



**COMITÉ DES USAGERS
DU
CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL
(CU-CUSM)**

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
2025-2026**

TABLE DES MATIÈRES

1/ INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT	4
2/ MOT DE LA PRÉSIDENTE	5
3/ COMPOSITION ET FONCTION DES MEMBRES	7
4/ COORDONNÉES	7
5/ TENUE DES RENCONTRES	8
6/ BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	8
7/ SOUS-COMITÉS DU COMITÉ DES USAGERS	9
SOUS-COMITÉ DE L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL (MGH).....	9
SOUS-COMITÉ DU NEURO	11
SOUS-COMITÉ DE L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA (HRV)	12
SOUS-COMITÉ POUR LA DÉFENSE DES DROITS DES AUTOCHTONES	13
SOUS-COMITÉ EN SANTÉ MENTALE	15
SOUS-COMITÉ POUR LA DÉFENSE DES DROITS 2ELGBTQ+	16
SOUS-COMITÉ DES SOINS DU CANCER (INACTIF)	16
SOUS-COMITÉ DE L'HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS (INACTIF)	16
8/ COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CHSLD CAMILLE-LEFEBVRE	17
9/ FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS	19
9/1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS	19
9/2 PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX DES USAGERS DU CUSM ET DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES RÉSIDENTS DE CAMILLE-LEFEBVRE, ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS	19
<i>Clinique métabolique / d'endocrinologie</i>	<i>19</i>
<i>Retards pour les chirurgies oncologiques et les examens d'imagerie</i>	<i>19</i>
<i>Opal et le portail patient</i>	<i>20</i>
<i>Nouvelle politique des centres de prélèvements</i>	<i>20</i>
<i>Stationnement au site Glen</i>	<i>21</i>
<i>Fauteuils roulants.....</i>	<i>21</i>
<i>Collaboration-patient et consultations</i>	<i>22</i>
<i>Télévision câblée.....</i>	<i>22</i>
<i>Musicothérapie et chorale MusiArt</i>	<i>22</i>
<i>Application mobile de géolocalisation</i>	<i>22</i>
<i>Accès au site du Neuro</i>	<i>23</i>
9/3 DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.....	23
<i>Visibilité, réseaux sociaux et site web du MUHC</i>	<i>23</i>
9/4 ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN/E USAGER/E DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL/ELLE SOUHAITE ENTREPRENDRE, Y COMPRIS LORSQU'IL/ELLE DÉSIRE PORTER PLAINTE.....	24
<i>Plaintes reçues par catégorie (définie par SIGPAQS*), 2025-2026</i>	<i>25</i>
<i>Plaintes et demandes d'assistance par site</i>	<i>27</i>
<i>Tableau comparatif des plaintes et demandes d'assistance des 5 dernières années*</i>	<i>28</i>
<i>Évolution sur 5 ans des plaintes et demandes d'assistance</i>	<i>29</i>
<i>Type de communication avec le CU.....</i>	<i>29</i>
<i>Mode de communication avec le CU</i>	<i>29</i>

<i>Provenance par site des messages de gratitude</i>	30
<i>Lien avec l'utilisateur de la personne qui a contacté le CU</i>	30
<i>Distribution mensuelle</i>	31
<i>Langue de communication avec le CU</i>	31
9/5 ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, LE BON FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'IL DISPOSE DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE SES FONCTIONS	32
9/6 COLLABORATION AVEC D'AUTRES COMITÉS ET ORGANISMES	32
9/7 LE CU DANS LES MEDIAS	32
10/ COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	33
<i>Plaintes transférées au Commissariat aux plaintes</i>	33
11/ RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE À VENIR	33
12/ CONCLUSION	34
13/ RAPPORT FINANCIER	34

1/ INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est un établissement public non-fusionné.

Le CUSM est composé de :

- L'Institut Allan Memorial (Allan ou IAM)
- L'Hôpital général de Montréal (HGM)
- L'Institut-Hôpital neurologique de Montréal (INM/HNM ou Neuro)
- L'Hôpital de Lachine
- Le CHSLD Camille-Lefebvre
- Le Centre de la reproduction du CUSM

et au site Glen :

- Le Centre du cancer des Cèdres (CCC)
- L'Institut thoracique de Montréal (ITM)
- L'Hôpital de Montréal pour enfants (HME)
- Le Centre académique de santé de l'œil de McGill (CASOM)
- L'Institut de recherche (IR-CUSM)
- L'Hôpital Royal Victoria (HRV)

2/ MOT DE LA PRÉSIDENCE

2025-2026 a été une année charnière pour le Comité des usagers (CU) du CUSM. Le CU a entamé un processus d'élection et le nouveau CU a été annoncé lors de l'Assemblée générale annuelle le 18 juin 2025.

Nous voulons remercier très sincèrement les membres sortants du comité et leur exprimer toute notre gratitude, au nom des usagers du CUSM et des résidents du CHSLD Camille-Lefebvre, pour le travail accompli.

Cette année a été, une fois de plus, très chargée, alors que nous avons offert une assistance aux patients tentant de naviguer dans notre institution vaste et diversifiée, et avons fourni de l'aide et du soutien à ceux souhaitant exprimer leur insatisfaction et/ou déposer des plaintes officielles.

Les usagers font face à plusieurs difficultés d'accès aux soins, notamment en chirurgie, où les délais sont longs. Les taux d'occupation à l'urgence ont souvent atteint des niveaux parmi les plus élevés au Québec, notamment à l'Hôpital Royal Victoria. Le CU surveille en continu ces deux secteurs : c'est notre priorité.

Afin de réaliser notre mandat, nous comptons sur le travail de plusieurs sous-comités ainsi que sur un comité des résidents très solide à Camille-Lefebvre. Ils sont les yeux et les oreilles du CU sur le terrain. Tous sont actifs et efficaces, et nous leur sommes reconnaissants.

Le Comité des usagers (CU) a pour premier mandat de défendre et de protéger les droits des usagers et des résidents, et souhaite le faire dans un esprit positif de coopération avec la direction du CUSM, qui a délégué un agent de liaison auprès de nous, ainsi qu'avec le bureau du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le CU souhaite que cette coopération se manifeste par davantage de consultations de la part de l'administration avant d'imposer des changements qui affectent les services aux usagers.

Une grande partie des fonctions quotidiennes du CU consiste à répondre aux usagers qui expriment leur insatisfaction quant à la qualité des soins ou des services reçus. Depuis quelques mois, nous constatons que les usagers signalent des lacunes importantes dans la prestation des soins et des services, qui leur causent de graves inquiétudes quant au pronostic de leur état de santé. L'écoute des usagers demeure une tâche importante de notre personne-ressource, qui doit y consacrer de plus en plus de temps en raison de sa complexité. À la demande de l'utilisateur, ces plaintes sont presque toujours acheminées au commissaire local aux plaintes. Plusieurs de celles-ci résultent des coupes budgétaires dramatiques imposées par Santé Québec (SQ), avec des effets inévitables et préjudiciables sur les soins.

Nous constatons déjà les effets du gel des infrastructures et d'autres projets, dus aux contraintes budgétaires et aux directives de Santé Québec. L'Hôpital général de Montréal se situe au sommet de la pyramide des infrastructures hospitalières nécessitant d'importants travaux de rénovation. Il a fallu déplacer des cliniques et des usagers en raison des fuites d'eau. Le Neuro est toujours en attente d'un déménagement vers le site Glen. Des améliorations doivent être apportées afin d'améliorer l'accessibilité des toilettes pour les personnes à mobilité réduite.

Les pénuries de main-d'œuvre persistent dans l'ensemble du réseau, entraînant la fermeture continue de lits et l'incapacité de nombreux départements et blocs opératoires à fonctionner à pleine capacité. Malgré certaines améliorations, les délais en chirurgie dépassent les délais cliniquement reconnus, notamment en chirurgie oncologique. Plusieurs usagers nous ont fait part de délais d'attente insupportables pour les examens d'imagerie, notamment les IRM, ainsi que de leur immense difficulté à joindre ce service par téléphone.

Le CU constate une certaine détérioration des soins et des services. Celle-ci affecte de manière disproportionnée les plus vulnérables qui sont en quelque sorte laissés à eux-mêmes. Cela se constate particulièrement chez les personnes âgées, affectées par des décisions réduisant les services rendus en personne ou par téléphone et augmentant les recours aux services numérisés, qui ne leur sont pas accessibles ou sont difficiles à maîtriser. Le CU s'inquiète du sort réservé à ces personnes et craint un désengagement de leur part à l'égard de leurs soins.

