

Rapport d'activités 2025-2026



🌀 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026 🌀

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers de Memphrémagog
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 50 rue St-Patrice Est, Magog, QC, J1X 3X3
Numéro de téléphone : 819 843-2572 poste 2639
Adresse courriel : cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité des résidents MDAA Magog

2. Mot de la présidence

Le comité des usagers de Memphrémagog vous présente son rapport annuel 2025-2026. La dernière année, nous étions une petite équipe, mais nous avons réussi à poursuivre les activités prévues afin de répondre à notre mandat. Comme il n'y avait pas de comité de résidents au CHSLD de Magog, c'est le comité des usagers qui a assuré le suivi des demandes des proches des résidents hébergés ainsi que la liaison avec la gestionnaire.

Notre priorité était de recruter de nouveaux membres pour notre comité et de mettre sur pied un Comité de résidents au CHSLD. Avec l'aide financière du CUCI, dans le cadre des projets non récurrents, nous avons pu développer un projet de recrutement et embaucher un consultant pour recruter de nouveaux bénévoles. Cette opération fut un succès! Dix nouveaux bénévoles se sont joints à notre comité et une petite équipe s'occupe du CHSLD. Je tiens à remercier Jacques Laurendeau, consultant, pour son travail dans ce dossier et le CUCI pour leur aide financière.

Avec l'ajout de nouveaux membres, le comité des usagers a maintenant un comité exécutif complet. De plus, les communautés les plus éloignées de notre territoire (Stanstead et Mansonville) sont maintenant représentées au sein du comité des usagers. Ce qui va aider grandement à desservir toutes les communautés de notre grand territoire.

En plus d'intervenir afin de répondre à notre mandat, nous avons poursuivi notre travail de collaboration avec nos partenaires internes et externes. Je remercie Mme Julie Daviau pour sa présence et son soutien qui constituent une aide précieuse pour notre équipe de bénévoles et notre personne-ressource!

Cette dernière année, nous avons mis l'accent sur les communications : nouvelles affiches pour la promotion des droits, participation à la journée des organismes communautaires, relance de notre page Facebook, parution de messages dans diverses infolettres et journal Le Reflet du Lac faisant la promotion des droits et assurant une visibilité au Comité.

En terminant, je tiens à remercier Mme Nicole Doyle pour son travail remarquable à titre de personne-ressource. Ses compétences en communication nous aident grandement. Elle coordonne avec doigté les différents travaux de notre comité.

Un merci tout spécial aux membres du Comité des usagers et du Comité des résidents de la MDAA pour votre dévouement et votre engagement. Ensemble nous pouvons faire une différence!

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager- ère/proche	Autre	Rôle (président, vice- président, etc.)
Jacynthe	Bérubé	Usager		Présidente
Frédéric	Bahl	Usager		Vice-président
Jean	Delisle	Usager		Secrétaire
Mable	Hastings	Usager		Trésorière
Vincent	Boudreau	Usager		
Philippe	Dutil	Usager		
Benoit	Gariépy	Usager		
Debra	Harding	Usager		

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Chantal	Lavoie	Usager		
Jean-Noël	Leduc	Usager		
Richard	Paquette	Usager		
Daniel	Paquin	Usager		Président MDAA de Magog
Guy	Roy	Usager		

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

Présidence :	Nom : Jacynthe Bérubé
	Courriel : jacynthe.berube.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Nicole Doyle
	Courriel : nicole.doyle.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	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 leurs obligations

Plusieurs actions ont été mises en place pour répondre à cette fonction de notre mandat.

Publications :

Plusieurs publications ont été faites au cours de l'année dans le but d'informer les usagers sur leurs droits et sur le rôle du CU. Nous utilisons également ces outils de communication pour souligner des événements (Semaine nationale des droits) ou pour mettre l'accent sur certains sujets qui touchent les usagers et les résidents.

