

# **Rapport d'activités 2025-2026**

*Comité des usagers du Granit*

---

## ❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026 ❧

---

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>
Comité des usagers du Granit
<b>Nom de l'établissement</b>
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>
Adresse postale : 3569 rue Laval Lac-Mégantic G6B 1A5
Numéro de téléphone : 819-583-0330 Poste 37488
Adresse courriel : comiteusagers.granit@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>
Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic (jusqu'au 11 septembre 2025)
Comité des résidents de l'Unité d'hébergement de soins de longue durée (4e) du CSSS du Granit (jusqu'au 11 septembre 2025)
Comité des résidents de la MDA Lac-Mégantic (depuis le 11 septembre 2025)
Comité des résidents du CHSLD de Lambton

### 2. Mot de la présidence

J'ai bien aimé mes 24 ans dans le comité et je tiens à remercier tous ceux avec qui j'ai travaillé et souhaite une bonne continuité à toute l'équipe et aussi les bons souvenirs que je garde précieusement.

*Réal Vachon, président de 2005 à 2026.03.02 / Réal Vachon*

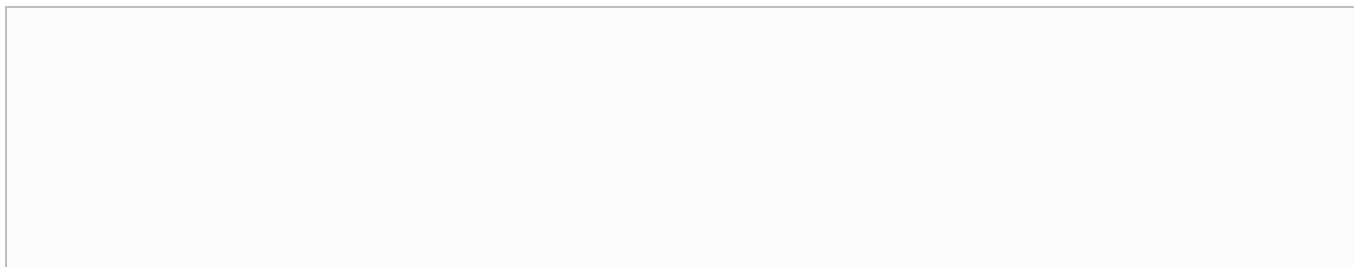
Bonjour,

Je suis présentement la présidente par intérim pour le comité des usagers du Granit.

Je remercie celles qui m'appuient et m'encouragent dans ce nouveau défi telles que: Julie Béliveau, Yvette Cellard, Lucille Carrier et Diane Blais pour leur confiance ainsi que leur entraide bien appréciée.

Remerciements aussi pour le dévouement ainsi que le temps accordé sur plusieurs années de : ainsi que de Claire Dostie au comité des usagers. Profitez des bons moments à venir. Merci à tous.

Lise Boulet, présidente par intérim (depuis le 2026.03.02)



### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Role (président, vice-président, etc.)
Réal	Vachon	Usager		Président (jusqu'au 02-03-2026)
Claire	Dostie	Usagère		Vice-présidente (jusqu'au 02-03-2026) Représentante CR de l'unité d'hébergement de soins de longue durée (4 <sup>e</sup> ) du CSSS du Granit (jusqu'au 11-09-2025)
Lise	Boulet	Usagère		Présidente par intérim (depuis 02-03-2026)
Lucille	Carrier	Usagère		Vice-présidente par intérim (depuis 02-03-2026) Représentante CR CHSLD Lac-Mégantic/MDA L-M
Lorraine	Despatis	Usagère		Secrétaire/trésorière
Julie	Béliveau	Usagère		Représentante CHSLD Lambton
Diane	Blais	Usagère		Représentante du Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) du CIUSSS De L'Estrie-CHUS
Carmen	Guay	Usagère		Administratrice
Mariette	Roy	Usagère		Administratrice
Louise	Gagnon	Usagère		Administratrice

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Lise Boulet (par intérim)
	Courriel : boulet.l@axion.ca
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Yvette Cellard
	Courriel : yvette.cellard.ciusss-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Répondante de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEP caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

