

Rapport d'activités 2025-2026

Comité des usagers de la Haute-Yamaska



🌀 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026 🌀

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers de la Haute-Yamaska
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 205, boulevard Leclerc Ouest, local E-1310, Granby (Québec) J2G 1T7
Numéro de téléphone : 450-375-8000 poste 62066
Adresse courriel : Comitedesusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité de résidents du CHSLD Leclerc
Comité de résidents du CHSLD Marie-Berthe-Couture
Comité de résidents du CHSLD Villa-Bonheur
Comité de résidents de la Maison des aînés et alternative de Granby

2. Mot de la présidence

L'année qui s'est terminée le 31 mars dernier, en fut une très chargée, autant au niveau provincial que régional et local. Les membres de votre Comité des usagers ont continué leur travail avec engagement et ténacité malgré des moments de questionnement et d'incertitudes dans cette période de transition avec l'arrivée de Santé Québec.

Tout d'abord, nous avons utilisé les services d'une firme de communication pour le développement d'une campagne promotionnelle portant sur les droits des usagers ayant pour thème : La bienveillance droit au cœur. Vous pourrez prendre connaissance des différentes actions mises en place dans le bilan des activités qui suit.

Tout au long de cette campagne promotionnelle, nous avons été accompagnés de façon professionnelle par notre personne-ressource des quatorze derniers mois, Suzanne Benoît qui nous a quittés pour se consacrer uniquement au Comité des usagers du centre intégré qui, le 1er avril 2026, est devenu le Comité des usagers d'établissement. L'accompagnement des deux comités, CU et CUCI, apportait une charge de travail beaucoup trop lourde. Je me fais la porte-parole de mes collègues du comité des usagers pour la remercier très sincèrement du travail colossal qu'elle a abattu avec nous. Son implication a fait toute la différence. Merci, Suzanne. Mais, avec le poste qu'elle occupe, nous aurons le plaisir de travailler avec elle à l'occasion.

Nous avons donc fait les démarches pour trouver une remplaçante et la vie nous a vraiment gâtés en plaçant sur notre route une personne qui cherchait un poste où elle pourrait rendre service en côtoyant l'humain tout en découvrant un nouveau domaine pour partager ses compétences et son besoin d'aider. C'est avec bonheur que nous accueillons Danielle Faubert. Nous lui souhaitons la plus cordiale bienvenue et nous tenons à la remercier de nous faire sentir supportés dans nos tâches.

À la fin de l'année, nous avons coopté deux nouveaux membres qui nous apportent leur jeunesse et leur expertise. J'ai le plaisir de vous présenter Abischag Poirier et Trycia Pothier. Bienvenue dans l'équipe et merci de votre dynamisme.

Le mouvement dans l'équipe s'est poursuivi avec le départ de trois personnes de cœur qui ont enrichi le groupe par leurs connaissances, leurs compétences, leur engagement indéfectible pour la défense des droits des usagers. Il s'agit d'abord de Jocelyne Racine qui a contribué pendant un peu plus de cinq années à l'avancement du groupe, puis de Carolle Ferland et Jean-Claude Bussière. Ces deux derniers ont été des piliers lors de la mise en place du Comité des usagers de la Haute-Yamaska il y a un peu plus de vingt ans. Je serais portée à dire qu'ils ont le CU tatoué sur le cœur. C'est avec beaucoup de gratitude que nous vous disons MERCI pour toutes ces années consacrées au mieux-être des usagers de la Haute-Yamaska et bon repos. Au plaisir de vous croiser à nouveau, car vous n'êtes pas des personnes qui resteront à se bercer sur leur véranda.

Je tiens ici à rendre un hommage particulier à tous mes collègues pour leur dévouement à s'investir pour tenter de faire une différence. Merci pour leur engagement et leur grand souci d'amélioration des conditions dans les services.

À Jennyfer Trudeau, coordonnatrice opérationnelle locale, à Caroline van Rossum, répondante de l'établissement, à tous les gestionnaires d'installations, chefs de service, chefs d'unité, directions de différents secteurs, un sincère merci pour votre collaboration et pour toutes les réponses à nos questions.