- Hebdomadaires : Le Reflet du Lac (section agenda communautaire)
- Bimensuelles : Infolettre Le Maillon de la Corporation de développement communautaire (CDC)
- Mensuelles : Infolettre pour les familles du CHSLD
- Publications sur Facebook (page Facebook du CU et page Facebook du Réseau local de services (RLS) de Memphrémagog (droits des usagers, un droit par mois, etc.).

Matériels promotionnels :

Nous avons 15 vitrines et cadres muraux dans le RLS de Memphrémagog (urgence, imagerie médicale, cliniques externes, maladies chroniques, physiothérapie, CLSC, chirurgie d'un jour, unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF), unité d'hospitalisation, centre de prélèvement, CLSC de Potton, CLSC de Stanstead et CHSLD de Magog). Ces vitrines nous permettent de mettre des informations sur les droits et obligations des usagers (affiches, dépliants, etc.). Nous nous assurons que les dépliants (version française et anglaise) sur le CU soient toujours disponibles dans les présentoirs.

- Des affiches ont été créées pour mettre les droits en évidence. Chaque affiche inclut les 12 droits et met l'accent sur un droit en particulier (le droit est décrit et un exemple est donné). Tous les mois, une nouvelle affiche est installée;
- Une annonce a été publiée dans le bottin (agenda gratuit) de la table de concertation des aînées;
- Le dépliant du CU est ajouté à la trousse qui est remise aux familles des nouveaux résidents du CHSLD;
- Une affiche version anglaise sur les droits des usagers a été acheminée au CLSC de Stanstead (une bonne partie de la population est anglophone).

Activités promotionnelles :

- Nous avons tenu un kiosque en septembre 2025 à la Journée des organismes communautaires ce qui nous a permis d'avoir des interactions directes avec les usagers et de les informer sur leurs droits et le rôle du comité. Des outils promotionnels ont également été distribués;
- Un membre du CU a assisté à deux rencontres des familles du CHSLD pour faire la promotion du comité et répondre aux questions;
- Le vice-président ainsi que la gestionnaire du CHSLD ont fait une entrevue à NousTV sur les droits des usagers et des résidents et sur la collaboration entre les gestionnaires et le CU.

Semaine nationale des droits des usagers :

- Nous avons fait une publicité sur les droits des usagers dans le Journal Le reflet du Lac;
- Nous avons fait la promotion de la semaine sur la page Facebook du CU et dans les infolettres du CDC et du CHSLD;
- Nous avons partagé le Quiz du RPCU sur les droits sur notre page Facebook et dans l'infolettre du CDC.

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

En plus des vitrines et des dépliants qui les informent sur leurs droits et obligations et les boîtes de sondage réparties dans le RLS, les usagers sont invités régulièrement à transmettre leurs commentaires (infolettre CDC et CHSLD, pages Facebook CU et RLS, etc.).

Rencontres avec des partenaires internes et externes

Nous avons tenu des rencontres régulières avec nos partenaires internes et externes, afin de discuter de pistes d'amélioration des soins et services à la suite des différentes situations problématiques qui nous ont été soumises.

- Rencontre mensuelle statutaire entre la présidente du CU et madame Julie Daviau (COL);
- Rencontre au besoin, avec les gestionnaires concernés par les situations problématiques. Ceux-ci reçoivent également un document avec tous les commentaires émis par les usagers (feuilles de sondage). Lors d'insatisfactions, le CU effectue un suivi auprès des gestionnaires;
- Participation au Comité de vigie de notre territoire afin de s'assurer d'une offre optimale de services pour la population de la MRC de Memphrémagog.

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

Différents moyens sont utilisés pour recueillir le degré de satisfaction des usagers (incluant les résidents). Les usagers sont encouragés à nous faire part de leur expérience qu'elle soit positive ou négative. Nous leur rappelons par différents moyens l'importance de partager leur expérience (infolettres, Facebook, etc.).

En tout temps, les usagers peuvent transmettre leur commentaire en laissant un message sur la boîte vocale du CU, en nous faisant parvenir un courriel ou en remplissant la feuille de sondage.

