

**COMITÉ DES USAGERS
DU TERRITOIRE VIEILLE-CAPITALE**

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025 – 2026

RAPPORT FINANCIER 2025-2026

REDDITION DE COMPTES

PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Tout au long de l'année 2025 – 2026, les membres du comité des usagers Vieille-Capitale (« CUVC ») sont demeurés très actifs et motivés à faire avancer leurs projets. Plusieurs rencontres ont été tenues et les membres ont répondu présents lorsque sollicités pour répondre à des consultations ou participer à des rencontres d'information sur le fonctionnement de certains secteurs du CIUSSS Capitale Nationale (« CIUSSS CN »).

Tous les comités des résidents sont demeurés actifs au cours de l'année. Une présidence a pu être comblée ce qui a permis la fin de l'intérim pour ce comité. Deux comités sont toujours appuyés par un membre de l'exécutif du CUVC afin d'en assumer la présidence. Deux personnes ont débuté leur participation aux activités du CUVC à compter de septembre 2025.

Au niveau populationnel, aucun développement n'a été mis en œuvre à la suite des réflexions faites par le CUCI sur la structure des comités. Le CUVC a été en attente du positionnement du CNU et a mis sur pause la mise en place de nouvelles initiatives pour ce volet. Toutefois, le CUVC a poursuivi, tout au long de l'année, l'accompagnement des usagers qui en ont fait la demande.

Le comité des usagers Vieille-Capitale a à nouveau pu compter sur le support du personnel du bureau du partenariat avec l'utilisateur et l'éthique (BPUE). Leur contribution à l'avancement des projets du comité est des plus appréciée. Nous les en remercions. Un merci également à madame Josée Lefebvre, agente administrative pour le CUVC, qui appuie au quotidien les dix comités des résidents et le comité des usagers Vieille-Capitale dans la réalisation des tâches administrative.

Je tiens personnellement à remercier tous les membres du comité des usagers Vieille-Capitale pour leur engagement et plus particulièrement la vice-présidente madame Lise Royer, le trésorier monsieur Gaston Gamache ainsi que la secrétaire madame Jocelyne Duperron pour leur support indéfectible à l'avancement des projets tout au long de la période.

Marthe Lacroix

Présidente

Comité des usagers Vieille-Capitale

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Pour la période 2025-2026, le comité des usagers Vieille-Capitale a mis de l'avant des projets permettant de supporter les comités des résidents de son territoire et pour rejoindre toutes les populations du mandat du CUVV.

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Diffuser une vidéo pour faire connaître les droits des usagers et l'existence des comités des résidents;
- Faire évoluer le site Web pour le rendre plus dynamique;
- Produire un calendrier 2026 pour les résidents en centre d'hébergement.

Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités des résidents;
- Identifier des projets spéciaux pour les centres d'hébergement afin d'améliorer la qualité des conditions de vie.

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Le CUVV collabore avec l'équipe du CIUSSS CN afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus et ne compte pas faire d'évaluation de façon indépendante.

Les projets sont donc de :

- Participer aux comités d'élaboration des questionnaires d'évaluation du degré de satisfaction des usagers pilotés par le CIUSSS CN;
- Analyser les résultats des sondages.

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- Appuyer les comités des résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres.

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 10 (au 31 mars 2026)

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	Usager (X)	Autre (précisez)	
Lacroix, Marthe		CR – Hôpital général de Québec	Présidente
Chicoine-Royer, Lise		CR - Saint-Antoine CR - Christ-Roi (intérim)	Vice-présidente
Gamache, Gaston		CR - Limoilou CR - Le Faubourg (intérim jusqu'en juin 2025)	Trésorier
Duperron, Jocelyne		CR – Sacré-Cœur CR – Notre-Dame de Lourdes (intérim)	Secrétaire
Roy, Lise		CR – Maison des aînés et alternatives (jusqu'en juin 2025) Membre population (depuis juin 2025)	Membre
Patricia Walch		CR – Maison Paul Triquet	Membre
Françoise Trudel		CR – Pavillon St-Dominique	Membre
Pierre Meunier		CR – Le Faubourg (depuis juin 2025)	Membre
Normand Lantagne		CR – Maison des aînés et alternatives (depuis juin 2025)	Membre
Filali, Mohammed	X	Membre population	Membre

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM		NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Président(e)	Lacroix, Marthe	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106-Québec, G1M 2S8	418-529-9141 Poste 42496	cu.vieille-capitale.ciusssscncn@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Josée Lefebvre	525 boul. Wilfrid Hamel, local C-106-Québec, G1M 2S8	418-529-9141 Poste 42496	cu.vieille-capitale.ciusssscncn@ssss.gouv.qc.ca
Responsable du comité des usagers	Allen, Marie-France	CIUSSS CN Bureau du partenariat avec l'utilisateur et l'éthique	---	marie-france.allen.ciusssscncn@ssss.gouv.qc.ca
Autre				

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- **Diffuser une vidéo pour faire connaître les droits des usagers et l'existence des comités des résidents**

Les vidéos ont été distribués à tous les comités des résidents du territoire Vieille-Capitale et Québec-Nord. Ils ont également été déposés sur le site web du CUVC et sur *YouTube* pour en permettre une diffusion plus large.

