



Directive

Comités des usagers d'établissement

7 novembre 2025



Production

Comité national des usagers

Rédaction

Direction des affaires corporatives

© Santé Québec, 2025

Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source.

Table des matières

1. Sigles, acronymes et définitions	4
2. Constitution	5
3. Composition.....	5
3.1.1 CUE.....	5
3.1.2 Comité des usagers	6
3.1.3 Comité des résidents.....	6
3.3.1 Processus électoral pour les comités des usagers d'établissement.....	6
3.3.2 Processus électoral pour les comités des usagers des établissements non fusionnés.....	7
4. Présidence et fonctions particulières.....	7
4.1.1 Président(e).....	7
4.1.2 Vice-président(e)	8
4.1.3 Secrétaire.....	8
4.1.4 Trésorier(-ère)	8
5. Mandats	9
5.1.1 CUE.....	9
5.1.2 CU.....	10
5.1.3 CR	11
5.2.1 CU et CR.....	12
5.2.2 CUE.....	12
5.2.3 Établissement.....	13
6. Ressources.....	13
6.1 Ressources financières.....	13
6.2 Ressources matérielles et logistiques	14
6.3 Répondants d'établissement.....	14
7. Rapport d'activités	14

1. Sigles, acronymes et définitions

Sigles, acronymes

CAE :	Conseil d'administration d'établissement
CHUQ :	Centre hospitalier universitaire de Québec - Université Laval
CHUM :	Centre hospitalier de l'université de Montréal
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CPQS :	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CR :	Comité des résidents
CU :	Comité des usagers
CUE :	Comité des usagers d'établissement
CNU :	Comité national des usagers
CUSM :	Centre universitaire de santé McGill
CVQ :	Comité de vigilance et de la qualité
DG :	Directeur général ou directrice générale d'établissement privé
EPC :	Établissement privé conventionné
EPNC :	Établissement privé non conventionné
EPF :	Établissement public fusionné
EPNF :	Établissement public non fusionné
ICM :	Institut de cardiologie de Montréal
LGSSSS :	Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (RLRQ, chapitre G-1.021)
PDG :	Président-directeur général ou présidente-directrice générale
RSSS :	Réseau de la santé et des services sociaux

Définitions

Établissement public fusionné (EPF) : Établissement résultant de la fusion de plusieurs établissements publics préexistants en un seul, soit un CISSS ou un CIUSSS.

Établissement public non fusionné (EPNF) : Établissement qui n'a pas été intégré à un CISSS ou à un CIUSSS lors des fusions du RSSS. Ces établissements conservent une certaine autonomie tout en étant intégrés dans le système à travers des collaborations avec les CISSS/CIUSSS (ex. : CHUM, CUSM, CHUQ, ICM, etc.).

Établissement privé conventionné (EPC) : Établissement de santé ou de services sociaux (ex. : CHSLD) qui a conclu une entente formelle (ou une convention) avec un établissement de Santé Québec. Un EPC est financé en partie ou en totalité par des fonds publics et offre des services similaires à ceux des établissements publics.

Établissement privé non conventionné (EPNC) : Établissement de santé ou de services sociaux (ex. : CHSLD) qui n'a pas conclu d'entente avec un établissement de Santé Québec pour la prise en charge financière de ses services. Un EPNC n'est pas financé par des fonds publics et fixe ses propres tarifs et critères d'admission.

2. Constitution

La LGSSSS confirme qu'un comité des usagers d'établissement (CUE) doit être mis en place pour chaque établissement de Santé Québec (art. 179). Un CUE est institué pour chaque établissement public (EPF et EPNF). Un comité des usagers (CU) est obligatoirement institué dans chaque établissement privé (EPC et EPNC) à défaut de sanctions prévues à l'article 794 (art. 346 al. 1 par. 3°).

3. Composition

3.1 Établissements de Santé Québec

3.1.1 CUE

Un CUE est institué pour chaque EPF et EPNF.

Composition

L'article 182 de la LGSSSS précise la composition initiale d'un CUE. Celui-ci doit ainsi être composé d'au moins 7 membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'au moins 1 représentant désigné par et parmi les comités des résidents de l'établissement. Le comité national des usagers (CNU) détermine la première composition des CUE à un maximum de 8 membres votants.