#### 5. Bilan des activités

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

- Mise à jour, impression et distribution des calendriers du CU du Granit sur les droits des usagers. Quatre cents (400) calendriers 2026 ont été distribués aux résidents du CHSLD de Lambton, de la MDA Lac-Mégantic aux participants du Centre de jour, ainsi qu'aux usagers du maintien à domicile du CSSS du Granit.
- Mise à jour, impression et distribution du dépliant du CU à la suite de la nouvelle *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS) et de l'inauguration de la Maison des aînés (MDA) Lac-Mégantic.
- Adaptation et diffusion mensuelle d'affiches explicatives sur les douze (12) droits des usagers dans les huit (8) maisonnées de la MDA L-M et dans cinq (5) endroits stratégiques du CSSS du Granit (urgence, cafétéria, unités de soin, CLSLC), au CHSLD de Lambton et au point de service du CLSC de Lambton.
- Participation aux réunions des familles pour la nouvelle MDA L-M.
- Semaine des droits des usagers : tenue d'un mini-salon avec kiosques thématiques dont le CU du Granit et divers organismes communautaires (par ex. Société Alzheimer, les Soupapes de la bonne humeur, l'Arbre de vie), lors de la conférence d'Anne-Marie Withenshaw sur le rôle de proche aidant. Un total de 93 billets a été distribué.
- Adaptation et diffusion d'un bloc-notes pour les résidents du CHSLD de Lambton.
- Adaptation d'un bloc-notes pour les résidents de la MDA L-M.
- Participation de la représentante au CUCI à un groupe de travail pour l'élaboration de capsules vidéo d'enseignement/dépliants pour la planification du congé pour les usagers et les proches aidants en lien avec le Comité tactique de la fluidité hospitalière, Niveaux de soins alternatifs (NSA).
- Entrevue publiée dans l'Écho de Frontenac (février 2026) « Un comité gardien des droits des usagers » avec la représentante du Comité des usagers du Granit au CUCI.
- Présentation du comité des usagers à l'Arbre de vie, centre de jour en soins palliatifs.

##### **Comité des résidents du CHSLD de Lambton**

Nous avons distribué le calendrier, qui liste les 12 droits des usagers, à chaque résident en décembre 2025 lors de la journée de distributions des cadeaux par le Père Noël, ce qui nous a permis de se faire connaître par les proches des résidents qui assistaient également à cette journée.

Un petit carton sur notre rôle est également disponible à l'entrée du CHSLD et des affiches sur notre rôle sont placées à différents endroits dans le CHSLD.

Distribution d'un bloc-notes listant les 12 droits des usagers à tous les résidents actuels.

Dernièrement, une lettre a été expédiée par l'entremise de l'adjointe-administrative aux répondants des résidents les informant de notre rôle, des objectifs et des projets réalisés de l'année 2025-2026 de notre Comité faisant office de notre « AGA » 2026, voir Annexe A.

### **Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic et de la MDA Lac-Mégantic**

Distribution du calendrier du Comité des usagers du Granit, qui liste les 12 droits des usagers, Dans chaque chambre des résidents.

Le comité distribue le dépliant du comité des usagers dans une carte à l'occasion de la fête des mères et de la fête des pères et visite chaque chambre.

Projet de bloc-notes qui rappelle les droits des usagers à chaque page. Conception de la page couverture. Impression en cours.

Des affiches indiquant un des droits des usagers avec un exemple sont placées à chaque maison et changées à chaque mois.

Le comité a assisté aux rencontres des familles pour présenter le comité des résidents et sa mission.

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

-Réunion sur l'offre alimentaire en milieu d'hébergement

-Participation à l'inauguration de la nouvelle cafétéria du RLS du Granit

-Participation à l'inauguration de la nouvelle MDA Lac-Mégantic

-Collaboration avec la table de concertation des aînés du Granit à la présentation de la pièce de théâtre «L'heure de Mireille» sur la proche aidance ; tenue d'un mini-salon avant le spectacle avec kiosques thématiques. Assistance de 110 personnes.

