Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Québec

RAPPORT ANNUEL

2025-2026

COMITÉ DES USAGERS

HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT

Présenté par Patrick Cothenet, président

Le 31 mars 2026

TABLE DES MATIÈRES

1. Identification 3
2. Mot du président 4
3. Priorités et réalisations de l'année écoulée 5
3.1 Reconstruction de l'hôpital 5
3.2 Campagne de visibilité et présence de proximité 6
3.3 Expérience usager et accessibilité aux services 7
4. Composition et portrait des membres 8
Personne-ressource du Comité des usagers 8
5. Coordonnées des membres 9
6. Bilan des activités 10
6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations 11
6.2a Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers 13
6.2b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus 14
6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers 15
6.4 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte 16
7. Réalisations et priorités à prévoir l'année prochaine (2026-2027) 18
8. Assistance et accompagnements effectuées par le Comité 19
9. Conclusion, enjeux et recommandations 22
10. Rapport financier 23
13. Nombre d'heures de bénévolat 24

1. IDENTIFICATION

Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Coordonnées

Adresse postale du Comité :
Hôpital Maisonneuve-Rosemont
Pavillon Rosemont
5689 boul. Rosemont, bureau C58
Montréal, QC, H1T 2H1

No de téléphone du Comité :
514-252-3925

Courriel du Comité :
cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca

2. Mot du président

L'année 2025-2026 marque un tournant majeur pour le Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont. Notre présence accrue sur le terrain, notre implication stratégique au sein de la Coalition HMR et la mobilisation exceptionnelle de nos membres ont permis de faire entendre, plus que jamais, la voix des usagers dans des dossiers critiques pour leur dignité, leur sécurité et leur qualité de vie.

Je tiens d'abord à souligner le travail remarquable de l'équipe du Comité.

France, Linda, Suzanne et Pierrette ont été des piliers tout au long de l'année, chacune apportant son expérience, son empathie et sa rigueur. Leur présence régulière dans les unités, leur écoute attentive et leur engagement constant ont permis de créer un lien de confiance réel avec les usagers et le personnel.

Je remercie également Félix, Ginette et Carole pour leur contribution au cours de l'année; leur passage a laissé une empreinte positive dans nos actions.

Un merci tout particulier à Mélissa, notre personne-ressource, dont le soutien quotidien, la disponibilité et la maîtrise des dossiers ont été essentiels. Son travail de coordination et de suivi nous permet d'être efficaces, visibles et crédibles dans chacune de nos interventions.

Cette année, notre Comité a joué un rôle central dans plusieurs dossiers majeurs :

- La reconstruction de l'hôpital, où nous avons mené une offensive médiatique sans précédent pour sortir le projet de l'incertitude et rappeler l'urgence d'un nouvel établissement moderne et sécuritaire.
- La présence de proximité, grâce à nos visites régulières dans les unités, à nos nouveaux outils de communication et à une campagne de visibilité qui a renforcé notre notoriété auprès du public.

Ces avancées sont le fruit d'un travail collectif solide, d'une équipe engagée et d'une volonté commune de défendre les droits des usagers avec humanité, rigueur et détermination.

Je suis fier du chemin parcouru et profondément reconnaissant envers chaque membre du Comité. Ensemble, nous avons démontré que la défense des droits n'est pas seulement une mission : c'est un engagement humain, quotidien, et essentiel pour assurer des soins dignes et accessibles à tous.

Patrick Cothenet, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

3.1 Reconstruction de l'hôpital

L'année 2025-2026 a été marquée par une offensive médiatique sans précédent du Comité des usagers (CUHMR) pour sortir le projet de modernisation du pavillon principal de l'incertitude.

Mobilisation et visibilité record En tant que pilier de la **Coalition HMR**, le Comité a multiplié les interventions publiques pour maintenir une pression constante sur les décideurs. Cette stratégie a porté ses fruits, générant **plusieurs centaines de mentions dans les médias** (journaux, radio et télévision). Cette visibilité a permis de porter la voix des usagers directement dans l'espace public, dénonçant la vétusté des infrastructures et l'urgence d'un nouvel hôpital pour l'Est de Montréal.

Avancées et vigilance rigoureuse Si le début des travaux du stationnement étagé constitue une première étape concrète vers la modernisation, le CUHMR demeure extrêmement vigilant. Ce chantier ne doit en aucun cas servir de diversion ou retarder l'échéancier global. Le Comité continue d'exiger des engagements fermes et irréversibles pour la construction du nouveau complexe hospitalier, car seule une reconstruction complète garantira des soins dignes et sécuritaires.



3.2 Campagne de visibilité et présence de proximité

L'année 2025-2026 a été marquée par une présence beaucoup plus active des membres du Comité dans l'hôpital. L'objectif était de sortir de nos bureaux pour aller directement à la rencontre des usagers et du personnel.

Actions concrètes

- **Visites dans les unités :** Portant des sarraux officiels pour être facilement identifiables, nous avons multiplié les passages sur les étages. Les gens nous arrêtent maintenant dans les corridors pour nous poser des questions ou demander de l'aide.