La majorité des membres du CUE doivent être des usagers. Si cette majorité est impossible, conformément à l'article 183 de la LGSSSS, le CUE peut élire toute autre personne de son choix, pourvu que cette personne ne travaille pas pour Santé Québec ou qu'elle n'exerce pas sa profession au sein de l'établissement. Toutefois, une personne agissant comme proche aidant d'un usager peut être élue pour faire partie d'un CUE même si elle travaille pour Santé Québec ou exerce sa profession au sein de l'établissement.

Pour les CISSS et les CIUSSS qui ont sous leur égide un ou des établissements regroupés (annexe II LGSSSS), un siège supplémentaire doit être prévu à la composition du CUE pour assurer la représentation spécifique de ces établissements.

Si le CUE nouvellement formé souhaite modifier sa composition initiale par l'ajout de nouveaux sièges, il peut le faire, par résolution, une fois que le cycle électoral initial aura été complété. La résolution portant sur le lancement d'un second cycle électoral au CUE doit stipuler le nombre de postes supplémentaires à pourvoir et le modèle d'organisation du CUE qui modifiera la composition initiale du CUE. Les candidats à ces postes supplémentaires devront être élus par l'ensemble des usagers. Leur mandat se terminera en même temps que celui des membres élus lors du suffrage initial.

Élection

Dans le cadre du nouveau processus électif du CUE, chaque établissement doit procéder à une élection auprès de l'ensemble des usagers de l'établissement.

Le CUE peut déterminer sa composition, à l'exception de la première édition où celle-ci est

déterminée par le CNU (art. 181 LGSSSS), sous réserve du respect de l'article 182 de la LGSSSS. Cependant, cette composition doit tenir compte d'une représentativité équitable des diverses clientèles et missions de l'établissement et du territoire desservi.

Durée du mandat

La durée du mandat d'un membre du CUE est de 4 ans. Ce mandat peut être renouvelé consécutivement une seule fois. À l'expiration de leur mandat, les membres demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau. La durée du mandat des membres du CUE est basée sur l'article 184 de la LGSSSS.

Démission

En cas de démission en cours de mandat, le CUE peut élire un membre en remplacement par cooptation, sans effectuer un processus d'élection régional. Toutefois, ce nouveau membre se verra nommé seulement pour la durée restante du mandat initial et devra se soumettre au processus électoral à l'échéance de son mandat.

3.1.2 Comité des usagers

Les CU en place dans les installations d'un EPF continuent d'exister tels quels dans l'attente de la création des balises de création, de fusion et de dissolution par le CNU.

3.1.3 Comité des résidents

Les CR en place dans les installations des établissements publics et privés continuent d'exister tels quels dans l'attente de la création des balises de création, de fusion et de dissolution par le CNU.

3.2 EPC et EPNC

Un CUE n'a pas à être institué dans un EPC/EPNC.

Les CU en place dans les EPC/EPNC continuent d'exister tels quels dans l'attente de la création des balises de création, de fusion et de dissolution par le CNU.

3.3 Candidatures et processus électoral

3.3.1 Processus électoral pour les comités des usagers d'établissement

Les 7 candidats élus doivent représenter l'entière des usagers de l'établissement en ce qui a trait à la diversité de clientèles, de missions et de territoires, en cohésion avec la réalité de chaque établissement.

Le cas échéant, la personne désignée pour représenter les CR devra s'assurer de représenter l'entière des CR de l'établissement.

Les candidats intéressés doivent soumettre leur candidature au comité électoral de l'établissement qui s'assure de valider les motivations et l'expérience des candidats. Le comité électoral a le mandat de s'assurer que toutes les candidatures qui sont éligibles au scrutin soient conformes.

Les candidats doivent avoir un minimum d'expérience de travail en CU/CR ou avoir effectué des

activités de représentation des usagers et démontrer un intérêt envers la promotion des droits collectifs des usagers. Une connaissance de l'expérience usager sera également reconnue.

