

10 ans



RAPPORT ANNUEL
2013-2014

LA REPRÉSENTATION
LE SOUTIEN
LA FORMATION

DU 1^{ER} AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014





**LA REPRÉSENTATION
LE SOUTIEN
LA FORMATION**

Mot du président et du directeur général	5
Le conseil d'administration du RPCU	7
10^e anniversaire du RCPU	9
Le Regroupement provincial des comités des usagers	10
1. Les comités des usagers et de résidents	10
L'aspect légal	10
La légitimité du RPCU	10
Le membership	10
Le taux de membership	10
Le bénévolat	10
2. La mission du RPCU	11
3. Les valeurs du RPCU	11
4. Le personnel du RPCU	11
5. La planification stratégique	11
Les grands dossiers	12
1. L'accessibilité aux soins et aux services	12
La pétition sur l'accessibilité	12
Le Programme 68	12
L'accessibilité aux soins dentaires	12
2. Les centres hospitaliers	13
Les tarifs de stationnement	13
La facturation des chambres privées	13
3. Les personnes en perte d'autonomie et le maintien à domicile	13
4. L'autonomie des comités des usagers	14
5. Les soins de fin de vie	15
6. Outils promotionnels pour les comités	15
L'offre de service : la représentation	16
1. Les objectifs	17
2. Résultats généraux	17
3. Les interventions auprès des instances gouvernementales	18
Les interventions auprès du MSSS	18
Les interventions auprès du Secrétariat aux aînés	18
4. Les problématiques abordées	18
Les cadre de référence et la personne ressource	18
La gouvernance	18
La révision d'instruments	19
Les budgets	19
5. Porte-parole auprès de la population et des médias	19
Les communiqués de presse	19
Les conférences de presse	19
Les retombées de presse	20
L'offre de service : la formation	21
1. Les objectifs	22
2. Résultats généraux	22
3. La restructuration du programme de formations du RPCU	24
4. Le congrès annuel	24



L'offre de service : le soutien	26
1. Les objectifs	27
2. Résultats généraux	27
Le soutien au quotidien	27
L'appréciation des membres	27
3. Les outils pour les comités	27
4. La Semaine des droits des usagers	28
Le matériel promotionnel	28
Événement médiatique	28
5. Le Journal du RPCU	29
6. Le site Internet et les réseaux sociaux	30
Les personnes âgées	32
1. Les visites d'évaluation	32
2. Les conditions de vie en CHSLD	32
3. La maltraitance envers les personnes âgées	32
4. Le programme Visitons nos aînés	33
Les missions	34
Reconnaissance	36
Perspectives	38
Annexes	40

Liste des abréviations utilisées

AEPC	Association des établissements privés conventionnés
AQESSS	Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux
ARIHQ	Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CHU	Centre hospitalier universitaire
CJ	Centre jeunesse
CQA	Conseil québécois d'agrément
CR	Comité de résidents
CRD	Centre de réadaptation en dépendance
CRDITED	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique
CREGÉS	Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CSSS-CAU	Centre de santé et de services sociaux - centre affilié universitaire
CU	Comité des usagers
FQCRDITED	Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement
INESSS	Institut national d'excellence en santé et services sociaux
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et les Services sociaux
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
RCUO	Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais
RPCU	Regroupement provincial des comités des usagers
SOFEDUC	Société de formation et d'éducation continue
UQAM	Université du Québec à Montréal



Claude Ménard



Pierre Blain

Le RPCU accorde une très grande importance aux usagers et à leurs besoins, aux membres des comités des usagers et de résidents et à leur formation.

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux célèbre cette année ses dix ans. Créé pour répondre directement aux besoins des comités des usagers et de résidents, le Regroupement provincial des comités des usagers défend les usagers du réseau de la santé et des services sociaux de la même façon que le font les comités. Le RPCU est maintenant reconnu comme l'un des acteurs incontournables du réseau et le principal porte-parole des usagers et de leurs comités.

C'est le 14 mai 2004 que des représentants du *Comité provisoire des comités des usagers des centres hospitaliers du Québec*, sous la direction de Jean-Marie Dumesnil, rencontraient le ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque, D^r Philippe Couillard. La rencontre portait sur la mise sur pied d'un regroupement des comités des usagers.

À cette époque, le D^r Couillard travaillait sur les projets de loi 25 (Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux) et 38 (Loi sur le commissaire à la santé et au bien-être). Le D^r Couillard a donné son aval.

Le 14 septembre 2004, le RPCU a obtenu ses lettres patentes du Registraire des entreprises en vertu de la *Loi sur les compagnies*, partie III, sous la dénomination sociale

Regroupement provincial des comités des usagers. C'est ainsi qu'est né le RPCU pour représenter les usagers et les comités des usagers et de résidents.

Depuis, le RPCU n'a cessé de se développer. Il représente aujourd'hui la très grande majorité de tous les comités des usagers

et de résidents du Québec. Son conseil d'administration accueille les représentants de toutes les missions du réseau : CSSS, CHSLD, centres hospitaliers, centres jeunesse, centres de réadaptation tant en dépendance, que physique et intellectuelle et TED. C'est pour cela que le RPCU est unique et qu'il est le seul véritable représentant des usagers et des comités des usagers et de résidents au Québec.

Le RPCU accorde une très grande importance aux usagers et à leurs besoins, aux membres des comités des usagers et de résidents et à leur formation. Cette importance se traduit par des actions posées et des services offerts. C'est également « l'approche RPCU » qui invite à une participation active dans la défense des droits en collaboration avec tous les acteurs du milieu.

Il est donc essentiel que les membres des comités comprennent bien leur rôle et qu'ils travaillent à la défense des droits des usagers, à la défense collective des droits. C'est une responsabilité importante qui doit être exercée avec rigueur, vigueur et de façon professionnelle.

Le Regroupement provincial des comités des usagers offre donc des services à ses membres pour atteindre ce but. Il a développé un cursus remarquable de formations pour mieux outiller les membres des comités. Pour bien exercer leurs fonctions prévues par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, les membres des comités des usagers et de résidents doivent articuler leurs actions dans une mission et selon une vision. Le RPCU leur offre donc des outils pour bien accomplir ce travail. Ce soutien se traduit par des conseils, des formations, des congrès, une publication et un site Internet. Mais le plus important restera toujours le transfert de connaissances. Sans ce transfert, aucune action sérieuse ne pourrait être accomplie.



Assemblée générale annuelle du RPCU le 23 octobre 2013.

Cette participation active, le Regroupement provincial des comités des usagers la pratique également auprès de ses partenaires. Nos partenaires sont nombreux et couvrent un vaste réseau : le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille, le Secrétariat aux aînés, le Commissaire à la santé et au bien-être. Il inclut l'AQESSS, l'INESSS, le Conseil québécois d'agrément, la Curatelle publique, la Protectrice du citoyen, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'Association des centres privés conventionnés, Vigi Santé, l'ARIHQ, la Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec, les ordres professionnels et plusieurs autres. Sans ces partenaires, que nous remercions, notre travail n'aurait pas de sens.

Le membership du Regroupement provincial des comités des usagers s'est de nouveau accru cette année. Il dépasse maintenant les 83 %. Cette confiance que nous accordent les comités est réciproque. En effet, nous exerçons avec rigueur les interventions que nous faisons en leur nom et au nom des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. La rétroaction est mutuelle entre nos organisations puisque notre conseil d'administration est représentatif, et c'est à ce niveau que nous agissons.

