

# Rapport d'activités 2025-2026

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke**

**Québec** 

Comité des usagers du CHUS

---

## ❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025-2026 ❧

---

### 1. Identification

|  |
|--|
| <b>Nom du comité</b>   |
| Comité des usagers du CHUS   |
| <b>Nom de l'établissement</b>  |
| CIUSSS de l'Estrie – CHUS  |
| <b>Coordonnées du comité des usagers</b>                                 |
| Adresse postale : 580, rue Bowen Sud, Local 1323, Sherbrooke, Qc J1G 2E8 |
| Numéro de téléphone : 819-829-3288                                       |
| Adresse courriel : Comitedesusagers.chus@ssss.gouv.qc.ca                 |
| <b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>                     |

### 2. Mot de la présidence

Des hauts et des bas

L'année 2025-2026 a été fertile en modifications de fonctionnement, appréhendées ou partiellement connues, en travail imposé et en chambardement de structures.

L'arrivée d'un nouveau CA au CIUSSS de l'Estrie – CHUS, amène de nouvelles façons de gérer notre territoire et un peu, voir beaucoup d'inconnus. Antérieurement il nous était permis de fournir trois recommandations les plus pertinentes, et ce, par Comité d'usagers. Le défunt Comité des usagers du centre intégré (CUCI) choisissait à son tour les trois recommandations les plus urgentes, lesquelles recommandations étaient présentées au CA du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Ce CA était tenu d'y donner suite. Désormais, c'est Santé Québec à qui ces recommandations seront dirigées ainsi que celles de tous les CU de tous les CIUSSS et CISSS du Québec. Perte d'autonomie locale ! Espérons que nos recommandations ne resteront pas prises dans « le nuage » ! Il nous faut donner une chance au coureur, mais le temps presse, les usagers n'y trouvent peut-être pas leur compte encore. Le CUCI a été remplacé par le CUÉ (Comité des usagers de l'établissement). La stabilité est importante pour les bénévoles que nous sommes. Il est vrai que les changements insécurisent, mais ils sont importants si les usagers y trouvent leur compte. La réforme Dubé a voulu brasser les cartes.

S'ajoute à Santé Québec (une société d'État), une nouvelle structure, le CNU (Comité national des usagers) qui pour l'instant ne nous a pas vraiment alimenté de nouveautés. Croisons-nous les doigts !

Nous espérons que l'année 2026-2027 saura apporter du concret pour que les usagers voient l'accès aux soins bonifié, améliorée.

Passons à des sujets plus stimulants. Le Pavillon Enfant Soleil et la nouvelle salle d'urgence de l'Hôpital Fleurimont ont officiellement ouvert leurs portes le 22 février dernier. Lors des Portes ouvertes tenues les 7 et 8 février 2026, les membres de notre Comité y ont participé et ils ont tenu un kiosque d'informations à la sortie des visites guidées. Ils y ont vu défiler des usagers, des usagères, des familles, des enfants et adolescents sourire aux lèvres ravies d'avoir enfin pu visiter ce nouveau pavillon.



Ce pavillon représente l'aboutissement d'un projet qui aura mis 24 ans à se concrétiser. Les grands gagnants sont d'abord les enfants et les adolescents entre 0 et 18 ans, leurs familles et leurs parents, les femmes qui accouchent, ceux et celles qui ont besoin de soins urgents ainsi que tout le personnel qui y travaille au quotidien.

Dans un autre ordre d'idées, c'est avec grand plaisir que nous avons accueilli une nouvelle Ressource, madame Chantal Zaryczny.

À l'automne 2025, cinq membres de notre Comité ont participé au Congrès annuel du RPCU.

Nos remerciements s'adressent aux bénévoles de notre Comité qui, par leur implication, leur engagement et leur présence à nos rencontres, ont permis à notre Comité d'être très actif. Chacun des membres s'occupe de dossiers importants qui lui sont propres ou dont ils partagent la responsabilité avec d'autres membres. Les activités des membres de notre Comité se retrouvent dans la section « Bilan des activités » de ce rapport. Nos membres s'assurent de faire entendre la voix des usagers et en font rapport lors de nos réunions. En plus de notre personne-ressource, nous pouvons compter sur le dévouement de 9 membres bénévoles. Un membre nous a quittés pour mieux s'occuper d'une autre facette de son bénévolat et un membre s'est ajouté en cours de route. Quant à madame Caroline van Rossum, notre répondante auprès de l'établissement, fidèle au poste, elle est toujours présente lors de nos réunions. Son implication est grandement appréciée et elle répond toujours à nos interrogations. De même, madame Valérie Simard, notre collaboratrice opérationnelle locale du CHUS est elle aussi fidèle aux réunions et elle nous transmet des informations importantes. Grand merci à Caroline et à Valérie pour leur soutien et leur disponibilité.