3.3.2 Processus électoral pour les comités des usagers des établissements non fusionnés

Étant donné que les CU des EPNF sont déjà élus par l'ensemble des usagers de l'établissement et remplissent l'exigence du suffrage édictée selon la LGSSSS, ils deviennent d'emblée des CUE. Si leur comité répond aux exigences minimales de composition fournies par le CNU, les EPNF n'ont pas à procéder à un processus électoral régional lors du lancement de la campagne relative à l'implantation des CUE. Les situations non conformes seront analysées par le CNU afin de déterminer les orientations possibles.

4. Présidence et fonctions particulières

4.1 Exécutif

Les membres élus et désignés qui font partie du CUE doivent élire, par et parmi ces derniers, 4 personnes qui assumeront respectivement les rôles de président(e), de vice-président(e), de secrétaire et de trésorier(-ière).

4.1.1 Président(e)

Le président ou la présidente a pour fonctions de :

- Représenter le comité et agir à titre de porte-parole officiel;
- S'assurer qu'un plan d'action annuel soit établi;
- Préparer la reddition de comptes, le rapport d'activités et le rapport financier annuels;
- Présider les réunions et les assemblées générales;
- S'assurer du bon fonctionnement du comité;
- Préparer l'ordre du jour des réunions avec le ou la secrétaire;
- Signer, avec le ou la secrétaire ou toute autre personne désignée par résolution, les documents et les actes du ressort du comité;
- Gérer, avec le trésorier ou la trésorière, les fonds attribués au comité selon les directives établies par le comité;
- Autoriser, avec le trésorier ou la trésorière, les dépenses budgétées conformément aux fonctions prévues dans la LGSSSS.
- Assurer la liaison et la communication auprès des partenaires;
- Veiller à ce que le comité s'acquitte de ses fonctions;
- Assumer toute autre fonction que peut lui assigner le comité.

4.1.2 Vice-président(e)

Le vice-président ou la vice-présidente a pour fonctions de :

- Remplacer le président ou la présidente en son absence ou lorsqu'il lui est impossible d'agir temporairement. Il ou elle exerce alors tous les pouvoirs et assume toutes les fonctions de la présidence;
- Accueillir tout nouveau membre et lui donner la formation nécessaire sur les règles de fonctionnement du comité;
- Assumer toute autre fonction que peut lui assigner le comité.

4.1.3 Secrétaire

Le ou la secrétaire a pour fonctions de :

- Convoquer les réunions et les assemblées générales;
- Agir d'office comme secrétaire des réunions du comité;
- Rédiger les procès-verbaux des réunions pour adoption;
- Assurer la tenue et la conservation des documents des archives du comité et de tout autre CU et CR sous son égide;
- Préparer, avec la collaboration de l'exécutif et de toute personne désignée par le comité, le rapport d'activités annuel;
- Signer, le cas échéant, avec le président ou la présidente, tout acte, document ou écrit émanant du comité;
- Conserver tous les documents appartenant au comité, les pièces justificatives ou autres;
- Assumer toute autre fonction que peut lui assigner le comité;
- Récupérer auprès des membres sortants tout objet prêté par le comité.

4.1.4 Trésorier(-ère)

Le trésorier ou la trésorière a pour fonctions de :

- Préparer le budget du comité et le soumettre pour approbation au comité;
- Gérer les dépenses conformément aux fonctions prévues dans la LGSSSS, et, au besoin, s'adjoindre avec la Direction des finances de l'établissement;
- Soumettre périodiquement au comité un rapport des dépenses selon le budget;
- Signer, avec le président ou la présidente ou toute autre personne désignée par le comité, toutes les pièces comptables du comité;
- Tenir une comptabilité rigoureuse des dépenses et en conserver les pièces justificatives;
- Assumer toute autre fonction que peut lui assigner le comité.

4.2 Fonctions particulières

Tous les membres élus et désignés du CUE peuvent être appelés à participer à des comités de travail au sein de l'établissement.

Un usager de l'établissement doit être désigné par le CUE à titre d'administrateur au conseil d'administration d'établissement (CAE) (art. 133 LGSSSS). Cet usager fait partie des membres qui composent le comité de vigilance et de la qualité (CVQ) de l'établissement (art. 157 LGSSSS).

Le CUE peut s'adjoindre, par résolution, comme membre honoraire, sans droit de vote, toute personne pouvant, de l'avis du comité, constituer un apport significatif à la réalisation de la mission du comité.