Nos remerciements s'adressent aussi aux membres du comité exécutif et aux membres du conseil d'administration qui proviennent de toutes les régions du Québec et qui travaillent bénévolement pour votre organisation. Nous remercions aussi la toute petite équipe du RPCU : Richard Rancourt, Madeleine De Sà Vilas, Claire Jolicœur, Caroline Blain ainsi que tous ceux et toutes celles qui se joignent à notre équipe le temps d'un projet comme le congrès et la formation : Francine Bergeron, Nathalie Ebnoether, André Poirier, Lucie Laurent, Stéphane Gomard et les bénévoles du congrès. Sans nos contractuels et nos fournisseurs, nous serions aussi démunis. Merci.

Nous remercions ceux qui nous financent et qui nous commanditent : le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Secrétariat aux aînés, Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée, Lobe Santé auditive et communication, Rx&D et Bristol-Myers Squibb Canada.

La prochaine année sera remplie de défis à nouveau. Ensemble, nous pourrons les relever afin de centrer l'utilisateur au cœur du système.

Le président,

Claude Ménard

Le directeur général,

Pierre Blain

RPCU

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU RPCU

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers est composé de 28 membres. Un poste est réservé à un représentant de chaque région administrative du Québec et les autres postes sont ouverts aux représentants de regroupements ou d'associations partenaires du RPCU.

Dès sa fondation, le RPCU s'est assuré que la composition de son conseil d'administration soit le reflet de l'ensemble des comités des usagers et des comités de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux, quelle que soit leur vocation.

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers a été formé lors de son assemblée générale annuelle le 23 octobre 2013.

Catherine Bessette

Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec

Pierre Blain

Directeur général du RPCU

Robert Bousquet

Association québécoise des comités des usagers des CRDITED

Liette Brousseau

Région de la Montérégie

Mario Di Carlo

Comités anglophones

Jacques Girard

Région de l'Abitibi-Témiscamingue

Denis Girouard

Centres en dépendance

Jacques Hould

Région de Montréal

Roger Lachance

Région de Chaudière-Appalaches

Georges Lafond

Région du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Denis Marceau

Région de l'Estrie

Pierre Marchand

Centres de réadaptation en déficience physique

Claude Ménard

Région de l'Outaouais

Madelaine Michaud

Région des Laurentides

Yvon Papin

Région de Lanaudière

Marielle Philibert

Région de la Capitale-Nationale

André Poirier

Région de la Mauricie-et-Centre-du-Québec

Marc Rochefort

Table des CSSS de l'Île de Montréal

Michel Roy

Région de la Côte-Nord

Vincent Simonetta

Association des établissements privés conventionnés (AEPC)

Lise Viens

Région du Bas-Saint-Laurent

Les membres du comité exécutif

Pierre Blain

Secrétaire

Jacques Hould

Trésorier

Claude Ménard

Président

Marielle Philibert

Première vice-présidente

André Poirier

Deuxième vice-président

Marc Rochefort

Conseiller

Merci à Claire Jolicœur, secrétaire.





10
ans

2004-2014

Le Regroupement provincial des comités des usagers est né de l'initiative d'une vingtaine de comités des usagers de centres hospitaliers de diverses régions du Québec. Une première rencontre exploratoire, tenue le **13 juin 2003**, a donné lieu à la mise sur pied d'un comité provisoire, composé de représentants des comités des usagers des établissements suivants :

- le Centre hospitalier Anna-Laberge;
- le Centre hospitalier Pierre-Le Gardeur;
- le Centre hospitalier universitaire de Québec;
- le Centre hospitalier de l'Université de Montréal;
- le Centre hospitalier des vallées de l'Outaouais;
- le Centre de santé et de services sociaux Cléophas-Claveau;
- le Centre universitaire de santé McGill;
- l'Hôpital Laval;
- l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal;
- l'Hôtel-Dieu d'Arthabaska.

Le premier mandat du comité provisoire a été de créer un regroupement des comités des usagers des centres hospitaliers de soins de courte durée, soit le *Comité provisoire des comités des usagers des centres hospitaliers du Québec*.

Réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux

Parallèlement, le gouvernement du Québec réorganisait le système de santé québécois. En 2003, il adoptait le projet de loi n° 25 qui a donné lieu à la création des réseaux locaux de santé et de services sociaux et à l'instauration de 95 centres de santé et de services sociaux au Québec (CSSS). La structure organisationnelle des comités des usagers et des comités de résidents dans tout le réseau sociosanitaire est modifiée par la Loi n° 83 en novembre 2005.

Vers un regroupement provincial

Dans ce contexte, le comité provisoire a adapté son mandat et travaillé à la création d'un regroupement pour l'ensemble des comités des usagers et des comités de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux, quelle que soit leur vocation.

14 mai 2004 : une rencontre déterminante

Le 14 mai 2004, des représentants du comité provisoire rencontraient le ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque, Dr Philippe Couillard. La rencontre portait sur la présentation au ministre du projet d'un regroupement provincial des comités des usagers.

14 septembre 2004 : c'est officiel

Le 14 septembre 2004, le RPCU obtient ses lettres patentes du Registraire des entreprises en vertu de la *Loi sur les compagnies*, sous la dénomination sociale **Regroupement provincial des comités des usagers**.

C'est ainsi qu'est né le RPCU pour représenter les usagers et les comités des usagers et de résidents. Aujourd'hui, la majorité des comités des usagers et de résidents sont membres du RPCU, ce qui en fait le groupe le plus représentatif des comités des usagers et de résidents et le principal porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. La composition de son conseil d'administration demeure fidèle aux idéaux originels puisque les membres proviennent de toutes les régions du Québec et représentent toutes les missions des établissements.

10^e anniversaire

Le Regroupement provincial des comités des usagers célèbre cette année son dixième anniversaire de fondation, qui sera souligné lors de son congrès annuel de 2014.

Ce dixième anniversaire nous permet de souligner la contribution particulière de MM. Claude Ménard et André Poirier, respectivement président et vice-président actuel du RPCU, dont l'engagement remonte aux premières années et même aux origines du RPCU. Au fil du temps, d'autres personnes ont apporté une contribution importante et remarquée, dont MM. Jean-Marie Dumesnil, Jean Lortie et Pierre Blain.

De nombreuses autres personnes ont enrichi la vie du RPCU. Le RPCU les remercie de leur soutien et de leur engagement. Sans ces personnes et le concours des membres des comités des usagers et de résidents au Québec, le RPCU n'aurait pu apporter le soutien escompté dans la défense des droits des usagers et dans l'amélioration de la qualité des services offerts au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Un très grand merci!

Bon dixième anniversaire!

Ces informations sont tirées de comptes-rendus des réunions du Comité provisoire des comités des usagers des centres hospitaliers du Québec.



1. Les comités des usagers et de résidents

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est le porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement.

L'aspect légal

La Loi 83, adoptée en 2005 par le gouvernement du Québec, a créé l'obligation pour tous les établissements de santé de services sociaux du Québec de mettre sur pied un comité des usagers et, le cas échéant, un ou plusieurs comités de résidents. Il existe donc près de 600 comités des usagers et de résidents à l'échelle de tout le Québec.

Le mandat et les fonctions des comités des usagers et de résidents sont régis par la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* (LSSSS) aux articles 209 à 212.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

La légitimité du RPCU

Le mandat du RPCU provient des comités des usagers et de résidents du Québec, dont les membres sont des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Eux-mêmes élus, ils élisent à leur tour les administrateurs du RPCU.

Les membres du conseil d'administration sont élus directement par les membres du RPCU. Le conseil d'administration est donc représentatif de toutes les régions du Québec. Il est également représentatif des missions et des secteurs spécifiques du réseau de la santé et des services sociaux puisqu'il compte, en plus des 17 représentants régionaux, des représentants de :

- l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec;
- l'Association des établissements privés conventionnés;
- la Fédération des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et TED;
- les centres de réadaptation en déficience physique;
- les centres de réadaptation en dépendance;
- les centres hospitaliers à vocation universitaire;
- la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP);
- la table du secteur anglophone du RPCU;
- la table des CSSS de l'île de Montréal.

