce soit pour la participation aux rencontres, la lecture de la documentation, l'information à transmettre à leurs comités respectifs, le suivi aux consultations et l'implication à des comités de travail.

Ci-après, de manière plus précise, quelques activités du CUCI pour les fonctions de représentation, coordination et harmonisation.

### **▪ FONCTIONS PROPRES AU CUCI - REPRÉSENTATION :**

#### Conseil d'administration et ses sous-comités

Monsieur Michel Lafrance, président du CUCI, est le membre désigné par le CUCI qui siège au sein du Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Il participe à toutes les séances du Conseil d'administration qui se tiennent mensuellement, en plus, des séances extraordinaires. Il est donc la voix des Comités des usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Il siège aussi au Comité de vérification et de suivi budgétaire, de même qu'au Comité de vigilance et de la qualité qui sont deux (2) comités qui relèvent du Conseil d'administration.

L'exécutif du CUCI a participé à quelques rencontres statutaires par année avec le président directeur général (PDG), Dr Stéphane Tremblay. C'est un moment d'échange privilégié pour discuter des enjeux et des préoccupations du CUCI et aussi, avoir accès à de l'information sur les dossiers prioritaires de l'établissement. Ces liens de collaboration facilitent aussi le contact avec les différentes instances.

Sur ce comité, siège également la répondante, conseillère-cadre, Caroline van Rossum, qui soutient les Comités des usagers au besoin. Elle est aussi invitée aux rencontres du CUCI et participe sur une base régulière aux rencontres des Comités des usagers du CHUS, de la Haute-Yamaska et des CLSC, CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS. Pour les autres Comités des usagers, elle y participe sur invitation.

Participation du président du CUCI et de membres de l'exécutif aux travaux des quelques comités suivants :

- Conseil d'administration;
- Comité de vigilance et de la qualité;
- Comité de vérification et de suivi budgétaires;
- Assemblée publique annuelle du CIUSSS de l'Estrie - CHUS;
- Assemblées générales annuelles de quelques Comités des usagers en Estrie;
- Rencontres de planification stratégique ;
- Comité stratégique milieu de vie CHSLD;
- Comité aviseur – Direction des programmes de santé mentale et dépendances (DPSMD);
- Congrès du Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU), (président, vice-présidente et personne-ressource);
- Colloques du Conseil de protection des malades (CPM) (président, vice-présidente) (mars 2025):
- 50<sup>e</sup> anniversaire du CPM/ septembre 2024 (vice-présidente);
- Rencontre de planification stratégique – Voix des usagers;
- Comité tactique Agir pour et avec l'usager, ses proches et la population;
- Comité tactique du déploiement du suivi des séjours et planification précoce et conjointe des congés (SSPPCC) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (vice-présidente);
- Groupe de travail sur un projet de partenariat avec les personnes proches aidantes (PPA) dans la planification du congé, dont un projet de capsule vidéo (vice-présidente);
- Table des missions du RPCU (vice-présidente);
- Consultation virtuelle de planification stratégique 2025-2028 de Santé Québec (vice-présidente, à titre de membre d'un comité d'usagers et d'un CUCI);
- Rédaction, sous l'égide de l'exécutif du CUCI, d'un Mémoire sur les soins et services de soutien à domicile pour les usagers et les proches aidants dans le cadre de la démarche de consultation de la Sous-ministre adjointe de la Direction générale des aînés et des proches aidants (DGAPA) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en vue de l'élaboration d'une nouvelle politique nationale sur les soins et les services de soutien à domicile (2024.12.15 – 2025.01.08);
- Participation à une activité de co-construction (président et vice-présidente) (mai 2024)
- Rendez-vous virtuel « La fierté de vieillir » : Vitrine sur le vieillissement de la population et les personnes aînées présentée par l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2024-2029 (vice-présidente, 27 février 2025).

