

CUE – Une démarche d’élection réussie

Le CNU tient d’abord à féliciter chaleureusement les membres des comités des usagers d’établissement (CUE) nouvellement élus. Leur implication permettra aux CUE de jouer leur rôle essentiel dans la promotion et la défense des droits des usagères et des usagers ainsi que dans la qualité des soins et des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

À la suite du processus électoral qui s’est terminé au début mars, le CNU a été à même d’apprécier les efforts de tous les établissements dans la réalisation de cet exercice. Il remercie toutes les personnes qui se sont impliquées de près ou de loin et qui ont contribué au succès de cette démarche.

Prochainement, le CNU rencontrera les présidentes et les présidents des nouveaux exécutifs des CUE afin, entre autres, d’amorcer la mise en place d’un processus de consultation et de diffusion de l’information qui servira dans le cadre des divers travaux réalisés en collaboration avec les CUE.

Il est aussi à noter que la directive Comité des usagers d’établissement (CUE) sur la mise sur pied de ces derniers, initialement approuvée par le CNU le 7 novembre dernier, a été mise à jour. La nouvelle version tient compte des différents commentaires reçus, notamment ceux liés à l’autonomie des comités concernant la gestion des budgets ainsi que le rappel de la préséance du cadre de référence relatif aux CU/CR de 2018 sur cette directive.

Pour consulter la directive ajustée, cliquer sur le lien suivant : [directive](#).

Ensemble pour une transition fructueuse des CUCI-CUE

Le 1^{er} avril 2026 marquera une étape importante dans l’évolution de la représentation des usagères et des usagers au Québec puisque les CUE entreront officiellement en fonction à cette date. Ils prendront alors la relève des comités des usagers des centres intégrés (CUCI) qui ont travaillé en concertation avec les CU/CR au cours de la dernière décennie.

Depuis avril 2015, les CUCI ont joué un rôle central de représentation, de coordination et d’harmonisation. Leur contribution à améliorer la qualité des soins et des services, à faire connaître et reconnaître les droits des usagères et des usagers et à renforcer la culture de collaboration dans le réseau est indéniable. Leur engagement constitue le socle sur lequel s’appuient désormais les CUE. Aujourd’hui, il importe d’assurer une transition à la hauteur de cet engagement.

Dans ce contexte, le CNU souhaite soutenir la transition CUCI-CUE à l’aide de certains outils afin de :

- Veiller au respect des obligations légales et financières ainsi qu’à la continuité des travaux et à la transmission complète des connaissances et des dossiers vers les nouveaux CUE;
- Offrir aux comités le soutien dont ils ont besoin pour améliorer leurs pratiques.

Infolettre

du comité national des usagers (CNU)

Pour le CNU, 3 étapes sont essentielles à la réussite du passage des activités des CUCI aux CUE :

- Faire le bilan des travaux réalisés par les CUCI;
- Assurer un transfert structuré CUCI-CUE;
- Soutenir l'élan des nouveaux CUE.

Afin d'assurer une transition harmonieuse et la stabilité administrative, le CNU propose que des mesures transitoires soient mises en œuvre jusqu'à la fin mai 2026. Celles-ci peuvent inclure :

- La poursuite encadrée de certains travaux administratifs des CUCI liés à la reddition de comptes 2025-2026 (consolidation des travaux, rapports annuels d'activités et financiers, documentation des priorités);
- L'élaboration d'un plan de transition documenté (transmission formelle des dossiers, recommandations et enjeux stratégiques);
- Un accompagnement temporaire visant à soutenir les membres des CUE dans l'appropriation du mandat, l'organisation interne et la planification stratégique.

Cette période n'est pas une zone grise : elle est un espace de collaboration et de consolidation.

Il s'agit d'un exercice administratif important pour la transition et la continuité opérationnelle du CUE nouvellement formé. Ce dernier pourra ainsi continuer à transmettre la voix des usagères et des usagers de même que des personnes hébergées, veillant ainsi à ce que leurs préoccupations et leurs insatisfactions soient entendues et que leurs droits et leur dignité soient respectés.

Pour favoriser l'amélioration des pratiques développées par les CU et soutenir ces derniers dans l'exercice de leur fonction, le CNU propose aux CUCI et aux CUE qui le souhaitent des outils qui formeront, à terme, une trousse de transition CUCI-CUE afin d'assurer l'application des bonnes pratiques

Par exemple, une foire aux questions (FAQ) évolutive est diffusée via la présente infolettre. D'autres questions et réponses pourront y être ajoutées en fonction de vos questions et de vos commentaires, que nous vous invitons à envoyer à l'adresse courriel du CNU :

comitenationaldesusagers@sante.quebec.

Pour accéder à la FAQ, cliquez sur le lien suivant : [FAQ](#).

Nous vous invitons également à utiliser les formations ainsi que les outils pour la constitution de comités qui sont déjà disponibles dans vos réseaux respectifs pour assurer une transition harmonieuse.

Ensemble, faisons de cette transition un véritable projet collectif au bénéfice des usagères et des usagers et un modèle de gouvernance responsable et collaborative.

