



Rapport annuel d'activités

Comité des usagers du

CHUM

2025-2026

Table des matières

Mot de la présidente.....	3
Les membres du Comité et la personne-ressource.....	4
Notre gouvernance.....	5
Nos principes directeurs.....	6
Bilan d'activités 2025-2026	
• Nos actions de représentations.....	8
• Semaine des usagers 2025.....	10
• Nos actions de défense d'enjeux.....	11
• Nos fonctions légales.....	12
Nos priorités 2026-2027.....	16
Bilan financier 2025-2026	
• Budget annuel.....	19
Conclusion.....	20
Nos remerciements.....	21
Un merci spécial à notre présidente.....	22

Mot de la présidente

Au nom des membres du Comité des usagers du CHUM, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2025-2026. Celui-ci témoigne d'une année marquée par l'engagement, la collaboration et une volonté constante d'améliorer le parcours de soins et de services des usagers du CHUM. Au cours de la dernière année, de nombreuses initiatives ont été déployées afin de mieux informer les usagers de leurs droits, notamment par la distribution de signets ainsi que de carnets destinés à l'hospitalisation et au secteur ambulatoire, la création d'affiches sur les droits et les responsabilités des usagers pour les unités de soins et les cliniques ambulatoires, de même que la production de capsules d'information diffusées sur écran.

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des membres du Comité, M. Noé White (DQEPE) pour sa transparence, sa rigueur et son humanité, ainsi que tous les gestionnaires du CHUM avec qui j'ai eu le privilège de collaborer.

Après 15 années d'engagement au sein du Comité des usagers, dont 10 à titre de présidente, il est maintenant temps pour moi de tirer ma révérence. Je remercie sincèrement les usagers, les membres du Comité et les directions du CHUM pour la confiance, la collaboration et le soutien accordés au fil des années. Je quitte mes fonctions avec le sentiment du devoir accompli, enrichie tant sur le plan humain que professionnel.

Je souhaite à toutes et à tous une belle continuité dans cette mission essentielle. Les usagers du CHUM ont besoin de votre empathie, de votre bienveillance et de votre engagement à leur égard. Je désire enfin remercier tout particulièrement les coordonnatrices qui m'ont accompagnée tout au long de mon mandat : Nathalie Larose, Emmanuelle Richard, Amélie Taillon ainsi que l'actuelle coordonnatrice Cindy Joseph-Carmel.

Merci !, Merci!, Merci !



A handwritten signature in black ink that reads "Diane Brodeur". The signature is fluid and cursive.

Diane Brodeur, présidente

Les membres du Comité

Membres officiels, COF (membres élus avec droit de vote)

Diane Brodeur, Présidente | diane.brodeur.chum@ssss.gouv.qc.ca
Sophie Fauteux, Vice-Présidente | sophie.fauteux.chum@ssss.gouv.qc.ca
Ginette Milord, Trésorière | ginette.milord.chum@ssss.gouv.qc.ca
Marie-France Moysan, Secrétaire | marie-france.moysan.chum@ssss.gouv.qc.ca

Membres élus (avec droit de vote)

Daniel Hébert, membre élu | daniel.hebert.chum@ssss.gouv.qc.ca
Danièle Bastien, membre élue | danièle.bastien.chum@ssss.gouv.qc.ca
Ève Rey, membre élue | eve.rey.chum@ssss.gouv.qc.ca
Gérald Surpris, membre élu | (départ juin 2025)
Jacques Marier, membre élu | jacques.marier.chum@ssss.gouv.qc.ca
Lucie Lecours, membre élue | lucie.lecours.chum@ssss.gouv.qc.ca
Michelle Deault, membre élue | michelle.deault.chum@ssss.gouv.qc.ca
Rina Casoni, membre élue | rina.casoni.chum@ssss.gouv.qc.ca
Serge Gareau, membre élu (départ décembre 2025)
Sylvie Jobin, Membre élue (départ septembre 2025)

Membres Cooptés

Martin Richard, membre coopté | martin.richard.dsm.chum@ssss.gouv.qc.ca
Michel Dupont, membre coopté | michel.dupont.chum@ssss.gouv.qc.ca

Coordonnatrice

Cindy Joseph-Carmel, personne-ressource | cindy.joseph-carmel.chum@ssss.gouv.qc.ca

3831

Heures investies par tous les
membres bénévoles

Notre gouvernance

Composition au 31 mars 2026

- 11 membres élus
- 2 membres cooptés

Réunions

- Statutaires – 9 rencontres
- Planification stratégique 2025-2028 – 3 rencontres
 - AGA – 19 juin 2025

Nos principes directeurs

Dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre du Plan d'action du Comité des usagers pour la période 2025-2028, le Comité a procédé à un ajustement de ses principes directeurs, afin de refléter l'évolution de ses priorités et de renforcer son engagement envers les usagers.