Le membership

Les membres des comités des usagers et de résidents sont les membres du RPCU, et le deviennent en payant leur cotisation annuelle pour autant qu'ils adhèrent aux valeurs du RPCU. Ils peuvent élire leurs dirigeants, exprimer leur opinion et voter lors de l'assemblée générale annuelle.

Le taux de membership

La majorité des comités des usagers et de résidents du Québec sont membres du Regroupement provincial des comités des usagers.

En novembre 2011, la firme comptable *Bergeron & Senécal* a procédé à une vérification du membership du RPCU. Le mandat comportait la revue des membres en règle du RPCU et la confirmation de leur adhésion à l'organisation. En 2013, le taux du membership s'établissait à plus de 83 %, faisant du RPCU l'organisation la plus représentative des comités des usagers et de résidents du Québec.

Les membres du conseil d'administration du RPCU remercient tous les comités de leur confiance et de leur soutien, et les assurent de leur engagement personnel à continuer à travailler dans leurs intérêts.

Le bénévolat

Les membres des comités des usagers et de résidents au Québec cumulent 500 000 heures de leur temps en bénévolat pour l'amélioration de la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux au Québec. Cette implication est remarquable et mérite d'être soulignée.

Le Regroupement provincial des comités des usagers compte également sur des bénévoles pour assurer le leadership de la défense des droits des usagers. Tout comme les membres des comités des usagers et de résidents, le conseil d'administration est composé de bénévoles et ses comités aussi.

Les heures effectuées par les bénévoles du RPCU se comptent par milliers. Plus de 4 200 heures sont consacrées annuellement aux réunions du conseil d'administration, du comité exécutif, des comités ad hoc et du comité organisateur du congrès.





2. La mission du RPCU

La mission du RPCU est de défendre et de protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans l'accomplissement de leur mission respective et en exerçant un leadership quant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et des services sociaux au Québec.

La charte du RPCU fait mention expressément de la mission de l'organisation : représenter les comités des usagers et de résidents, et leur donner la formation dont ils ont besoin pour exercer leurs fonctions. Cette définition a le mérite d'être claire et précise.



3. Les valeurs du RPCU

- **Respect** : le respect des usagers, le respect des membres et de leur mission.
- **Intégrité** : la fiabilité, la confiance, l'honnêteté, la transparence.
- **Solidarité** : le respect du droit d'autrui en toute impartialité, la compassion, l'aide mutuelle, l'équité des conditions de vie pour tous.
- **Engagement** : le parti pris pour les comités et les usagers, l'intervention sur les problèmes de santé et de services sociaux.

4. Le personnel du RPCU

Le RPCU compte sur une équipe de professionnels ayant les compétences requises pour exercer leurs fonctions dans leur champ respectif. Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, les personnes ayant été employées par le RPCU étaient :

- Pierre Blain, directeur général;
- Richard Rancourt, directeur des communications;
- Madeleine De Sà Vilas, adjointe à la direction et responsable des formations;
- Caroline Blain, commis-comptable;
- Francine Bergeron, responsable de l'accréditation des formations et maltraitance;
- Claire Jolicœur, secrétaire.

De façon ponctuelle, s'ajoutent des personnes pour la formation, la comptabilité, la gestion des dossiers, le graphisme, l'impression et le soutien au directeur général. Enfin, le RPCU accueille occasionnellement des stagiaires pour parfaire leurs connaissances dans leur champ de discipline.

5. La planification stratégique

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est doté d'une planification stratégique pour guider ses actions pour trois années, ce qui lui a donné l'occasion de réviser la mission, les valeurs et le mandat de l'organisation. Cette planification stratégique est le produit d'un comité de travail dont le mandat était de clarifier la mission et de la raison d'être du RPCU, de revoir ses valeurs de référence et la définition de sa clientèle, d'évaluer les besoins à combler et les consensus obtenus sur ses interventions, d'obtenir une meilleure connaissance des enjeux, des opportunités et des risques auxquels il doit faire face et de définir plus précisément des stratégies d'action et des moyens d'en mesurer l'efficacité et l'efficience.

1. L'accessibilité aux soins et aux services

La pétition sur l'accessibilité

Dans la situation actuelle des finances publiques du Québec, l'enjeu du financement global de la santé et des services sociaux représente un défi pour l'ensemble des établissements du réseau. Le spectre d'une diminution du financement du réseau amène inévitablement son lot d'inquiétudes sur le panier de services. Une réduction des services a une incidence directe sur l'accessibilité et la qualité des soins et des services par des délais plus longs, des listes d'attente plus longues. Elle a donc des conséquences indéniables sur la santé publique et sur la santé de la population.

Pour ces considérations, et dans le contexte d'une campagne électorale, le Regroupement provincial des comités des usagers, avec le soutien de comités des usagers de CSSS de Montréal, dont celui du CSSS Lucille-Teasdale, a lancé une pétition « OUI à l'accessibilité, NON aux réductions » demandant aux formations politiques du Québec qu'elles s'engagent :

- à ce que l'accessibilité aux soins et aux services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux ne soit pas réduite;
- à ce que l'offre et la qualité des soins et des services soient maintenues;
- à ce que les compressions budgétaires n'affectent pas les soins et les services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux;
- à ce qu'une réforme de la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux soit faite afin que la participation citoyenne soit réelle et effective.

Au 2 mai 2014, la pétition avait été signée par 5 914 personnes (1215 pour la pétition en ligne et 4 699 pour les pétitions manuscrites). Ce nombre ne cesse d'augmenter.

Dans la foulée de cette pétition, le RPCU a pris l'initiative de proposer lui-même, à titre de principal porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, une série de mesures ciblées pouvant générer des économies de plus d'un milliard de dollars dans le secteur de la santé, sans baisse du niveau de service offert à la population. Ces propositions ont été transmises au ministre des Finances en vue de la présentation du budget 2014-2015 du gouvernement du Québec. Cette initiative du RPCU a été soulignée par le premier ministre du Québec lors du discours inaugural de la première session du nouveau gouvernement.

Le Programme 68

Le « Programme 68 » est une initiative de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, entreprise il y a plus de deux ans. L'objectif de ce programme était de libérer l'ensemble des lits des hôpitaux occupés par des

patients âgés en attente d'hébergement. Ces personnes devaient être déplacées vers des ressources intermédiaires, des centres d'hébergement ou des centres de réadaptation. Le problème est montréalais, car les ressources nécessaires n'étaient pas disponibles. Ce sont principalement les personnes âgées qui sont les plus susceptibles de subir les impacts de cette initiative. Le RPCU a été interpellé dans ce dossier principalement par les comités anglophones de Montréal.

Le RPCU a fait des représentations tant auprès du ministre de la Santé et des Services sociaux que de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Au fur et à mesure que de nouvelles ressources sont disponibles, le problème tend à se résorber. Le RPCU déplore toutefois le manque d'humanité envers les personnes âgées sans ressources au moment de leur congé de l'hôpital.

L'accessibilité aux soins dentaires

L'Ordre des dentistes du Québec a sollicité le RPCU pour participer à un comité d'accès aux soins dentaires. Le mandat confié au comité sur l'accès aux soins buccodentaires était de :

- faire le point sur l'accès aux soins buccodentaires pour les populations vulnérables, notamment celles en perte d'autonomie ou à mobilité réduite, les enfants, les personnes à faible revenu ou habitant en région éloignée ainsi que sur l'accessibilité aux blocs opératoires et aux soins buccodentaires en milieu hospitalier;
- identifier les situations et les éléments qui portent atteinte aux droits de ces populations d'avoir accès à des soins santé buccodentaires et, pour ce faire, procéder à des consultations auprès de divers groupes d'intervenants des milieux visés;
- trouver des pistes de solutions aux problématiques soulevées;
- formuler des recommandations aux différents intervenants impliqués.