- **Nouvelle affiche :** Une affiche claire a été installée à plusieurs endroits stratégiques de l'hôpital. Elle explique simplement notre rôle et comment nous joindre.

- **Boîte de suggestions :** L'affiche contient un **code QR** qui mène directement à notre boîte de suggestions numérique. Cela permet aux usagers de nous envoyer leurs commentaires en temps réel, directement depuis leur téléphone.



  De plus, pour les personnes incapables d'utiliser le Code QR, crayon et papier sont disponibles près de la boîte.

Résultats

Cette approche de proximité fonctionne :

- **Meilleure notoriété :** Le Comité est de plus en plus vu comme une ressource accessible et présente au quotidien.

- **Hausse des demandes :** Le nombre de personnes qui nous sollicitent pour de l'aide ou des renseignements a augmenté de façon importante.

En étant physiquement présents et bien identifiés, nous avons facilité la communication. Cela nous permet de mieux porter la voix des usagers auprès de la direction.

3.3 Expérience usager et accessibilité aux services

L'accessibilité physique aux entrées principales a été l'une de nos priorités cette année. Des problèmes persistants au débarcadère nuisaient à la sécurité et à la dignité des usagers.

Actions entreprises Le Comité a fait pression sur la direction pour que des responsables soient enfin nommés dans ces dossiers. Nous avons participé à plusieurs rencontres avec les partenaires clés :

- La Direction de l'établissement (CIUSSS) ;
- La Ville de Montréal ;
- Le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).
- L'Agence de mobilité durable

Améliorations concrètes Ces interventions ont mené à des changements importants pour les usagers :

- **Gestion du débarcadère :** Depuis le 16 mars 2026, une personne est postée en permanence au débarcadère. Elle s'assure que les taxis circulent bien, que les zones de débarquement restent libres et que l'interdiction de fumer aux entrées est respectée.

- **Sécurité et orientation :** Le retour d'une présence physique à l'entrée principale sécurise les lieux et aide les gens à mieux s'orienter, ce qui manquait depuis longtemps.

- **Signalisation :** Des correctifs sont prévus pour que les usagers se repèrent plus facilement dès leur arrivée sur le site.

Le dossier des fauteuils roulants Le manque de fauteuils roulants reste un problème majeur. Le Comité a toutefois réussi à obtenir des engagements de la direction. Des solutions logistiques sont en cours de déploiement pour assurer que des fauteuils soient toujours disponibles pour les personnes à mobilité réduite.

4. Composition et portrait des membres

L'année 2025-2026 a été marquée par plusieurs changements au sein de notre équipe. Ces mouvements nous ont permis de renouveler notre composition tout en conservant la stabilité nécessaire pour suivre nos dossiers.

Départs et remerciements Nous tenons à souligner la contribution de Mme Ginette Gagnon et de M. Félix Racine-Dufort, qui ont quitté le Comité au cours de l'année. Nous soulignons également le passage de Mme Carole Bouchard, qui s'est jointe à nous à nouveau avant de quitter plus tard dans l'année. Leur engagement a aidé le Comité dans sa mission de défense des droits.

Nouveaux membres et continuité Cette année, nous avons accueilli Mme Suzanne Plourde et Mme Pierrette Dussault. Toutes deux sont très actives sur le terrain et nous aident concrètement à faire remonter les problèmes vécus par les usagers.

M. Patrick Cothenet continue d'assumer la présidence du Comité avec rigueur.

Nous remercions sincèrement tous les membres pour leur temps et leur dévouement. C'est grâce à cette implication bénévole que nous pouvons améliorer les services de l'hôpital et protéger les droits des usagers.

No	Prénom	Nom	Rôle	Commentaires
1	Patrick	Cothenet	Président	2017 -
2	Félix	Racine-Dufort	Membre	2020 -2025
3	France	Laflamme	Membre	2023 -
4	Linda	Gaudreault	Membre	2023 -
5	Ginette	Gagnon	Membre	2024 -2025
6	Carole	Bouchard	Membre	2025 -2026
7	Suzanne	Plourde	Membre	2025 -
8	Pierrette	Dussault	Membre	2025 -

Personne-ressource du Comité des usagers

- Mélissa Bellemare dit Loof

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Président	**Prénom : Patrick**	**Nom : Cothenet**
	Numéro de téléphone du Comité : 514-252-3925	
	Adresse postale du Comité : Hôpital Maisonneuve-Rosemont Pavillon Rosemont 5689 boul. Rosemont, bureau C58 Montréal, QC, H1T 2H1	
Responsable du Comité des usagers de l'établissement	Prénom : Karine	Nom : Girard
	Directrice générale adjointe - Transformation, expertise et performance Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	
	Numéro de téléphone : 514-524-3544 poste 25465	
	Courriel : Karine.girard.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : Hôpital Santa Cabrini Ospedale 5655 rue Saint-Zotique Est Montréal (Québec) H1T 1P7	
Personne- ressource	Prénom : Mélissa	Nom: Bellemare dit Loof
	Numéro de téléphone : 514-252-3925	
	Courriel : cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : Hôpital Maisonneuve-Rosemont Pavillon Rosemont 5689 boul. Rosemont, bureau C58 Montréal, QC, H1T 2H1	