De nouveaux membres se sont joints en cours d'année à des comités pour lesquels les postes sont devenus vacants. Michel Lafrance s'est joint au Comité tactique Agir pour et avec l'usager, ses proches et la population. Daniel Paquin, président du Comité de résidents de la MDAA de Memphrémagog s'est joint au Comité stratégique milieu de vie

des CHSLD. Diane Blais s'est jointe au Comité tactique du déploiement du suivi des séjours et planification précoce et conjointe des congés (SSPPCC) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Aussi, une très belle collaboration en continu avec l'équipe des services financiers en ce qui a trait aux questionnements entourant les dépenses admissibles et non admissibles. D'ailleurs, un merci spécial à Chantal Beaudry et Joël Vaillancourt pour leur soutien qui est très apprécié.

- **FONCTIONS PROPRES AU CUCI - COORDINATION**

**Recrutement de nouveaux membres :** De nombreux postes vacants demeurent à combler. Au sein même de l'exécutif du CUCI, il n'y a présentement que trois (3) membres dont le président, Michel Lafrance, la vice-présidente, Diane Blais et la nouvelle trésorière, Jacynthe Bérubé. Il y a présentement deux (2) postes qui demeurent à combler au 31 mars 2025.

Au sein du CUCI, il y a aussi plusieurs postes à combler et cela s'avère problématique car parmi les quatorze (14) Comités des usagers, tous n'y sont pas représentés. Il en est de même au niveau des différents Comités des usagers et Comités de résidents de chacun des réseaux locaux de services.

**Tournée mobilisatrice régionale du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) :** À la suite de la mise en place de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS) et de l'implantation de Santé Québec : Participation virtuelle de membres du CUCI à la Tournée mobilisatrice régionale du RPCU le 22 janvier 2025. Les objectifs de la présentation du RPCU étaient de situer les membres des CUs et des CRs quant à l'implantation de la LGSSSS et les sensibiliser au regard des opportunités et enjeux issus de certains articles de la LGSSSS (articles 181 et 182).

**Comité de transition du CUCI :** À la suite de la participation du CUCI à la tournée mobilisatrice régionale du RPCU, un Comité de transition a été mis en place sous la responsabilité de l'exécutif du CUCI afin de répondre aux préoccupations et enjeux identifiés par les membres.

L'*objectif* est d'optimiser la structure du CUCI du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, qui sera remplacé éventuellement par le Comité des usagers de l'établissement (CUÉ). Une collecte de renseignements et une analyse de la LGSSSS touchant les CUs et les CRs, une consultation des CUs/CRs du CIUSSS de l'Estrie – CHUS par le biais d'un questionnaire et une communication active et efficiente avec la Direction générale permettront d'élaborer des recommandations à l'exécutif du CUCI et aux membres du CUCI. Trois rencontres ont eu lieu (février, mars 2025).

#### Quelques participations à des rencontres de coordination :

- Rencontres statutaires entre le président du CUCI et la personne-ressource;
- Plus de douze (12) rencontres du Comité exécutif du CUCI;
- Rencontre de planification annuelle de l'exécutif du CUCI en avril 2024;
- Plus de trois (3) rencontres du CUCI;
- Rencontres de planification pour les activités de la semaine des droits des usagers avec le comité organisateur composé de la vice-présidente, Diane Blais et de la personne-ressource, Suzanne Benoit. La conférencière invitée était madame Rose-Marie Charest sur le thème de « *La santé mentale, c'est l'affaire de tous* »; l'événement s'est tenu en novembre 2024 à Sherbrooke, à Granby et à Lac Mégantic;
- Trois (3) rencontres avec le PDG et l'exécutif du CUCI;
- Transmission des informations pertinentes du président du CUCI à la suite de sa participation aux séances du Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, au Comité de vigilance et de la qualité et au Comité de vérification.
- Coordination des communications et des informations pertinentes à transmettre aux Comités des usagers par la personne-ressource du CUCI en continu.
- Présence constante de la personne-ressource du CUCI pour répondre aux demandes entrantes.

#### Présentations faites au CUCI :

- Démarche d'Agrément 2024;
- Facilitation de l'accès aux proches en CH et CHSLD;
- Démarche entourant le plan d'amélioration de la qualité;
- Présentation des résultats du sondage d'Agrément Canada;
- Résultats des sondages par l'équipe du service de l'expérience usagers;
- Présentation de la gestion intégrée des risques.