Les membres du comité ont rencontré des représentants de groupes d'usagers du système de la santé et des services sociaux et ils ont pris connaissance des mémoires provenant d'organismes représentant des groupes de personnes vulnérables ainsi que de statistiques présentées dans des études scientifiques par des chercheurs du Québec, du Canada et d'ailleurs.

Le diagnostic dentaire est essentiel à tout bilan de santé. C'est pourquoi il doit être intégré dans les plans de soins globaux. Le RPCU continuera à s'intéresser à cette dimension de la santé principalement pour les clientèles vulnérables comme les jeunes, en centres jeunesse ou autres, les personnes âgées, les immigrants ainsi que les clientèles pauvres et défavorisées.

2. Les centres hospitaliers

Les tarifs de stationnement

Le dossier des tarifs de stationnement nous a été présenté par le comité des usagers du CHUM pour que le RPCU fasse le point. À la suite d'une première analyse environnementale, le RPCU a constaté que ce dossier, très complexe, s'étendait au-delà du cadre montréalais et qu'il touchait toutes les régions du Québec et tous les types d'établissements.

La complexité de ce dossier se situe à plusieurs niveaux. D'abord, ce sont les conseils d'administration des établissements qui fixent les tarifs de stationnement. Les conseils d'administration ont donc toute la latitude pour favoriser des clientèles particulières et moduler les tarifs selon les besoins. Le premier travail, dans ce dossier, doit donc être réalisé au niveau local par le comité des usagers s'il considère que cela relève de son mandat.

De plus, plusieurs directives financières ministérielles concernent les stationnements. La première règle veut que le stationnement « doit faire ses frais ». La gestion des stationnements peut être confiée à une fondation ou à une entreprise privée. La question des revenus autonomes s'applique aux établissements et les conventions collectives des employés contiennent aussi des clauses à cet effet.

Pour ajouter à la complexité, ce sont les municipalités qui fixent les règlements sur le nombre de place, leur accessibilité et l'environnement. Le RPCU a entrepris des démarches auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour le sensibiliser à cette problématique. Il étudie les meilleures avenues pour faire les représentations auprès des autres instances impliquées comme les municipalités et les deux organismes qui représentent les municipalités, les fondations et les différentes directions du MSSS.

La facturation des chambres privées

L'émission *La facture* de Radio-Canada a révélé que plusieurs établissements n'informaient pas correctement les usagers sur la facturation des chambres lorsqu'ils étaient hospitalisés et que certains d'entre eux devaient payer pour une chambre semi-privée ou privée alors qu'ils n'en occupaient pas. On incitait également les usagers à faire payer la facture par leurs compagnies d'assurances. De plus, le MSSS songeait à moduler les prix des chambres privées dans les centres hospitaliers en fonction des revenus des usagers. Le Regroupement provincial des comités des usagers a immédiatement réagi à cette nouvelle et a manifesté publiquement son opposition. La réaction médiatique a été énorme et la couverture de presse impressionnante.

Le RPCU a fait des représentations auprès du MSSS qui a décidé de mettre sur pied un comité de travail pour revoir la notion de chambre privée et la tarification. Le RPCU y participera.

3. Les personnes en perte d'autonomie et le maintien à domicile

Le maintien à domicile fait partie de la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble dans sa communauté*. Lancée en 2012, cette politique est la réponse du gouvernement du Québec au vieillissement de la population.

Les gouvernements successifs au Québec ont tous proposé des avenues pour permettre aux personnes âgées de demeurer chez elles. La dernière en ligne a été l'assurance autonomie. Le RPCU a soutenu cette avenue. Cependant, toute politique de maintien à domicile devra obligatoirement continuer d'assurer un hébergement public pour les personnes qui ne pourront demeurer chez elles en raison de leur état de santé ou de leur handicap. Le RPCU l'avait clairement indiqué dans son état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec *Des enjeux et des parcours difficiles pour les personnes concernées*.

Le RPCU a présenté deux mémoires sur ce sujet au cours de la dernière année : l'un sur la création d'une caisse d'autonomie et l'autre sous forme d'interrogation *Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées?*

Dans le cas de l'assurance autonomie, le RPCU a insisté sur l'importance de l'accessibilité des services à domicile. En effet, sans ceux-ci, les personnes âgées ne pourront pas demeurer chez elles. Dans son deuxième mémoire, qui portait sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD, le RPCU a rappelé que l'approche *milieu de vie* était contraire à l'esprit comptable et qu'il fallait de la générosité pour sa mise en place. Le succès de cette approche réside dans l'adaptabilité des services. Pour mettre en œuvre l'approche *milieu de vie*, le réseau doit compter sur sa seule richesse : son personnel. Il doit revoir l'organisation du travail, former adéquatement le personnel et revaloriser les tâches des préposés aux bénéficiaires qui sont les pierres angulaires des services. Le contrôle de la qualité est ce qui manque le plus actuellement.



Commissions parlementaires

20 novembre 2013

L'assurance autonomie

Présentation du mémoire « L'assurance autonomie » du RPCU en commission parlementaire. Consultations particulières sur le livre blanc sur la création d'une assurance autonomie intitulé *L'autonomie pour tous*.

12 février 2014

Les conditions de vie en CHSLD

Présentation du mémoire « Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées? » du RPCU en commission parlementaire. Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Une étude d'Adelphi Values pour le RPCU

Pour soutenir son argumentaire économique dans le cadre du maintien à domicile, le RPCU a demandé une étude économique à la firme Adelphi Values.

Sans un virage vers le maintien à domicile, le Québec ne sera pas en mesure d'offrir les services nécessaires au nombre croissant de personnes en perte d'autonomie en raison du phénomène du vieillissement de la population.

Les projections indiquent que 15 200 places en CHSLD devront être créées d'ici 2022 pour combler les besoins de la population si rien n'est fait. En faisant le virage maintien à domicile, tout en desservant la population avec un niveau de soin ajusté à leur besoin et équivalent à celui offert en CHSLD, l'étude a démontré que les économies d'exploitation se chiffraient à plusieurs centaines de millions de dollars.

Qui plus est, les chiffres de l'étude ne concernent que les coûts d'exploitation et non les coûts de construction des nouveaux CHSLD nécessaires pour subvenir aux besoins. Au coût actuel de 200 000 \$ par lit, leur construction coûterait à elle seule un peu plus de 3 milliards de dollars.

4. L'autonomie des comités des usagers

L'autonomie des comités des usagers a été sérieusement mise en péril au cours de la dernière année. En effet, à la suite de plaintes reçues, dont le comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville n'a jamais pu prendre connaissance, le conseil d'administration de l'établissement

a adopté, à huis clos, un *Guide d'orientation régissant les conduites attendues des membres des comités des usagers (sic)*, destinés aux membres des comités des usagers et de résidents et à leurs personnes ressources.

Lors de l'étude de ce guide à huis clos, les administratrices provenant du comité des usagers n'ont pu participer aux débats entourant son adoption puisqu'elles ont été expulsées de la réunion par le président du conseil, sous prétexte qu'elles étaient en conflit d'intérêt, ce guide leur étant destiné. Aucun membre du conseil d'administration n'a d'ailleurs soulevé la moindre objection.

De plus, aux lendemains de l'adoption de ce guide, la directrice générale de l'établissement a mis un terme au contrat de la personne ressource considérant que le CSSS était son employeur. Pourtant, c'est le comité des usagers qui payait les honoraires professionnels de la personne ressource.