Le CU demeure engagé à défendre les droits des usagers et des résidents lorsqu'ils ne sont pas respectés, et à améliorer les soins et les services. À ce chapitre, le CU est fier de contribuer à la création d'une application mobile de géolocalisation pour le site Glen-Adultes, qui permettra bientôt aux usagers de se rendre aisément et rapidement à leur destination. De plus, afin d'améliorer nos services, le CU voudra élargir son membership au cours de la prochaine année et revitaliser certains sous-comités qui ont cessé leurs activités, faute de membres.

En terminant, nous remercions tous les membres du CU, du comité des résidents et des sous-comités pour leur dévouement et leur engagement incessant à améliorer les services et les soins aux usagers, ainsi que pour leur détermination à protéger leurs droits.



Pierre Hurteau
Président, Comité des usagers du CUSM



Corey Hoare
Vice-président, Comité des usagers du CUSM

3/ COMPOSITION ET FONCTION DES MEMBRES

Liste des membres du Comité des usagers du CUSM au 31 mars 2026 :

Nom	Fonction
Pierre Hurteau	Président
Corey Hoare	Vice-président
Shimon Partouche	Trésorier
Marilyn Jarka	Membre, membre du CA et du comité de vigilance du CUSM
Mari Jo Pires	Membre
Chantal Levac	Membre
Zhaoping Ju	Membre
Danielle Carter	Présidente du Comité de résidents du CHSLD Camille-Lefebvre et membre désignée au CU

4/ COORDONNÉES

Fonction	Nom	Coordonnées		
		Téléphone	Courriel	Adresse postale
Présidente du CU (Jusqu'au 1 ^{er} juillet / élection du nouveau CU)	Ingrid Kovitch	514-934-1934 p. 31968	ingrid.kovitch@muhc.mcgill.ca	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 boul. Décarie, Montréal, QC H4A 3J1
Président du CU	Pierre Hurteau		pierre.hurteau@muhc.mcgill.ca	
Personne-ressource du CU (agente administrative)	Siobhan Ua Siaghail		patients.comm@muhc.mcgill.ca	
Agent de liaison du CUSM	Frédéric De Civita	514-934-1934	frederic.decivita@muhc.mcgill.ca	CUSM Site Glen 1001 boul. Décarie, Montréal, QC H4A 3J1

5/ TENUE DES RENCONTRES

Les rencontres du CU ont eu lieu aux dates suivantes :

- 29 avril 2025
- 26 mai 2025
- 4 juillet 2025 – Première rencontres du CU nouvellement élu
- 10 septembre 2025
- 16 octobre 2025
- 12 novembre 2025
- 10 décembre 2025
- 14 janvier 2025
- 11 février 2026
- 11 mars 2026

Il s'agissait de réunions hybrides et la majorité des membres y ont assisté en personne.

Assemblée générale annuelle (AGA) :
L'AGA de l'année 2025 a eu lieu le 18 juin 2025.

6/ BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le Comité des usagers est redevable envers les usagers et leurs proches qui nous contactent, nous fournissent des suggestions pour améliorer la qualité des soins et des services, et nous font part des problèmes qu'ils rencontrent dans leur parcours de soins ainsi que de leurs préoccupations. Nous les assurons de notre engagement envers toutes ces personnes afin de protéger leurs droits à des soins et des services de qualité.

Le mandat du comité s'accomplit également grâce au travail de terrain de nos sous-comités. Notre travail s'accomplit dans un esprit de collaboration avec l'administration de l'établissement, avec le souci particulier de toujours mettre de l'avant les intérêts des usagers.

7/ SOUS-COMITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Le CUSM est une vaste institution qui soigne certains des Québécois les plus vulnérables sur plusieurs sites et déploie une variété de services pour répondre à ses nombreuses missions. Le Comité des usagers s'appuie sur ses sous-comités (SC) pour remplir le mandat qui lui est confié par la loi. Chaque sous-comité apporte une perspective et une expertise particulières pour défendre les droits des usagers et répondre adéquatement à leurs besoins.

Le CU peut compter sur le travail actif de six sous-comités. Les sous-comités sont composés essentiellement d'usagers et bénéficient d'un financement adéquat de la part du CU pour leurs activités. Des rencontres périodiques ont lieu avec les leaders des sous-comités afin de connaître les enjeux actuels et les modalités de collaboration entre ces derniers et le CU.

Malheureusement, certains sous-comités ont cessé leurs activités au cours de l'année, faute de membres actifs. C'est un défi lancé au CU pour faire revivre certains sous-comités, notamment au Centre du cancer et à l'Hôpital de Montréal pour enfants.

Les sous-comités du CU sont les suivants :

Sous-comité de l'Hôpital général de Montréal (MGH)

Nom	Fonction
Tom McCutcheon	Président
Patricia Kerr	Secrétaire
Sahra Cohen	Membre
Robert Gaudreau	Membre
Stefano Eremita	Membre
Judy Philipson	Membre
Kenneth Forse	Membre
Marilyn Jarka	Membre

Le sous-comité a tenu 9 réunions.

Intervenants invités : M. Pierre Hurteau, président du Comité des usagers, et Diane Weidner, de l'Institut de recherche McGill, au sujet du programme destiné aux aidants de patients atteints de la maladie d'Alzheimer

Activités :

- L'une de nos principales initiatives consiste à organiser des kiosques d'information dans des endroits stratégiques. Animés par les membres, ils font connaître le Comité des usagers, le sous-comité et les droits des usagers, et diffusent des informations sur des sujets pertinents pour la clientèle de l'HGM. En plus de l'entrée Cedar au 6e étage, comme par

le passé, nous nous déployons désormais près de l'urgence de l'HGM, car celle-ci a été identifiée comme un lieu susceptible de bénéficier de cette initiative.

- Kits d'hygiène promotionnels : Ces trousseaux sont destinées à des fins promotionnelles et comprennent les brochures multilingues du Comité des usagers ainsi que des signets sur les 12 droits. Les lieux de distribution sont les urgences, les 4e, 15e, 12e et 14e étages, le service de dialyse et, depuis peu, le 18e étage. 200 trousseaux ont été préparés et distribués pour l'année 2025-2026.
- Collaboration avec l'administration pour améliorer l'environnement des patients, fondée sur les commentaires des patients.
- Plaintes : Étant donné les nombreuses plaintes formulées tant par les patients que par leurs familles concernant l'accès au centre de prélèvements de l'HGM et la disponibilité des fauteuils roulants, notre groupe a jugé important de transmettre ces deux problèmes au commissaire aux plaintes au nom des usagers de l'HGM.
- Liaison avec les services d'auxiliaires et de bénévolat : Obtention d'un financement destiné au service de psychiatrie pour l'achat de prix destinés à son activité hebdomadaire de bingo.
- Semaine des droits des usagers : des tables d'information sur les droits des usagers ont été installées à deux endroits clés : à l'entrée Cedar du 6e étage et aux urgences de l'HGM. Sur la table se trouvaient notre brochure de recrutement et celles du Comité des usagers. Notre groupe a demandé au Comité des usagers des bannières déroulantes répertoriant les droits des usagers. Une fois reçues, elles ont été utilisées lors de l'installation de nos tables d'information et laissées en place à la vue des usagers.
- Prévention des chutes : les chutes constituant une préoccupation majeure pour les personnes âgées et les adultes fragiles, notre groupe a continué à ajouter de la documentation sur la prévention des chutes lors de l'installation régulière de nos tables. Les patients et les visiteurs ont manifesté un intérêt considérable. Des documents ont été distribués aux personnes intéressées. Ces documents ont été fournis par le Centre de ressources pour les patients du site Glen. Des brochures sur le Comité des usagers et notre dépliant de recrutement y étaient disponibles.
- Informations sur la démence à l'intention des aidants : un nouveau thème a été ajouté à nos présentations en kiosque : la documentation destinée aux proches aidants. En collaboration avec l'Institut de recherche de l'Université McGill, de nombreux documents d'information, en plusieurs langues, ont été mis à disposition pour être distribués sur nos stands. Toutes ces brochures ont été financées par la Fondation Grace D'art.

Priorités et objectifs pour l'année à venir :

- Distribution de nos kits d'hygiène promotionnels aux patients hospitalisés dans le besoin. Rechercher d'autres services d'hospitalisation susceptibles de bénéficier de ces kits.

- Visites des membres dans les salles d'attente des cliniques ambulatoires afin de prendre contact avec les patients et leurs familles, dans l'espoir de recruter de nouveaux membres et de distribuer le dépliant du Comité des usagers.
- Poursuite de nos activités d'information sur la prévention des chutes et de la démence, destinées aux aidants, au cours de l'année à venir.