#### **FONCTIONS PROPRES AU CUCI – HARMONISATION**

- Tenue de la conférence de Rose-Marie Charest dans le cadre de la semaine des droits des usagers avec une forte participation dans trois (3) endroits soit, Sherbrooke, Granby et Lac Mégantic. Le sujet : *La santé mentale, c'est l'affaire de tous* a été grandement apprécié par tous les participants (12-13 novembre 2024).
- Tournée des Comités des usagers (CUs) par l'exécutif du CUCI : Participation du président et de la vice-présidente en compagnie de la répondante de l'établissement à une tournée de huit (8) CUs des réseaux locaux de service de l'Estrie afin d'échanger sur leurs défis, leurs préoccupations et leurs situations financières. Sensibilisation également sur

d'éventuels projets porteurs non récurrents à soumettre au CUCI pour un soutien financier et sur des liens avec des instances internes (octobre 2024 à janvier 2025).

- Soutien financier du CUCI en continu pour des projets admissibles au niveau des dépenses, porteurs et exportables :
  - Comité des usagers de Memphrémagog : Pour le développement d'outils promotionnels avec un graphisme pour un montant de 3 000 \$ et production de douze (12) affiches avec les douze (12) droits pour un montant de 2 400 \$.
  - Comité des usagers du CHUS : Pour la production d'une vidéo portant sur les directives médicales anticipées et soins de fin de vie pour un montant de 1 800 \$.
- Distribution tout au long de l'année de matériel promotionnel du CUCI selon les demandes des Comités des usagers.
- Participation de deux (2) membres à la formation de porte-parole – volet théorique offerte par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
- Travaux effectués avec le secteur des communications pour la mise à jour de la section des Comités des usagers et des Comités de résidents sur le site Web du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, révision de l'offre de service des communications à la suite de commentaires reçus et élaboration d'une version simplifiée. Notre répondante au niveau des communications a participé à quelques rencontres sur le sujet avec la collaboration de la répondante de l'établissement, Caroline van Rossum, Diane Blais, vice-présidente et Suzanne Benoit, personne-ressource.
- Production d'affiches réalisées par le secteur des communications pour faciliter le recrutement et qui a été adaptée à plusieurs Comités des usagers qui en ont fait la demande.

#### **7- NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT (CUCI) :**

Le nombre d'heures de bénévolat du CUCI n'est pas comptabilisé mais représente un nombre très important d'heures par la représentativité à plusieurs réunions et événements au-delà des réunions du CUCI et de l'exécutif du CUCI, ainsi que la tournée des Comités d'usagers par l'exécutif du CUCI d'octobre 2024 à janvier 2025.

#### **8- COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES :**

Le président du CUCI participant au Comité de vigilance et qualité et au Conseil d'administration, il est à même de faire suivre l'information pertinente au CUCI et aux Comités des usagers et de Comités de résidents. Un tableau de bord périodique des plaintes est aussi transmis à l'ensemble des Comités des usagers.

- Des démarches ont été entreprises avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin de voir à se doter d'un tableau de bord qui répondrait davantage aux besoins des Comités des usagers et qui serait plus convivial. Elle a d'ailleurs participé à une

rencontre de l'exécutif du CUCI pour mieux cibler le besoin et un projet pilote a débuté avec le Comité des usagers de la Haute-Yamaska sur le sujet.

**9- PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :**

- Finaliser les travaux du Comité de transition et présenter les recommandations à l'exécutif du CUCI et aux membres du CUCI pour approbation et transmettre les recommandations aux diverses instances visées : PDG de l'établissement, Comité national des usagers (CNU), Conseil d'administration de Santé Québec, Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) et Conseil de la protection des malades (CPM).
- Poursuivre les démarches afin de voir à faire rehausser le budget des Comités des usagers et de Comités de résidents et voir à ce que chacun des Comités des usagers puisse avoir les moyens d'une personne-ressource pour les soutenir en tant que bénévoles.
- Soutenir les Comités des usagers dans les efforts de recrutement pour combler les postes vacants.
- Soutenir financièrement les Comités des usagers pour des projets non récurrents, lorsque requis.
- Suivre l'évolution des travaux en ce qui a trait à la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*.
- Assurer le suivi en continu des recommandations formulées au Conseil d'administration