Nous souhaitons retrouver une stabilité dans l'organigramme du réseau de la santé. L'année qui se termine comporte encore des incertitudes bien que certaines se soient clarifiées en cours d'année.

Nous sommes là pour vous renseigner, vous écouter, vous défendre et vous accompagner.



Présidence du COMITÉ

### 3. Membres du comité

| Prénom    | Nom        | Usager-ère/proche | Autre | Rôle (président, vice-président, etc.) |
|-----------|------------|-------------------|-------|--|
| Monique   | Boucher    | X                 |       |  |
| Colette   | Bibeau     | X                 |       |  |
| Ed        | Copping    | X                 |       |  |
| Jean-Marc | Desrosiers | X                 |       | Secrétaire-Trésorier                   |
| Claude    | Lemoine    | X                 |       | Président                              |
| France    | Morissette | X                 |       |  |
| Johanne   | Pépin      | X                 |       |  |
| Louise    | Pépin      | X                 |       |  |
| Marie     | Trousdell  | X                 |       | Vice-Présidente                        |
|           |            |                   |       |  |
|           |            |                   |       |  |
|           |            |                   |       |  |

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

|  |   |
|--|---|
| <b>Présidence :</b>                                      | Nom : Claude Lemoine  |
|  | Courriel : claud.lemoine@usherbrooke.ca   |
| <b>Personne-ressource :</b><br>(le cas échéant)          | Nom : Chantal Zaryczny  |
|  | Courriel : chantal.zaryczny.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca  |
| <b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b> | Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP<br>caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca |

### 5. Bilan des activités

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

**Objectif 1 :** faire connaître et promouvoir les droits et les obligations des usagers aux CHUS

**Actions :**

- Diffuser les droits et obligations des usagers par les moyens suivants : dépliants, bloc-notes et signet
- Animer un atelier : Sercovie et FADOQ
- Tenir un kiosque : Journée des Townshippers, Salon de la FADOQ Estrie et Salon de l'hébergement Estrie

**Objectif 2 :** fournir un outil aux usagers hospitalisés pour mieux s'acquitter de leurs responsabilités

**Action :**

Développer un carnet d'utilisateur et le mettre en œuvre

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

**Objectif :** s'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur la qualité des soins et services aux usagers.

**Action :**

Participation aux comités suivants :

- Comité des chutes
- Comité sur les absences aux rendez-vous
- Comité sur la prestation sécuritaire des soins et services
- Comité sur la proche aide
- Fonds Brigitte-Perreault de la Fondation du CHUS
- Comité de coordination des soins palliatifs et des soins de fin de vie
- Comité directeur objectif de soins
- Comité de l'autoadministration des médicaments
- CUCI

➤ Fonction 2b : Participer à l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

**Objectif :** établir un lien avec le service Expérience usager afin de connaître le niveau de satisfaction des usagers au regard des sondages qui sont effectués

**Action :** Contacter Jean-Guillaume Marquis, responsable de l'Expérience usager

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

**Objectif :** assurer une vigie à l'égard des commentaires des usagers qui touchent leurs droits

**Actions :**

- Présenter les situations problématiques aux membres du comité
- Analyser ces situations
- Porter à l'attention de l'établissement les situations allant à l'encontre des droits des usagers

