

RAPPORT ANNUEL 2025-2026

Comité des usagers
CHU de Québec-Université Laval

Adopté par le comité des usagers le 13 mai 2026

TABLE DES MATIÈRES

1.	IDENTIFICATION	1
2.	MOT DE LA PRÉSIDENTE	2
3.	COORDONNÉES DU COMITÉ	3
4.	MEMBRES DU COMITÉ.....	4
5.	PRIORITÉS ET RÉALISATIONS.....	4
6.	TENUE DES RENCONTRES	5
7.	REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS.....	5
8.	BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS.....	6
9.	PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE	12
10.	ENJEUX PARTICULIERS	13

1. IDENTIFICATION

Nom de l'établissement

CHU de Québec-Université Laval

Comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

Adresse

Hôpital Saint-François d'Assise
10, rue de l'Espinay, local D7-719
Québec (Québec) G1L 3L5
Téléphone : 418 691-5525

Service de soutien et d'accompagnement pour les usagers

Boîte vocale pour les usagers : 418 654-2271
Courriel : comitedesusagers@chudequebec.ca

Possibilité de laisser un message en tout temps, service 7/7 jours.



2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2025-2026 s'est terminée avec la transition du comité des usagers vers le comité des usagers d'établissement suite à la création de Santé-Québec et du comité national des usagers. Les membres ont été reconduits pour un mandat de quatre ans.

Malgré quelques incertitudes en cours d'année face à ce changement et avec l'arrivée de deux nouveaux membres, le comité a su maintenir ses activités auprès des usagers.

Voici un rappel de nos fonctions :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des services dispensés;
3. Défendre les droits des usagers auprès de l'établissement;
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Au cours de la dernière année, nos membres ont été très actifs pour renseigner les usagers au sujet de leurs droits. Nous sommes demeurés présents auprès de ceux-ci pour répondre à leurs demandes et essayer de trouver des solutions à leurs besoins tout en les orientant vers les bonnes ressources. Nous sommes aussi allés à la rencontre des intervenants afin de les sensibiliser à notre mandat et travailler en collaboration avec eux.

La défense des droits, l'amélioration de la qualité des services et l'accompagnement des usagers demeurent au centre de toutes nos actions.

Je tiens à remercier tous les membres du comité qui ont participé activement et avec générosité à la réalisation de nos activités ainsi que notre personne-ressource et notre technicienne en administration pour leur précieuse collaboration.

Je veux également remercier le personnel des différents services tant pour leur ouverture que pour leur implication dans la recherche de solutions pour améliorer la qualité des services.

En terminant, je désire souligner l'excellente collaboration de l'équipe du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que l'équipe des communications qui nous soutiennent dans plusieurs de nos activités.

Renée Morin
Présidente

3. COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Madame Renée Morin

Téléphone : 418 691-5525

Courriel : Renee.Morin@chudequebec.ca

Adresse : Hôpital Saint-François d'Assise
10, rue de l'Espinay, local D7-719
Québec (Québec) G1L 3L5

Répondante de l'établissement auprès du comité des usagers

Madame Michèle Ricard

Téléphone : 418 525-4444, poste 15305

Courriel : Michele.Ricard@chudequebec.ca

Adresse : Hôtel-Dieu de Québec
11, côte du Palais, local K1-30
Québec (Québec) G1R 2J6

Personne-ressource

Madame Françoise Lavoie

Téléphone : 418 691-5525

Courriel : comitedesusagers@chudequebec.ca

Adresse : Hôpital Saint-François d'Assise
10, rue de l'Espinay, local D7-719
Québec (Québec) G1L 3L5

4. MEMBRES DU COMITÉ

Les membres du comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

- Estelle Bourque (jusqu'en janvier 2026)
- Louise Dubois, vice-présidente
- Hélène Jobin
- Anne-Marie Lemire
- Francine Mathieu (depuis le 10 septembre 2025)
- Marie-Claude Messely (depuis le 2 avril 2025)
- Renée Morin, présidente
- Marielle Philibert
- Christiane Roy (depuis le 14 mai 2025)
- René St-Pierre, trésorier
- Lucie Voyer, secrétaire

Personne-ressource du comité des usagers

- Françoise Lavoie

5. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS

Les priorités du comité des usagers pour l'année 2025-2026 ont été les suivantes :

1. Le maintien de son service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers, 7 jours sur 7;
2. Le développement de nouvelles stratégies pour mieux sensibiliser les usagers à leurs droits;
3. La présentation des conférences grand public, en collaboration avec le Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ), pour mieux renseigner la population sur différents sujets en santé;
4. La rédaction du plan d'action 2026-2029;
5. La traduction du nouveau dépliant du comité des usagers en anglais et en Innu;
6. La transition du comité des usagers vers le comité des usagers d'établissement.