## **CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE 24-25**

Dernière mise à jour: **13 août 2025**

### **Surplus des comités d'usagers au 31 mars 2025**

<b>Comités gérés par le CIUSSSE</b>	<b>Budget total 2025 (incluant surplus reporté 2024)</b>	<b>Dépenses 2025</b>	<b>Surplus (déficit) estimé 2024-2025</b>
CHUS	89 331 \$	87 539 \$	1 792 \$
CJES	59 463 \$	35 258 \$	24 205 \$
CRE *	19 666 \$	2 160 \$	17 506 \$
CRDITED *	69 829 \$	- \$	69 829 \$
Haut-St-François	13 648 \$	13 271 \$	377 \$
Memphrémagog	26 460 \$	25 003 \$	1 457 \$
Haute-Yamaska	136 101 \$	68 231 \$	67 870 \$
CUCI	141 643 \$	72 028 \$	69 615 \$
IUGS	162 221 \$	40 284 \$	121 937 \$
<b>Total:</b>	<b>718 362 \$</b>	<b>343 774 \$</b>	<b>374 588 \$</b>

<b>Comités autonomes</b>	<b>Budget total 2025 (incluant surplus reportés 2024)</b>	<b>Dépenses 2025</b>	<b>Surplus (déficit) estimé 2024-2025</b>
CRDE *	- \$	- \$	- \$
Sources	17 639 \$	18 073 \$	(434) \$
Coaticook	15 231 \$	7 800 \$	7 431 \$
Granit	23 254 \$	18 191 \$	5 063 \$
Val-St-François	35 417 \$	23 529 \$	11 888 \$
<b>Pommeraie (salaire inclus)</b>	38 378 \$	40 038 \$	(1 660) \$
CHSLD Wales Home	6 000 \$	6 000 \$	- \$
<b>Total:</b>	<b>135 919 \$</b>	<b>113 631 \$</b>	<b>22 288 \$</b>

\* Comités d'usagers inactifs

## **10- TABLEAU SYNTHÈSE DES ENJEUX PRIORITAIRES SIGNALÉS PAR LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS**

*(Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de CUs qui ont fait une recommandation similaire)*

### **SOINS ET SERVICES À LA POPULATION**

- Poursuivre la diffusion des vidéos et projets de conférences intitulés « *Comment prendre des décisions pour nos soins de fin de vie* » (1).
- Prioriser l’organisation de milieux de vie dans les CHSLD avec une offre de services en loisirs adaptée aux résidents. (1).
- Faire des soins et services de soutien à domicile (SAD) un enjeu prioritaire (1).
- S’assurer que le plan régional d’effectifs médicaux (PREM) soit respecté en Estrie et exercer un rôle de vigie quant à la prise en charge des usagers par un médecin ou un groupe de médecine de famille (GMF) (1).
- S’assurer que le CIUSSS de l’Estrie - CHUS ait un ratio personnel adéquat en CHSLD ainsi qu’une offre de services adéquate des professionnels autres que ceux en soins infirmiers dans les milieux d’hébergement. (1).
- Qu’une campagne incitant à la bienveillance des usagers et des professionnels soit mise de l’avant (1).
- L’identification du personnel demeure un enjeu dans le quotidien (2).
- Maintien et amélioration de l’offre de services dans les réseaux locaux (1).

### **GOUVERNANCE**

- Reconnaître le caractère distinct des Centres jeunesse dans la réorganisation des Comités des usagers d’établissement et Comité des usagers dans les travaux de Santé Québec (1).
- Prioriser des activités qui vont permettre de faciliter le recrutement de membres pour les Comités des usagers et Comités de résidents (5).
- Le CUCI doit exercer un rôle de vigie quant aux divers changements apportés par la mise en place de Santé Québec et ce, dans l’intérêt des usagers de toutes les missions. Le CUCI doit aussi s’assurer de la cohérence des fonctions des Comités des usagers et de Comités de résidents au niveau local et régional (4).
- Voir à poursuivre les démarches pour rehausser les budgets des Comités des usagers (ex : indexation) (4).
- Améliorer la visibilité des Comités des usagers et de Comités de résidents : Encore méconnus de la population en général et des employés du CIUSSS de l’Estrie - CHUS (3).
- Faire des représentations afin de clarifier le statut des personnes-ressources et amener le CIUSSS de l’Estrie – CHUS à signer de façon tripartite les contrats d’embauche (1).
- Suivi du projet pilote pour une présentation plus conviviale des rapports de plaintes de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les réseaux locaux de services de l’Estrie. (1)