Feuilles de sondage

Les usagers peuvent compléter une feuille de sondage et la déposer dans les boîtes prévues à cet effet. Il y a des boîtes de sondage dans plusieurs salles d'attente et dans plusieurs services du RLS de Memphrémagog incluant le Centre de prélèvement, le CLSC de Potton, le CLSC de Stanstead et le CHSLD de Magog.

- Une tournée des boîtes est effectuée régulièrement.
- Afin de connaître le degré de satisfaction des résidents, une feuille de sondage a été adaptée pour eux cette année et a été déposée dans les boîtes qui sont situées près du CHSLD (corridor et entrée principale). Les familles et les proches aidants sont invités à compléter ce sondage.
- Le CU a fait une demande au CHSLD afin que les feuilles de sondage qui s'adressent aux résidents soient distribuées aux familles lors des rencontres multidisciplinaires. Cette demande a été acceptée.
- La feuille de sondage pour les usagers a été traduite en anglais afin de rejoindre les usagers du CLSC de Stanstead et de Potton qui ont une clientèle anglophone.

À noter :

- ⇒ Une section permet aux usagers de laisser leurs coordonnées, s'ils souhaitent que le CU communique avec eux;
- ⇒ Les signalements urgents ou répétitifs sont relevés et un suivi est fait auprès du gestionnaire concerné;
- ⇒ Les gestionnaires reçoivent un document avec l'ensemble des commentaires et le niveau de satisfaction des usagers sous forme de tableaux une ou deux fois par année, selon le nombre de commentaires reçus.

Présentation au CU des résultats de sondages effectués dans quatre secteurs : réadaptation intensive à domicile (RIAD), CHSLD, 0-5 ans et vaccination.

Cette année encore, on constate une diminution marquée des témoignages et peu de témoignages pour le CHSLD. Des démarches seront entreprises dans la prochaine année pour sensibiliser la population sur l'importance de nous transmettre leurs opinions au regard des soins et services reçus.

Commentaires provenant des feuilles de sondages en 2025-2026.

Nous avons recueilli 90 feuilles de sondage.

À noter, les usagers ne mettent pas toujours de commentaires lorsqu'ils remplissent les feuilles.

Le degré de satisfaction et les commentaires varient beaucoup entre l'urgence et les autres secteurs.

- Nombres de feuilles recueillies : 90

- Commentaires : 64 (32 positifs et 32 négatifs ou à améliorer)

Comme près de la moitié des feuilles proviennent de l'urgence, nous avons fait deux tableaux : urgence et autres secteurs. (Voir l'annexe avec les tableaux pour les détails sur le degré de satisfaction).

Urgence		Autres secteurs :	
Nombres de feuilles recueillies	38	Nombres de feuilles recueillies	47
Commentaires	29	Commentaires	35
Positifs	8	Positifs	24
Négatifs ou à améliorer	21	Négatifs ou à améliorer	11

Interventions ou signalements des usagers

Durant cette période, une trentaine de personnes ont communiqué avec le CU (informations, demandes d'assistance, etc.).

- 12 CHSLD
- 4 Urgence
- 2 Centrale de rendez-vous
- 2 Hospitalisation
- 1 Imagerie médicale
- 2 Chirurgie d'un jour et endoscopie
- 1 GMF
- CLSC : 1 Magog, 1 Mansonville, 1 Stanstead

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

Tous les témoignages reçus notant des insatisfactions font l'objet d'une attention particulière. Un suivi est fait avec les usagers afin de bien comprendre la problématique et les informer des démarches qui peuvent être entreprises. S'ils le désirent, un membre du CU les accompagne dans leurs démarches. Le membre communique avec les gestionnaires concernés, afin de trouver des réponses à leurs questions et/ou des solutions.

Ces différentes problématiques font également l'objet de suivis lors des rencontres statutaires entre la présidente du CU et la COL. Dans la dernière année, nous avons discuté, entre autres, des problématiques suivantes : la détérioration des fauteuils roulants, l'absence de services d'animation pour les usagers hospitalisés au 6^e étage, l'absence de tables à langer dans les toilettes pour hommes dans le secteur 0-5 ans, l'identification du personnel à la MDAA, le fonctionnement du comité multidisciplinaire en CHSLD, la liste d'attente en chirurgie, la liste d'attente en hébergement, l'accès à la liste des résidents décédés, l'absence de CR en CHSLD, etc.