Sous-comité du Neuro

Nom	Fonction
JoAnne Mosel	Membre
Marilyn Jarka	Membre
Mario Di Carlo	Membre
Falk Kyser	Membre
Amy Ma	Membre
Elizabeth Markakis	Membre
Elizabeth Pereira	Membre
Mari Jo Pires	Membre
Lawrence Reich	Membre
Ingrid Kovitch	Membre

Le sous-comité continue de répondre aux problèmes et aux préoccupations des patients du service de neurologie, notamment grâce à l'appui de plusieurs membres de longue date, souvent présents sur place et entretenant des relations durables avec de nombreux membres du personnel et de l'administration. Parmi les problèmes qui ont été abordés et les actions menées, on peut citer :

- Accessibilité : Entrées pour personnes handicapées (nouvelle entrée à l'extrémité nord du bâtiment, pouvant être bloquée par la neige), blocage de l'entrée des urgences/AVC (véhicules de chantier de la ville, lors du vidage des poubelles et des bacs de recyclage), porte du jardin thérapeutique, etc.
- Stationnement : Problèmes pour les patients et les bénévoles. Travail auprès du service des communications du CUSM afin de s'assurer que les patients connaissent l'existence des places de stationnement réservées aux personnes handicapées et du stationnement gratuit de 2 heures. Affichage à plusieurs endroits de la nécessité, pour les usagers, de valider les tickets de stationnement avant de quitter le bâtiment afin de bénéficier des 2 heures gratuites.
- Chambres individuelles ou collectives au 3e étage (les patients sont hébergés à deux alors que certaines chambres restent vides).
- Semaine des droits des usagers : de nombreux membres étaient présents sur place.

- Efforts pour rétablir davantage d'activités en présentiel et de contacts directs avec les usagers.
- Souhait d'établir des contacts directs et réguliers avec le commissaire aux plaintes.
- Le sous-comité prend note des préoccupations soulevées par les usagers et communiquées directement aux membres du comité (lors de la Semaine des droits des usagers et à d'autres occasions).

Priorités et objectifs pour l'année à venir :

- Nous souhaitons être impliqués et représenter la voix des usagers dans le cadre d'un éventuel déménagement du service de neurologie vers le site Glen.
- Nous prévoyons une « retraite » d'une journée complète, en remplacement de notre réunion d'avril, afin de planifier la stratégie pour l'année ou les années à venir. Sujets à explorer (liste non exhaustive) : La structure de notre propre comité (par exemple, président permanent ou tournant).

Sous-comité de l'Hôpital Royal Victoria (HRV)

Nom	Fonction
Mona Arsenault	Membre
Rosalind Halvorsen	Membre
Harvey Michele	Membre
Eva Lapointe	Membre
Diane States	Membre
Alessia Paparella	Observatrice

Le sous-comité a tenu neuf réunions.

Les discussions ont porté surtout sur les longs délais d'attente, suivis insuffisants, sécurité des usagers et sécurité des environnements après la pandémie du coronavirus, et des plaintes relatives à l'offre alimentaire.

Activités :

- Le sous-comité a cherché des moyens d'améliorer ses communications avec les usagers et travaille toujours sur notre affiche de recrutement.
- Melissa Egan de REALIZE est venue parler des handicaps et des maladies épisodiques.
- Les membres ont été présents lors de la semaine des droits des usagers avec des kiosques d'information.

Pour l'année à venir, en plus de ces initiatives, le comité espère recruter de nouveaux membres et prévoit d'inviter des conférenciers à ses rencontres.

Sous-comité pour la défense des droits des autochtones

Nom	Fonction
Harvey Michele	Coprésident
Jean Williams	Coprésidente
Shirely Pien-Bérubé	Membre
Ingrid Kovitch	Membre
Mary Shem	Membre
Rhonda Oblin	Membre
Gina Esperon	Membre
Jennifer Munick-Watkins	Membre
Darryl Napash	Membre
Louis-Vincent Parent	Membre
Nathalie Beauchemin	Membre
Kat Ryder	Membre
Timothy Gauger	Observateur
Camille Panneton	Observatrice
Caterina Staltari	Observatrice

Le sous-comité a tenu 10 réunions.

Ce groupe s'engage à honorer l'esprit du Principe de Joyce et à veiller à ce que les usagers autochtones soient informés de leurs droits, reçoivent des soins équitables et se sentent en sécurité et les bienvenus au CUSM. Le groupe a élaboré un énoncé de mission à cet effet, qui guide toutes ses activités et initiatives. Dans un effort pour améliorer les soins holistiques et établir des liens entre différents départements et organisations, le comité comprend des usagers, des membres du personnel, des navigateurs culturels, des agents de liaison, des interprètes et d'autres défenseurs des droits des usagers.

Activités :

- Initiative sur l'alimentation autochtone : Le groupe a poursuivi son partenariat avec les Services de restauration du CUSM afin d'élargir l'offre de plats traditionnels et régionaux proposés aux patients hospitalisés, tant lors des journées commémoratives qu'au quotidien.
- Énoncé de mission : Finalisation de notre énoncé de mission après consultation des membres du comité ainsi que des étudiants autochtones en médecine. L'énoncé a été traduit en plusieurs langues autochtones (cri, mohawk, inuktitut) et imprimé avec des illustrations autochtones originales.
- Bannières et affiches de bienvenue : Afin d'accueillir tous les patients et les familles autochtones, et d'informer l'ensemble des usagers et du personnel du CUSM sur les

communautés desservies par l'établissement, le sous-comité a produit des bannières rétractables et des affiches comportant un message de bienvenue ainsi qu'une carte du Québec indiquant la présence de communautés autochtones.

- Livres et documents de bibliothèque : Sollicités par le sous-comité, les bibliothécaires du CUSM ont dressé et commandé une liste de livres et de documents portant sur la santé des autochtones.
- Espace dédié aux Autochtones : Le sous-comité continue de militer en faveur d'espaces culturellement sécurisants pour les patients et les familles autochtones.
- Accessibilité aux analyses sanguines : La nouvelle politique du Centre de prélèvements risquait de restreindre les services destinés aux patients autochtones, et le groupe s'est employé à garantir la disponibilité d'autres options.
- Journées commémoratives et de sensibilisation aux peuples autochtones : Le groupe encourage l'organisation d'activités et d'événements à l'occasion de journées commémoratives, telles que la Journée nationale des peuples autochtones (21 juin) et la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation (30 septembre).
- Projet d'art autochtone : Grâce à une collaboration avec certaines infirmières de l'unité de soins intensifs neurologiques, une initiative a été lancée pour acquérir des œuvres d'art autochtones pouvant être exposées au service de neurologie et dans l'ensemble du CUSM.
- Plaintes des patients / études de cas : Le sous-comité examine les plaintes des patients ainsi que les circonstances spécifiques et systémiques qui ont pu y contribuer, et s'efforce d'orienter les usagers vers les ressources et les recours appropriés au sein du CUSM.
- Liaisons : Le sous-comité a travaillé d'arrache-pied pour établir des relations avec des personnes et des entités tant au sein du CUSM que dans la communauté (par exemple, agents de liaison, accompagnateurs culturels, interprètes, Centre de santé autochtone de Tiohtià:ke, etc.)
- Recrutement : Poursuite des efforts pour recruter de nouveaux membres afin d'assurer une représentation équilibrée des patients et des familles des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Priorités et objectifs pour l'année à venir :

Le sous-comité adhère au principe de Joyce et s'engage à poursuivre ses efforts variés pour garantir que les patients et les familles autochtones bénéficient de soins de santé équitables, se sentent en sécurité dans nos établissements et voient leurs droits respectés et défendus.

Sous-comité en santé mentale

Nom	Fonction
Alexandra Hillcoat	Présidente
Diane States	Membre
Bess Vasilakopolous	Membre
Joe Ojeda	Membre
Maggie Kolokotronis	Membre
Josée Bonneau	Observatrice
Michelle Grigat	Observatrice

Le sous-comité a tenu 8 réunions.

Activités :

- Collaboration avec l'équipe de psychiatrie pédiatrique de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) pour réviser la politique relative aux blouses au sein de l'unité de psychiatrie aiguë, afin que les patients puissent porter leurs propres vêtements si cela ne présente aucun risque.
- Collaboration avec l'équipe de psychiatrie pédiatrique de l'HME pour rédiger un document décrivant ce à quoi les enfants et leurs familles peuvent s'attendre lors de leur admission à l'unité de psychiatrie aiguë, ainsi que les objets autorisés et interdits.
- Lancement d'un programme visant à fournir aux enfants admis à l'unité de psychiatrie aiguë un ensemble de vêtements adapté.

