Faire valoir ses droits dans le réseau de la santé : recours, accompagnement et amélioration des soins et services

11 novembre 2026

Renée Morin
Présidente
Comité des usagers d'établissement
Santé Québec CHU de Québec-Université Laval

Qui sommes-nous

- Dix personnes bénévoles avec un mandat de quatre ans auxquelles s'ajoutent :
  - Une personne-ressource;
  - Une technicienne en administration.

  Pour quelques heures par semaine.
- Nous représentons la voix des usagers auprès des instances de l'établissement.

Rôle qui s’articule autour de quatre fonctions

1. Renseigner les usagers sur leurs droits.
2. Promouvoir la qualité des soins et services.
3. Défendre les droits des usagers auprès de l’établissement.
4. Accompagner et assister l’usager, sur demande, dans toute démarche, incluant porter plainte.

CHU de Québec Université Laval

Comment s’actualise notre rôle

- Dix réunions régulières du comité et une Assemblée générale annuelle.
- Représentons l’usager au sein de six comités permanents, dont :
  - Comité de gestion des risques;
  - Comité sur les chutes, mesures de contrôle et surveillances constantes;
  - Comité de vigilance et de la qualité;
  - Comité sur l’approche adaptée de la personne âgée;
  - Comité sur l’approche de partenariat en soins et services;
  - Comité de l’équipe d’amélioration continue de la qualité – Soins ambulatoires.

CHU de Québec Université Laval

Les 12 droits des usagers

1. Droit à l'information.
2. Droit aux services.
3. Droit de choisir votre professionnel ou l'établissement.
4. Droit de recevoir les soins que requiert votre état.
5. Droit de consentir à des soins ou de les refuser.
6. Droit de participer aux décisions.
7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté.

CHU de Québec Université Laval

Les 12 droits des usagers (suite)

8. Droit à l’hébergement.
9. Droit de recevoir des services en anglais.
10. Droit d’accès à votre dossier.
11. Droit à la confidentialité de votre dossier d’usager.
12. Droit de porter plainte.

CHU de Québec Université Laval

Quelques-unes des réalisations

- Organisation de conférences grand public en collaboration avec le CEVQ.
- Tenue d'activités de promotion au cours de l'année et durant la semaine des droits des usagers.
- Développement d'un dépliant sur les droits des usagers disponible en français, anglais, innu et inuktitut.
- Intervention et présentation des préoccupations et insatisfactions des usagers aux différentes instances du CHU et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Soutien de projet pour les usagers : brochures sur l'ostéoporose, sur l'arthrite, sur la prévention des chutes et sur l'hygiène des mains.

Quelques-unes des réalisations (suite)

- Contribution à la création de deux salles d'hygiène universelle.
- Présence aux rencontres de groupe avec des usagers de différents services (obstétrique, urgence, hospitalisation, etc.).
- Service de garde téléphonique et de courriels 7 jours/7 pour répondre aux usagers.
- Collaboration étroite et soutenue entre les membres du comité et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe et avec les différents intervenants et leur équipe.

Quelques-unes des réalisations (suite)

- Accueil de plusieurs intervenants du CHU pour présenter les nouveaux projets à venir.
- Accompagnement et soutien par les membres du comité ou par notre personne-ressource pour tous les autres types de demande.

En complément d'information

- Dépliants du comité des usagers (français, anglais, innu et inuktitut).
- Rapport annuel du comité des usagers 2025-2026.
- Présentations de la conférence *Faire valoir ses droits dans le réseau de la santé : recours, accompagnement et amélioration des soins et services* 11 novembre 2026.

Disponible sur le site web du CHU

https://www.chudequebec.ca/a-propos-de-nous/direction-et-gouvernance/comite-et-conseils/comite-des-usagers.aspx

Voir documents à télécharger en bas de page.

CHU de Québec Université Laval

Le régime d'examen des plaintes, un processus orienté vers l'amélioration continue et le respect des droits des usagers

Nicolas Rousseau

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la division Québec (par intérim)

Ian Renaud-Lauzé

Directeur général du CAAP-Capitale-Nationale

La plainte un outil pour s'exprimer

Un moyen **gratuit, confidentiel et facile** d'accès

Un levier pour poser un geste **constructif**, qui contribue à l'amélioration des soins

C'est un moyen **sans risque, confidentiel et constructif** d'exprimer votre situation

Le service est disponible dans chaque région du Québec

Vous aussi pouvez contribuer à la qualité des soins et à façonner le réseau de la santé