Ce guide imposait des conditions inacceptables au comité des usagers. Le conseil d'administration a outrepassé ses pouvoirs. Le RPCU a requis des avis juridiques de deux cabinets d'avocats. Les deux avis indiquaient que les comités des usagers jouissaient d'une « autonomie fonctionnelle ».

Interpellé dans ce dossier, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis sur pied un comité de travail pour revoir le *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents* ainsi que les documents relatifs aux personnes ressources. Le RPCU a l'intention de suivre ce dossier, et ce, tant et aussi longtemps que l'autonomie des comités ne soit reconnue par tous les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.



5. Les soins de fin de vie

Le projet de loi 52 *Loi concernant les soins de fin de vie* est à l'origine d'un grand débat de société sur la question des soins de fin de vie. Le RPCU a donné son appui au projet de loi 52 et a félicité tous les députés, de tous les partis politiques, pour le courage dont ils ont fait preuve dans les débats et l'adoption de ce projet de loi sur une réalité délicate.

Le RPCU est satisfait de voir que la loi tient compte d'abord des personnes et de leurs besoins. Cela démontre bien que l'on doit s'occuper de l'humain avant tout et que l'on doit éviter de confondre les besoins des personnes en fin de vie et les convictions.

Le RPCU est préoccupé par l'absence d'uniformité dans la façon de prévoir les soins de fin de vie au Québec. Le RPCU a réitéré l'idée d'une information impartiale préparée par le ministère de la Santé et des Services sociaux et que les comités des usagers et de résidents devraient être impliqués dans la distribution et dans la diffusion de cette information.

Enfin, le RPCU croit que les directives médicales anticipées devraient faire partie du *Dossier de l'utilisateur*. Le projet de loi crée une *Commission sur les soins de fin de vie* et le gouvernement nommera le président et le vice-président. Le RPCU croit que ces postes devraient revenir soit à un juriste, un usager ou un membre d'un comité d'éthique.

Commission parlementaire

25 septembre 2013
Les soins de fin de vie

Présentation du mémoire « Les soins de fin de vie » du RPCU en commission parlementaire. Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 52, *Loi concernant les soins de fin de vie*.

6. Outils promotionnels pour les comités

La création d'un outil promotionnel par le RPCU à l'usage des comités des usagers et de résidents dans la promotion des droits des usagers a été proposée par un comité de l'Abitibi-Témiscamingue. Les coûts minimaux de production de ce projet, sous la forme d'une vidéo, sont évalués à près de 100 000 \$.

Dans un premier temps, le RPCU a voulu connaître l'état de la situation en ce qui a trait à des vidéos existantes réalisées par les comités des usagers. Un sondage effectué en février 2014 auprès des comités des usagers et de résidents du Québec a permis le recensement de huit vidéos :

- **Le comité de résidents**
Sujet général : Les droits des résidents
Description de la vidéo : Chaque membre du comité présente un droit illustré par un tableau.
- **Le comité des usagers**
Sujet général : Vidéo institutionnelle sur le comité des usagers du CHUS
Description de la vidéo : Description du mandat et des fonctions du comité des usagers, liste de quelques réalisations, énumération des droits et responsabilités des usagers, coordonnées.
- **Pour quelques minutes de bonheur**
Sujet général : Isolement des personnes âgées.
Description de la vidéo : Témoignages de résidents, de familles, d'intervenants, de médecins sur l'importance de visiter les personnes en centre d'hébergement ou vivant seules à domicile.
- **Quand l'amour ne suffit plus**
Sujet général : Services en centres d'hébergement
Description de la vidéo : Cette vidéo vise à expliquer les services offerts dans un centre d'hébergement.
- **Comité des usagers du CSSS de Beauce - Présentation**
Sujet général : Présentation du comité des usagers du CSSS de Beauce
Description de la vidéo : Présentation du comité des usagers du CSSS de Beauce incluant brièvement la loi du MSSS, les objectifs, le mandat, etc.
- **Comité des usagers du CSSS de Beauce - Les droits**
Sujet général : Présentation des droits
Description de la vidéo : Présentation des droits des usagers avec mises en situations.
- **Le respect et l'exercice des droits au CHSLD**
Sujet général : Le respect des droits
Description de la vidéo : Les diverses scènes de la vie quotidienne qui y sont illustrées témoignent du quotidien tel que vécu par les résidents, familles, employés et bénévoles au sein des 15 CHSLD de Vigi Santé.
- **Spectacle d'humour présenté par l'auteure-humoriste Normande Blais Gérin-Lajoie**
Sujet général : Les services en soins de santé au Québec : *Nos droits... Moi, j'y crois!* et *Le droit de s'amuser* : *Le Courrier de Normande*.
Description de la vidéo : Spectacle d'humour.

La réalisation d'une vidéo de qualité comme outil promotionnel offert à tous les comités des usagers et de résidents membres du RPCU soulève de nombreux défis, tant sur le plan du financement et des ressources que du contenu même de la vidéo. En effet, la vidéo doit être générale et commune pour l'ensemble des comités, tenir compte de la diversité des missions et des clientèles, et, par le fait même, du public auquel cette vidéo serait présentée. La mise en place d'un tel projet exige une réflexion initiale sur le contenu et une recherche d'un mode de financement. Elle devrait s'accompagner d'une consultation auprès des membres pour connaître leurs attentes et le contexte dans lequel cet outil promotionnel sera utilisé.

L'OFFRE DE SERVICE :

LA REPRÉSENTATION

Réprésenter les usagers, les comités des usagers et de résidents, signifie essentiellement « parler selon le point de vue de l'utilisateur, exprimer une opinion dans la perspective de la mission des comités des usagers et de résidents ». Cela signifie aussi « parler en fonction de l'utilisateur selon sa région, selon ses particularités ».

Depuis sa fondation en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers exprime une volonté continue d'inclusion de toutes les régions du Québec et de toutes les missions des établissements de santé et de services sociaux. Les clientèles sont multiples, les soins et les services ont été adaptés et sont offerts par un ensemble d'établissements qui répondent à des besoins spécifiques.

Cette volonté d'une représentation diversifiée et plurielle s'est initialement manifestée dans la composition du conseil d'administration du RPCU. Par la suite, cette légitimité s'est étendue en région par la création de regroupements régionaux et sectoriels de comités des usagers et la participation à d'autres instances de concertation.

Cette volonté aboutit aujourd'hui à la mise en œuvre d'un ensemble d'actions de représentation qui reflète la même préoccupation, tant sur le plan national que régional, tant pour la particularité des comités des usagers que pour l'ensemble d'entre eux.

Qui plus est, en siégeant sur des instances de partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux, en développant des partenariats durables avec des organismes du milieu de la santé et des services sociaux, en enrichissant les débats publics sur les enjeux de société relatifs à la santé et aux services sociaux, le RPCU contribue de manière significative à la reconnaissance des comités des usagers et de résidents comme acteurs incontournables dans la défense des droits des usagers et dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services, fonctions qui leur a été dévolues par le Législateur et pour lesquelles les membres des comités agissent bénévolement.

Nous présentons ici un portrait des représentations du RPCU pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, en rappelant d'abord les objectifs de ce premier volet de l'offre de service du RPCU, la **représentation**.

10 de
ans représentation

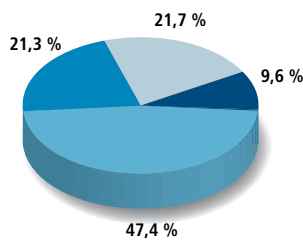
1. Les objectifs

La représentation, qui est l'un des trois volets de l'offre de service du RPCU, implique le développement d'un réseau composé de partenaires gouvernementaux, non gouvernementaux, des tables de concertations régionales et sectorielles ainsi que d'une pluralité d'organisations œuvrant au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Elle implique également une expression publique du point de vue de l'utilisateur.