5. Mandats

5.1 Rôles et fonctions

5.1.1 CUE

Le CUE assume les 3 responsabilités suivantes :

- Représentation des CU et des CR de l'établissement;
- Coordination de ces comités;
- Harmonisation de leurs pratiques.

Dans l'exercice des fonctions légales suivantes, le CUE réalise ses actions sous une perspective générale (régionale), en tenant compte de l'ensemble des divers groupes d'usagers et des missions de l'établissement ainsi que du territoire couvert par celui-ci :

À l'égard des usager(-ère)s ou des résident(e)s (art. 185 LGSSSS) :

- Les renseigner sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie et participer à l'évaluation de leur degré de satisfaction par rapport aux services obtenus de l'établissement;
- Défendre leurs droits et leurs intérêts collectifs;
- À la demande d'une personne, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager(-ère) ou résident(e) auprès de toute autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, tout(e) usager(-ère) ou résident(e) dans toute démarche qu'il ou elle entreprend, y compris lorsque son désir est de formuler une plainte.

Afin de remplir pleinement son rôle, le CUE doit également :

- Assurer le bon fonctionnement de chacun des CU et des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions (art. 185 LGSSSS);
- Fournir un avis au PDG sur la formation éventuelle d'un CR commun à plusieurs installations que regroupe le ou la PDG (art. 180, al. 2 LGSSSS);

- Établir ses règles de fonctionnement (art.185 LGSSSS);
- Soumettre annuellement un rapport d'activités au CAE et au CNU (art.186 LGSSSS);
- Établir et assurer des canaux de communication avec l'ensemble des CU et des CR;
- Travailler en collaboration avec le CNU, l'établissement, l'ensemble des CUE, des CU et des CR et les autres partenaires du RSSS dans l'exercice de ses fonctions;
- Assurer la représentation des CU et des CR en accueillant leurs recommandations;
- Assurer la coordination des activités des CU et des CR;
- Veiller à l'harmonisation des pratiques des CU et des CR, en collaboration avec le CNU;
- Appliquer les recommandations, les règles ainsi que les politiques et les procédures établies par le CNU et le siège social de Santé Québec;
- Gérer le budget qu'il a reçu de l'établissement et valider l'octroi des sommes prévues pour les CU sous son égide en fonction des paramètres budgétaires établis;
- Tenir une comptabilité et conserver les pièces justificatives nécessaires à la production de son rapport financier et de sa reddition de comptes annuels;
- Mettre en place les règles pour l'autorisation des dépenses du CUE ainsi que des CU et des CR, en respect des dépenses admissibles autorisées, et valider les priorités pour l'utilisation du budget;
- Soumettre annuellement la liste de ses enjeux prioritaires et de ses recommandations pour l'amélioration de la qualité des soins et des services au CAE et au CNU, en incluant le CVQ et le ou la PDG en copie conforme de l'envoi;
- Adhérer aux politiques de l'établissement en matière de civilité et de prévention du harcèlement;
- Prévoir des mécanismes de résolution des différends tels que l'autoévaluation, la médiation, la conciliation pour régler de possibles problématiques au sein du CUE, des CU et des CR, entre ces comités ou auprès de l'établissement.

5.1.2 CU

Le CU exerce les mêmes fonctions légales que les CUE en adaptant celles-ci à une perspective sectorielle (locale), complémentaires à celles des CUE, en tenant compte plus spécifiquement de sa mission ainsi que des usagers, des résidents et du territoire sous la responsabilité du comité :

À l'égard des usager(-ère)s ou des résident(e)s (art. 185 LGSSSS) :

- Les renseigner sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie et participer à l'évaluation de leur degré de satisfaction par rapport aux services obtenus de l'établissement;
- Défendre leurs droits et leurs intérêts collectifs;
- À la demande d'une personne, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager(-ère) ou résident(e) auprès de toute autorité compétente;

- Accompagner et assister, sur demande, tout(e) usager(-ère) ou résident(e) dans toute démarche qu'il ou elle entreprend, y compris lorsque son désir est de formuler une plainte;
- Soumettre annuellement un rapport d'activités au CUE de l'établissement.