6. Bilan des activités

Le Comité a un plan d'action : Oui ☒ Non ☐

- Assemblée générale annuelle 2024-2025

- Rencontres du Comité (CUHMR) (9)
- Rencontres régulières avec la direction (6)
- Rencontres régulières avec le commissaire aux plaintes (6)

Nous participons officiellement aux travaux des comités suivants :

- Conseil d'administration du CUCI (6)
- Comité de vigilance (5)

Affiliations et comités externes:

- Coalition HMR
- Conseil pour la protection des malades (CPM) (5)
- Regroupement des comités des usagers (RPCU) (10)
- Dossier national numérique (6)
- Comité stratégique transformation numérique (6)
- CAÉ (2)



Congrès RPCU 2025

Congrès RPCU du 1er au 3 octobre 2025

Formations:

- Rôle et engagement des membres des CU et des résidents
- Fierté de vieillir Plan d'action gouvernemental
- Droits et obligations de l'usager
- Présentation sur l'accessibilité universelle
- Le rôle du pharmacien
- Mandat de protection
- Chat Copilot
- Ateliers de partage
- Communication publique au sein des comités

Autres rencontres

- Rencontres régulières avec la direction et communauté
  (situation HMR, situations aux Urgences, débarcadère, fauteuils roulants, taxis etc.)
- Échanges avec l'équipe des bénévoles
- Rencontres pour le sondage

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Objectif : Assurer que chaque usager connaît ses recours et ses responsabilités.



Nouvelle affiche : Une affiche avec un code QR est maintenant affichée à plusieurs endroits stratégiques de l'hôpital. Elle explique simplement notre rôle et comment nous joindre.

Boîte de suggestions : L'affiche avec le code QR mène directement à notre boîte de suggestions numérique. Cela permet aux usagers de nous envoyer leurs commentaires en temps réel, directement depuis leur téléphone. De plus, pour les personnes incapables d'utiliser le Code QR, crayon et papier sont disponibles près de la boîte.



Présence sur le terrain :

Nous effectuons des visites régulières dans les unités de soins. Ces échanges directs avec les usagers, le personnel et les bénévoles permettent d'expliquer les droits, là où les gens reçoivent leurs soins.

Coalition HMR :

Notre participation active aux travaux de la Coalition a permis de faire connaître le Comité plus largement et de renforcer notre crédibilité dans le dossier de la modernisation de l'hôpital.

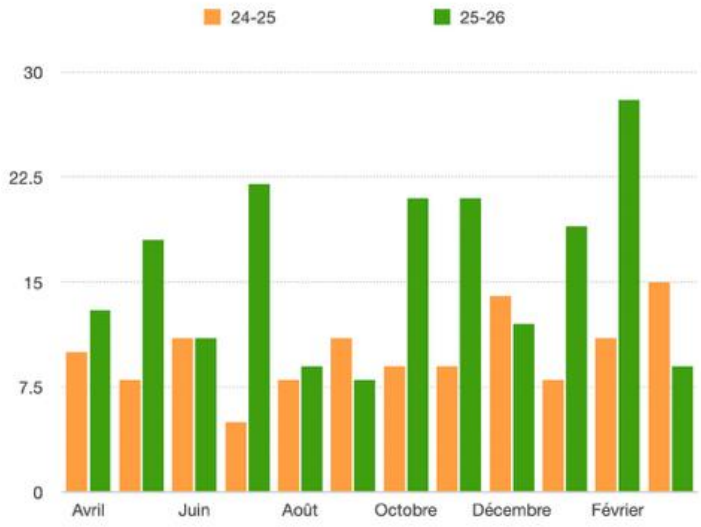
Soutien aux bénévoles :

Nous avons tenu une séance d'informations pour les bénévoles de l'hôpital. L'objectif est de les outiller pour qu'ils puissent diriger les usagers vers nous au besoin.

Résultats :

Ces efforts de mobilisation et de visibilité ont permis de mieux informer les usagers, les encourageant à participer activement à l'amélioration des services.

Cette présence accrue se traduit concrètement par une hausse constante des sollicitations, comme le démontre l'évolution mensuelle des interventions ci-dessous.



6.2a Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Cette année, le Comité a concentré ses efforts sur l'accessibilité et la sécurité des entrées principales, des éléments essentiels à la dignité des patients.