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu :

- 1 assemblée générale annuelle;
- 10 rencontres régulières.

Les membres ont participé :

- À 23 formations;
- À des sous-groupes de travail pour projets spéciaux;
- Au Congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
- Au premier Forum sur la santé durable de pair avec les comités des usagers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) et de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ);
- Au Forum provincial sur le partenariat en santé.

7. REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS

Les membres du comité des usagers assurent aussi une représentation au sein des comités suivants :

- Le comité de gestion des risques;
- Le comité tactique interdisciplinaire sur les chutes, les mesures de contrôle et les surveillances constantes;
- Le comité sur l'approche adaptée de la personne âgée;
- Le comité sur l'équipe d'amélioration continue de la qualité (EACQ) - Soins ambulatoires;
- Le comité sur l'approche de partenariat en soins et services;
- Le comité de vigilance et de la qualité;
- Le conseil d'administration d'établissement du CHU de Québec-Université Laval;
- Le comité d'intégration des arts à l'architecture pour le Nouveau complexe hospitalier (NCH);
- Le comité de toponymie pour le choix du nom du nouveau complexe hospitalier (NCH).

8. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS

Nos activités en lien avec chacune de nos fonctions ont été principalement guidées par notre mandat, notre plan d'action et les demandes exprimées par les usagers.

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- La distribution, dans tous les sites, des dépliants sur les droits;
- La présentation de 3 conférences grand public en collaboration avec le CEVQ et au cours desquelles nous distribuons du matériel du comité des usagers :
 1. Vieillir au volant : Réflexions et planification pour une mobilité durable;
 2. Optimiser les milieux d'hébergement : inspirations internationales et orientations du programme PHARE;
 3. Vieillir en santé dans un climat en changement : stratégies et pistes d'action.



*Conférence grand public au
Montmartre Canadien*

Activité de lutte contre la fraude en collaboration avec la police de Québec

La participation, avec l'équipe de maltraitance et la collaboration de la police de Québec, à deux activités de prévention de la fraude. Les membres du comité ont profité de cette occasion pour distribuer des dépliants sur la maltraitance, des signets et des stylos bannières du comité des usagers.

10 mars 2026 à l'HEJ



24 mars 2026 au CHUL



- Accueil des usagers à l'entrée des hôpitaux et tournée des salles d'attente par les membres du comité afin de rencontrer les usagers et ce dans tous les sites du CHU de Québec-Université Laval. La remise de l'aide-mémoire, de dépliant du comité des usagers et de stylo bannière sur les douze droits des usagers identifiant les coordonnées pour joindre le comité des usagers (en collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et de son équipe);

[illegible]

Saviez-vous qu'en tant qu'utilisateur du Réseau de la santé et des services sociaux, vous avez des droits?

Le droit...

- à l'information
- aux services
- de choisir son professionnel ou l'établissement
- de recevoir les soins qui requièrent son état
- de consentir à des soins ou de les refuser
- de participer aux décisions
- d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- à l'hébergement
- de recevoir des services en anglais
- d'accès à son dossier d'utilisateur
- à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- de porter plainte

- Présence des membres du comité à l'entrée des cafétérias afin de rencontrer les intervenants et ce dans tous les sites du CHU de Québec-Université Laval. La remise de dépliant du comité des usagers, de post-it et de stylos identifiant les coordonnées pour joindre le comité des usagers;

Dépliant du comité des usagers

Pour joindre les membres du Comité des usagers

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute demande d'assistance ou d'information, y compris pour joindre le comité.

418 654-2271
comitedesusagers@chudequebec.ca
chudequebec.ca/comitedesusagers

Qui sommes-nous?
Le Comité des usagers se compose de membres élus par les usagers du CHU de Québec-Université Laval.

Le rôle du Comité
Le Comité des usagers a pour mission de représenter les usagers du CHU de Québec-Université Laval, de leur faire connaître leurs besoins et de leur offrir une voix dans les décisions qui les concernent.

ÉCOUTER AIDER GUIDER SOUTENIR

Post-it

Comité des usagers

418 654-2271 (boîte vocale)
comitedesusagers@chudequebec.ca
chudequebec.ca/comitedesusagers

Stylo

418 654-2271
comitedesusagers@chudequebec.ca

Conférence grand public pour la semaine des droits des usagers

Mise à jour sur l'aide médicale à mourir et les demandes anticipées d'aide médicale à mourir

Thèmes abordés

- L'aide médicale à mourir, son évolution
- Les demandes anticipées d'aide médicale à mourir

Conférencier invité
D^r David Lussier
Docteur à l'Institut de pédiatrie du Monastère, membre du Comité des usagers du CHU de Québec

Date
Jeudi, 13 novembre 2025, de 10h à 12h

Conférence gratuite

- Stationnement gratuit
- Parking d'accès par autobus

Une invitation du comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

Lieu
Montmartre Canadien, salle Saint-Augustin
1669, chemin St-Louis Québec (Québec)
Arrondissement Sillery
Accès par la porte avant

- Conférence du D^r David Lussier sur la mise à jour de l'aide médicale à mourir et les demandes anticipées d'aide médicale à mourir. Il y a eu plus de 200 personnes à cette conférence.
- Présentation des grandes réalisations du comité des usagers lors de la rencontre du PDG vous répond.
- Présentation des grandes réalisations du comité des usagers lors de la rencontre des cadres.
- Articles dans le Chuchoteur.