Priorités et objectifs pour l'année à venir :

- Finaliser et distribuer les brochures d'information répertoriant les ressources destinées aux familles d'enfants confrontés à des troubles de santé mentale.
- Poursuivre la conception et la mise en œuvre d'un programme visant à fournir aux enfants admis à l'unité de psychiatrie aiguë un ensemble de vêtements adapté.
- Créer un « kit de bienvenue » plus complet comprenant d'autres articles réconfortants pour les enfants admis dans l'unité de psychiatrie aiguë.
- Identifier les axes d'amélioration dans le secteur des adultes.

Conclusions : Le groupe entretiendra une collaboration étroite avec l'équipe de psychiatrie pédiatrique de l'Hôpital de Montréal pour enfants. Bien que la finalisation et la distribution des brochures aient été retardées, nous avons réalisé des progrès dans l'approvisionnement en vêtements pour un programme visant à fournir aux enfants admis à l'unité de psychiatrie aiguë une

alternative sûre et confortable aux blouses d'hôpital. Nous continuerons à travailler à la finalisation des brochures et à la mise en œuvre du programme de vêtements au cours de l'exercice 2026-2027.

Sous-comité pour de défense des droits 2ELGBTQ+

Ce sous-comité a été formé pour répondre aux besoins de la communauté 2ELGBTQ+ dans ses interactions avec les prestataires de soins de santé et les services du CUSM. Il est bien établi que cette population vulnérable connaît des taux élevés de traumatismes médicaux et des résultats de santé médiocres en conséquence

Le comité a choisi de se concentrer sur deux projets :

- Développer une politique garantissant que tous les patients sont appelés par le nom et le(s) pronom(s) qu'ils préfèrent.
- Un projet visant à cartographier toutes les toilettes et à en identifier des caractéristiques spécifiques, afin que les patients puissent facilement trouver celles qui répondent à leurs besoins.

Le comité a cessé ses activités au cours de l'année, faute de membres.

Sous-comité des soins du cancer (*inactif*)

Sous-comité de l'Hôpital de Montréal pour enfants (*inactif*)

8/ COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CHSLD CAMILLE-LEFEBVRE

En raison de la nature de la clientèle, il a toujours été un défi de constituer et de maintenir un comité de résidents productif et stable. Cela dit, sous l'inspiration et le leadership de sa présidente actuelle, ce comité a démontré une robustesse remarquable tant au sein de ses membres que dans ses activités.

Les membres actuels du Comité des résidents de Camille-Lefebvre sont les suivants :

Nom	Fonction
Danielle Carter	Présidente, membre externe
Mari Jo Pires	Vice-présidente, membre externe
Yvon Brisson	Membre résident
Ghislaine Bouchard	Membre externe
Yvan Cardinal	Membre externe
Diane Harbec Pagé	Membre résident
Pierre Hurteau	Membre externe
Eremita Ferrera	Membre résidente
Christianne Bleau	Membre résidente
Caroline Clohosy	Membre résidente
Claire Lefebvre	Membre de famille
Marylena Franco	Membre de famille
Victoria Fernandes	Membre de famille

Le comité des résidents a tenu 9 réunions.

L'année 2025-2026 a été une année bien remplie pour le Comité des résidents de Camille-Lefebvre. Trois axes ont été privilégiés : la promotion, le recrutement et la sensibilisation.

Promotion : Le comité a adopté un logo officiel. Il a également acquis plusieurs grandes nappes de table sur lesquelles figure le nom du comité sur le panneau avant, afin d'assurer une visibilité maximale. Au total, quatre bannières rétractables ont été achetées pour être utilisées lors de divers événements. Cent calendriers en gros caractères, en français et en anglais, avec les coordonnées du comité, et ont été commandés et distribués aux résidents.

Recrutement : Le comité a travaillé d'arrache-pied et a réussi à recruter trois membres.

Sensibilisation : Le Comité des résidents de Camille-Lefebvre a participé à plusieurs événements au cours de l'année, entre autres :

- 15 juin : Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées. Une table d'accueil a été installée et maintenue dans le hall d'entrée. Des brochures ont été distribuées.

- Du 9 au 15 novembre : une table a été installée dans le hall d'entrée pendant toute la semaine des droits des usagers. Un grand écran a été installé pour diffuser des clips d'information. Des brochures étaient exposées et du café ainsi que des beignets étaient proposés.

Le comité a rencontré les responsables de la cuisine de l'hôpital. Le niveau de satisfaction des résidents quant à la qualité de la nourriture demeure faible. Le principal problème est que les repas ne sont pas assez chauds ou sont servis froids. Cela est principalement dû à la lenteur de la distribution une fois la nourriture arrivée aux étages, en raison d'un manque de personnel et de l'absence de bénévoles pour distribuer les repas en temps voulu. Malheureusement, les efforts de l'administration pour mettre en place un solide programme de bénévolat ne suffisent pas.

Pour l'année 2026-2027, le comité cherchera à impliquer davantage de personnes dans ses activités.

- Voici quelques-uns des projets que le comité a prévus pour l'année à venir :
- Cycle de conférences : Maître Paul Brunet du CPM animera trois sessions sur divers sujets d'intérêt pour les résidents et leurs proches.
- Le comité envisage également d'inviter un autre conférencier pour aborder la sensibilisation à la fraude et la protection des données personnelles.
- Des tables d'information trimestrielles seront installées dans le hall d'entrée, animées par les membres (rencontres informelles), et accompagnées de documentation destinée aux résidents et à leurs familles.
- Journée mondiale de sensibilisation aux mauvais traitements envers les personnes âgées
- Semaine des droits des usagers

Rapport financier : Montant total dépensé pour l'année 2025-2026 : 1 308,97 \$

9/ FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

9/1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Se référer à la section 6 du présent document pour une présentation détaillée des activités du Comité des usagers liées à cette fonction.

9/2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des services offerts aux des usagers du CUSM et de la qualité des conditions de vie des résidents de Camille-Lefebvre, et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Se référer aux sections 6 et 8 du présent document pour une présentation détaillée des activités du Comité des usagers liées à cette fonction, au sein de ses sous-comités et du comité des résidents de Camille-Lefebvre.

Clinique métabolique / d'endocrinologie

Le CU et le gestionnaire de la clinique ont installé une signalisation améliorée et une machine électronique pour les tickets, et ont organisé la présence de bénévoles pour assister les patients à leur sortie, notamment les plus vulnérables.

Malgré ces efforts, y compris l'installation d'une nouvelle machine à tickets, nous avons reçu un nombre disproportionné de plaintes concernant cette clinique, notamment au sujet du processus de sortie. Nous continuons à travailler à améliorer le service de cette clinique. L'administration a décidé de mutualiser les services d'enregistrement de cette clinique avec ceux de la polyclinique qui lui est adjacente. Nous avons également demandé à l'administration de remplacer l'écran de la salle d'attente par un plus grand.

Retards pour les chirurgies oncologiques et les examens d'imagerie

Le CU est très préoccupé par les retards critiques dans les services, notamment pour les chirurgies oncologiques, qui dépassent les délais recommandés, ainsi que pour les examens d'imagerie.

Le comité a invité la Dre L. Feldman qui est venue nous présenter en personne un état de situation et nous expliquer que la situation s'est améliorée grâce au recours à des cliniques privées de chirurgie. Des enjeux demeurent au CUSM en raison du manque de personnel, ce qui entraîne une sous-utilisation des salles d'opération. Il y a aussi des enjeux budgétaires qui ne dépendent pas de l'établissement.

Le CU a reçu un certain nombre de plaintes concernant les délais d'obtention d'un rendez-vous pour une IRM. Cela cause beaucoup de stress aux usagers en attente d'une confirmation de diagnostic.

Opal et le portail patient

L'application mobile, créée par le CUSM et coconstruite avec des patients, permet aux patients du Centre du cancer des Cèdres d'accéder à leurs données médicales contextualisées, à du matériel éducatif personnalisé, à leurs résultats de laboratoire, à leurs notes médicales et à leurs plans de traitement via le portail patient. Elle favorise leur participation active à leurs soins, les aide à mieux comprendre leur maladie et leur fournit les outils pour poser des questions pertinentes lors de leurs rendez-vous. Ce sont tous des objectifs prévus par la loi sur le système de santé. En donnant accès aux dossiers et aux résultats, elle réduit également le nombre de requêtes adressées aux Archives médicales pour ces données.