MISSION : Veiller à ce que l'utilisateur demeure au cœur des priorités de la communauté du CHUM, tant dans la prestation de soins et de services de qualité que dans les démarches d'innovation et de développement organisationnel.

VISION : Être reconnu comme un allié autonome et incontournable, collaborant activement aux décisions du CHUM en mettant de l'avant l'expérience, les besoins et la voix des usagers.

VALEURS : **Engagement – Bienveillance – Collaboration – Intégrité – Respect**

Bilan d'activités 2025-2026

Nos actions de représentations

Comités et groupes de travail du CHUM

Conseil d'administration d'établissement
Comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration
Comité de la gestion des risques Comité sur la prévention des infections
Comité directeur de la santé connectée
Comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion
Comité aiguillage sur le service à la clientèle
Comité optimisation des rendez-vous CHUM
Comité projet phase 2 : travaux sur la rue St-Denis
Groupe de travail sur l'hygiène des mains
Concertation avec la Direction des affaires publiques, du rayonnement et des partenariats

Autres représentations et activités

Participation mensuelle à la rencontre des gestionnaires du CHUM
Visites aux rencontres du centre de coordination des opérations (CCO)
Rencontres avec la nouvelle PDG et la nouvelle PDGA
Agrément Canada : Participation aux consultations et aux visites de simulation

Nos actions de représentations-(suite)

Collaboration CHUM et CUCHUM*

Participation régulière à nos réunions statutaires de M. Noé Djawn White, Directeur de la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), et Mme Annabelle Boutin-Wilkins, directrice adjointe à la DQEPE

Échange, collaboration pour l'amélioration des soins et services pour les usagers

Participation à différentes consultations avec la DQEPE

Collaboration étroite avec le *Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services*

Autres représentations et activités à l'externe

Collaboration avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Participation de trois membres bénévoles du Comité au Colloque 2025 du RPCU à Rivière-du-Loup

Participation à diverses conférences et formations du RPCU

Participation à la table des missions du RPCU

Consultation auprès des équipes du CHUM en vue de la création d'une deuxième version du Carnet du patient

Semaine nationale des droits des usagers 2025

11 au 14 novembre

La Semaine des usagers est un moment privilégié pour reconnaître la place essentielle des usagers au cœur de nos soins et services. Elle vise à mettre en lumière leur expérience, à valoriser leur participation active et à renforcer le partenariat entre les usagers, leurs proches et les équipes cliniques.

Cette semaine est aussi une occasion de rappeler l'importance de l'écoute, du respect et de la collaboration dans les parcours de soins. Elle souligne notre engagement collectif à offrir des services humains, accessibles et adaptés aux besoins de chaque personne.

Les membres de notre équipe se sont mobilisés afin de soutenir l'implication de ceux-ci dans leur suivi de santé. À cet effet, le comité des usagers a procédé au lancement du **carnet de santé *** et en ont distribués **3000**. Ces carnets ont pour objectif d'aider les usagers à mieux s'approprier leur parcours de soins, à noter leurs questions, leurs symptômes et leurs objectifs, et à favoriser un dialogue ouvert avec les professionnels de la santé. De plus, des crayons personnalisés identifiés au CUCHUM ont été remis.

Des aimants rappelant l'importance du lavage des mains ont également été distribués. Cette initiative visait à sensibiliser les usagers aux bonnes pratiques de prévention des infections et à promouvoir l'hygiène des mains comme geste essentiel pour la santé et la sécurité de tous.

Ces actions témoignent de notre volonté de promouvoir l'autonomie des usagers et de renforcer leur rôle comme partenaires actifs de leur soin.