Je termine avec un groupe de personnes qui font toute la différence auprès des usagers ou des résidents, peu importe le secteur et j'ai nommé les bénévoles. On ne saura jamais assez vous remercier pour ce que vous apportez autour de vous. Merci d'être ce que vous êtes.

Juliette Dupuis, prés.

Comité des usagers de la Haute-Yamaska

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Dupuis	Juliette	X		Présidente
Michelle	Naud	X		Trésorière et membre du CR du CHSLD Leclerc
Benoit	Vigneau	X		Membre, représentant de la population
Hélène	Lejeune	X		Membre, représentante de la population
Alyson	Bousquet	X		Membre, représentante santé mentale au CUÉ
Trycia	Pothier	X		Membre, représentante de la population
Abischaq	Poirier	X		Membre, représentante de la population
Carolle	Ferland	X		Membre, représentante de la population
Jocelyne	Racine	X		Membre, représentante de la population
Jean-Claude	Bussière	X		Membre, représentante de la population

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

Présidence :	Nom : Juliette Dupuis
	Courriel : juliette.dupuis.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Suzanne Benoit
	Courriel : suzanne.benoit.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

- Présence du comité des usagers dans des kiosques d'information au salon des aînés et à l'association du diabète ;
- Développement d'une campagne de promotion des droits des usagers *La bienveillance droit au cœur* ;
- Service d'une firme de communications pour le développement d'une campagne promotionnelle portant sur les droits des usagers ;
- Distribution d'affiches promotionnelles de l'Assemblée générale annuelle du comité des usagers ;
- Développement d'un visuel, d'affiches et d'un nouveau dépliant *La bienveillance droit au cœur* ;
- Capsule à la radio locale (M105) dans le cadre de la semaine des droits des usagers ;
- Impression de napperons pour la semaine des droits des usagers pour la cafétéria de l'hôpital et dans des restaurants de la région ;
- Création d'une signature courriel *La bienveillance droit au cœur* ;
- Création, impression et distribution de calendriers sur les droits des usagers ;
- Création et distribution de bloc-notes avec les droits et responsabilités des usagers ;
- Distribution de bouteilles de désinfectant avec impression d'étiquettes avec les coordonnées du comité des usagers ;
- Accompagnement d'une personne-ressource pour le CU et les CRs.

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

- Publication mensuelle d'un article, dans le journal L'Express, pour faire connaître les droits usagers par le biais de témoignages positifs sur l'expérience vécue par des usagers ;
- Création et impression de *jeu-questionnaire pour les CHSLD* ;
- Création et distribution d'affiches sur les droits des usagers ;

- Suivi et promotion des activités et services offerts aux usagers par le biais des CRs : alimentation, menus, activités de loisirs, soins et hygiène ;
- Participation d'un membre du CUHY au CUCI ;
- Conférence et kiosques sur la bienveillance à l'assemblée générale annuelle. La conférencière était Chantal Lacroix ;
- Accompagnement d'une personne-ressource pour le CU et les CRs.

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

- Création d'un visuel identique à celui des affiches *La bienveillance droit au cœur* pour le sondage du CUHY ;
- Accessibilité du sondage de satisfaction aux usagers en format papier ou par code QR ;
- Rencontres tenues avec différents départements pour planifier le déroulement du sondage de satisfaction aux usagers : clinique externe, urgence, centre de prélèvements, imagerie médicale (rencontre reportée – à venir) ;
- Boîtes de sondages seront installées dans les différents départements ;
- Sondages seront comptabilisés par la personne-ressource du CUHY ;
- Prise de connaissance des rapports en lien avec les visites ministérielles en CHSLD et suivi assuré par les représentants des comités de résidents qui en informent le comité des usagers ;
- Accompagnement d'une personne-ressource pour le CU et les CRs.