Un régime en évolution

- Une vision territoriale des services à la population

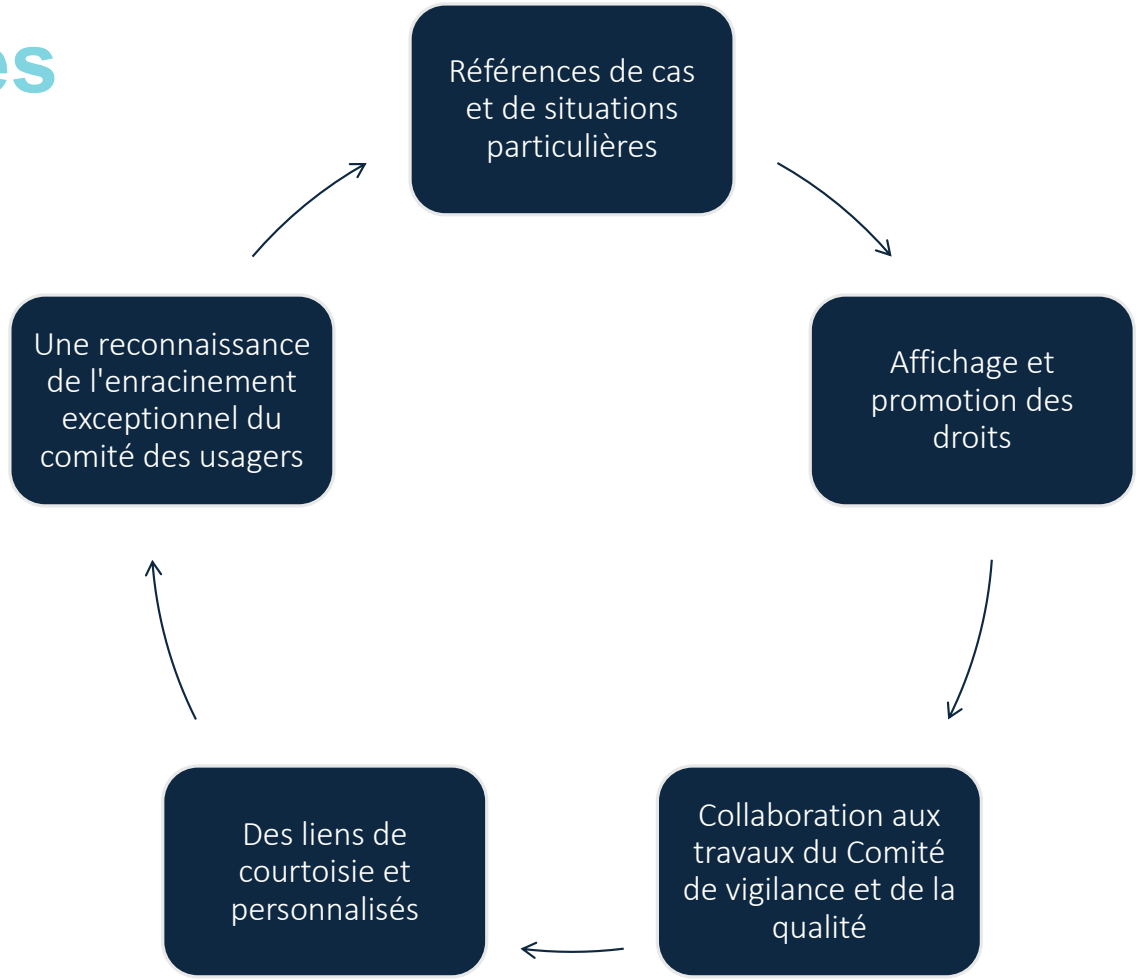
Un commissaire, trois établissements, trois bureaux de commissariat

- CHU
- Santé Québec Capitale-Nationale (anciennement le CIUSSS)
- IUCPQ

Rôles des commissariats

- Une instance **indépendante**, dotée d'un pouvoir d'examen des plaintes
- Plaintes de «toute personne»
- Plaintes pour tous les services sous la responsabilité directe ou financée par Santé Québec :
  - Hôpitaux, CHSLD, CLSC, DPJ, l'IUSMQ, les milieux d'hébergement privé sous la responsabilité du réseau, les organismes communautaires
  - Incluant les actes médicaux pratiqués dans les établissements publics
- Un pouvoir de recommandation

Synergie avec les comités des usagers



Au service d'une mission commune: la promotion des droits et l'accompagnement des usagers

Le CAAP Capitale-Nationale

Le CAAP est un organisme communautaire autonome depuis 2004

Une équipe de huit personnes

Nous informons, assistons et accompagnons **toute personne** dans sa démarche de plainte étant sous la responsabilité du commissaire
(LGSSSS Section 5)



Assistance et accompagnement +

On informe, A&A pour le bail de RPA

- Coût des services,
- Fermeture ou éviction,
- Qualité et quantité des services,
- La sécurité,
- La fin du bail…



Même au tribunal administratif du logement, s'il le faut !