Actions et résultats concrets

Grâce à une pression soutenue auprès de la Direction, du SPVM, de l'Agence de mobilité durable de Montréal et de la Ville de Montréal, nous avons obtenu des changements majeurs :

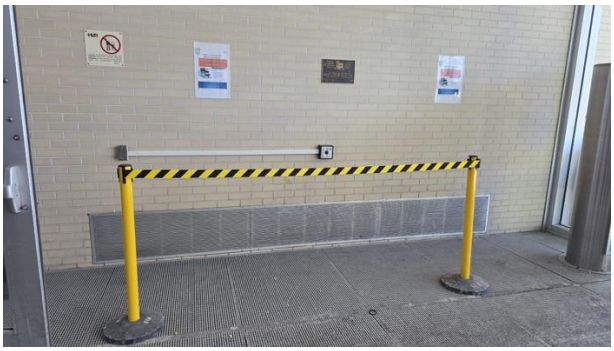
- **Sécurité au débarcadère :** Depuis le 16 mars 2026, une ressource dédiée gère la fluidité des taxis, libère les zones de débarquement et fait respecter l'interdiction de fumer. Cette présence physique sécurise l'accueil et aide les usagers à mieux s'orienter.

- **Lieu de recueillement :** Le Comité a réaffirmé l'importance cruciale de maintenir un espace de recueillement accessible et apaisant. Ce lieu est essentiel pour la dignité des patients et des familles, offrant un refuge nécessaire pour gérer l'anxiété ou le deuil en toute sérénité.

- **Signalisation :** Des correctifs sont prévus pour faciliter le repérage des patients dès leur arrivée sur le site.

Enjeu prioritaire :

Fauteuils roulants
Le manque de fauteuils roulants demeure un obstacle critique à la qualité de vie des personnes à mobilité réduite. Le Comité a apporté ce dossier à l'agenda de la direction. Bien que la situation ne soit pas encore réglée, des solutions logistiques sont en cours de déploiement pour assurer une disponibilité constante du matériel.



6.2b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Le CUHMR a mandaté la firme **Médaillon Groupe Conseils** pour mené un sondage de satisfaction indépendante. Initialement prévue pour la gériatrie, la démarche a été élargie à d'autres unités pour obtenir un portrait plus complet de l'expérience patient.

Démarche en cours

L'étude se déroule sur quelques semaines et vise environ **200 usagers** et proches aidants. Un intervieweur est actuellement sur le terrain pour recueillir les témoignages de façon confidentielle et anonyme.

Les thèmes évalués sont les suivants :

- **Soins et hygiène :** Qualité des soins reçus et gestion de la médication.
- **Environnement :** Propreté des chambres et des installations.
- **Services :** Qualité des repas et accès aux services (Wi-Fi, télévision).
- **Droits :** Notoriété du Comité et facilité à nous joindre.

Objectif

L'analyse de ces données permettra au Comité de présenter des recommandations concrètes à la direction du CIUSSS, basées sur la réalité vécue par les usagers.

6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Disponibilité du bureau

Pour assurer un service de proximité, le bureau du Comité a été ouvert les matins, de **8h à 13h, du mardi au jeudi**. En dehors de ces heures, les usagers ont pu nous joindre en tout temps par téléphone ou par courriel, garantissant ainsi un suivi continu des demandes.

Défense collective

Le Comité a porté plusieurs enjeux majeurs auprès de la direction pour améliorer les conditions de vie de l'ensemble des usagers :

- **Accès et mobilité :** Pression constante pour régler la pénurie de fauteuils roulants et améliorer la signalisation.
- **Sécurité et dignité :** Intervention pour la gestion du débarcadère et le respect de l'environnement sans fumée aux entrées.
- **Modernisation :** Participation active à la Coalition HMR pour s'assurer que le projet de reconstruction réponde aux besoins réels des patients.
- **Soins spirituels :** Soutien au maintien et à l'accessibilité des services de soins spirituels, essentiels à la dignité et au bien-être, particulièrement en fin de vie.

Défense individuelle

L'augmentation de notre présence sur le terrain (port du sarrau, visites dans les unités) a généré une hausse importante des demandes d'aide. Le Comité a soutenu les usagers par :

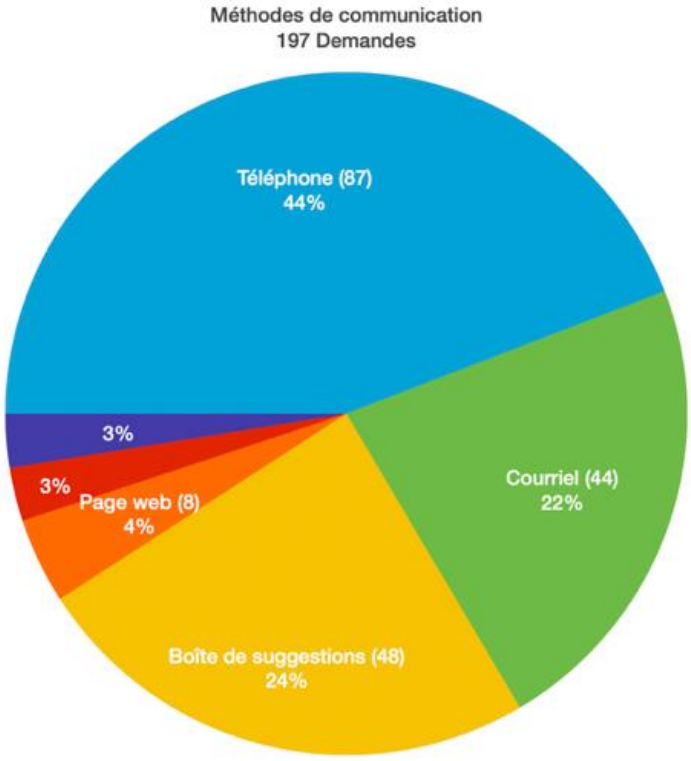
- L'information sur leurs droits et les recours disponibles.
- L'accompagnement et la médiation lors de situations de soins insatisfaisantes.
- L'orientation vers le commissaire aux plaintes lorsque nécessaire.