Les partenariats établis et les interventions publiques du RPCU ont pour objectif de représenter les usagers, les comités des usagers et de résidents, sur divers enjeux de société qui auront une incidence sur le panier de services, l'accessibilité aux soins et services, leur qualité, et sur les droits des usagers.

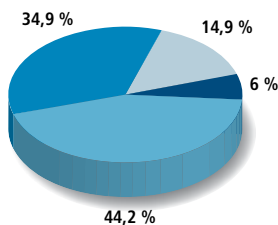
Au moyen de la représentation, le RPCU souhaite :

- faire connaître la mission et les préoccupations des comités des usagers et de résidents auprès des instances gouvernementales, de la population et des médias en étant leur porte-parole;
- travailler en collaboration et en concertation avec toutes les instances du réseau;
- être un interlocuteur privilégié et actif auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux,



Répartition du nombre de représentations selon le mécanisme de liaison

■ Tables régionales et sectorielles	21,3 %
■ Instances gouvernementales	21,7 %
■ Instances non gouvernementales	9,6 %
■ Autres mécanismes	47,4 %



Répartition du nombre de représentations selon le type de participation

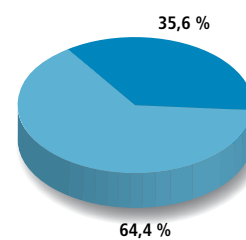
■ Réunions et rencontres	44,2 %
■ Interventions (prise de parole devant auditoire)	34,9 %
■ Gouvernance	14,9 %
■ Autres représentations	6,0 %

du Secrétariat aux aînés, des autres ministères, des agences régionales de la santé et des services sociaux ainsi que de tous les organismes qui ont à cœur la défense des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.

2. Résultats généraux

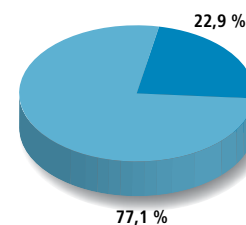
Pour la première fois, le RPCU a recensé et comptabilisé les représentations effectuées dans une année, lesquelles sont présentées en annexe 1. Pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, l'on compte 249 représentations. Ces données ont été compilées à partir des agendas du président du RPCU, du directeur général et de certains membres du conseil d'administration.

Il ressort de cette compilation que plus de la moitié des représentations du RPCU ont été faites auprès d'instances gouvernementales, non gouvernementales, régionales et sectorielles. Plus du tiers des représentations ont été faites auprès d'instances régionales. Près de 80 % des représentations étaient sous forme de participation à des réunions ou à des événements auxquels le RPCU était convié à prendre la parole alors que 15 % de représentations ont été faites au sein d'instances décisionnelles (conseils d'administration). Enfin, le quart des représentations concernaient des enjeux plus spécifiques aux clientèles du réseau et aux missions des établissements au sein desquels œuvrent les comités des usagers et de résidents.



Répartition du nombre de représentations selon le territoire

■ National	64,4 %
■ Régional	35,6 %



Répartition du nombre de représentations selon la mission des établissements

■ Toutes les missions (tous les comités des usagers et de résidents)	77,1 %
■ Par mission/clientèle*	22,9 %

*CJ, CHSLD, CRD, CRDP, CRDITED, CSSS, comités anglophones.

3. Les interventions auprès des instances gouvernementales

Les interventions auprès du MSSS

Le Regroupement provincial des comités des usagers intervient quotidiennement auprès de différentes instances du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il entretient des liens avec les cabinets ministériels afin de travailler autant sur le plan politique qu'administratif. C'est à ce niveau que le RPCU fait valoir les différents dossiers qui touchent les centres jeunesse, les centres en réadaptation, les centres en dépendance et les centres hospitaliers.

La Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité est son principal interlocuteur pour les comités des usagers et de résidents. Deux rencontres formelles annuelles sont prévues afin de discuter de sujets d'intérêt pour les comités et de faire part de leurs demandes. C'est à cette instance que se fait le lien avec les agences régionales, les commissaires aux plaintes et à la qualité et la Fédération des CAAP. Le RPCU siège également à un comité de partenaires sur la qualité.

Pour ce qui est des visites d'évaluation en CHSLD, le RPCU travaille avec la Direction générale des Services sociaux. Cette direction générale coordonne les visites et en assure le suivi.

Le RPCU est contacté souvent par d'autres directions générales du ministère, comme celle du financement, de la santé publique, de la technologie de l'information et du personnel du réseau.

Le RPCU travaille aussi avec plusieurs organismes comme le Commissaire à la santé et au bien-être, le Curateur public du Québec, la Protectrice du citoyen, l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux, l'Institut national de santé publique du Québec, l'Office des personnes handicapées du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Les interventions auprès du Secrétariat aux aînés

Le Regroupement provincial des comités des usagers intervient auprès du Secrétariat aux aînés à cause de sa mission de représentation des aînés. Il intervient autant auprès du cabinet pour les questions politiques qu'auprès du Secrétariat pour les questions administratives et les programmes.

Le RPCU fait partie du groupe de partenaires non gouvernementaux qui œuvrent auprès des aînés. Ce groupe, qui relève du ministre responsable des aînés, se réunit deux fois par année afin d'informer le ministre des problématiques liés aux personnes âgées. Il donne son opinion sur les politiques à venir et sur les sujets d'actualité.

Le RPCU a présenté plusieurs projets au Secrétariat aux aînés afin de favoriser une vie active des aînés. En effet, les comités des usagers et de résidents sont des lieux privilégiés pour les personnes âgées leur permettant de participer activement aux décisions qui le concernent dans le réseau de la santé et des services sociaux. C'est par cette avenue qu'elles peuvent être appelées à siéger sur les conseils d'administration des établissements.

Le Secrétariat aux aînés a accepté de financer le projet du RPCU pour contrer la maltraitance. Ce projet d'envergure, qui comprendra des formations et des conférences, sera déployé à travers tout le Québec. Il sera un complément au travail fait par les coordonnateurs contre la maltraitance présents dans les agences régionales.

4. Les problématiques abordées

Les cadre de référence et la personne ressource

Le RPCU a été le premier à souligner que le *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents* était en opposition avec la LSSSS et qu'il devait être revu. Un premier travail d'analyse a été réalisé à l'interne. Puis, lors du congrès de l'automne 2013, une session spéciale de travail a été organisée avec environ 150 membres de comités des usagers et de résidents qui ont fait valoir leurs attentes.

La même problématique s'est de nouveau présentée avec le document *La personne ressource, un atout majeur pour les comités des usagers et les comités de résidents*. De qui relève la personne ressource? Le comité peut-il avoir un contrat avec elle? Autant de questions qui soulèvent autant de préoccupations. Le MSSS a décidé de mettre en place un comité de travail afin de réviser le cadre de référence et d'y inclure les autres documents des comités.

La gouvernance

La gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux a continué à occuper une place importante dans les actions du RPCU cette année. En effet, les déficits importants de deux grands centres hospitaliers soulèvent plusieurs interrogations sur les pouvoirs réels des conseils d'administration et sur l'importance qu'ils accordent à une saine gestion.

Un conseil d'administration d'un organisme public ne peut pas être géré comme une entreprise privée. La santé n'est pas un commerce, du moins pas encore malgré les incursions du privé dans sa gestion. Il faut donc amorcer une réflexion importante à ce sujet. Le RPCU l'a fait valoir haut et fort.

La gouvernance, c'est aussi la parole citoyenne au sein du réseau. Elle se traduit au conseil d'administration et aussi par le rôle des comités des usagers. Trop souvent, hélas, on ne comprend pas son importance. Des codes d'éthique contiennent encore des clauses qui briment ou atténuent la parole des usagers.