2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Les actions suivantes ont été réalisées :

- La prise de connaissance des rapports d'évaluation de l'expérience patient réalisés par le Bureau d'expertise en expérience patient et partenariat (BEEPP);
- Les rencontres avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour recevoir son rapport et échanger sur nos rôles respectifs et de collaboration afin d'assurer une meilleure qualité de soins et services aux usagers;
- La participation de l'équipe du commissaire aux plaintes et à la qualité des services à certaines activités de notre comité pour aller à la rencontre des usagers lors de la semaine des droits des usagers;
- La représentation des usagers et de leurs préoccupations auprès des directions et/ou responsables au sein de notre établissement;
- La contribution du comité à la création de deux salles d'hygiène universelle soit au CHUL et à l'HSFA;
- La participation à différents groupes de discussion avec les usagers ayant reçu des soins dans les services de télésanté, d'obstétrique, de cancérologie, d'urgence et de chirurgie;
- Le prêt de tablette (iPad) au service d'hémodialyse de L'HDQ pour transmettre de l'information aux usagers ainsi qu'un accès à une forme de divertissement.

Le comité des usagers a été consulté et s'est prononcé sur les sujets suivants :

- La cueillette d'informations et de données pour la production du rapport annuel de gestion du CHU de Québec-Université Laval;
- La relecture du dépliant informant les usagers du travail des IPS au CHU de Québec-Université Laval;
- La participation à un bottin de ressources pour les intervenants « Veilleurs » au sein de l'établissement;
- La présentation du plan d'action en sécurisation culturelle;
- La présentation du commissaire aux plaintes et à la qualité des services sur les changements dans le traitement des plaintes avec la création du commissariat national des plaintes;
- La relecture de la procédure relative à la prévention du suicide;
- La présentation sur la fluidité des épisodes de soins et la planification des départs;
- La présentation des projets de la direction de l'enseignement et des affaires universitaires auprès des usagers entre autres des prescriptions littéraires;
- Le rapport annuel du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- La présentation du service de bénévolat;

- La relecture de la procédure concernant la protection des renseignements confidentiels et à la création du dossier médical d'un enfant né au CHU de Québec-Université Laval et confié en adoption à la naissance;
- La demande d'appui pour un projet de réorganisation à la clinique externe de l'HSFA pour améliorer le parcours de l'utilisateur;
- La présentation sur les frais de transport hospitalier;
- L'appel à projets de l'unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (UETMIS).

Le comité des usagers a évalué et soutenu certains projets pouvant apporter une amélioration aux soins et services :

- Les pochettes pour la protection des biens personnels des usagers à l'urgence, à certains moments de l'année, tout en assurant la promotion des droits des usagers;
- La fourniture de pochettes afin de regrouper l'information pour le soutien à l'enseignement aux patients en clinique du diabète à L'HDQ;
- Le soutien financier servant à supporter certaines activités pour l'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers :
 - Brochure sur l'ostéoporose;
 - Brochure sur l'arthrite.
- La brochure sur l'artériographie et l'angiographie;
- La brochure sur la maladie artérielle périphérique.

Artériographie et angiographie
 Maladies vasculaires



Vous aurez une artériographie ou une angiographie vasculaire. Ce guide vous aidera à participer à vos soins. Apportez ce guide à tous vos rendez-vous.

Qu'est-ce qu'une artériographie ou une angiographie?
 L'artériographie et l'angiographie sont des examens qui permettent de voir à l'intérieur de vos vaisseaux sanguins (artères) et de vérifier la circulation du sang. Selon les images obtenues, vous pourriez avoir besoin d'une intervention.

Pourquoi vous avez cet examen?

- La circulation sanguine dans une ou plusieurs de vos artères est mauvaise.
- Vous avez une artère qui est plus faible et gonflée (anévrisme).
- Pour déboucher vos vaisseaux sanguins.
- Autres interventions : pose d'un tuteur ou examen des veines, etc.

Avant l'examen
 Veuillez nous aviser s'il y a un changement dans votre état de santé ou si vous devez annuler votre examen : 418 525-6444, poste 53879.