Au fil des ans, l'application, adoptée par plus de 7 000 patients, a reçu de nombreux éloges, remporté plusieurs prix et est très appréciée, avec 98,8 % des utilisateurs d'Opal la recommandant à d'autres. En outre, les utilisateurs d'Opal ont un taux d'absence à leurs rendez-vous inférieur de 5 à 10 %.

En décembre 2024, malgré le succès objectif d'Opal, mesuré par de nombreux indicateurs, le portail a été suspendu pour des considérations purement budgétaires, en informant les usagers à la toute dernière minute et en les laissant sans moyen d'accéder à leurs résultats.

Le CU a tenté en vain de convaincre l'administration de la nécessité de poursuivre le programme au bénéfice des usagers. Le CUSM a promis de trouver une solution alternative dans les plus brefs délais et de mettre en place une plateforme alternative permettant de nouveau aux utilisateurs d'accéder à leurs données. Lors d'une réunion du comité, en présence de la PDG du CUSM, il lui a été demandé d'étendre la nouvelle application à l'ensemble des patients du CUSM, alors qu'elle est actuellement prévue pour les patients du Centre du cancer. Malgré les promesses de la PDG d'agir rapidement pour remplacer OPAL, à ce jour, aucune solution de remplacement n'a été mise en place, ce que déplorent les usagers et le CU.

Nouvelle politique des centres de prélèvements

Les centres de prélèvements du CUSM, auparavant accessible à tous via Clic Santé, a connu d'importants changements depuis octobre 2024. Une nouvelle directive limite l'accès aux patients ayant des prescriptions d'analyses sanguines émanant de médecins affiliés au CUSM. Cette modification a affecté de nombreux patients du CUSM ainsi que des patients du voisinage non suivis par le CUSM. Le CU a reçu plusieurs commentaires et plaintes de la part des usagers. Voici les préoccupations qui nous ont été communiquées :

- Difficulté à obtenir un rendez-vous sur un autre site sans frais. Les centres gratuits sont souvent complets dès leur mise en ligne.
- Difficulté d'accès pour les patients à mobilité réduite dans des sites autres que le CUSM ;
- De nombreux patients du CUSM ont des médecins affiliés au CUSM, ainsi que d'autres qui ne le sont pas. Le centre de prélèvements n'accepte pas les demandes de prescripteurs externes (par exemple, le médecin de famille du patient), même si le patient est déjà présent pour effectuer d'autres analyses sanguines prescrites par un médecin du CUSM ;

- Les patients du CUSM qui se rendent au CUSM pour d'autres raisons (rendez-vous, imagerie, traitements) perdent la possibilité de profiter de leur visite pour effectuer des analyses sanguines demandées par un médecin externe ;
- Si les médecins du CUSM acceptent d'ajouter les analyses sanguines requises par le médecin généraliste à leur propre prescription, le médecin généraliste risque de ne pas recevoir les résultats ;
- De même, si le médecin généraliste ajoute les analyses sanguines demandées par les médecins du CUSM à ses prescriptions pour être effectuées sur un site externe, le médecin du CUSM pourrait ne pas recevoir les résultats ;
- Cette directive est particulièrement contraignante pour nos patients autochtones, dont beaucoup sont suivis au Centre de santé autochtone de Tiohtià:ke (Montréal), situé au sein du Centre de santé Reine-Élizabeth. Ces patients étaient auparavant envoyés au CUSM pour des analyses sanguines. Les médecins qui y travaillent ne sont pas affiliés au CUSM, et ces patients n'ont plus accès à nos centres de prélèvements.

Le CU a demandé et obtenu l'acceptation d'une requête d'un prescripteur externe si elle est jointe à celle d'un médecin prescripteur affilié au CUSM. Cela ne réduit qu'en partie la problématique soulevée par les restrictions imposées par la directive de 2024, mais c'est un pas dans la bonne direction. Le CU continue de revendiquer en faveur des usagers du Centre de santé autochtone de Tiohtià:ke, situé au sein du Centre de santé Reine-Élizabeth.

Stationnement au site Glen

Des problèmes de chaîne d'approvisionnement au plus fort de la Covid ont obligé l'établissement à stocker des équipements au 4e niveau du stationnement souterrain. Cette situation perdure depuis plus de trois ans après la pandémie. Cela cause de nombreux inconvénients aux patients qui ont de la difficulté à trouver une place de stationnement. Cela entraîne parfois des bouchons de circulation à l'entrée du stationnement. Le Comité des usagers a invité la cheffe de service du stationnement qui est venue nous expliquer la formation d'un comité en vue de libérer les espaces du 4e niveau à des fins de stationnement. Le CU suivra le dossier, car nous avons reçu un certain nombre de plaintes à ce sujet. Les files d'attente persistent, car il n'y a qu'une seule entrée, une seule sortie et une seule voie. Un patrouilleur à la barrière de sortie aide à fluidifier la circulation, et le paiement à l'avance à l'intérieur est encouragé.

Pour la recharge des véhicules électriques, les voitures non électriques occupent souvent les places réservées et certaines bornes ne fonctionnent pas. Le PPP gère les bornes de recharge, et le service de stationnement manque de personnel, ce qui donne la priorité à la barrière de sortie.

Par ailleurs, davantage d'espaces réservés aux personnes à mobilité réduite ont été ajoutés.

Fauteuils roulants

La pénurie de fauteuils roulants aux entrées de tous les sites reste un problème, et le CU continue de recevoir des plaintes à ce sujet de la part des patients, ainsi que des commentaires de la part des bénévoles qui orientent les usagers. Le CUSM a ajouté de nouveaux fauteuils roulants au site Glen et à l'HGM. De plus, le CUSM continue de chercher des solutions, notamment la mise en place de systèmes électroniques pour suivre l'équipement et l'installation de dispositifs de verrouillage des roues.

Collaboration-patient et consultations

Tout au long de l'année, le CU a reçu des demandes et collaboré à une grande variété de projets dans son rôle de consultant-patient. Voici quelques exemples de ces demandes :

- Participation à la préparation de la visite d'Agrément Canada et entrevue avec les évaluateurs d'Agrément Canada ;
- Intervention auprès de Santé Québec afin de soustraire les établissements non fusionnés au processus électoral des nouveaux comités des usagers des établissements ;
- Participation de notre personne-ressource à diverses tables de consultation du Conseil pour la protection des malades
- Participation du président à diverses tables de consultation du Conseil pour la protection des malades.

Télévision câblée

Le CUSM n'a toujours pas de fournisseur de télévision et de divertissement depuis l'été 2025, alors que ce dernier a mis fin à ses activités. L'équipe d'agrément Canada a souligné l'importance, pour les patients, d'avoir accès à la télévision, en particulier pour ceux ayant des besoins en santé mentale. Près d'un an s'est écoulé sans que le CUSM ait signé de contrat avec un autre fournisseur. Cette situation a été dénoncée par le CU auprès de la haute direction à plusieurs reprises.

Musicothérapie et chorale MusiArt

Le programme a failli être interrompu en avril 2026 en raison de problèmes de financement. Le CU a contacté la direction et s'est adressé à la présidence de la Fondation de l'HGM, son ancien bailleur de fonds. Celle-ci a répondu rapidement que de nouveaux donateurs avaient accepté de soutenir le programme pour une période supplémentaire. La chorale est maintenue avec les mêmes musiciens, mais via une ressource communautaire externe. Le CU va continuer de surveiller la situation afin de s'assurer que la dimension thérapeutique est maintenue et qu'il ne s'agit pas uniquement d'une activité de loisir.

Application mobile de géolocalisation

Depuis l'ouverture du site Glen, le CU a reçu un nombre important de plaintes concernant une signalisation insatisfaisante pour les usagers du site, qui ont beaucoup de difficulté à trouver leur chemin pour se rendre à leur rendez-vous. La présence de bénévoles est un atout, mais elle ne suffit pas à répondre à la demande constante. Le CU a donc décidé de voir ce qui se faisait ailleurs dans quelques établissements recourant à une application mobile de géolocalisation. Après s'être assuré de la collaboration de l'administration, le CU a donc décidé de financer la création d'un tel outil pour le site du Glen-Adultes, le même produit devant être créé pour l'aile pédiatrique grâce à la Fondation de l'Hôpital pour enfants. L'application permettra aux usagers de suivre le tracé de leur parcours jusqu'à leur lieu de destination, depuis le stationnement, la sortie du métro ou la porte d'entrée. Elle pourra aussi indiquer ce parcours à partir d'un SMS reçu concernant un rendez-vous. L'application énoncera les droits des usagers et leur fournira un espace pour s'exprimer.