La révision d'instruments

Plusieurs outils utilisés par les comités des usagers et de résidents ainsi que par les directions d'établissement doivent être revus. Il y a déjà quatre ans, le RPCU a été la première organisation à dire que le cadre de référence pour les comités des usagers devrait être révisé. À cela s'ajoutent différentes directives financières. La revue de ces instruments doit se faire en concertation avec le milieu. C'est ainsi qu'ils seront pleinement utiles.

Les budgets

Le RPCU a continué à faire des représentations auprès du ministère afin de revoir les règles budgétaires des comités. Le conseil d'administration du RPCU s'est d'ailleurs prononcé sur la nécessité d'augmenter le niveau de financement de base des comités. En effet, les membres du conseil d'administration souhaitent que la base budgétaire des comités soit d'au moins 15 000 \$.

Le RPCU a aussi fait des représentations pour que les budgets soient reconsidérés dans le cas des centres en réadaptation et en dépendance. En effet, les comités de ces établissements, qui ont des missions régionales, ont souvent les plus petits budgets puisque leur allocation est basée sur le budget de l'établissement.

Il en est de même de l'équité interrégionale. Certains territoires sont très grands et les comités qui y travaillent n'ont souvent pas les ressources pour le couvrir. Les paramètres budgétaires devraient donc être revus pour mieux aider ces comités.

5. Porte-parole auprès de la population et des médias

Les communiqués de presse

Le RPCU diffuse régulièrement des communiqués de presse pour faire valoir son point de vue, initier une réflexion publique sur un sujet ou pour communiquer des informations relatives à ses actions et activités. Le tiers des communiqués de presse concernait les droits des usagers et l'accessibilité aux soins et services.

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, le RPCU a diffusé 27 communiqués de presse, représentant une moyenne d'un communiqué aux deux semaines, répartis ainsi :

Accessibilité aux soins et services (7)	25,9 %
Maltraitance, sécurité, qualité des services et conditions de vie des personnes en CHSLD (6)	22,2 %
Assurance autonomie et maintien à domicile (5)	18,5 %
Campagnes du RPCU et congrès (4)	14,8 %
Mourir dans la dignité et soins de fin de vie (2)	7,4 %
Droits des usagers (2)	7,4 %
Gouvernance (1)	3,8 %

Les conférences de presse

Deux conférences de presse ont été organisées par le RPCU visant à promouvoir les droits des usagers et l'accessibilité aux soins et aux services de santé et aux services sociaux. Par ailleurs, lors d'une conférence de presse tenue à Sherbrooke, le ministre de la Santé et des Services sociaux a fait l'annonce du programme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées lancé par le RPCU pour lequel le Secrétariat aux aînés apporte une contribution.

- **30 septembre 2013** : Conférence de presse organisée par le RPCU. Lancement de l'édition 2013 de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* et dévoilement des résultats d'un sondage réalisé par la firme Léger pour le compte du RPCU sur la perception des Québécois quant au maintien à domicile. Avec la participation de Lise Denis, porte-parole et présidente d'honneur de l'édition 2013.
- **3 mars 2014** : Conférence de presse du ministre de la Santé et des Services sociaux. Lancement d'un programme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées du RPCU. L'annonce a été faite par le ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés, D^r Réjean Hébert, lors d'une conférence de presse tenue au à Sherbrooke et à laquelle participait des représentants du RPCU.
- **18 mars 2014** : Conférence de presse organisée par le RPCU. Lancement d'une pétition « Santé et services sociaux : OUI à l'accessibilité, NON aux réductions ». Dans le contexte de la campagne électorale québécoise et à la toute veille du premier débat des chefs, le RPCU invitait la population du Québec à signer cette pétition, offerte en ligne et version imprimée. Collaboration de comités des usagers de CSSS de Montréal, notamment celui du CSSS Lucille-Teasdale, et de la FSSS-CSN.



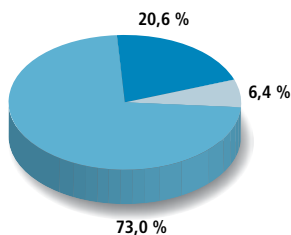
Conférence de presse du 18 mars 2014.

Les retombées de presse

Le RPCU a répertorié 129 retombées de presse pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, ce qui représente une moyenne mensuelle de près de 11 retombées. Bien que ce recensement n'ait pas été réalisé par une firme spécialisée en relations de presse et qu'il est incomplet, il donne un aperçu des relations du RPCU avec les médias d'information. La majorité des retombées de presse répertoriées ont des doublons sur Internet, ce qui en multiplie leur portée.

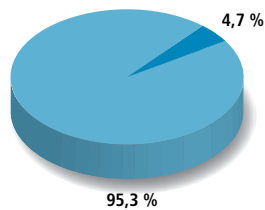
Ces retombées sont le résultats d'actions du RPCU auprès des médias et de sollicitations de représentants de médias pour obtenir l'opinion du RPCU sur un sujet d'actualité et une question relative à des enjeux du domaine de la santé et des services sociaux.

La majorité de ces retombées de presse se retrouvent dans des médias nationaux ou régionaux de la presse généraliste québécoise francophone. Selon le genre des médias, les retombées de presse se répartissent ainsi : 73 % dans la presse écrite et sur Internet, 21 % à la radio et 6 % à la télévision.



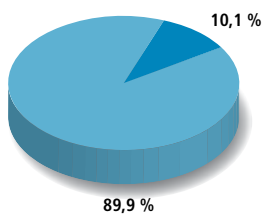
Répartition du nombre de retombées de presse selon le genre du média

Presse écrite et Internet	73,0 %
Radio	20,6 %
Télévision	6,4 %



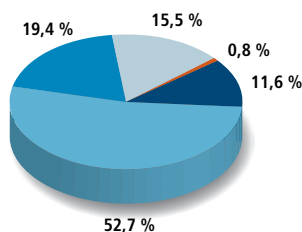
Répartition du nombre de retombées de presse selon la langue

Français	95,3 %
Anglais	4,7 %



Répartition du nombre de retombées de presse selon la spécialisation du média

Presse généraliste	89,9 %
Presse spécialisée	10,1 %



Répartition du nombre de retombées de presse selon la portée du média

Montréal/National*	52,7 %
Montréal**	19,4 %
Régional***	15,5 %
International	0,8 %
Publications spécialisées	11,6 %

*Agences de presse, La Presse, Le Devoir, Le Journal de Montréal, SRC/RDI, TVA/LCN (médias mainstream et sites Internet).

**Radios de Montréal, 24h, Métro.

***Principalement des radios régionales.

L'OFFRE DE SERVICE :

LA FORMATION

Former signifie « structurer, instruire, éduquer ». Former les membres des comités des usagers et de résidents signifie « donner une occasion d'apprentissage des fonctions ». Cela veut aussi dire « transférer les connaissances vers les régions, et des régions vers le centre, apprendre et comprendre selon les besoins et les missions répondantes, s'en inspirer et partager ».

Les fonctions d'un comité des usagers et de résidents sont de nature légale puisqu'elles ont été prévues par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Lors de l'implantation de la Loi 83 rendant obligatoire la formation d'un comité des usagers dans tous les établissements de santé et de services sociaux, et d'un comité de résidents pour les usagers hébergés, la nécessité d'un apprentissage des fonctions est devenue évidente, voire incontournable. Ce qui explique la création d'un regroupement national et structuré visant à répondre aux besoins identifiés par les comités réunis, que nulle autre organisation ne faisait il y a 10 ans.