RECOMMANDATIONS	
Médicaments	Des consignes supplémentaires vous seront données si : • Vous êtes allergique à l'iode. • Vous prenez des médicaments pour éclaircir le sang. • Vous êtes diabétique.
Rasage	• Rasiez vos 2 aines environ la grosseur de votre main : 8 pouces de long par 4 pouces de large. 
Nourriture	• Ne mangez plus à partir de minuit la veille de l'examen.
Buvages	• Buvez seulement du jus ou du café le matin de l'examen. Aucun autre liquide. • Buvez 2 verres d'eau avant de partir de la maison (ou selon la consigne de l'infirmière). C'est pour être bien hydraté. Vous pouvez donc aller uriner avant l'examen.
À apporter	• La liste à jour de vos médicaments. • Votre carte d'assurance maladie. • Un repas froid (ex. un sandwich).

CHU de Québec-Université Laval 1

3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

Dans le but de mieux représenter les usagers et de défendre leurs droits et intérêts, le comité a été impliqué dans les actions suivantes :

- Le soutien et l'accompagnement des usagers qui ont des difficultés d'accessibilité aux soins et services;
- La présentation des préoccupations et insatisfactions des usagers aux différentes instances du CHU de Québec-Université Laval;

- L'implication de nos membres à participer à plusieurs formations sur leur rôle et leur engagement afin de mieux représenter nos usagers;
- Les échanges entre les membres sur les études de cas lors de nos rencontres afin d'assurer un meilleur soutien à nos usagers;
- La mise à jour d'informations et de soutien pour la garde téléphonique;
- La prise en compte de chaque demande qui est adressée pour chaque usager;
- Les interventions auprès des directions, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour aider, représenter et défendre les demandes des usagers;
- La réalisation de plusieurs projets lors de la semaine des droits des usagers concernant la défense des droits;
- La traduction du nouveau dépliant du comité des usagers en anglais et en Innu;
- La mise à jour des informations concernant le comité des usagers sur le site Web du CHU.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ

L'accompagnement et l'assistance aux usagers ont été maintenus tout au long de l'année :

- Le maintien de notre service de garde téléphonique et de courriels pour répondre aux usagers;
- Le maintien d'une collaboration étroite et soutenue entre les membres;
- Le maintien d'une collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe;
- Le maintien d'une collaboration étroite et soutenue avec les différents intervenants du CHU de Québec-Université Laval et leur équipe;
- L'accueil de plusieurs intervenants du CHU de Québec-Université Laval pour nous présenter les nouveaux projets à venir au sein de l'établissement.

Au cours de la dernière année, les membres du comité ont traité près de deux cent quatre-vingt-onze (291) courriels et appels téléphoniques.

De tous les messages reçus, cent quarante-quatre (144) provenaient directement des usagers et concernaient des demandes pour les sujets suivants :

- Relations interpersonnelles : 9
- Aspects financiers : 3
- Soins et services dispensés : 47

- Accès : 25
- Organisation du milieu : 13
- Droits particuliers : 16
- Informations diverses et autres demandes : 26
- Demandes de l'interne : 4
- Maltraitance : 1

Les cent quarante-sept (147) autres courriels concernaient plusieurs sujets, dont des demandes de collaboration, d'informations et de publicités relatives au comité des usagers.

Toutes les personnes qui désiraient formuler une plainte formelle ont été référées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou à ses adjointes. Toutes les autres demandes ont fait l'objet d'accompagnement ou de soutien par les membres du comité ou par notre personne-ressource.

9. PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Le comité des usagers entend poursuivre les actions suivantes :

- Le maintien de son service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers;
- La représentation des usagers sur les différents comités au sein de l'établissement;
- La tenue de journées clientèles pour aller à la rencontre des usagers dans les différents sites;
- La présentation des conférences grand public dans le but de mieux renseigner la population sur différents sujets en santé;
- La présentation d'activités pour les usagers lors de la semaine des droits;
- L'adaptation de nos activités suite à la création du Conseil national des usagers et du comité des usagers d'établissement;
- La participation aux groupes de discussions avec les usagers.

De plus, de nouvelles réalisations sont aussi prévues :

- La révision du règlement de régie interne du comité des usagers;
- L'implication au niveau de la promotion de l'hygiène des mains;
- Le suivi des indicateurs permettant d'obtenir une meilleure compréhension des besoins et des enjeux comme l'accès aux soins, le taux d'hygiène des mains, les sondages de la satisfaction des usagers, etc.

10. ENJEUX PARTICULIERS

Le comité des usagers souligne les enjeux particuliers suivants :

- Les délais pour obtenir un rendez-vous en consultation spécialisée;
- Les délais pour les chirurgies;
- L'accessibilité aux listes d'attente pour connaître les délais;
- Les effets du contexte budgétaire sur l'offre de services;
- Le taux d'hygiène des mains.