- **Faire évoluer le site Web pour le rendre plus dynamique**

Les investissements et améliorations effectuées ont été limités aux pages dédiées aux comités des résidents compte tenu de l'attente du positionnement pour le volet populationnel. Les modifications permettent une navigation plus fluide pour atteindre les pages de chaque comité.

- **Produire un calendrier 2026 pour les résidents en centre d'hébergement**

Le calendrier 2026 a été produit et distribué à tous les résidents des dix centres d'hébergement sous le CUVC. Considérant les budgets limités, il n'a pas été possible de répondre à la demande des centres d'hébergement de fournir un calendrier à chacun des nouveaux résidents qui arrivent en cours d'année afin de remplacer les calendriers qui sont systématiquement détruits lors du décès ou départ d'un résident.

Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- **Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités des résidents**

Les comités des résidents ont été très actifs tout au long de l'année en tenant un bon nombre de rencontres avec les gestionnaires responsables des milieux de vie afin d'exprimer les besoins des résidents et exposer des projets qui pourraient être mis de l'avant pour améliorer la qualité de vie des résidents.

- **Identifier des projets spéciaux pour les centres d'hébergement afin d'améliorer la qualité des conditions de vie**

À nouveau cette année, les comités des résidents ont eu l'autorisation d'utiliser les surplus accumulés pour contribuer à la mise en œuvre de projets spéciaux visant l'amélioration des lieux. Tous les comités des résidents ont travaillé avec leur gestionnaire responsable du milieu de vie respectif pour identifier un projet à être réalisé dans l'installation. Du financement a pu être obtenu du CUCI. De belles initiatives ont ainsi été mises de l'avant aux bénéfices des résidents et leurs proches.

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Au cours de l'année, les résultats du sondage dispensé en 2025 ont été revus par les comités des résidents et les plans d'action discuté avec les gestionnaires responsables des milieux de vie. Les comités qui le désiraient ont pu diffuser les résultats aux résidents et leurs proches.

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

- **Appuyer les comités des résidents dans leur recrutement et l'accueil des nouveaux membres**

Trois membres de l'exécutif ont été très impliqués auprès de trois comités des résidents sous le CUVC en assumant la présidence, tenant les rencontres du comité et en mettant de l'avant des initiatives afin de recruter de nouveaux membres.

Lors de chacune des rencontres du CUVC, la présidence de chacun des comités des résidents a la possibilité de faire état de la situation dans son installation. Le partage des activités et des enjeux est apprécié et bénéfique à l'ensemble des comités.

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

Instance	Nombre de rencontres
Comité des usagers Vieille-Capitale	6
Assemblée générale annuelle du CUVC	1
Projet vidéo	1
Projet mise à jour site web	1
Comité consultatif des comités des résidents en CHSLD de la Capitale-Nationale	3
Comité gestion des risques – CIUSSS CN	1
Comité tactique régional – Soins palliatifs et de fin de vie	1
Organisation du Forum des CU et CR	6
Participation au congrès du RPCU	1

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la période 2026-2027, le comité des usagers Vieille-Capitale met de l'avant des projets permettant de supporter les comités des résidents de son territoire et pour rejoindre toutes les populations du mandat du CUVC.

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Produire un calendrier 2027 pour les résidents en centre d'hébergement
- Utiliser les vignettes rendues disponibles par le CIUSSS CN afin de faire de la diffusion dans les CLSC et les centres d'hébergement où des écrans sont installés
- Mettre à jour la brochure sur les droits des usagers pour refléter la LGSSSS et autres lois pertinentes

Fonction 2A – Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Intervenir auprès des gestionnaires responsables du milieu de vie des CHSLD par les comités des résidents;
- Réactiver le comité consultatif pour les soins à domicile pour les aînés;
- Suivre l’évolution de la mise en œuvre par Santé Québec de la Politique gouvernementale sur les soins et services de première ligne.

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus

Le CUVC désire collaborer avec l’équipe du CIUSSS CN afin d’évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus et ne compte pas faire d’évaluation de façon indépendante.

Les membres analyseront les résultats des sondages effectués ainsi que les plans d’action qui seront identifiés.

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités des résidents et veiller à ce qu’ils aient les ressources nécessaires à l’exercice de leurs fonctions

- Appuyer les comités des résidents dans leur recrutement et l’accueil des nouveaux membres

Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS)

- Mettre en œuvre les actions requises en fonction du mandat qui pourrait être confié au CUVC.

PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

Cinq demandes ont été soumises au CUVC. Les problématiques soulevées touchaient la santé mentale et la jeunesse. Après analyse de leur problématique, les usagers ont été référés aux comités des usagers de la mission concernée afin qu’ils reçoivent les informations pertinentes par des comités qui connaissent bien les services offerts.

PARTIE 9B STATISTIQUES

(Inscrire le nombre de demandes d’information ou d’insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l’année par le comité des usagers)

Demandes d’information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Total
5					5

PARTIE 10 CONCLUSION

Le comité des usagers Vieille-Capitale n'a pas ménagé les efforts au cours de l'année 2025-2026 afin de réaliser son mandat. Plusieurs échanges constructifs se sont tenus lors des diverses rencontres.

Au cours de la prochaine année, les membres suivront les initiatives qui seront mises de l'avant par le comité national des usagers et collaboreront avec le CUE du CIUSSS CN pour mettre en œuvre les actions requises afin de répondre au mandat qui lui sera donné. Les membres souhaitent ardemment que les précisions viennent rapidement du CNU afin d'éliminer le flou actuel et ainsi axer les actions pour répondre à une mission confirmée formellement.

Marthe Lacroix

Présidente

Comité des usagers Vieille-Capitale

Date de rédaction du rapport	2026-03-30
Date de l'adoption du rapport	2026-03-30

-

<i>Marthe Lacroix</i>		<i>Jocelyne Duperron</i>
Signature – Président(e)		Signature – Secrétaire

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER ET REDDITION DE COMPTES (EN ANNEXE)

PARTIE - 11 DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Protection : cuci

Attention : certaines cellules sont verrouillées pour protéger les formules - ne pas ajouter le signe \$ dans les colonnes.

DISPONIBILITÉ BUDGÉTAIRE

Budget année :	2025-2026	Incluant le budget pour la pers.-ress. du CIUSSCN	89 000,00 \$
Revenus provenant d'autres sources :			2 014,92 \$
Excédent budgétaire (si conservé) de l'année précédente			0,00 \$
BUDGET DISPONIBLE :			91 014,92 \$

DÉPENSES

Service traiteur - 5405	2 115,27 \$
Service acheté à l'externe / fournisseur de service - 6030	3 848,59 \$
Colloque / frais de séjour et d'inscription - 6200	
Déplacements - frais - 6210	4 820,48 \$
Cotisations - 6305	725,00 \$
Formation et perfectionnement / forum - 6505	60,00 \$
Honoraires professionnels / interprètes / autres - 6630	
Fournitures et frais de bureau / impressions à l'interne - 6710	2 000,21 \$
Poste / timbres / messagerie - 6750	
Publicité / promotions / informations aux usagers - 6800	7 575,49 \$
Petits équipements / matériel et réparations - 7560	
Salaire de la personne-ressource du CIUSSS incluant charges sociales :	68 116,48 \$

Autres charges - 7530 (dépense qui ne peut pas être associée à une catégorie)		
Inscrire une brève description de la dépense	Montant	Total
Perte d'une petite caisse d'un CR	300,00 \$	853,72 \$
Contribution à un projet du milieu de vie	553,72 \$	

TOTAL DES DÉPENSES : 90 115,24 \$

2026-03-31

EXCÉDENT OU DÉFICIT (-) : 899,68 \$

ATTENTION : CE RAPPORT DOIT CONTENIR AUSSI LES DONNÉES PROVENANT DES COMITÉS DES RÉSIDENTS (S'IL Y A LIEU)

Gaston Gamache

2026-04-23

TréSORIER(ÈRE) du comité des usagers

Date

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS
REDDITION DE COMPTES

EXERCICE FINANCIER : 2025-2026 Les données s'inscrivent automatiquement Protection : cuci

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS

Nom de l'Établissement : CIUSSS - CAPITALE-NATIONALE

Nom du comité des usagers : DE LA VIEILLE-CAPITALE

Nombre de comités des résidents : 10 * Inscrire montant exact

PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES

MONTANT*

Solde budgétaire du comité des usagers enregistré à la fin de l'exercice financier de l'année précédente : (si le surplus a été remis inscrire 0) 0,00 \$

Budget alloué au comité des usagers pour l'année : 2025-2026 91 014,92 \$
(Incluant le budget pour la personne-ressource du CIUSSSCN et autres revenus)

Disponibilité budgétaire de l'exercice financier : 2025-2026 91 014,92 \$

Total des dépenses pour l'exercice financier : 2025-2026 90 115,24 \$
(Incluant le salaire et autres charges de la personne-ressource du CIUSSSCN)

Surplus ou déficit () en date du : 2026-03-31 899,68 \$

Note :

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données ont été validées.

Nom du président(e) :	→	Marthe Lacroix
<i>Marthe Lacroix</i>		2026-04-23
Signature du président(e) du comité des usagers (manuscrite ou électronique)		Date

Nom du directeur des finances (ou autorité) :	→	
Ne rien inscrire		
Signature du directeur des finances du CIUSSSCN (ou autorité équivalente)		Date