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

- Collaboration avec la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services pour les situations portées à l'attention du comité des usagers par des usagers ;
- Rencontre tenue en janvier 2026 avec la commissaire aux plaintes et à la qualité de services afin d'avoir un portrait plus spécifique des plaintes traitées pour la Haute-Yamaska ;
- Mise à jour du formulaire de signalement de plainte pour la Haute-Yamaska ;
- Mise en place d'un tableau de suivi des plaintes pour la Haute-Yamaska ;
- Participation d'un membre du comité des usagers de la Haute-Yamaska aux rencontres du CUCI ;
- Présence de la répondante de l'établissement à nos rencontres pour assurer les suivis demandés dans les différentes préoccupations ponctuelles du comité et pour nous transmettre toute information pertinente à nos fonctions ;
- Réception, durant les jours ouvrables, des appels, des courriels et des lettres adressés au comité des usagers ;
- Information et accompagnement aux usagers, lors d'un échange, sur les démarches à faire pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction ;
- Participation de membres du comité des usagers et des comités des résidents à plusieurs formations en ligne du RPCU et du CPM ;
- Accompagnement d'une personne-ressource pour le CU et les CRs.

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

- Liste des coordonnées des ressources disponibles dans les différentes publications ;
- Désignation de la présidente pour réaliser le lien avec les différents intervenants (commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services et organismes externes de défense des droits) afin d'assurer l'intégrité dans le traitement des plaintes ou des insatisfactions et la confidentialité des représentations des usagers ;
- Accompagnement d'une personne-ressource pour le CU et les CRs.

➤ **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**

- Participation du représentant du comité de résidents de chaque centre d'hébergement de la Haute-Yamaska aux rencontres du comité des usagers ;
- Accompagnement de notre personne-ressource à chacune des réunions des comités de résidents : rédaction des ordres du jour, des procès-verbaux et autres documents et support dans la réalisation de différents projets ;
- Invitation aux membres des comités de résidents aux journées de formation ;
- Intégration du rapport d'activités des différents comités de résidents au rapport annuel du comité des usagers ;
- Affiliation au Regroupement provincial des comités des usagers ;
- Affiliation au Conseil de protection des malades ;
- Allocation financière à chacun des comités de résidents telle que définie par la loi ;
- Participation de deux membres des comités des usagers et/ou de résidents au congrès du RPCU d'octobre 2025 ;
- Accompagnement de la personne-ressource du CU pour les CRs.

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

- Comité des usagers de la Haute-Yamaska ;
- Comité des résidents du CHSLD Leclerc ;
- Comité conjoint de résidents CHSLD Marie-Berthe-Couture, CHSLD Villa-Bonheur et de la Maison des aînés et alternative de Granby par manque de membres ;
- Accompagnement d'une personne-ressource pour le CU et les CRs.

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

- Inclus dans le bilan des activités.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Sondage de satisfaction des usagers disponible en imagerie médicale, au centre de clinique externe, au centre de prélèvement et à l'urgence ;
- Assemblée générale annuelle le 11 juin 2026 avec des kiosques d'informations sur la maltraitance aux aînés en collaboration avec des organismes et partenaires du milieu : organisme DIRA-Estrie, service de police de Granby, commissaire adjointe aux plaintes, AQDR ;
- Distribution des outils promotionnels développés *La bienveillance droit au cœur* (bouteilles de désinfectant, calendriers, napperons, affiches) ;
- Suivi des plaintes pour la région de la Haute-Yamaska (formulaire et tableau) ;
- Stratégies de recrutement pour de nouveaux membres au CUHY et dans les CRs ;
- Amélioration des résultats de satisfaction des usagers aux différents sondages et visites ministérielles.

8. Tenues des rencontres

- Neuf rencontres ont eu lieu durant l'année, aux quatre semaines le mardi de 9 h à 12 h sauf le Lac-à-l'Épaulé du 7 avril 2026 qui s'est terminé à 15 h ;
- Accompagnement d'une personne-ressource pour le CU et les CRs.

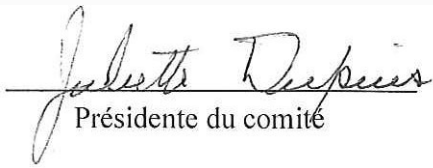
9. Heures approximatives de bénévolat

10. Bilan financier

- Rapport financier joint

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

- Représentation, implication et consultation accrues du CU dans et par diverses instances ;
- Obtention ou création d'un tableau récapitulatif des plaintes par territoire, incluant HY ;
- Recrutement des membres du CR et du CU.


Présidente du comité

30 avril 2026