Nos actions de défense d'enjeux

Préoccupations des usagers transmises à la direction générale

Au cours de l'année, les préoccupations exprimées par les usagers ont été transmises à la direction générale et ont mené à la mise en œuvre d'actions concrètes. Bien que certaines de ces initiatives prennent la forme de gestes ciblés, elles répondent directement aux demandes formulées par les usagers et contribuent de façon tangible à l'amélioration de leur expérience ainsi qu'à la qualité des services offerts.

Plusieurs actions ont été poursuivies afin de répondre aux préoccupations exprimées par les usagers. À cet effet, des comités ont été mis en place, et certains membres du Comité des usagers y participent activement, notamment :

- Gestion des rendez-vous
 - Accès aux lieux
 - Stationnement
- Service à la clientèle
 - Télémédecine
- Prévention des infections

Nos fonctions légales

Défendre– Renseigner – Promouvoir – Accompagner

Des communications destinées aux usagers continuent à être diffusées par l’entremise des CHUM télé et des réseaux sociaux du CHUM.

Par ailleurs, la distribution continue de signets sur les droits des usagers, la création d’outils promotionnels, ainsi que la disponibilité et la distribution du Carnet du patient ont été maintenues selon les besoins.

Une nouvelle conception de carnet destiné au suivi clinique externe a été réalisée afin de mieux répondre aux besoins des usagers, de soutenir leur implication dans leur parcours de soins et de faciliter les échanges avec les équipes cliniques lors des suivis en cliniques externes.

Les carnets ont également été distribués directement dans les cliniques externes et sur les étages du CHUM, afin de soutenir les usagers tout au long de leur parcours de soins et de favoriser leur participation active.

Des capsules visuelles dédiées à la promotion des droits des usagers ont été conçues avec l’aide d’une graphiste. Ces contenus ont pour objectif de rendre l’information accessible et attrayante pour les usagers. Les capsules seront diffusées sur l’écran à la porte de notre local C.01.7105 à compter de mai 2026, afin de sensibiliser les usagers à leurs droits et de renforcer leur connaissance des ressources disponibles.

Des affiches sur les droits et responsabilités des usagers ont été créées et apposées dans les unités de soins et les différents services ambulatoires du CHUM.

Nos fonctions légales-(Suite)

Le Comité a également assuré la prise quotidienne des appels et des courriels, permettant une réponse rapide aux préoccupations des usagers, ainsi que la gestion des insatisfactions, dans une perspective de prévention des plaintes formelles.

Voici les faits saillants du registre des interventions du comité 2025-2026 pour un total de **423** contacts et **1430** interactions

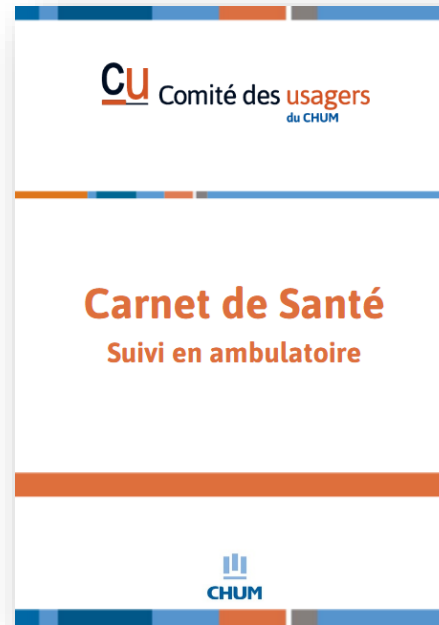
Thème	Points clés observés
Volume et nature des interventions	Fort volume d'interventions, principalement liées à l'information, l'orientation et les services.
Types d'interventions	Information, services administratifs, orientation, plaintes, accès au dossier, hébergement, choix du professionnel.
Secteurs concernés	Urgence, oncologie, cardiologie, ophtalmologie, neurologie, urologie, orthopédie, centre des rendez-vous, archives.
Enjeux récurrents	Délais d'attente, manque de suivi, difficultés de communication, accès aux services et procédures complexes.
Satisfaction des usagers	Majoritairement satisfaits ou sans avis; insatisfactions liées surtout aux délais et au manque de communication.
Délais de traitement	La majorité des interventions sont traitées en 0–30 minutes; les dossiers complexes demandent plus de temps.
Modes de contact	Téléphone principalement, puis courriel et interventions en personne.
Rôle du comité	Information, orientation, médiation, soutien aux usagers et transferts vers les instances appropriées.
Constats généraux	Forte demande d'accompagnement et d'information; enjeux majoritairement organisationnels.
Pistes d'amélioration	Améliorer la communication proactive, l'accès téléphonique, la clarté des parcours et la visibilité des droits des usagers.