Résultat Cette approche de proximité a permis de corriger des problèmes rapidement et de renforcer le rôle du Comité comme protecteur des droits des usagersau sein de l'hôpital.

6.4 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte

Cette année, le CUHMR a traité un volume de **197 interventions**. Cette hausse témoigne de l'efficacité de nos stratégies de visibilité et d'une confiance accrue des usagers envers le Comité pour obtenir un soutien concret.



L'analyse de nos canaux de communication démontre que le déploiement de nouveaux outils a facilité l'accès au Comité. La diversité des modes de contact permet de joindre l'usager là où il se trouve, que ce soit par voie numérique, téléphonique ou lors de nos tournées sur le terrain.

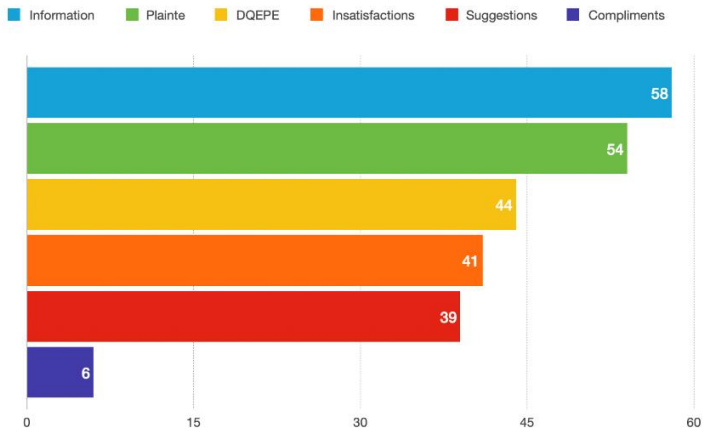
.

Nature de l'assistance et de l'accompagnement :

- **L'information et l'orientation :** Le Comité clarifie le fonctionnement du régime d'examen des plaintes. Il veille à ce que l'usager soit orienté vers les instances appropriées, notamment le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, afin de garantir le respect de ses droits.

- **Le soutien à la rédaction :** Le Comité assiste l'usager dans la formalisation de ses préoccupations. Ce soutien aide à structurer les faits de manière objective et cohérente, facilitant ainsi une analyse efficace du dossier par les autorités concernées.

- **Le soutien à la navigation (rôle de filet de sécurité) :** Le Comité intervient lorsque le système présente des lacunes et que l'usager se retrouve sans réponse ou face à une rupture dans son parcours de soins. En agissant comme intermédiaire, le Comité aide à rétablir les ponts avec les intervenants ou les gestionnaires. Ce rôle est crucial pour débloquer des situations complexes.



Faits saillants : Le Comité a identifié plusieurs enjeux critiques impactant l'expérience des usagers cette année :

- **Présence sur les étages :** Une part significative du volume d'activité provient des interventions directes dans les unités de soins (les étages), où le besoin de soutien immédiat est constant.
- **Mobilité :** Le manque chronique de fauteuils roulants demeure un irritant majeur, limitant la capacité des usagers à se déplacer dignement dès leur arrivée.
- **Accès et logistique :** Des lacunes importantes ont été relevées concernant l'accessibilité physique, notamment les difficultés liées au stationnement et la gestion conflictuelle du débarcadère par les taxis.
- **Déficit d'information :** Un manque de communication claire et proactive de la part de l'organisation laisse trop souvent les usagers dans l'incertitude quant à leur parcours de soins.

7. Réalisations et priorités à prévoir l'année prochaine (2026-2027)

- **Modernisation HMR :** Poursuivre notre implication soutenue au sein de la **Coalition HMR**. Notre priorité sera d'obtenir des engagements fermes sur l'aménagement intérieur du futur hôpital pour garantir un environnement humain et accessible.

- **Sondage de satisfaction (Médaillon) :** Analyser les résultats du sondage menée en 2026 pour formuler des recommandations précises et chiffrées à la direction.

- **Présence aux unités de soins :** Augmenter nos visites de terrain pour briser l'isolement des patients et mieux faire connaître leurs droits.

- **Brigade de la signalisation :** Collaborer activement à la refonte du repérage visuel dans l'hôpital afin qu'aucun usager ne se sente perdu ou anxieux en cherchant son chemin.

- **Recrutement et relève :** Lancer une campagne de recrutement pour attirer de nouveaux membres bénévoles au sein du Comité, afin de diversifier notre représentativité et d'assurer la pérennité de nos actions.