-Semaine des droits des usagers : Collaboration d'une membre, avec l'exécutif du CUCI, dans la planification et l'organisation dans trois (3) RLS du CIUSSS de l'Estrie-CHUS de la conférence d'Anne-Marie Withenshaw sur le rôle de proche aidant.

-Collaboration avec le transporteur collectif du Granit et les résidences privées (RPA) de Lac-Mégantic pour offrir un transport gratuit pour assister à la conférence d'Anne-Marie Wittenshaw lors de la Semaine des droits des usagers.

- Participation à la publication d'un texte sur la conférence d'Anne-Marie Wittenshaw dans le journal local, l'Écho de Frontenac.

- Publication de vœux de fin d'année dans le journal local.

- Participation virtuelle d'une membre le 14 mai 2025 à la journée de concertation : «Vers une politique nationale de soutien à domicile», organisée par la Direction générale des aînés et des proches aidants (DGAPA), Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS).

- Participation d'une membre au Comité tactique du déploiement du Suivi des séjours et planification précoce et conjointe des congés (SSPPCC) de l'établissement, renommé Comité tactique de la fluidité hospitalière Niveaux de soins alternatifs (NSA) en 2025-2026.

### **Comité des résidents du CHSLD de Lambton**

Nous effectuons un suivi auprès de la gestionnaire Mme Stéphanie Marmet suite au sondage effectué auprès des usagers par la Direction (DHSLD) et/ou suite à la visite ministérielle afin de nous assurer que la qualité des conditions de vie des usagers est respectée.

### **Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic et de la MDA Lac-Mégantic**

Comme par le passé, le comité tient toujours des rencontres avec la gestionnaire Mme Joany Lussier ainsi qu'avec la responsable des loisirs Mme Edith Clusiaux. Cette année le comité prend connaissance des développements et de l'adaptation des résidents et du personnel à la nouvelle réalité d'une Maison des aînés.

Le comité a signé la charte de bienveillance des aînés

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

Création d'un sous-comité chargé de remettre en fonction les boîtes de sondages placées au CSSS du Granit et inutilisées. Le CU veut devenir porteur du projet en présentant un court questionnaire de satisfaction sur les soins et services reçus dans certains secteurs de l'installation (P. ex. MDA L-M, urgence, CLSC) en sus de celui mis en place par le CR de Lambton et ce, en collaboration avec les gestionnaires.

#### **Comité des résidents du CHSLD de Lambton**

Un court sondage de 4 questions pour évaluer le degré de satisfaction suite à la visite des proches auprès des résidents est disponible à l'entrée du CHSLD avec une boîte sous clé pour le déposer. Lors des rencontres avec les familles organisées par la gestionnaire du CHSLD, nous rappelons aux répondants présents que celui-ci existe et nous les invitons à le compléter. Malheureusement nous n'avons pas beaucoup de réponses.

#### **Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic et de la MDA Lac-Mégantic**

Le comité est très présent à la Maison des aînés pour faire du bénévolat et il a l'occasion d'être en contact direct avec les résidents et les proches et peuvent donc constater sur place l'appréciation et les insatisfactions des résidents.

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

- Soutien à la Fondation du CSSS du Granit pour que le suivi des chirurgies des cataractes données à Lac-Mégantic ait lieu à Lac-Mégantic plutôt qu'à Sherbrooke.
- Participation à la mobilisation citoyenne pour le maintien de l'obstétrique à Lac-Mégantic.
- Représentation au comité Vigie Santé dont l'objectif est de discuter de différents enjeux touchant le RLS du Granit afin de maintenir les acquis, améliorer les soins et services sociaux dispensés plus précisément l'accessibilité, la qualité et la continuité de ceux-ci.
- Participation de deux membres du CU à un atelier sur les mécanismes relationnels d'une organisation de bénévoles et sur la gestion des bénévoles présenté par le Centre d'action bénévole (CAB) de Chaudière Appalaches en collaboration avec le CAB de Lac-Mégantic.
- Participation de deux membres et de la personne-ressource au Congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en septembre 2025 à Rivière-du-Loup.
- Participation d'une membre à l'élaboration et à la diffusion, auprès des instances concernées des recommandations du Comité de transition mis en place en février 2025 sous la responsabilité de l'exécutif du CUCI.
- Présentation de la candidature de la représentante du comité des usagers du Granit au CUCI comme représentante des usagers du CUCI au nouveau Conseil d'administration de l'Établissement (CAE) du CIUSSSE-CHUS.
- Participation de la représentante du comité des usagers du Granit au CUCI comme membre élue et nommée par Santé Québec comme administratrice au CAE du CIUSSSE-CHUS.
- Participation de la représentante du comité des usagers du Granit au CUCI comme membre du comité de vigilance et qualité (CVQ) du CIUSSSE-CHUS.
- Participation à la séance d'information du Comité national des usagers (CNU) en novembre 2025 sur leurs directives et le processus électoral pour la mise en place des nouveaux comités des usagers d'établissement.