De plus, au cours de la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026, le site Internet du Comité des usagers a enregistré plus de **5 400** consultations.

Projets spéciaux 2025-2026



Affiche créée pour la semaine des usagers afin de promouvoir le nouveau carnet des suivis en clinique externe



Nouveau carnet des suivis en clinique externe pour sensibiliser les usagers à prendre leur santé en charge



Création d'un aimant pour sensibiliser les usagers au lavage des mains

Projets spéciaux 2025-2026-(Suite)



Illustrations animées des 12 droits
sur écran virtuel.
Conception, Geneviève Trempe,
graphiste

Pour des soins de qualité : vos droits et vos responsabilités

VOS DROITS

Vous avez le droit :

- À l'information
- Aux services
- De choisir votre professionnel ou votre établissement
- De recevoir les soins requis
- De consentir ou de refuser des soins
- De participer aux décisions
- À l'accompagnement, à l'assistance et à la représentation
- À l'hébergement
- De recevoir des services en anglais
- D'accéder à votre dossier d'utilisateur
- À la confidentialité de votre dossier
- De porter plainte

VOS RESPONSABILITÉS

Vous vous engagez à :

- Fournir au personnel des renseignements pertinents sur votre santé
- Participer activement à vos soins
- Interagir avec respect, patience, civilité et courtoisie
- Arriver à l'heure et préparer vos rendez-vous
- Jouer un rôle actif dans votre plan de traitement
- Quitter l'établissement lorsque vous obtenez votre congé
- Signaler les situations inadéquates aux bonnes instances
- Respecter les règles et les consignes de l'établissement
- Utiliser les services de façon judicieuse

**Comité des usagers**
du CHUM

**Le Comité des usagers
est là pour vous!**
514 890-8191 | cuchum.ca



Affichage dans les unités de soins et les
services ambulatoires.
Conception, Mme Claire Chouinard,(DARP)

Nos priorités 2026-2027

Nos priorités 2026-2027

Nos priorités pour les prochaines années sont directement liées au plan d'action du comité

Le Plan d'action 2025-2028 du Comité des usagers du CHUM s'inscrit dans une démarche évolutive et participative. Il se veut un outil actif et vivant, révisé périodiquement afin de s'adapter aux besoins émergents des usagers et aux enjeux du milieu. Sa conception repose sur plusieurs sources stratégiques, notamment les orientations de Santé Québec, le plan triennal du CHUM, le rapport annuel du Commissariat aux plaintes, le registre des interventions du Comité et la planification stratégique précédente.

Fondements

Le plan est guidé par une mission claire visant à maintenir l'utilisateur au cœur des priorités du CHUM, tant dans la qualité des soins et services que dans l'innovation et le développement organisationnel. Sa vision positionne le Comité comme un allié autonome et incontournable, porteur de la voix collective et de l'expérience des usagers dans les décisions institutionnelles. Les actions du Comité s'appuient sur des valeurs fortes.

Les principaux axes du plan d'action 2025-2028 sont les suivants :

- Axe 1 – Usagers : expérience et amélioration des services
- Axe 2 – CUCHUM : gouvernance et développement organisationnel
- Axe 3 – Partenaires internes
- Axe 4 – Partenaires externes et alliés

Le Plan d'action 2025-2028 constitue une feuille de route structurante qui permet au Comité des usagers du CHUM de renforcer son rôle d'influence, d'améliorer l'expérience et la responsabilité des usagers. Il reflète une volonté claire de collaboration, d'innovation et d'amélioration continue, au bénéfice des usagers et de l'organisation.