	ACTIONS
1.	Reconstruction de l'Hôpital
2.	Campagne de visibilité (Dépliants/Affiches/Présence dans l'hôpital)
3.	Expérience usager et accessibilité des services



8. Assistance et accompagnements effectuées par le Comité

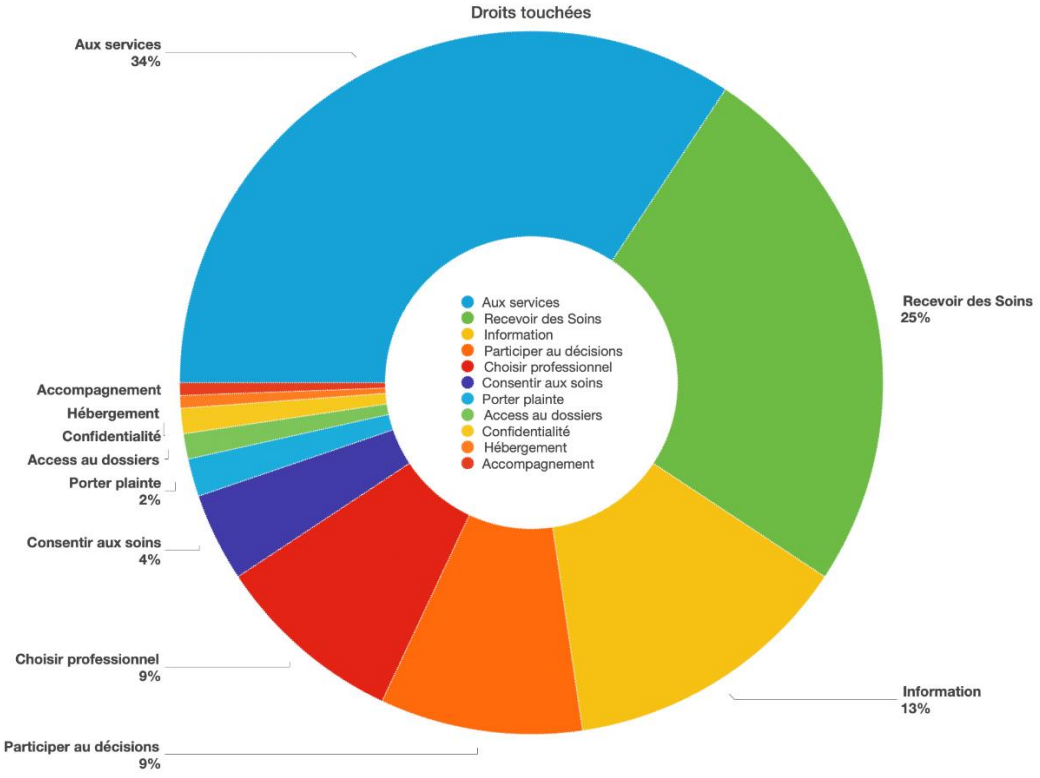
Le graphique ci-contre illustre la répartition des interventions selon les droits fondamentaux de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Trois droits se distinguent particulièrement cette année :

- **Droit aux services:** Ce droit regroupe toutes les interventions liées à l'accessibilité réelle au réseau. Il inclut les délais pour obtenir un rendez-vous, mais aussi les barrières physiques critiques identifiées cette année, comme la rareté des fauteuils roulants ou les difficultés d'accès au stationnement et au débarcadère, qui retardent ou entravent la réception efficace des services.

- **Droit de recevoir les soins que requiert son état :** Ce volet concerne la qualité et la sécurité de l'acte une fois l'usager pris en charge. Le Comité est intervenu fréquemment sur les étages pour ce motif, veillant à ce que les soins de base (hygiène, alimentation, confort thermique) soient maintenus.

