

Rapport d'activités 2025-2026

Comité des usagers du RLS La Pommeraie

❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026 ❧

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers du RLS La Pommeraie
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 950 rue Principale Cowansville QC J2K 1K3
Numéro de téléphone : 450-266-4342 poste 65590
Adresse courriel : Comite-usagers.cssslp16@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité des résidents du CHLSD de Bedford
Comité des résidents du CHLSD de Cowansville
Comité des résidents du CHLSD de Farnham
Comité des résidents du CHLSD de Sutton

2. Mot de la présidence

À titre de présidente intérimaire, je vous présente le rapport annuel du Comité des usagers pour l'année 2025-2026.

Avec la venue de Santé Québec, les membres des comités continuent d'espérer que leurs tâches seront moins lourdes et que les budgets tiendront mieux compte de leurs besoins afin de remplir leurs mandats.

Mais au-delà de ces préoccupations administratives, c'est l'accessibilité et la qualité des soins et services qui préoccupent plus que jamais les membres des comités, eux qui sont en contact direct avec les usagers et résidents du réseau de la santé et des services sociaux dont ils défendent les droits.

Le Comité des usagers du RLS La Pommeraie a répondu à de nombreux appels et courriels tout au long de l'année de la part des usagers et/ou de proches-aidants demandant notre aide.

Durant la semaine des droits des usagers, un kiosque a été installé à l'hôpital BMP afin de sensibiliser les usagers sur l'existence du Comité des usagers et des comités de résidents sur le territoire de La Pommeraie. Des dépliants et des signets ont également été distribués pour informer les usagers sur les 12 droits.

Le président Michel Lafrance a démissionné le 12 février 2026 après s'être impliqué dans plusieurs rencontres incluant le CUCI et autres. Merci !

Cette année fut remplie de défis à la suite de plusieurs démissions pour cause de maladie. Il a été difficile d'avoir quorum lors de nos rencontres. Nous devons désespérément recruter de nouveaux membres sur tous les comités. Nous avons fait de notre mieux avec les bénévoles disponibles.

Merci à tous les membres des comités pour leur engagement.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Michel	Lafrance			Président – terminé 12 fév.2026
Daphne	Whitehead			Vice-présidente / présidente intérimaire CU et présidente du CR du CHSLD de Cowansville
Sallie	Chislett			Trésorière
Pamela	Dillon			Administrateur / population
Louise	Getty			Présidente CR CHSLD Bedford
Barbara	Jack			Administrateur / population
Mario	Lagimanière			Administrateur / population
Pauline	Lague-Mercier			Présidente CR CHSLD Farnham
Nina	Laurençôt			Présidente CR CHSLD Sutton
Louise	Girouard			Personne-ressource

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)

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

Présidence :	Nom : Daphne Whitehead
	Courriel : newpiglet753@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Louise Girouard
	Courriel : louise.girouard.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

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

Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, nous avons un kiosque à l'entrée de l'hôpital BMP et nous avons distribué des dépliants et signets faisant la promotion des droits des usagers.

Nous avons également participé au "Townshippers Day" afin de faire la promotion des droits.

Chaque résident a reçu un calendrier contenant les 12 droits ainsi que les coordonnées des membres des comités de leur CHSLD.

Nous avons assuré une présence au local du Comité – au Chelsea, afin de répondre aux nombreuses demandes via la boîte vocale, par courriel ou en personne.

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

Les comités participent aux réunions du comité "Milieu de Vie" de même qu'aux réunions mensuelles avec les gestionnaires de l'établissement. Les comités effectuent un suivi rigoureux sur les sujets identifiés par les usagers.

Monsieur Lafrance transmettait au CIUSSSE-CHUS nos préoccupations sur une base mensuelle.

➤ Fonction 2b : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Nous avons transmis les plaintes aux personnes responsables; nous avons participé aux inspections de Santé Québec et/ou Agrément.

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

Le Comité des usagers a répondu à plusieurs demandes pour des situations problématiques en plus de demandes d'informations. Nous répondons aux demandes et au besoin, nous orientons les personnes concernées vers les ressources appropriées.

Les membres des comités respectent le droit à la confidentialité.

➤ **Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte**

Le comité a assisté des usagers et des proches auprès de la Direction conformément aux fonctions de l'article 212 de la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS). Ces plaintes ont touché notamment la qualité des soins, le respect de l'autonomie et la dignité ainsi que des insatisfactions alimentaires.

➤ **Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

Le comité essaie de supporter autant que possible les comités des résidents mais un manque de bénévoles nous empêche de maximiser notre support auprès des comités.

➤ **Fonction 6 : Évaluer, les cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS**

Ne s'applique pas à notre comité.

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

Madame Émilie Guévin, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, est très présente. Certaines plaintes ont été réglées grâce à son apport avant de devenir une plainte formelle.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

La priorité demeure le recrutement des bénévoles. Il y a un urgent besoin de relève, besoin de rajeunir l'équipe.

Il est essentiel de garder un œil sur l'Urgence de l'hôpital BMP car de nombreuses plaintes sont reliées à l'Urgence.

8. Tenues des rencontres

Des rencontres ont eu lieu :

Les 12 mai - 19 novembre 2025 ainsi que le 20 avril 2026. Nous nous sommes rencontrés à deux autres reprises mais il n'y avait pas quorum.

9. Heures approximatives de bénévolat

Pas de tenue statistique mais très significatif.

10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

☒ Rapport financier joint

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

Une campagne majeure de recrutement est nécessaire et celle-ci devrait être axée sur une génération plus jeune sinon, nous ne pourrions pas continuer. Santé Québec et le CIUSSS en demandent trop aux bénévoles.

Une augmentation du financement pour le Comité des usagers avec le coût de la vie qui augmente, trop de rencontres.