Un mandat financé par la SHQ et le MAMH

Pourquoi le CAAP ?

Permettre à chacun d'utiliser ce recours !
On a tous des droits, mais on n'est pas tous égaux dans l'exercice de nos droits.

Derrière une démarche, il y a : des émotions, des blessures, des traumas, des doutes, des deuils, des craintes… souvent une histoire de vie !

On aide les personnes à identifier
leurs motifs de plainte et **leurs attentes**.
En respectant leurs limites !



Le rôle du CAAP

On ne «porte» pas la cause de l'auteur d'une plainte, on le soutient dans le processus

Ce que l'on fait concrètement :
écoute, rédige, soutient la réflexion, informe, aide à clarifier…

On accompagne lors de rencontre dans le cadre de la démarche

Sans jugement et sans pression !

caap

Collaboration avec le CAAP

Un partenariat de proximité au bénéfice des usagers

Contacts directs et étroits

Communications régulières
Relation de confiance
Résolution rapide des enjeux

Références d'usagers

Orientation rapide vers le CAAP
Accompagnement des situations complexes
Soutien accru aux personnes vulnérables

Mécanisme de suivi simplifié

Suivis coordonnés BCAP-CAAP
Partage de l'information pertinente
Sans nécessité d'un nouvel appel de l'usager

Résultat : expérience usager améliorée et accès facilité aux recours

Ce que les plaintes nous apprennent

Trois enjeux dominants

24 %

Soins et services

Qualité, continuité, suivi et sécurité

22 %

Accessibilité

Délais, disponibilité et accès

18 %

Relations interpersonnelles

Respect, écoute et communication

✓ **Les plaintes comportent souvent plus d’un motif ou sujet**

✓ **Une difficulté d’accès peut fragiliser la continuité; une communication déficiente peut amplifier l’effet sur le vécu de l’usager**

Comment cela se déroule?

Réception de la plainte

- Écrit, verbal ou en personne, par l'usager ou son représentant
- Contact systématique au plaignant

Analyse de la plainte

- Insatisfaction toujours anonymisée, seulement le # de dossier
- Démarches d'analyse, vérifications, entretiens
- Échéance maximale de 45 jours

Conclusion de la plainte

- Démarche d'analyse; mesures prises, correctifs apportés
- Conclusions, recommandation possible

Le CAAP s'ajuste au besoin de la personne usagère

On peut être sollicité à n'importe quelles étapes de la démarche.

Démarche au **Protecteur du citoyen** si la personne est insatisfaite d'une conclusion

caap

La maltraitance l’affaire de tous !

« Ce sont donc près de 123 000 personnes âgées de 65 ans et plus, vivant à domicile, qui ont rapporté avoir vécu de la maltraitance l’an dernier dans la province, ce qui représente environ 7 % de nos aînés. »

AGENCE QMI
Mardi, 10 novembre 2026



Lutte à la maltraitance, un rôle pour les commissaires

- Reçoit et traite les signalements de maltraitance des concernant des usagers du réseau
- Effectue un suivi et une vigie jusqu'à ce que la situation soit prise en charge et sécurisée
- Peut obtenir des améliorations ou faire des recommandations
- Fait le bilan annuel des cas de maltraitance
- Peut transmettre ses conclusions et recommandations au ministre

Dans leurs mots : ce qui fait une différence

Empathie et confiance

« J'ai été traitée avec empathie, douceur et professionnalisme [...] en toute confiance. »

Écoute et disponibilité

« La disponibilité et l'écoute du personnel [...] ont fait une réelle différence dans mon expérience. »

Organisation et dévouement

« Une organisation impressionnante, empreinte de professionnalisme, de patience et d'empathie. »

Ces témoignages rappellent que l'expérience positive repose autant sur la qualité des soins que sur l'écoute, la présence et la coordination des équipes

Communiquer avec nous

Bureaux du commissaire

Chu : 418 525-5312

Santé Québec – Capitale-Nationale : 418 691-0762

IUCPQ : 418 656-4945

CAAP-Capitale-Nationale

418-681-0088

info@caap-capitalenationale.org

www.caap.quebec/caap-capitale-nationale/





CHU de Québec
Université Laval