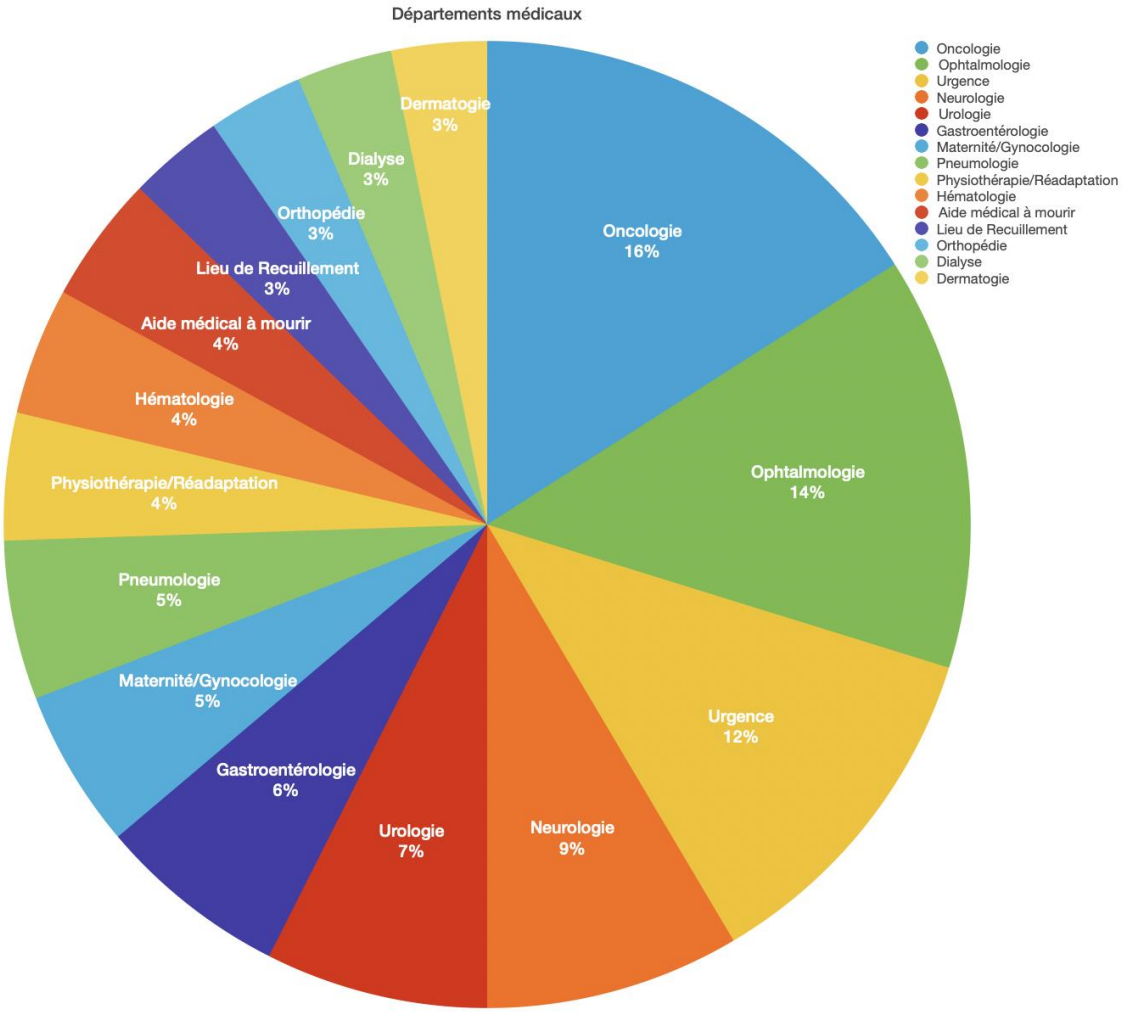
- **Droit à l'information :** Ce droit reflète le besoin crucial des usagers d'obtenir des réponses claires et proactives sur leur parcours de soins. L'analyse des dossiers montre qu'un déficit d'information est souvent à la source de l'anxiété des usagers et de leur sentiment d'être « laissés à eux-mêmes » face au système hospitalier.



L'action du Comité des usagers s'étend à l'ensemble de l'établissement, agissant comme un véritable carrefour entre les besoins des patients et l'organisation des soins. L'analyse des lieux d'intervention permet d'identifier les secteurs où l'expérience patient est la plus complexe et où le soutien du Comité est le plus sollicité pour résoudre des situations administratives ou relationnelles.

Le classement suivant combine les données issues des demandes formelles et des suggestions spontanées. Il illustre la dualité de notre rôle : une présence forte dans les grands pôles de maladies chroniques, comme l'**oncologie** et l'**ophtalmologie**, mais aussi une vigilance accrue dans des secteurs critiques comme l'**urgence** et l'**aide médicale à mourir**.

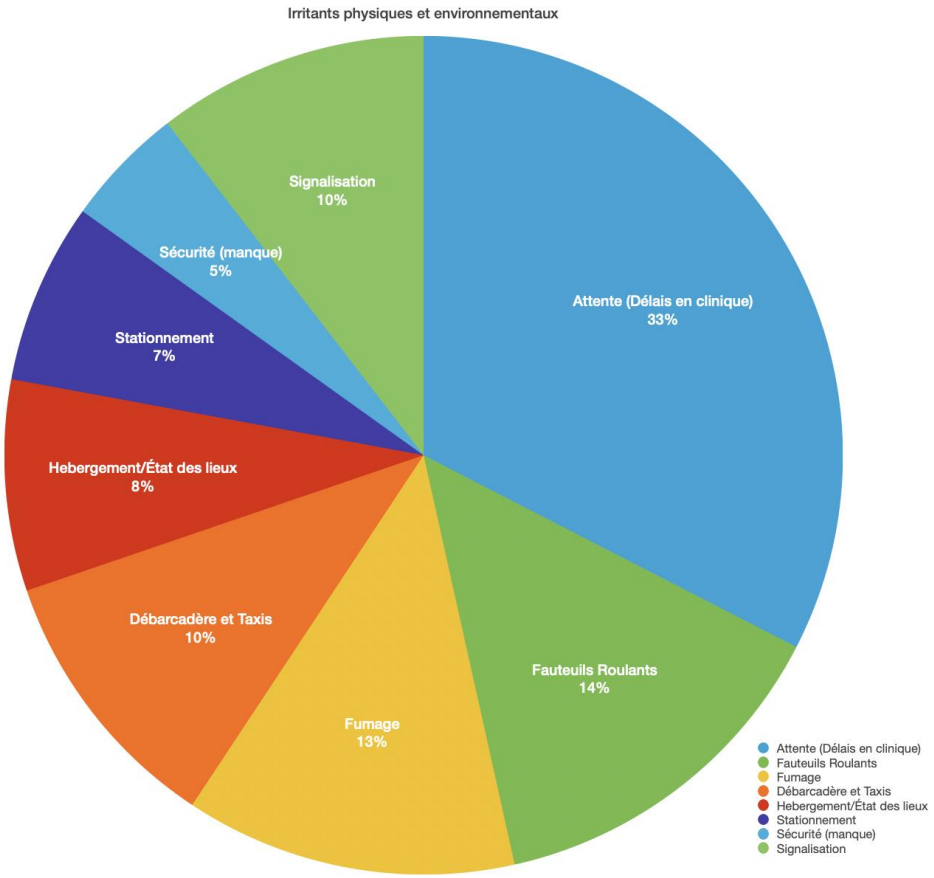
Cette répartition démontre que le Comité est un partenaire essentiel dans le parcours de soins, intervenant de la naissance (Mmaternité) jusqu'à l'accompagnement en fin de vie, tout en veillant à l'accessibilité des lieux de recueillement et des services administratifs.