**Comité des résidents du CHSLD de Lambton**

Le Comité des résidents se réunit plusieurs fois par année et la gestionnaire Mme Stéphanie Marmet y participe le temps de nous informer des enjeux, bons coups et/ou activités réalisés avec les résidents. Nous l'informons également des situations à améliorer et/ou des insatisfactions de la part de proches des résidents.

Comme mentionné précédemment, nous assistons aux rencontres des familles. Lorsque certains répondants affichent des mécontentements ou plaintes, nous effectuons le suivi auprès de la gestionnaire pour que les situations soient réglées.

La secrétaire-trésorière assiste à toutes les rencontres du Comité Milieu de vie du Granit qui ont lieu 4 fois par année. Ces rencontres nous permettent de constater et/ou de défendre les droits et intérêts des résidents des CHSLD.

**Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic et de la MDA Lac-Mégantic**

Le Comité des résidents participe aux activités de sensibilisation régionales comme avec la table de concertation des aînés du Granit, les rencontres pour les proches aidants, conférences, etc.

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

Les usagers et usagères ont fait appel au comité des usagers pour différentes raisons :

- Insatisfaction envers le service de buanderie du RLS et pertes systématiques dans l'unité d'hébergement du centre hospitalier;
- Errance médicale;
- Conflits d'un résident envers le personnel du CHSLD;
- Inquiétudes face à la fermeture de l'obstétrique à Lac-Mégantic;
- Interprétation erronée de la gravité de l'état d'une personne à l'urgence;
- Alimentation : défaut de prendre des renseignements sur la diète d'une usagère lors d'une hospitalisation;
- Accompagnement concernant la reconnaissance de certaines atteintes à la santé. (p. ex. : hypersensibilité environnementale);
- Accompagnement lors d'une décision concernant l'aide médicale à mourir (AMM).

- 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 des usagers a accompagné le comité des résidents (CR) du CHSLD de Lac-Mégantic et celui de l'unité d'hébergement du centre hospitalier dans la transition vers la Maison des aînés Lac-Mégantic.  
 -Les corrections des coordonnées des CR et la mise à jour de leurs fonctions en lien avec la nouvelle LGSSSS ont été apportées au dépliant explicatif du CU. De nouvelles cartes d'affaire ont été imprimées POUR LE CR DE LA MDA L-M.  
 -Un sous-comité a été créé pour réaliser des projets spéciaux porteurs non récurrents pour les deux (2) installations d'hébergement en soins de longue durée.  
 -Réalisation d'un bloc-notes des comités des résidents (MDA L-M et CHSLD Lambton) aux couleurs de chaque installation pour les résidents et les proches aidants; diffusion réalisée au CHSLD de Lambton; travaux à poursuivre et à finaliser en 2026/2027 pour celui du CR de la MDA L-M.  
 -Affiches sur les droits des usagers à renouveler à tous les mois.  
 -La personne-ressource apporte son support pour la prise de notes, l'écriture des procès-verbaux et des ordres du jour pour la MDA L-M.

- 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 LGSSSS

Ne s'applique pas.