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

**Objectif** : offrir aux usagers les moyens de contacter le comité (visite, courriel, appel téléphonique)

**Actions** :

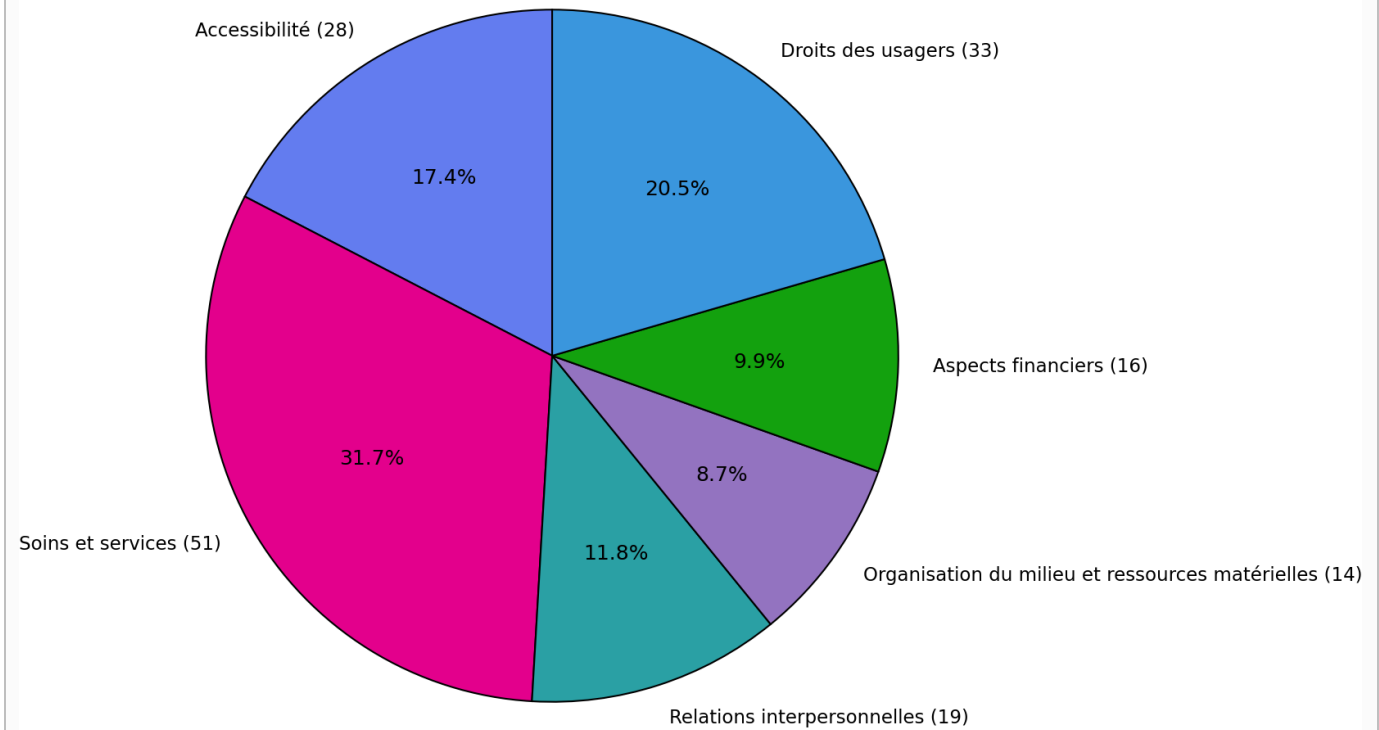
- Fournir les services d'une Personne-Ressource
- Analyser les situations d'insatisfaction

Au cours de l'année 2025-2026, voici le bilan des interventions par catégorie de motifs : 234 interventions. Une même intervention peut être associée à plus d'un motif. Donc les chiffres présentés correspondent donc à des occurrences de motifs et ne totalisent pas le nombre d'interventions.

| <b>Catégorie de motifs</b>                              | <b>Description</b>   |           |
|---|--|-----------|
| <b>Accessibilité</b>                                    | Délais d'attente, difficultés à obtenir un rendez-vous, disponibilité des services ou des professionnels | <b>28</b> |
| <b>Soins et services</b>                                | Qualité, continuité, sécurité des soins, trajectoire clinique, suivi médical                             | <b>51</b> |
| <b>Relations interpersonnelles</b>                      | Communication, attitudes, interactions avec le personnel ou les médecins                                 | <b>19</b> |
| <b>Organisation du milieu et ressources matérielles</b> | Environnement physique, équipements, pertes ou bris d'effets personnels                                  | <b>14</b> |
| <b>Aspects financiers</b>                               | Frais, facturation, réclamations, assurances ou coûts liés aux services                                  | <b>16</b> |
| <b>Droits des usagers</b>                               | Consentement ou refus de soins, accès au dossier, confidentialité, information sur les droits            | <b>33</b> |

Plaintes au CPQS : 19

Répartition des catégories de motifs



La répartition des motifs montre une prédominance des enjeux liés aux soins et services, suivi des droits des usagers et de l'accessibilité, indiquant que les préoccupations des usagers concernent principalement la qualité, l'organisation et l'accès aux soins, tandis que les aspects relationnels, organisationnels, matériels et financiers demeurent moins fréquemment signalés.