Au-delà des enjeux cliniques, la qualité de l'expérience d'un usager est intrinsèquement liée à l'environnement physique et à la logistique de l'établissement. Les données recueillies cette année mettent en lumière des obstacles concrets qui, bien que souvent perçus comme secondaires par l'organisation, constituent des barrières majeures à la dignité et à l'accessibilité des soins.

Le graphique suivant regroupe les signalements liés à la mobilité, à l'environnement des chambres et à la gestion des espaces communs. On y observe que les tensions commencent dès l'arrivée à l'hôpital (débarcadère, stationnement, manque de fauteuils roulants) et se poursuivent jusqu'au séjour en unité de soins (confort thermique, fumage aux entrées).

Ces "petits" irritants, lorsqu'ils s'additionnent, créent un sentiment de négligence et augmentent l'anxiété des usagers les plus vulnérables.



9. Conclusion, enjeux et recommandations

L'année 2025-2026 marque un tournant pour le CUHMR. Avec un volume record de 197 interventions, le Comité a consolidé son rôle de pilier de confiance et de défenseur des droits des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont. Si notre présence accrue sur le terrain et notre implication active au sein de la Coalition HMR ont permis des gains notables, l'analyse de nos dossiers révèle des lacunes systémiques qui entravent encore trop souvent la dignité et l'accessibilité des soins.

Enjeux majeurs

- **Modernisation et reconstruction de l'HMR :** L'incertitude persistante entourant le projet de reconstruction exige une vigilance constante. Pour le Comité, la modernisation n'est pas qu'une question de structures, mais une opportunité unique de garantir que les futurs espaces respectent les standards les plus élevés d'humanisation des soins.

- **Visibilité et présence de proximité :** Notre stratégie de présence sur le terrain a porté ses fruits, mais elle expose aussi l'ampleur des besoins. Le maintien de standards d'humanisation reste un défi, particulièrement face à l'**attente prolongée** en clinique et à l'urgence, ainsi qu'aux nuisances liées au **fumage** aux entrées principales.

- **Expérience usager et autonomie :** La chaîne de mobilité est brisée dès l'arrivée par la pénurie de **fauteuils roulants** et les conflits au **débarcadère.** De plus, l'accès à un **lieu de recueillement** digne et à une connectivité moderne (Wi-Fi) est essentiel pour respecter la dignité et briser l'isolement, particulièrement lors de parcours complexes comme l'**aide médicale à mourir**.

Recommandations prioritaires

- **Participation stratégique à la reconstruction :** Que la direction du CIUSSS intègre officiellement des représentants du CUHMR aux tables de décision concernant la reconstruction de l'hôpital. Les droits et le vécu des usagers doivent dicter l'aménagement du futur établissement.
- **Plan d'action sur la mobilité et l'accueil :** Déployer une solution logistique durable pour garantir la disponibilité constante des fauteuils roulants et assainir les zones de débarcadère afin d'assurer un accès sécuritaire, fluide et sans fumée.
- **Culture de bientraitance par la visibilité :** Collaborer avec la direction pour sensibiliser le personnel, dès l'embauche, au rôle du Comité et à l'importance d'une communication proactive pour réduire l'anxiété liée aux délais d'attente.
- **Environnement de soins humain et connecté :** Garantir le maintien d'espaces de recueillement de qualité, accessibles et adaptés à la diversité de la population, tout en finalisant le déploiement technologique pour permettre aux patients de rester dignement connectés à leurs proches.

10. RAPPORT FINANCIER

13. Nombre d'heures de bénévolat

Patrick.Cothenet	144 h
France LaFlamme	50 h
Linda Gaudreault	37 h
Suzanne Plourde	68 h
Pierrette Dussault	40 h