Accès au site du Neuro

L'accès au site pour les patients a toujours été problématique, mais la fermeture de l'Hôpital Royal Victoria (site original) adjacent a compliqué davantage l'accès. De plus, les travaux entrepris sur ce dernier site ont créé des situations au niveau de l'entrée des urgences réservée aux patients victimes d'un AVC, qui était bloquée pendant de longues périodes par des camions de chantier déchargeant des matériaux. Cette situation est très préoccupante, car elle peut entraîner des conséquences graves lors d'un transport en ambulance d'un patient nécessitant des soins en raison d'un AVC. Chaque minute compte pour un patient victime d'un AVC et a un impact direct sur l'issue de la prise en charge.

9/3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Se référer à la section 6 du présent document pour une présentation détaillée des activités du Comité des usagers et de ses sous-comités en lien avec cette fonction.

Visibilité, réseaux sociaux et site web du MUHC

Pour que les patients puissent accéder à nos services, ils doivent d'abord connaître notre existence, puis savoir comment nous contacter. Afin d'améliorer la visibilité du Comité des usagers (CU) dans la communauté du CUSM, le Comité a :

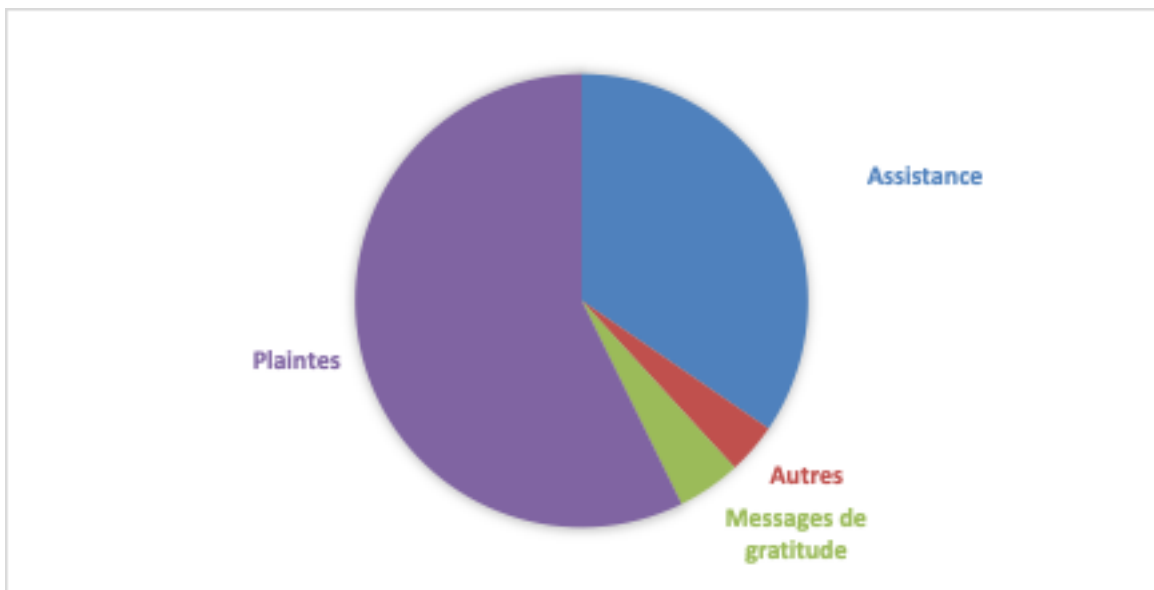
- Imprimé de nouvelles affiches rétractables et fixes, qui ont été placées sur tous les sites du CUSM. Ces affiches sont régulièrement repositionnées pour garantir une visibilité maximale. En plus des affiches rétractables arborant le logo et les coordonnées du CU, nous disposons désormais d'affiches qui mettent en avant les droits des usagers, ainsi que d'autres destinées à accueillir les communautés autochtones du Québec qui reçoivent des soins au CUSM;
- Assuré que les informations concernant le Comité des usagers (CU) sont affichées sur les écrans dans les salles d'attente et autres endroits stratégiques ;
- Distribué des brochures sur les droits des patients en anglais, en français et dans des langues autochtones sur tous les sites du CUSM. En outre, nous nous engageons à rendre ces brochures autochtones et multilingues accessibles dans tous les services de première ligne (Services aux patients Cris, Ullivik, Hôtel Espresso, etc.) ainsi que dans de nombreuses cliniques et organisations de Montréal qui fournissent des services aux patients autochtones ;
- Imprimé et distribué nos nouveaux signets du CU dans divers endroits de tous les sites du CUSM ainsi que dans les kits promotionnels de l'HGM ;
- Acheté de grandes nappes avec le logo du CU pour utiliser lors d'événements, comme la Semaine des droits des usagers ;
- Acheté et distribué des calendriers 2026 à gros caractères, portant le logo et les coordonnées du CU. Les calendriers mentionnent chaque mois un droit de l'utilisateur ;
- Assuré la collecte du contenu de nos boîtes de suggestion dans tous les sites et qu'elles soient bien approvisionnées en papier et crayons, incluant des renseignements sur le CU ;
- Maintenu le contenu de la page Facebook du Comité des usagers ;

- Collaboré avec le département des communications pour mettre à jour le contenu de la page CU sur le site web du CUSM ;
- Installé et tenu des kiosques sur tous les sites durant la Semaine des droits des usagers, afin d’informer les patients, leurs familles et les soignants de leurs droits et de la manière dont le CU peut les soutenir.
- Invité la Commissaire nationale aux plaintes lors de la semaine des droits des usagers pour une conférence sur la protection des droits des usagers dans le régime des plaintes
- Acheté des vestes arborant le logo du CU, à l’avant et au dos, pouvant être portées par les membres du CU. Cela accroîtra notre visibilité sur les sites.

9/4 Accompagner et assister, sur demande, un/e usager/e dans toute démarche qu’il/elle souhaite entreprendre, y compris lorsqu’il/elle désire porter plainte

La majorité des communications reçues concerne des usagers en quête d’assistance ou souhaitant exprimer leur insatisfaction, notamment en déposant une plainte formelle.

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Plaintes	189	57%
Demandes d’assistance	114	35%
Messages de gratitude	15	4%
Autres	12	4%
Total	330	100%



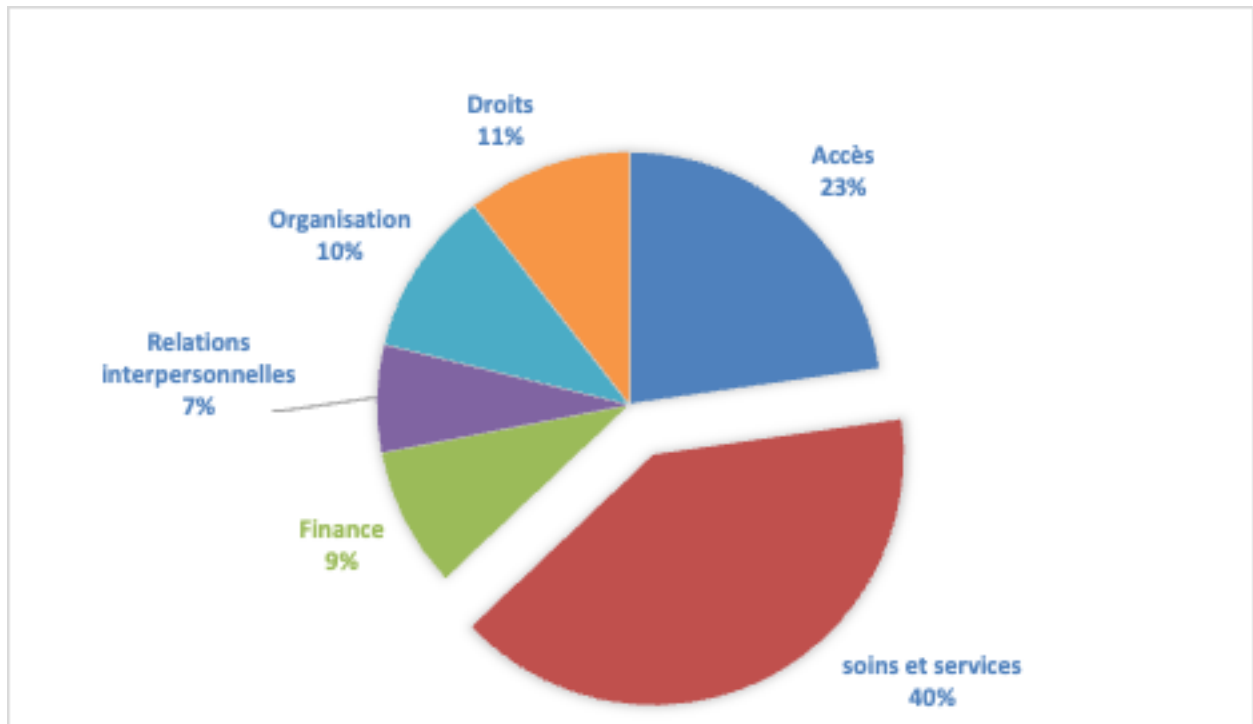
Les plaintes :