Bilan financier 2025-2026

Budget annuel

Revenus	MSSSS	80 000,00 \$
	Surplus cumulatifs accumulés d'années antérieures *	52 461,34 \$
Disponibilité budgétaire année 2025-2026		132 461,34 \$
Dépenses courantes		
	Salaire et avantages sociaux coordonnatrice	64 693,22 \$
	Copies et location d'imprimante	938,12 \$
	Fournitures (papier, batterie, encre, ruban)	1 021,92 \$
	Jetons 2025-2026	280,00 \$
	Formation RPCU sur la maltraitance	27,58 \$
	RPCU: Congrès Rivière du Loup	
	transport	795,39 \$
	hébergement	1 418,48 \$
	Frais de rencontre : peut-on mieux organiser la première ligne	20,00 \$
	Déplacements et repas des membres	8 069,39 \$
	Atipyc (hébergement site internet)	1 865,07 \$
	Formation coordonnatrice sur la rédaction stratégique	490,00 \$
	RPCU: frais d'adhésion	550,00 \$
	CPM: frais d'adhésion	500,00 \$
Total des dépenses courantes		80 669,17 \$
Projets spéciaux non récurrents		
	Impression des Carnets du patient (hospitalisation)	19 478,27 \$
	Impression des Carnets de santé (ambulatorio)	
	Impression des signets CUCHUM	2 485,01 \$
	Affiches et aimants (semaine des usagers)	1 014,60 \$
	Commande crayons (semaine des usagers)	6 673,33 \$
	Achat d'un écran vertical	4 765,71 \$
	Conception et production des capsules (droits des usagers)	9 192,25 \$
	Production et impression des "Affiches des droits et responsabilités"	3 118,12 \$
	Travaux d'installation d'une prise de courant dans l'alcôve	6 724,71 \$
Total des dépenses Projets spéciaux non récurrents		53 452,00 \$
Total des dépenses 2025-2026		134 121,17 \$
Solde Revenus-dépenses (dépassement) *		(1 659,83) \$

* Surplus principalement générés par l'absence de la coordonnatrice et à la difficulté de la remplacer

* Ce dépassement sera comblé avec le budget 2027

Conclusion

La dernière année fut marquée par un engagement soutenu de la part de nos membres bénévoles, que ce soit auprès des usagers ou au sein de certaines instances du CHUM.

Nos représentants se sont impliqués activement au sein de plusieurs comités statutaires du CHUM afin de transmettre la rétroaction provenant des usagers et formuler des recommandations visant l'amélioration des services et des soins offerts.

La production de divers outils d'information (brochures, affiches, autocollants, etc.) et leur distribution dans différents lieux stratégiques a permis aux usagers de mieux connaître leurs droits en tant que citoyens et utilisateurs du réseau de la santé et de se retrouver dans les dédales physiques et administratifs de ce vaste complexe hospitalier.

Mieux connu de la patientèle, le Comité des usagers a connu, au cours de l'année 2025-2026, sa plus forte demande d'information, d'orientation et d'accompagnement des dernières années, quant aux services et aux soins offerts par l'établissement.

Il a également joué un rôle significatif en matière de médiation et de prévention de plaintes formelles auprès de l'établissement.

Ce comité essentiel entend poursuivre sa mission, constamment à l'écoute des usagers et ce, dans un esprit de partenariat et de collaboration avec la Direction du CHUM et ses différentes composantes.

Nos remerciements

Le Comité des usagers du CHUM tient à remercier l'ensemble du personnel du CHUM, qu'ils soient professionnels, infirmières, agents administratifs, employés de bureau, d'entretien, médecins, journaliers, experts ou gestionnaires, bénévoles, etc.

Merci pour votre collaboration, merci pour votre implication. Chacun joue un rôle primordial dans la qualité des soins et services rendus, et dans l'amélioration de la qualité de vie des patients du CHUM dans un contexte de changements.

Les défis sont nombreux!

MERCI

Un merci spécial à notre présidente

Les membres du Comité des usagers tiennent à souligner la contribution exceptionnelle de madame Diane Brodeur, membre du CUCHUM depuis plus de 16 ans et qui en assume depuis 10 ans la présidence. Elle fut auparavant infirmière et gestionnaire au CHUM pendant plus de 40 ans. Madame Brodeur a défendu les intérêts des patients du CHUM avec fougue, intelligence et avec cœur. Comme elle le dit : MISSION ACCOMPLIE. Elle est une inspiration. Bonne retraite, chère Diane.

De la part de tes consœurs et confrères du CUCHUM



Le Comité des usagers du CHUM demeure un acteur essentiel pour porter la voix des usagers et contribuer activement à l'amélioration continue des soins et services.

Disponible sur www.cuchum.ca