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

Le CU a appris le remplacement du commissaire aux plaintes responsable de la région du Granit, M. Pablo Borja, par Mme Isabelle K. Couture. Il prévoit la rencontrer lors de la prochaine année.  
 Le comité réfère les usagers vers le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) et le Protecteur du citoyen dès qu'une situation va au-delà de ses compétences et de son mandat. Ce fut le cas lors du refus de la part du Groupe interdisciplinaire de soutien (GIS) de la demande d'aide médicale à mourir (AMM) d'un usager.

### **Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic et de la MDA Lac-Mégantic**

Le comité des résidents réfère au comité des usagers si besoin.

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

### Formations suivies en 2025-2026

- Webinaire de la Direction en hébergement et soins de longue durée (DHSLD)
- Formation en communications
- Expérience usagers

### Projets prévus :

- Continuer le soutien au groupe d'action citoyenne pour le maintien de l'obstétrique à Lac-Mégantic.
- Poursuivre la promotion du maintien des services en région.
- Remettre en service les boîtes de sondages à l'intérieur du RLS du Granit ainsi que la mise à jour du formulaire de satisfaction en collaboration avec les gestionnaires des secteurs visés et diffusion du projet auprès des usagers du RLS du Granit
- Se former plus en profondeur auprès du Groupe interdisciplinaire de soutien (GIS) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS pour l'AMM pour connaître les enjeux éthiques et légaux de ce soin.
- Mettre à jour la version anglaise du dépliant du CU du Granit, mis à jour en décembre 2025.
- Informer la population du Granit sur les services disponibles (par ex. service de soutien à domicile en attendant un lieu d'hébergement).
- Recruter un ou des nouveaux membres pour le CU du Granit

### Comité des résidents du CHSLD de Lambton

Continuer d'évaluer le degré de satisfaction à la suite de leur visite auprès de leur proche.  
 Distribuer le calendrier de la nouvelle année qui spécifie les 12 droits des usagers.  
 Poursuivre la remise de notre carte d'affaire ainsi que le carton sur notre rôle et inclure le nouveau bloc-notes listant les 12 droits des usagers lors de l'accueil d'un nouveau résident.  
 Participer aux réunions du Comité Milieu de vie et du Comité des usagers du Granit.  
 Faire un suivi sur le plan d'amélioration continue – démarche en organisation du travail DSI-DHSLD incluant l'instauration du respect des heures de lever-coucher.  
 Recruter un ou des nouveaux membres pour le Comité des résidents.

### Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic et de la MDA Lac-Mégantic

Distribuer le bloc-notes indiquant les 12 droits.  
 Distribuer le calendrier de la nouvelle année qui spécifie les 12 droits des usagers.  
 Participer aux réunions du Comité Milieu de vie et du Comité des usagers du Granit.  
 Continuer la collaboration avec les gestionnaires et les loisirs

## 8. Tenues des rencontres

**Le comité des usagers du Granit** a tenu 9 rencontres ordinaires.  
 Son A.G.A. pour l'année 2024-2025 a eu lieu le 19 juin 2025.

**Le comité des résidents du CHSLD de Lambton** : 5 réunions

**Le comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic** : 2 réunions

**Le comité des résidents de la MDA Lac-Mégantic** : 2 réunions + 1 réunion fusion des comités

## 9. Heures approximatives de bénévolat

**Le comité des usagers du Granit** compte environ 400 heures de bénévolat réparties comme suit :

Rencontres : 170 heures

Congrès RPCU : 63 heures

Activités d'informations : 75 heures

Activités de promotion : 45 heures

Défense de droits : 20 heures

Formations : 20 heures

Les heures des différents mandats de **Diane Blais** en tant que représentante du CU au CUCI peuvent être estimées à plus de 300 heures additionnelles.

**Comité des résidents du CHSLD de Lambton : 83 heures**

**Comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic : 50 heures**

**Comité des résidents de la MDA lac-Mégantic : 50 heures**

Le comité des résidents de la MDA Lac-Mégantic et anciennement le comité des résidents du CHSLD de Lac-Mégantic ont consacré de nombreuses heures en plus de celles dédiées à son mandat à soutenir l'éducatrice spécialisée dans les activités inscrites au calendrier des loisirs. Par ce geste, les membres du comité poursuivent leurs fonctions d'informer, promouvoir et défendre les droits des usagers auprès des personnes hébergées et leurs proches.