De plus, le CU participe à différentes rencontres, présentations ou autres qui ont pour but de discuter des droits et des intérêts des usagers (Comité de vigie, CUCI, RPCU, CPM).

Plusieurs rencontres ont également été faites avec Mme Isabelle Tremblay, gestionnaire du CHSLD de Magog, dans le but de discuter des droits des usagers et de la collaboration entre le CU et le CHSLD.

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

Afin de bien traiter les demandes reçues par les usagers, nous avons créé un formulaire de suivi pour les démarches et nous comptabilisons les demandes. Cette année, nous avons traité 30 demandes.

Traitement d'une demande :

- Réception de la demande par la personne-ressource;
- Ouverture d'un formulaire avec un résumé de la demande de l'utilisateur et les informations de base qui seront nécessaires au membre du Comité qui accompagnera l'utilisateur;

- Ajouts dans le formulaire de toutes les démarches effectuées par le membre qui accompagne l'utilisateur et le résultat obtenu;
- Compilation des demandes et suivis des démarches dans un tableau d'interventions qui est présenté lors des rencontres régulières du CU.

Si l'utilisateur désire porter plainte, nous lui fournissons toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse le faire.

- 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

Pour l'année 2025-2026, malgré tous les efforts déployés, le CU n'a pas réussi à mettre sur pied un CR pour le CHSLD de Magog. À l'automne 2025, nous avons rencontré trois personnes individuellement et en groupe, mais elles se sont retirées du processus.

Le CU a quand même continué à répondre aux demandes des familles qui vivaient des insatisfactions en lien avec le CHSLD. Depuis décembre 2025, le vice-président assure la liaison avec la gestionnaire du CHSLD. Un membre du CU assure également le suivi des dossiers du CHSLD et elle est assistée par le vice-président au besoin.

Des informations et les coordonnées du CU sont régulièrement publiées dans l'infolettre du CHSLD qui s'adresse aux familles des résidents.

Comité des résidents (CR) de la MDAA

Les douze membres du Comité des résidents sont toujours à l'écoute des besoins des résidents et des proches aidants de la MDAA de Magog. Ils se sont rencontrés à dix reprises pour échanger au sujet des observations, des commentaires, des insatisfactions, des signalements et des plaintes exprimés par des résidents et par des proches aidants. Ils ont fait des suggestions, des recommandations et propositions au gestionnaire-responsable et à la cheffe de l'unité des soins et des services pour améliorer les soins, les services et les conditions de vie des résidents et des proches aidants.

Ils ont, entre autres, participé au sondage « Expérience des usagers » de la direction DHSLD en rencontrant des résidents et des proches aidants et à la réalisation d'une consultation au sujet de la satisfaction des résidents envers l'offre alimentaire 5.0.

Le CR de la MDAA renseigne les résidents sur divers sujets (droits, activités, etc.) grâce à une publication mensuelle (Bulletin des gens de la maison) qui s'adresse aux résidents et à leurs proches.

- 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

S.O.

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

Aucune rencontre.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine 2025-2026

Recrutement

En décembre 2025, le Comité a entrepris des démarches de recrutement avec l'appui d'un consultant externe. Cette initiative a permis de susciter l'intérêt d'environ quinze personnes.

Suite à la tenue de rencontres individuelles et de groupe, dix nouveaux membres ont intégré le Comité en mars 2026, en plus d'un bénévole associé pour des tâches ponctuelles. De ce groupe, des bénévoles vont s'occuper du volet hébergement pour le CHSLD.

Gouvernance

Comité exécutif

Le comité exécutif est maintenant complet. Avec l'arrivée des nouveaux bénévoles, nous avons maintenant un secrétaire (Jean Délisle) et une trésorière (Mable Hastings) qui viennent s'ajouter à l'équipe de la présidente et du vice-président.