Afin d'assurer pleinement son rôle, le CU doit également :

- Établir et assurer des canaux de communication avec l'ensemble des CR sous son égide;
- Travailler en collaboration avec le CUE, l'établissement, l'ensemble des CU et des CR et les autres partenaires du RSSS dans l'exercice de ses fonctions (ex. : lors de visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie ou la tenue de campagnes de promotion des droits des usagers en collaboration avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services [CPQS]);
- Assurer l'harmonisation de ses règles de fonctionnement avec celles du CUE;
- Assurer la représentation du CU et des CR;
- Assurer la coordination des activités du CU et des CR;
- Appliquer les recommandations, les règles, les politiques et les procédures établies par le CNU et le siège social de Santé Québec;
- Gérer le budget qu'il a reçu de l'établissement et valider l'octroi des sommes prévues pour les CR sous son égide en fonction des paramètres budgétaires établis;
- Appliquer les règles définies par le CUE pour la gestion du budget et l'autorisation des dépenses en respect des dépenses admissibles autorisées;
- Tenir une comptabilité et conserver les pièces justificatives nécessaires à la production de son rapport financier et de sa reddition de comptes annuels;
- Soumettre annuellement au CUE la liste de ses enjeux prioritaires et de ses recommandations pour l'amélioration de la qualité des soins et des services;
- Adhérer aux politiques de l'établissement en matière de civilité et de prévention du harcèlement;
- Souscrire aux mécanismes de résolution des différends préconisés par le CNU.

5.1.3 CR

Le CR exerce les fonctions légales suivantes en adoptant une perspective qui tient compte de l'ensemble des résident(e)s de l'installation qu'il représente :

À l'égard des résident(e)s (art. 185 LGSSSS) :

- Les renseigner sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie et participer à l'évaluation de leur degré de satisfaction par rapport aux services obtenus de l'établissement;
- Défendre leurs droits et leurs intérêts collectifs;
- À la demande d'une personne, défendre ses droits et ses intérêts en tant que résident(e) auprès de toute autorité compétente;

- Accompagner et assister, sur demande, tout(e) usager(-ère) ou résident(e) dans toute démarche qu'il ou elle entreprend, y compris lorsque son désir est de formuler une plainte.

Afin d'assurer pleinement son rôle, le CR doit également :

- Travailler en collaboration avec les CR, les CU, le CUE et l'établissement ainsi qu'avec les autres partenaires du RSSS dans l'exercice de ses fonctions;
- Assurer la représentation de son comité;
- Assurer la coordination des activités de son comité;
- Uniformiser ses règles de fonctionnement avec celle du CUE;
- Appliquer les recommandations, les règles, les politiques et les procédures établies par le CNU et le siège social de Santé Québec;
- Appliquer les règles définies par le CUE pour la gestion du budget et l'autorisation des dépenses en respect des dépenses admissibles autorisées;
- Tenir une comptabilité et conserver les pièces justificatives nécessaires à la production de son rapport financier et de sa reddition de comptes annuels;
- Soumettre annuellement au CU duquel il relève la liste de ses enjeux prioritaires et de ses recommandations pour l'amélioration de la qualité des soins et des services;
- Adhérer aux politiques de l'établissement en matière de civilité et de prévention du harcèlement;
- Souscrire aux mécanismes de résolution des différends du CUE.

5.2 Reddition de comptes

5.2.1 CU et CR

Le CU doit annuellement produire une reddition de comptes qui inclut celle des CR sous son égide. Cette reddition de comptes doit être transmise au plus tard le 30 avril de chaque année au CUE.

Le contenu de cette reddition de comptes est le suivant :

- Rapport d'activités faisant état de l'ensemble des activités réalisées au sein du CU et des CR sous son égide;
- Rapport financier consolidé de l'ensemble des états financiers du CU et des CR;
- Formulaire de validation des paramètres budgétaires du CU, qui inclut les données financières des CR;
- Liste des enjeux prioritaires et des recommandations du CU et des CR pour l'amélioration de la qualité des soins et des services.

5.2.2 CUE

Le CUE doit annuellement produire une reddition de comptes.