## **COMMUNICATION**

- Le CIUSSS de l'Estrie - CHUS doit communiquer tout changement dans son offre de services à la population aux Comités des usagers des territoires concernés (1).
- Améliorer les communications entre les gestionnaires et les Comités des usagers (2).
- Améliorer les communications entre les proches aidants et le personnel des CHSLD (1).
- Améliorer les communications du CUCI (1).
- Améliorer les communications entre le CUCI et les PR (1).

## **PRIORISATION DES RECOMMANDATIONS À SOUMETTRE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT ET AU COMITÉ NATIONAL DES USAGERS**

- 1. L'identification du personnel des équipes de soins et services auprès des usagers, des résidents et des proches aidants demeure un enjeu quotidien dans les diverses installations de l'établissement et ce, depuis plusieurs années**
  - Il s'avère de la plus haute importance que les usagers, les résidents et les proches aidants puissent identifier clairement et facilement le nom et le titre d'emploi du personnel des équipes de soins et services.
  - Les cartes d'identité (cocardes) utilisées actuellement par le personnel ne sont pas facilement visibles par les usagers, les résidents et les proches aidants et ont une visée plutôt organisationnelle.
  - Le projet pilote du programme Tournesol, identification ajoutée à la cocarde des employés qui peuvent s'exprimer en anglais en vue de faciliter les échanges avec les usagers anglophones dans un réseau local de services du CIUSSS de l'Estrie - CHUS a donné de bons résultats. Récemment, la généralisation de ce programme a été mise en place dans tous les réseaux locaux de services du CIUSSS de l'Estrie - CHUS.
  - Une identification claire et simple (p.ex. le prénom et le titre d'emploi bien visibles) démontrerait un réel effort de la part de l'établissement dans l'humanisation des soins. Un nouveau mode d'identification pourrait permettre de meilleurs échanges avec les usagers, les résidents et leurs proches aidants. L'élaboration et la mise en place d'un projet pilote seraient d'intérêt également afin de les sensibiliser et les impliquer davantage comme partenaires avec l'équipe du personnel soignant dans le but d'améliorer les soins et services qu'ils reçoivent.
- 2. La priorisation des activités permettant de faciliter le recrutement de membres pour les Comités des usagers et de résidents s'avère un enjeu essentiel pour assurer adéquatement les fonctions dévolues à ces comités par la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux***
  - **Mise en contexte :**
    - La difficulté de recruter des bénévoles pour participer aux comités des usagers (CUs) et de comités de résidents (CRs) demeure un enjeu qui persiste au fil des ans. Dans les CRs, il y a peu de résidents aptes à

participer et les proches aidants délaissement souvent leur collaboration lors du décès de leurs proches.

- En 2024-2025, lors de la tournée de l'exécutif du CUCI avec la répondante de l'établissement dans huit (8) CUs des réseaux locaux de services afin d'échanger sur leurs défis et préoccupations, le manque de bénévoles et un accès approprié à une personne ressource leur permettant d'exercer leurs fonctions de manière efficace s'avèrent un frein dans la soumission et la mise en œuvre de projets porteurs pour l'amélioration des soins et services des usagers.
  - L'absence d'incitatifs appropriés dont des outils informatiques, un soutien technique approprié afin d'accomplir adéquatement le mandat dévolu par la LGSSSS dans l'objectif de l'amélioration des soins et services a également été noté.
- Le rôle de collaboration de la Direction générale de l'établissement pour le recrutement et la rétention de bénévoles notamment par l'information du personnel et de la population de son territoire par rapport à l'existence et la présence des CUs et des CRs est de première importance. À cet effet, le CUCI est d'avis qu'une collaboration et une concertation avec les diverses instances de la LGSSSS dont Santé Québec et le CNU sont requises pour permettre la rétention et le recrutement des membres de CUs et CRs, et ce dans un objectif d'amélioration des soins et services reçus ou à recevoir par les usagers.
  - Cette recommandation se retrouve également parmi les recommandations des travaux du Comité de transition du CUCI mis en place en 2024-2025, approuvés par les membres du CUCI et transmis aux diverses instances visées (PDG, CNU, CA de Santé Québec, RPCU, CPM) à l'été 2025.