4 types de plaintes principales :

1. Soins et services (40%)
2. Accès aux soins (23%)
3. Droits (11%)
4. Organisation (10%)

Plaintes reçues par catégorie (définie par SIGPAQS*), 2025-2026

Catégorie	Nombre	Pourcentage
Soins et services	76	40%
Accès	43	23%
Droits	20	11%
Organisation	20	10%
Finance	17	9%
Relations interpersonnelles	30	7%
Total	189	100%



* SIGPAQS : système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services. L'application web SIGPAQS permet une gestion intégrée et rapide des activités liées à l'examen des plaintes formulées par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Elle est utilisée principalement par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Définition des catégories de plaintes selon le SIGPAQS du MSSS :

Accès : délais, refus de services, transfert, absence de services ou de ressources, accessibilité linguistique, choix du professionnel, choix de l'établissement, autre.

Les plaintes dans cette catégorie comprennent : *temps d'attente dans les cliniques et les services d'urgence ; difficulté à joindre les bureaux des médecins ou les cliniques par téléphone ; difficulté à obtenir une chirurgie (c.-à-d. délais ou annulation) ; difficulté à obtenir des tests ou des rendez-vous en temps opportun ; difficulté à obtenir des soins de suivi après la sortie de l'hôpital ; difficulté à recevoir des soins coordonnés entre les cliniques, les services et/ou les sites hospitaliers.*

Soins et services : habiletés techniques et professionnelles, évaluation, jugement professionnel, traitement ou intervention, continuité, autre.

Les plaintes dans cette catégorie comprennent : *techniques professionnelles ; jugement et traitement, ainsi que décisions et interventions ; compétences techniques et jugement professionnel du fournisseur de soins de santé.*

Relations interpersonnelles : fiabilité, respect de la personne, respect de la vie privée, empathie, communication avec l'entourage, violence et abus, attitudes, disponibilité, identification du personnel, autre.

Les plaintes dans cette catégorie comprennent : *manque d'empathie, manque de fiabilité ou impolitesse ; abus physiques et verbaux.*

Organisation : alimentation, intimité, mixité des clientèles, organisation spatiale, hygiène et salubrité, confort et commodité, règles et procédures du milieu de vie, conditions vie adaptées au caractère ethnoculturel et religieux, sécurité et protection, relations avec la communauté, équipement et matériel, stationnement, autre.

Les plaintes dans cette catégorie comprennent : *plaintes concernant la propreté, l'alimentation et/ou l'organisation et le confort des chambres ; problèmes liés aux installations physiques (tels que le plâtre qui tombe, la peinture qui s'écaille, les chaises cassées et/ou le manque de fauteuils roulants) ; sécurité des biens des patients.*

Finances : frais de chambre, facturation, contribution au placement, frais de déplacement, frais de médicaments, frais de stationnement, prestation reçue par les usagers, besoins spéciaux, aide matérielle et financière, allocation des ressources financières, réclamation, sollicitation, legs, autre.

Les plaintes dans cette catégorie comprennent : *facturation des patients en soins de longue durée, frais de chambres privées et semi-privées ; frais pour les non-résidents.*

Droits particuliers : information, dossier de l'utilisateur et dossier de plainte, participation de l'utilisateur, consentement aux soins, accès à un régime de protection, consentement à l'expérimentation et à la participation à un projet de recherche, droit à la représentation, droit à l'assistance, droit de recours, autre.

Les plaintes dans cette catégorie comprennent : *manque de respect des droits consacrés par la loi québécoise et la loi sur la santé ; droit au consentement éclairé ; droit de connaître son état de santé ; droit d'accès au dossier médical ; droit à la confidentialité ; droit à des services dans la langue de son choix.*

Plaintes et demandes d'assistance par site

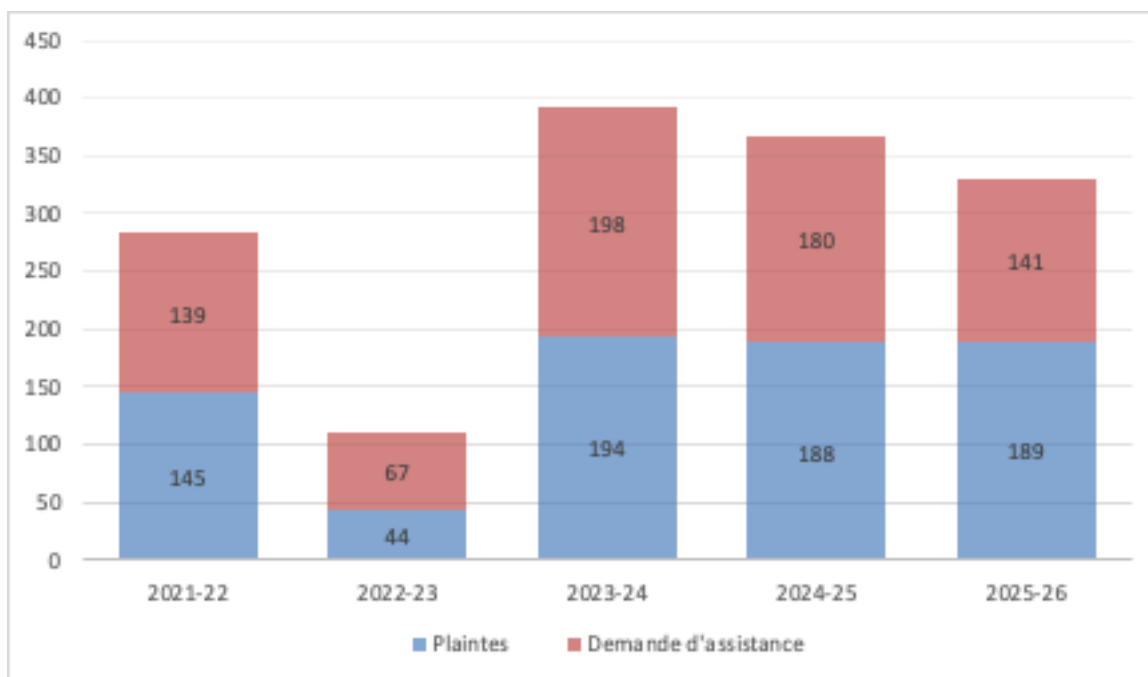
Catégorie	Nombre	Pourcentage
Hôpital Royal Victoria	95	29%
CUSM (tous sites confondus / non spécifié)	91	28%
Hôpital général de Montréal	65	19%
Centre du cancer des Cèdres	25	8%
Hôpital neurologique de Montréal	10	3%
Institut Allen Memorial	9	3%
Hôpital de Montréal pour enfants	8	2%
Institut thoracique de Montréal	8	2%
Hôpital de Lachine	8	2%
Autres (sans lien avec le CUSM)	4	1%
Clinique d'ophtalmologie	3	1%
CHSLD Camille-Lefebvre	2	1%
Centre de la reproduction	2	1%
Total	330	100

Tableau comparatif des plaintes et demandes d'assistance des 5 dernières années*

Site	2025-26	2024-25	2023-24	2022-23*	2021-22
Clinique d'ophtalmologie	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %
Institut Allen Memorial	3 %	1%	2 %	1 %	0 %
Centre du cancer des Cèdres	8 %	9 %	10 %	7 %	7 %
CHSLD Camille-Lefebvre	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %
Hôpital de Lachine	2 %	2 %	1 %	3 %	3 %
Hôpital de Montréal pour enfants	2 %	4 %	4 %	5 %	3 %
Institut thoracique de Montréal	2 %	1 %	5 %	3%	2 %
Hôpital général de Montréal	19 %	14 %	20 %	15 %	22 %
Hôpital neurologique de Montréal	3 %	3%	2 %	4 %	3 %
Clinique de reproduction	1 %	1 %	1 %	3 %	1 %
Hôpital Royal Victoria	29 %	30 %	32 %	31 %	30 %
Autres	1 %	2 %	3 %	3 %	3 %
CUSM (site non spécifié)	28 %	32 %	18 %	25 %	26 %

* Les données pour 2022-2023 ne couvrent que 5 mois.