Cette reddition de comptes doit être transmise au plus tard le 31 mai de chaque année au CAE et au CNU, en incluant le CVQ et le ou la PDG en copie conforme de l'envoi.

Le contenu de cette reddition de comptes est le suivant :

- Rapport d'activités consolidé faisant état de l'ensemble des activités réalisées au sein de tous les comités (CUE/CU/CR) au cours de l'année (art. 186 LGSSSS);
- Rapport financier consolidé de l'ensemble des états financiers de tous les comités (CUE/CU/CR);
- Formulaire de validation des paramètres budgétaires pour chacun des comités (CUE/CU [incluant les CR sous leur égide]);
- Liste des enjeux prioritaires et des recommandations du CUE pour l'amélioration de la qualité des soins et des services.

5.2.3 Établissement

L'établissement doit fournir annuellement au CUE et au CNU la description des suivis qu'il a accordés ou qu'il entend donner aux recommandations formulées à son attention par le CUE.

Cet envoi doit être transmis au plus tard le 30 septembre de chaque année au CUE et au CNU, en incluant le CVQ et le ou la PDG ou DG de l'établissement en copie conforme de l'envoi.

6. Ressources

6.1 Ressources financières

En vertu de l'article 187 de la LGSSSS, le ou la PDG ou DG de l'établissement doit accorder au CUE et aux CU les sommes prévues dans le budget de fonctionnement de l'établissement ainsi que toute autre somme que reçoit l'établissement et qui leur est destinée, et les mettre sans délai à leur disposition. Le CU doit rendre le budget des CR disponible pour utilisation. Le budget destiné au CUE et aux CU doit être administré au sein de l'établissement et doit pouvoir être suivi distinctement des activités de l'établissement. L'établissement, par le biais de l'instance qu'il détermine, veille à la mise en place des modalités de gestion financière pour les CUE et les CU (ex. : centres des coûts distincts, accès, autorisation, répondants financiers) afin de favoriser l'adoption des meilleures pratiques et l'utilisation optimale du financement qui leur est destiné. L'établissement n'assure pas le contrôle des dépenses des comités.

L'administration des budgets par le CUE et les CU s'effectue selon les principes suivants :

- Assurer une gestion saine et judicieuse du budget, selon leur mandat et les directives financières établies;
- Effectuer une gestion responsable de leur budget (les dépenses effectuées doivent respecter les [règles relatives](#) aux dépenses admissibles et non admissibles);
- Dépenser leur budget sur une base annuelle sans recourir au crédit et sans engager de sommes provenant du budget de l'année suivante.

6.2 Ressources matérielles et logistiques

Le ou la PDG ou DG de l'établissement doit permettre l'utilisation d'un local pour les activités du CUE, des CU et des CR. Il doit aussi donner la possibilité aux membres de conserver les dossiers des comités de manière à leur permettre d'en assurer la confidentialité (art. 187 LGSSSS) en fonction du mode de gestion documentaire retenu.

6.3 Répondants d'établissement

L'établissement doit identifier une personne répondante responsable de la liaison avec les CUE, les CU et les CR parmi les membres du personnel de l'établissement. C'est avec cette personne que les instances entourant le CNU communiqueront au sujet des opérations courantes. Elle est chargée d'assurer la liaison optimale entre le CUE et l'établissement ainsi qu'avec le CNU.

7. Rapport d'activités

Pour la production du rapport d'activités annuel 2025-2026, aucun nouveau gabarit ne sera formalisé. Chaque comité pourra structurer sa reddition de comptes en fonction de celles réalisées les années précédentes, tout en s'assurant d'inclure les éléments essentiels demandés.

Les rapports d'activités des CU et des CR doivent être acheminés au CUE au plus tard le 30 avril de chaque année. Les rapports d'activités annuels consolidés doivent être déposés au plus tard le 31 mai de chaque année au CAE et au CNU, en incluant le CVQ et le ou la PDG en copie conforme de l'envoi. Par la suite, avant le 30 septembre, l'établissement doit transmettre au CNU la reddition de comptes accompagnée des suivis accordés ou envisagés en réponse aux recommandations formulées. Ces documents doivent être envoyés à l'adresse suivante :

comitenationaldesusagers@sante.quebec.