Les travaux du CNU en cours et à venir

Le CNU poursuit ses activités au niveau national, notamment au sein de 3 comités de travail :

- **Amélioration de l'alimentation en milieux de vie :** Le conseil d'administration de Santé Québec a confié au CNU le mandat de mener à bien les travaux liés à ce projet. Deux membres du CNU y collaborent avec des partenaires de Santé Québec et de l'externe (ex. : commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, inspectrice nationale, personnes représentant des directions impliquées dans l'hébergement des clientèles personnes âgées et jeunesse, etc.), permettant ainsi de profiter d'une variété d'expertises. L'objectif est de déterminer les problématiques et les enjeux et de contribuer à l'identification de pistes de solutions.
- **Code d'éthique de Santé Québec et outils de diffusion pour les droits des usagères et des usagers :** Les membres du CNU suivent de près l'évolution des travaux liés à la rédaction et à l'adoption du code d'éthique de Santé Québec, lequel recense les droits des usagères et des usagers nommés dans la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS) et ceux apparaissant dans d'autres lois connexes. La Direction de l'éthique et de la conformité produira sous peu un plan de communication afin de faciliter la diffusion de ces droits. Le CNU, qui a été consulté sur le sujet, verra à relayer ce plan et à en faire le suivi auprès des CUE et des CU/CR.
- **Site Web de Santé Québec en collaboration avec l'équipe des communications de Santé Québec :** Deux membres du CNU contribuent aux travaux concernant le projet de site Web de Santé Québec à venir. Leur participation vise à assurer que les usagères et les usagers s'y retrouvent et que les fonctionnalités assurant l'accessibilité universelle y soient intégrées.

Reddition de comptes des comités des usagers 2025-2026

Dans le cadre de la fin de l'exercice 2025-2026 des comités, voici quelques rappels :

- Les rapports d'activités de chacun des CU/CR sous l'égide des nouveaux CUE sont attendus (art. 186, LGSSSS), tout comme leurs rapports financiers et les formulaires de validation des paramètres budgétaires signés par le service des finances de leur établissement respectif;
- Les modalités associées à la reddition de comptes des CUCI sont présentées en détail dans la FAQ mentionnée à la page 2 de la présente infolettre;
- L'utilisation des gabarits prescrits et utilisés par les CU/CR les années précédentes est toujours privilégiée. Le CNU ne fournira pas de nouveau gabarit pour la production du rapport d'activités 2025-2026 des comités;
- Les CU/CR (notamment les CU des établissements privés) sont invités à procéder à cet exercice comme par le passé;

- Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mai de chaque année au CAE et au CNU, en incluant le comité de vigilance et de la qualité (CVQ) et la ou le PDG en copie conforme de l'envoi. L'adresse du CNU pour la transmission de ces rapports est la suivante : comitenationaldesusagers@sante.quebec.

Paramètres budgétaires relatifs aux CU/CR

Le CNU reçoit plusieurs demandes d'information concernant les modalités de financement et la gestion des éventuels surplus financiers pour la fin de l'exercice 2025-2026. Ces demandes ont été transmises à Santé Québec et au MSSS.

Merci pour votre engagement

Le CNU tient à exprimer sa reconnaissance envers l'ensemble des membres bénévoles des comités pour leur engagement constant au bénéfice des usagères et des usagers ainsi que pour leur contribution à l'amélioration de la qualité des soins et des services. Leur implication bénévole demeure le cœur de cette réussite. En contribuant à une transition CUCI-CUE harmonieuse, ces personnes participent directement à la pérennité d'une représentation forte et crédible des usagères et des usagers dans chacune des régions du Québec.

Nous tenons aussi à spécifier que, à la suite de partages d'enjeux concernant l'accessibilité des documents produits, ceux-ci sont désormais transmis dans un format plus accessible. Si d'autres problèmes surgissent concernant l'accessibilité, n'hésitez pas à nous en faire part.

Votre comité national des usagers

Rappel sur le mandat du CNU

Le rôle et les responsabilités du CNU sont prévus aux articles 86 à 88 de la LGSSSS. Il s'agit d'une instance essentielle dédiée à la représentation des usagères et des usagers du réseau de santé et de services sociaux. Composé de membres engagé(e)s et diversifié(e)s, le CNU a pour mission de veiller à ce que les préoccupations et les besoins des usagères et des usagers soient entendus et pris en compte dans l'amélioration des services. Il est notamment attendu que le CNU soutienne les CU/CR dans l'amélioration de leurs pratiques et dans l'exercice de leurs fonctions.

En collaborant étroitement avec les différentes parties prenantes, le CNU s'efforce de promouvoir une culture de respect, d'inclusion et de transparence, tout en visant à améliorer continuellement la qualité des services offerts aux citoyennes et aux citoyens. Le CNU est un pilier fondamental pour garantir que chaque voix compte et que chaque usagère et usager reçoive les soins et les services ainsi que l'attention qu'elle ou il mérite.

Inscription à l'infolettre : Nous vous invitons à vous abonner à l'Infolettre du comité national des usagers en écrivant à l'adresse comitenationaldesusagers@sante.quebec.