L'assemblée générale annuelle s'est tenue en juin 2025. À cette occasion, deux membres ont renouvelé leur mandat au sein du CU. Mme Jacynthe Bérubé a été réélue présidente et M. Frédéric Bahl a été réélu vice-président.

Activités du Comité

- Rencontre du Comité afin d'assurer le suivi des demandes et des dossiers en cours;
- Rencontres afin de faire les suivis avec les gestionnaires dans le cas de situations problématiques signalées par les usagers (CHSLD, urgence, etc.);
- Rencontre avec une personne du CLSC de Stanstead pour identifier leurs besoins et rappeler le mandat du CU;
- Rencontres statutaires entre la présidence du Comité et la COL du RLS;
- Rencontres statutaires entre la présidente et la personne-ressource.
- Transmission des résultats issus des feuilles de sondage aux gestionnaires.
- Présentation par quatre chefs sur les résultats de sondages effectués dans leur secteur (RIAD, CLSC pour les 0-5 ans, CHSLD, Centre de vaccination).
- Participation de la présidente au Congrès annuel du RPCU (octobre 2025).
- Participation de la présidente au Comité de vigie de la MRC de Memphrémagog.
- Participation de la présidente et du président à une présentation du PDG du CIUSSS sur la mise en place des CUÉ.
- Participation de la personne-ressource à une rencontre Teams avec les personnes-ressources de l'Estrie.
- Planification de l'AGA du CU.
- Participation d'un membre à deux rencontres pour les familles des résidents du CHSLD pour faire la promotion du CU/CR et tenter de recruter de nouveaux membres.
- Participation à la Journée des organismes communautaires (septembre 2025).
- Mise à jour de l'information (nouvelles affiches) dans nos quinze vitrines et sur les boîtes de sondage.
- Adaptation et création d'une feuille de sondage pour les résidents.
- Traduction anglaise de la feuille de sondage pour les usagers.
- Élaboration d'un tableau pour comptabiliser les demandes des usagers et faire les suivis;
- Création d'un document plus détaillé pour la compilation des résultats des feuilles de sondage.
- Gestion des nouvelles affiches qui mettent un des douze droits en évidence avec un exemple concret pour chaque droit.

Publications de plusieurs annonces dans le Reflet du Lac, l'infolettre du CDC et l'infolettre aux familles du CHSLD et sur la page Facebook du CU et du RLS de Magog. Les sujets qui ont été abordés :

- Droits des usagers et des résidents;
- Semaine nationale des droits (publicité sur les droits des usagers);
- Qui peut communiquer avec un CU et pourquoi;
- Description des tâches des membres d'un CU/CR (recrutement);
- Feuilles de sondage (résidents et usagers);
- Importance des commentaires des usagers;
- AGA.

Publication d'une annonce sur le CR dans le bottin des ressources pour les aînés 2026.

Distribution de matériel promotionnel en anglais à Stanstead et Mansonville.

Présentation de trois projets au CUCI :

- Embauche d'un consultant pour le recrutement;
- Impression des feuilles pour le sondage satisfaction pour la clientèle – version anglaise;
- Publicité dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers dans le journal « Le Reflet du Lac ».

PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2026-2027 :

Cette année, avec l'ajout de dix membres, le Comité des usagers aura la possibilité de diversifier ses actions (création de sous-comités par secteur, participation à des activités existantes, création d'activités pour les usagers et les proches aidants, représentation auprès de différents organismes de la région, évaluation auprès de la clientèle du RLS de Magog, etc.).