## 10. Bilan financier

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

Rapport financier sera complété et transmis à la mi-mai 2026

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

- Le maintien durable du service d'obstétrique au CSSS du Granit demeure un enjeu majeur au sein du RLS du Granit. Depuis juin 2025, le service d'obstétrique demeure presque toujours fermé par manque de personnel infirmier.
- Cliniques externes de médecins spécialistes au CSSS du Granit : le CU du Granit a apporté son soutien à la Fondation du CSSS du Granit pour le maintien du suivi des examens post-opératoires des cataractes en région. Le comité demandera à l'établissement de s'exprimer sur le sujet.
- Ressource humaines dédiées au RLS Granit
- Adapter le financement des CU aux réalités économiques actuelles.

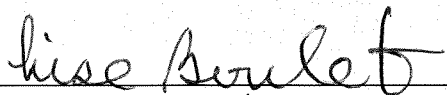
### Comité des résidents du CHSLD de Lambton

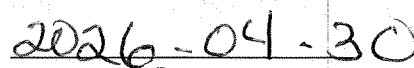
Le recrutement de nouveaux membres est encore un enjeu pour notre comité composé seulement de 4 membres depuis quelques années.

Que l'amélioration des lieux physiques soit priorisée afin qu'elle s'effectue au cours de la prochaine année.

### Comité des résidents de la MDA Lac-Mégantic

Avoir une ressource au département des ressources humaines dédiée à combler les besoins en personnel soignant à Lac-Mégantic.

  
Signature du président-e

  
Date

## ANNEXE - XX



Congrès RPCU Rivière-du-Loup,  
septembre 2025  
De gauche à droite : Diane Blais, Lucille  
Carrier CU du Granit



Septembre 2025  
Journées de la culture  
Présentation de la pièce de théâtre  
«L'heure de Mireille»  
De g. à d. : Diane Blais, CU du Granit,  
Yvette Cellard, personne-ressource



Novembre 2025  
Semaine des droits des usagers  
Conférence Anne-Marie Wittenshaw  
De g.à d. : Lise Boulet, Cu du Granit, Anne-Marie Wittenshaw, conférencière, Diane Blais et Lucille Carrier, CU du Granit, Yvette Cellard, personne-ressource

***Meilleurs Voeux***

*Le Comité des usagers en santé et services sociaux du Granit tient à vous adresser ses vœux les plus sincères de santé, de sérénité et de bonheur en cette période des Fêtes.*

*Nous demeurons présents pour vous accompagner, vous soutenir et défendre vos intérêts tout au long de l'année.*

**LES MEMBRES DE VOTRE COMITÉ DES USAGERS DU GRANIT :**  
Réal Vachon, président  
Claire Dostie, vice-présidente  
Lorraine Despatis, secrétaire-trésorière  
Julie Béliveau  
Diane Blais  
Lise Boulet  
Lucille Carrier  
Carmen Guay  
Marianne Roy

Décembre 2025  
Publication dans le journal régional  
l'Écho de Frontenac

4 | LE 12 FÉVRIER 2026 | L'ÉCHO DE FRONTENAC

## Un comité gardien des droits des usagers

Méconnu bien qu'il existe depuis nombre d'années, le Comité des usagers du Granit a une mission essentielle de transmission d'information, particulièrement en ce qui concerne des droits des utilisateurs des services sociaux et de santé. Un accompagnement qui s'adresse aussi aux proches aidants, de plus en plus nombreux avec la réalité actuelle du vieillissement.

**CLAUDIA COLLARD**  
 Représentante du Comité des usagers du Centre intégré (CICU) du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, le Comité des usagers du Granit est composé d'administrateurs bénévoles et d'une employée à temps partiel. L'entité chapeaute également les comités des résidents de la Maison des aînés de Lac-Mégantic et du CHSLD de Lambton.

Usagers, résidents et proches aidants peuvent donc renseigner au comité leur expérience en lien avec la santé et des services sociaux. « Qu'il s'agisse d'une insatisfaction en lien avec les services obtenus ou d'un questionnement par rapport à la trajectoire de soins, nous sommes là pour les accompagner et leur transmettre toute l'information pertinente », transmet Diane Blais, présidente du Comité des usagers du CICU et membre du comité des usagers du Granit.