### **3. Le rehaussement des budgets des CUs et des CRs, un enjeu déterminant avec la mise en œuvre de la LGSSSS**

- **Mise en contexte :**

- Le financement des CUs et des CRs n'a pas été mis à jour depuis 2006 lors de la réforme de 2005;
- Cependant, en 2025, on retrouve une accumulation de surplus parmi plusieurs CUs de l'Estrie découlant de divers facteurs :
  - À la suite de la COVID, il y a eu quasi-arrêt des activités des CUs et des CRs au cours des périodes 2020-2021 et 2021-2022 et il y a eu report des revenus des CUs en sus des budgets annuels alloués par l'établissement;
  - Au cours des dernières années, les difficultés de recrutement auprès de CUs de certaines missions régionales de l'Estrie (p.ex. DI-TSA, CRDE, CRES) ont conduit à des CUs inactifs, ce qui a contribué à l'augmentation des surplus du CUCI;
  - En 2025, les services d'une personne-ressource pour soutenir adéquatement le travail de membres bénévoles de CUs/CRs sont de première importance afin que ces derniers puissent accomplir les fonctions dévolues dans la LGSSS, soit entre autres *d'informer* les usagers sur leurs droits et responsabilités, de *défendre* leurs droits et

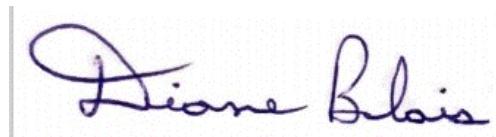
intérêts, de les *accompagner* et de les *assister* sur demande dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris lorsqu'ils désirent formuler une plainte;

- Une répartition budgétaire équitable entre les différents CUs et CRs devrait être considéré selon des critères basés non seulement sur le budget des établissements où les comités exercent mais également sur l'éventail de leurs responsabilités. La plupart des CUs dans les réseaux locaux de services de l'Estrie exercent des responsabilités de soutien auprès des usagers et des résidents pour un large éventail de services : à l'hôpital, au CLSC incluant les soins à domicile, au CHSLD et Maison des aînés (MDA) et Maison des aînés et alternatives (MDAA), et autres services souvent sur un large territoire. Cette situation est aussi présente dans plusieurs régions du Québec.
- Une actualisation de la répartition des budgets des CUs et des CRs est également essentielle en considération de d'autres facteurs dont la mise en œuvre de la *LGSSS*, des six (6) missions de Santé Québec, des particularités des milieux urbains et ruraux, de la pénurie de main d'œuvre et de la collaboration croissante des CUs et des CRs dans l'objectif d'amélioration des soins et services pour les usagers et leurs proches aidants.
- Cette recommandation se retrouve également parmi les recommandations du CUCI du CIUSSS de l'Estrie – CHUS précitées et transmises aux diverses instances visées à l'été 2025.

## **11- CONCLUSION**

À nouveau cette année, en prenant connaissance des rapports d'activités de tous les Comités des usagers et des résidents et à la lecture du présent rapport, nous ne pouvons qu'être fiers du travail accompli au courant de la dernière année. Il faut souligner que les informations transmises dans ce rapport ne sont qu'une petite partie de ce qui se fait comme travail. Le temps consacré par les nombreux bénévoles mérite grandement d'être souligné. Il est d'autant plus important de reconnaître leur contribution au bon fonctionnement des Comités et par le fait même pour le bien-être des usagers.

Diane Blais, vice-présidente du CUCI  
Et nouvelle présidente du CUCI depuis le 3 septembre 2025

A handwritten signature in blue ink that reads "Diane Blais".

19 décembre 2025

*N.B. Le président du CUCI, Michel Lafrance ayant quitté en septembre 2025, la vice-présidente, Diane Blais, qui a été nommée présidente du CUCI a finalisé le rapport d'activités 2024-2025 en collaboration avec la personne-ressource, Suzanne Benoit. Un merci aussi à la trésorière, Jacynthe Bérubé qui a préparé la synthèse des priorités des CUs*