Priorité d'action

- Poursuivre l'intégration des nouveaux bénévoles au sein du comité des usagers.
- Accroître la visibilité du Comité des usagers de Memphrémagog.
- Continuer à informer la population sur leurs droits et sur les services qu'offre le Comité des usagers et des résidents de Memphrémagog.
- Maintenir les rencontres statutaires avec la COL et les rencontres ponctuelles avec les gestionnaires des différents services.
- Continuer à soumettre les témoignages d'insatisfaction aux gestionnaires concernées et en assurer le suivi.
- Continuer à soumettre les témoignages d'insatisfaction répétitifs (individuels ou collectifs) au cadre responsable du RLS de Magog.
- Maintenir notre collaboration avec les gestionnaires et avec nos partenaires (comité de Vigie de Memphrémagog) pour le maintien et l'amélioration des services au RLS de Memphrémagog.
- Poursuivre les activités de recrutement visant à accroître le nombre de bénévoles pour le Comité de résidents pour le CHSLD.
- Changer les affiches mensuelles (un droit par mois durant l'année) et mettre l'information sur FB.
- Communiquer avec les proches aidants des résidents trois mois après l'admission dans le but d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux soins et services reçus en CHSLD.
- Faire de la promotion du rôle du CU auprès des organismes communautaires (CDC).
- Publier des articles avec des informations pertinentes dans l'infolettre qui s'adressent aux familles du CHSLD.
- Planifier des activités de promotion qui se tiendront pendant la Semaine nationale des droits des usagers.

8. Tenues des rencontres

Le CU a tenu 6 rencontres régulières.

La présidente et le vice-président se sont rencontrés à plusieurs reprises pour assurer le suivi de certains dossiers.

9. Heures approximatives de bénévolat

Environ 800 heures (rencontres, interventions, représentation, formations, etc.)

10. Bilan financier

Rapport financier à venir

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

- 1) Le recrutement de bénévoles pour œuvrer au sein du Comité des usagers et résidents demeure un enjeu prioritaire. Il faudra qu'il y ait des conditions facilitantes pour recruter et retenir les bénévoles.
- 2) Le sous-financement des comités d'usagers et des résidents demeure une préoccupation constante.
- 3) La visibilité des comités d'usagers est toujours un enjeu d'actualité...on a beaucoup de travail à faire pour être connu de la population.



Signature de la présidente

Date : 29 avril 2026

ANNEXE

Comptabilisation des feuilles de sondage CU de Memphrémagog 2025-2026

- **Nombres de feuilles recueillies** : 90
- **Commentaires** : 64 (32 positifs et 32 négatifs ou à améliorer)
Les commentaires varient beaucoup entre l'urgence et les autres secteurs.

Questions :

***ACCUEIL**

- 1 J'ai été accueilli avec courtoisie.
- 2 J'ai reçu des explications pour comprendre les prochaines étapes.
- 3 J'ai reçu les réponses à mes questions.

***SOINS REÇUS**

- 1 Je suis satisfait de la qualité des soins et services que j'ai reçus.
- 2 J'ai trouvé que le personnel était disponible.
- 3 J'ai été traité avec respect par le personnel et les médecins.
- 4 J'ai obtenu les consultations ou les traitements dans des délais acceptables.
- 5 J'ai pu donner mon avis sur le traitement ou le soin reçu.

URGENCE

	*ACCUEIL					*SOINS REÇUS			
	En accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	En désaccord		En accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	En désaccord
Q. 1	24	7	2		Q. 1	19	4	3	5
Q. 2	20	5	5		Q. 2	16	2	5	8
Q. 3	19	4	5		Q. 3	21	7	2	2
Nombres de feuilles recueillies : 38 Commentaires : 29 - Positifs : 8 - Négatifs ou à améliorer : 21					Q. 4	16	1	2	2
					Q. 5	17	6	2	4

AUTRES SECTEURS

	*ACCUEIL					*SOINS REÇUS			
	En accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	En désaccord		En accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	En désaccord
Q. 1	35	4		2	Q. 1	35	1	4	1
Q. 2	39	3	2	1	Q. 2	34	3	5	1
Q. 3	38	2	2	1	Q. 3	39	2	1	1
Nombres de feuilles recueillies : 47 Commentaires : 35 - Positifs : 24 - Négatifs ou à améliorer : 11					Q. 4	32	2	1	1
					Q. 5	32	2	2	2

Autres : 5 feuilles non pertinentes ou illisibles.