Évolution sur 5 ans des plaintes et demandes d'assistance



Type de communication avec le CU

Type de communication	Nombre	Pourcentage
Plaintes	189	57%
Demandes d'assistance	114	35%
Messages de gratitude	15	4%
Autres	12	4%
Total	330	100%

Mode de communication avec le CU

Mode	Nombre	Pourcentage
Courriels	153	46.5%
Téléphone	140	42.5%
En personne	37	11.0%
Total	330	100%

Provenance par site des messages de gratitude

Site concerné	Nombre	Pourcentage
Hôpital général de Montréal	4	33.5%
Hôpital Royal Victoria	4	27%
CUSM (non spécifié)	3	20%
Centre du Cancer des Cèdres	1	6.5%
Hôpital de Montréal pour enfants	1	6.5%
Institut thoracique de Montréal	1	6.5%
Total	15	100%

Lien avec l'usager de la personne qui a contacté le CU

Lien avec l'usager	Nombre	Pourcentage
Usager*	188	57%
Parent**	83	25%
Ami	4	1%
Aidant	12	4%
Personnel	9	3%
Personne à l'étranger	20	6%
Inconnu	14	4%
Total	330	100%

* Usager inclut les usagers des cliniques, les usagers hospitalisés, les usagers non assurés par la RAMQ

** Parent inclut les enfants, les conjoints, la fratrie et autres types de parents

Distribution mensuelle



Langue de communication avec le CU

Langue de communication	Nombre de plaintes et demandes	Pourcentage
Anglais	228	69%
Français	102	31%
Total	330	100%

9/5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du Comité de résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions

Se référer à la section 8 du présent document.

9/6 Collaboration avec d'autres comités et organismes

Participation aux comités du CUSM encadrés par la loi

- Conseil d'administration (CUSM) – Marilyn Jarka
- Comité de vigilance et qualité – Marilyn Jarka
- Conseil des infirmières et des infirmiers – Marilyn Jarka

Participation à d'autres comités du CUSM

- Comité du contrôle des infections – Danielle Carter
- Comité exécutif de la mission des soins de cancer – Corey Hoare

Affiliation à des comités externes au CUSM

- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

9/7 Le CU dans les médias

27 août 2025 – The Montreal Gazette (Journaliste : Leora Shertzer)

Titre : MUHC stops using hospital cards: The move is part of a province-wide initiative to modernize and simplify patient care.

<https://montrealgazette.com/news/muhc-stops-using-hospital-cards/>

Entrevue avec Pierre Hurteau, président du CU

27 octobre 2025 – CTV News (Journaliste : Olivia O'Malley)

Titre : Despite a gag order, doctors are speaking out against Quebec's new law (Topic Bill 2)

<https://www.ctvnews.ca/montreal/article/despite-a-gag-order-doctors-are-speaking-out-against-quebecs-new-law/>

Entrevue avec Pierre Hurteau, président du CU

17 février 2026 – CBC News (Journaliste : Mélissa François)

Titre : Montreal General Hospital ranked most deteriorated health facility in Quebec, new data shows

<https://www.cbc.ca/player/play/video/9.7094493>

Entrevue avec Pierre Hurteau, président du CU

10/ COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le CU travaille en étroite collaboration avec le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (également appelé « Ombudsman »).

- Le CU informe les usagers et leurs proches de :
 - Leurs droits ;
 - Leurs recours, s'ils estiment que leurs droits sont bafoués ou que leurs soins sont compromis.
- Le CU aide, sur demande, les usagers et leurs proches à déposer des plaintes officielles auprès du Commissariat aux plaintes.
- Le CU note les tendances dans les plaintes ou les demandes d'assistance et procède à leur examen avec le Commissaire aux plaintes.
- Le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services a assisté à certaines parties de la plupart des réunions mensuelles du CU.

Plaintes transférées au Commissariat aux plaintes

Plaintes	Nombre	Pourcentage
Transmises au Commissariat aux plaintes	115	61%
NON-transmises au Commissariat aux plaintes	64	34%
État inconnu	10	5%
Total de plaintes	189	100%

11/ RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE À VENIR

Le Comité des usagers portera toute son attention sur la mise en œuvre de l'application mobile de géolocalisation du site Glen-Adultes. Il continuera de surveiller l'évolution de la prestation de soins, particulièrement en ce qui concerne l'accès à la chirurgie, à un médecin spécialiste, ainsi que les attentes en salle d'urgence. En collaboration avec le comité des résidents de Camille-Lefebvre, il veillera à ce que les ruptures de service dans les loisirs soient moins fréquentes et à ce que l'offre alimentaire soit améliorée afin de répondre aux demandes légitimes des résidents.

12/ CONCLUSION

Le Comité des usagers est composé d'une majorité de nouveaux membres à la suite des élections de juin 2025. Cela n'a pas empêché le comité de se mobiliser rapidement afin de répondre aux demandes pressantes des usagers, dans une conjoncture de coupures budgétaires ayant des répercussions sur la clientèle. Le CU est quotidiennement confronté aux insatisfactions et aux frustrations ressenties par les patients :

- Temps d'attente prolongés pour les chirurgies/retards accumulés
- Retards dans l'accès aux spécialistes
- Retards dans l'accès à l'imagerie et autres tests diagnostiques
- Surcharge et longues attentes à l'urgence
- Séjours prolongés dans les départements d'urgence même après admission, en raison du manque de lits disponibles dans les unités de soins, ou dans les centres d'hébergement de longue durée.

Nous apprécions les efforts de l'administration pour répondre à ces préoccupations et reconnaissons le défi croissant engendré par les importantes coupures budgétaires imposées par Santé Québec.

Nous n'avons aucun doute que le Comité des usagers continuera d'écouter les patients, de répondre à leurs besoins et de s'attaquer aux enjeux de préoccupation collective qui ont été soulevés.

Nous sommes convaincus que le nouveau CU poursuivra son travail acharné sur les nombreux projets actifs décrits dans ce rapport et soutiendra toutes les améliorations de la qualité des services offerts par le CUSM, ainsi que celles des conditions de vie des résidents du CHLSD Camille-Lefebvre. Tout cela en respectant et en défendant la dignité, les droits et les libertés de tous les usagers, dans un esprit d'équité, de diversité et d'inclusion.

13/ RAPPORT FINANCIER

Se référer aux annexes 3A, 3B, et 4.

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2025 AU 31 MARS 2026

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre universitaire de santé McGill (CUSM)	NUMÉRO DE PERMIS :	1259-9213
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	174,702 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	95,733 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	270,435 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		137,498 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		13,539 \$
Publication de documents du comité		4,103 \$
Communications interurbaines		1,119 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2,999 \$
Frais de déplacement, hébergement		882 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		1,126 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Déplacement, hébergement
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)
 Activités d'information auprès des usagers et des proches
 Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Précisez :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers
 Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement
 Honoraires professionnels

Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :
 Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	161,266 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	109,169 \$

ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPÉCIFIQUE AUX REVENUS REPORTÉS DES COMITÉS DES USAGERS - ÉTABLISSEMENTS PUBLICS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2025 AU 31 MARS 2026

Les revenus reportés doivent servir exclusivement à soutenir la réalisation de projets spéciaux non récurrents, visant à **renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à **promouvoir** l'amélioration de leur qualité de vie. Ces projets seront pilotés par les CU (dans le cas des CISSS, après un arbitrage du CUCI), en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis. Les surplus pourront ainsi être utilisés par l'un ou l'autre des CU de l'établissement, y compris par le CUCI.

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre universitaire de santé McGill (CUSM)	NUMÉRO DE PERMIS :	1259-9213
--------------------------	---	--------------------	-----------

TOTAL DES SURPLUS DE L'ENSEMBLE DES CU (ET DU CUCI), À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER PRÉCÉDENT (Montant des sommes non dépensées par les comités visés, au 31 mars de l'exercice précédent)	(a)	174,702 \$
REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER (a)=(b)	(b)	174,702 \$

1.A - RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES USAGERS		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		- \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

1.B - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Nom du comité:	Comité des usagers du Centre Universitaire de Santé McGill (CUSM)	
Projet:	Application de géolocalisation	
Précisez :	Pour aider les usagers à se retrouver au Site Glen	65,533 \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

TOTAL DES DÉPENSES	(c)	65,533 \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Somme non dépensée, à la fin de l'exercice visé) (b)-(c)=(d) Le solde de la ligne (d) représente l'excédent des sommes allouées non encourues devant être constaté au résultat de l'exercice par l'établissement	(d)	109,169 \$