« Notre rôle est aussi de promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et des services et des 12 droits des usagers. L'un d'eux est d'être informé de l'existence des services puis de la façon de les obtenir par rapport à son état de santé, afin d'être en mesure de donner un consentement libre et éclairé. Si, par exemple, un médecin souhaite faire une fonction lombaire à un usager, il doit l'informer des risques qui entourent la procédure. À ce moment-là, la personne a le droit de l'accepter ou non. Un autre exemple, le droit de choisir son professionnel ou son établissement et le droit de recevoir les services en présentiel », partage M<sup>me</sup> Blais, précisant que la disponibilité des ressources doit tout de même être prise en compte. Autre exemple concret, le droit de suivre une intervention dans un autre hôpital que celui prévu si les délais d'attente y sont plus courts.

Une insatisfaction liée aux services peut par ailleurs être transmise au Comité. M<sup>me</sup> Blais laisse entendre qu'une situation problématique peut être résolue par une rencontre avec un gestionnaire. Dans d'autres cas, un formulaire peut être acheminé au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Si la personne a besoin d'aide pour le compléter, elle sera dirigée vers la ressource appropriée.

L'accès des bénévoles fait partie intégrante de la mission du Comité des usagers et celle-ci s'applique aussi aux proches aidants. Ces derniers agissent de plus en plus comme courtiers de transmission auprès des ressources soignant en centre hospitalier, CHSLD ou en maintien à domicile. Leur collaboration est souvent sollicitée, notamment pour planifier la suite une fois le congé de l'hôpital requis. « Il y a toute une démarche qui est requise, beaucoup de professionnels impliqués... Souvent, les proches aidants ont tendance à se donner à 110 % mais il faut aussi qu'on prenne soin d'eux. Nous sommes là pour les accompagner, les informer au sujet de la trajectoire de soins, afin d'en assurer la fluidité », informe Diane Blais.

**Bénévoles recherchés**  
 M<sup>me</sup> Blais lance un appel aux personnes intéressées à joindre le Comité des usagers du Granit, qui est actuellement en campagne de recrutement. « On est ouverts à tous les gens qui s'intéressent aux droits et aux responsabilités des usagers, pour favoriser le meilleur accès et la meilleure qualité des soins et services », transmet-elle.

Pour de plus amples informations, on peut contacter le Comité des usagers du Granit au 819 583-0330, poste 37 488, via le courriel comiteusagers.granit@ssss.gouv.qc.ca ou on visite le site [santeestrie.qc.ca](http://santeestrie.qc.ca).



Février 2026  
 Article journal régional l'écho de Frontenac

l'écho DE FRONTENAC

Le Lac-Mégantic & région  
 volume 97 no 11 | 15  
 20 mars 2026

SAURO  
 819 582-2021

Super RABAIS

GRAND INVENTAIRE DE MOBILIER DE SALON elran  
 Jusqu'au 31 MARS 2026  
 Nous payons les TAXES sur les mobiliers de salon ELRAN en magasin

Mobilier ROUSSEAU  
 164, rue Principale, Lambton  
 meublerousseau.com  
 418-489-7782

NETTOYAGE DE TERRAIN RAPIDE EFFICACE  
 APPELÉ-NOUS POUR RÉSERVER VOTRE PLACE!  
 PAYSAGES François Lessard  
 819 583-2326 | [paysagesfrontenaclessard.com](http://paysagesfrontenaclessard.com)



CSSS du Granit

### Mobilisation pour la réouverture du service d'obstétrique

LOCATION À PARTIR DE 124\$ PAR SEMAINE SUR 48 MOIS\*

Chevrolet EQUINOX EV LT TA 26

Mettez-nous au défi!  
 DEPUIS 1941  
 DALLAIRE  
 CHEVROLET GMC LAC-MÉGANTIC  
 4194, rue Lavel, Lac-Mégantic | 819 583-4194

Mars 2026  
 Participation à la mobilisation citoyenne