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

Dans le cadre de ses activités, le comité des usagers du CHUS collabore, au besoin, avec la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), notamment pour des dossiers plus complexes ou afin d'obtenir des conseils dans l'accompagnement des usagers.

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

Pour la prochaine année, nous poursuivrons l'arrimage avec le CUÉ et le CNU, et ce, sous la gouverne de Santé Québec, afin d'assurer une cohérence accrue des pratiques et une meilleure concertation des actions.

La création d'un vidéo sur l'aide médicale à mourir sera un projet prévu à la reprise des activités.

Les membres du comité continueront de s'impliquer activement au sein des différents comités et instances auxquels ils siègent, contribuant ainsi à la représentation des usagers, au partage d'expertise et à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

## 8. Tenues des rencontres

Le comité des usagers du CHUS se réunit généralement sur une base mensuelle. Au cours de l'année, il s'est réuni à dix (10) reprises, incluant l'assemblée annuelle. Il faut également mentionner que l'exécutif s'est réuni à dix (10) reprises.

Par ailleurs, les membres du comité participent également à diverses autres rencontres dans le cadre de leur implication au sein de comités du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, ainsi qu'à des sous-groupes de travail, contribuant ainsi activement aux différents mandats qui leur sont confiés.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Au cours de l'année, les membres du comité ont cumulé plus de 1 000 heures de bénévolat. Cette implication s'est concrétisée par leur participation à différents comités du CIUSSS de l'Estrie-CHUS ainsi qu'à diverses activités de représentation et de visibilité, dont le Salon de la FADOQ, lors des portes ouvertes du Pavillon Enfant Soleil – nouvelle urgence du CHUS (PESU) et le Salon de l'hébergement.

## 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

Les trois priorités qui vont être énoncées ci-dessous sont toutes aussi importantes l'une que l'autre.

1— La priorité qui pourrait être oubliée est celle de l'accès à une salle d'hygiène adaptée à l'Hôpital Fleurimont. C'est une question de dignité humaine, de soutien pour les proches aidants et d'un besoin criant pour les usagers dont le poids dépasse la capacité des tables à langer pédiatriques. Les espaces libérés par l'ouverture du Pavillon Enfant Soleil et de la nouvelle salle d'urgence devraient permettre une telle installation d'autant plus qu'une bonne partie du financement est disponible.

2— La Salle d'urgence en santé mentale de l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke. Une réflexion est en cours afin de moderniser, agrandir cette unité afin de sécuriser l'environnement dans lequel évolue le personnel et les usagers qui y séjournent. De récents reportages témoignent de l'augmentation significative de la violence dans les urgences du Québec. Qui plus est, la Salle d'urgence en santé mentale de l'Hôtel-Dieu est adjacente à la Salle d'urgence en santé physique par laquelle tous les usagers qui se présentent doivent passer. Pour la sécurité du personnel et celle de tous les usagers qui attendent à l'urgence, l'environnement doit être revu et adapté à la réalité 2026.

3— Douleurs chroniques. Ce dossier a cheminé et certains services ont été améliorés. Néanmoins, l'accès à d'autres services est moins disponible qu'ils l'étaient. Les infiltrations cervicales posent un problème de taille. Un département a cessé d'offrir ce service et d'autres ont proposé certaines modalités pour prendre la relève, mais leurs propositions n'ont pas trouvé preneur. Plusieurs options s'offrent aux usagers qui ont besoin d'infiltrations ailleurs que dans le cou. Pour les usagers en attente d'une infiltration cervicale, les possibilités sont beaucoup plus restreintes. La mise en place d'un corridor offrant ce service avec des délais raisonnables serait plus que souhaitable.



Présidence du COMITÉ

Date 2026-04-29

## **ANNEXE - XX**