Dès lors, une formation de base a été implantée par le RPCU, et depuis, des formations complémentaires ont été offertes. Au début de l'année 2014, le RPCU offrait toujours une formation de base et une dizaine de formations complémentaires utiles à la compréhension du mandat des comités des usagers et à l'exercice quotidien de leurs fonctions. Par ailleurs, le congrès annuel du RPCU se veut essentiellement un moment d'apprentissage où les formations sont dispensées sous formes d'ateliers et de conférences.

Aujourd'hui, dans un contexte où le réseau de la santé et des services sociaux se composent de personnes qui ont des expertises et des savoirs poussés, les membres des comités des usagers et de résidents sont continuellement exposés à la rigueur des contenus et confrontés aux exigences des experts et aux impératifs des gestionnaires.

Dans le cadre de son dixième anniversaire de fondation, le RPCU a restructuré son programme de formation en misant sur la qualité des formations, sur le cumul des acquis et sur la reconnaissance du professionnalisme et de l'engagement des membres des comités des usagers et de résidents. La formation se situe dans un continuum où l'expertise acquise contribuera au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des soins et des services. Ce nouveau programme de formation sera implanté graduellement à l'automne 2014.

Nous présentons ici le résumé des formations dispensées par le RPCU, pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, en rappelant d'abord les objectifs de ce deuxième volet de l'offre de service du RPCU, la **formation**.

10
ans de
formation

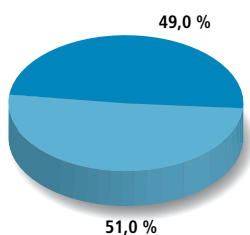
1. Les objectifs

La formation, qui est l'un des trois volets de l'offre de service du RPCU, implique le transfert de connaissances et l'apprentissage des fonctions d'un comité des usagers et de résidents. Le RPCU offre différentes formations adaptées aux besoins et aux réalités des comités dispensées par une équipe de formateurs chevronnés. La formation de base est gratuite alors que des formations spécialisées sont offertes à des tarifs avantageux. Lors de son congrès annuel, le RPCU offre toujours une série de formations, sous formes d'ateliers, et des conférences.

Les formations impliquent un déplacement des formateurs et des participants vers un lieu de rencontre, ce qui leur confère un caractère régional (formations en régions), ou national lorsqu'il s'agit du congrès du RPCU puisqu'il rassemble des membres de comités des usagers et de résidents de tout le Québec.

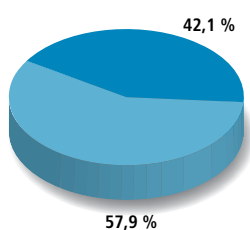
Le programme de formations du RPCU vise à :

- offrir aux comités des usagers et de résidents une formation de base gratuite qui répond à leurs besoins;
- offrir un service après la formation pour répondre aux questions soulevées par les participants;



Répartition du nombre de formations selon la spécialisation

■ Formations de base	49,0 %
■ Formations spécialisées et conférences	51,0 %



Répartition du nombre de participants selon la spécialisation des formations

■ Formations de base	42,1 %
■ Formations spécialisées et conférences	57,9 %

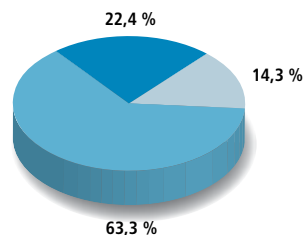
- offrir, sur demande, des formations spécialisées;
- offrir des interventions ponctuelles selon les besoins;
- organiser un congrès annuel en lien avec la formation.

2. Résultats généraux

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, 49 formations, ateliers de formation et conférences ont été donnés à 1151 membres de comités des usagers et de résidents par le RPCU, pour un total de 3 903 heures de formation reçues (moyenne de 3,4 heures par membres).

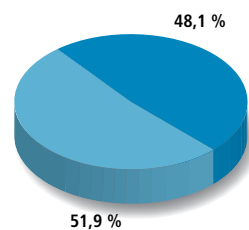
Si chaque congressiste est pris en compte et qu'il a assisté à toutes les conférences lors du congrès, le nombre de personnes ayant reçu une formation ou suivi une conférence donnée par le RPCU pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014 est de 5 029 personnes équivalant à 6 811 heures (moyenne de 1,35 heure par personne).

Il est intéressant de noter que le congrès est, de fait, une occasion d'offrir des formations aux comités des usagers et de résidents des régions éloignées des grands centres (voir tableau page suivante).



Répartition du nombre de formations selon le contexte

■ Formations en régions	63,3 %
■ Ateliers de formation lors du congrès	22,4 %
■ Conférences lors du congrès	14,3 %



Répartition du nombre de participants selon le contexte des formations

■ Formations en régions	51,9 %
■ Ateliers de formation et conférences lors du congrès	48,1 %

Répartition du nombre de participants selon les régions

	Congrès	Formations en région	Total	%
Bas-Saint-Laurent	4	15	19	1,7 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	30	-	30	2,6 %
Capitale-Nationale	20	-	20	1,7 %
Mauricie-et-Centre-du-Québec	47	62	109	9,5 %
Estrie	18	-	18	1,6 %
Montréal	135	169	304	26,4 %
Outaouais	22	51	73	6,3 %
Abitibi-Témiscamingue	23	-	23	2,0 %
Côte-Nord	16	-	16	1,4 %
Nord-du-Québec	0	-	0	0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	4	-	4	0,3 %
Chaudière-Appalaches	34	30	64	5,6 %
Laval	18	70	88	7,6 %
Lanaudière	25	-	25	2,2 %
Laurentides	4	80	84	7,3 %
Montérégie	62	120	182	15,8 %
Région non indiquée*	92	-	92	8,0 %

*Non indiquée sur le formulaire d'inscription au congrès.

Répartition du nombre de participants selon les missions des établissements

	Congrès	Formations en région	Total	%
CSSS	301	346	647	56,2 %
CHSLD et centres d'hébergement	139	114	253	22,0 %
CH et CHU	20	81	101	8,8 %
CJ et CRD	39	56	95	8,3 %
Mission non indiquée*	55	-	55	4,8 %

*Non indiquée sur le formulaire d'inscription au congrès.



3. La restructuration du programme de formations du RPCU

Les membres des comités des usagers et de résidents ont besoin d'une formation sérieuse et structurée pour exercer leurs fonctions. C'est pourquoi le RPCU a adhéré aux principes de la SOFEDUC et a fait certifier ses formations. Fondée il y a 25 ans, la SOFEDUC valorise la promotion de l'usage des unités d'éducation continue (UEC) comme moyen de reconnaissance de la qualité des activités de formation continue. Elle compte plus de 175 membres dont les agences régionales, des CSSS, des associations d'infirmières, de nombreux cégeps et collèges, des corporations et ordres professionnels ainsi que des universités.

Les formations du RPCU accréditées par la SOFEDUC répondent à ses dix normes de qualité :

1. chaque formation est planifiée en fonction des besoins identifiés;
2. les objectifs d'apprentissage sont clairs et concis;
3. la formation est conçue, encadrée et dispensée par un formateur compétent;
4. le contenu et les stratégies sont appropriés aux objectifs d'apprentissage;
5. des activités démontrent l'atteinte des objectifs d'apprentissage;
6. l'évaluation de la formation et du formateur est faite par les participants;
7. un environnement favorable à l'apprentissage doit être créé;
8. une « unité responsable » est désignée pour assurer le développement et l'administration des formations;
9. un système d'amélioration continue doit être mis en place et maintenu pour la qualité des services et le respect des normes
10. un dossier complet de chaque activité de formation pour sept ans doit être créé et la participation, ou la réussite, doit être attestée.

De plus, les formations du RPCU comportent des compétences à atteindre dans une démarche pédagogique qui propose des activités diversifiées et qui tient compte des principes andragogiques. On évalue les participants par des activités formatives et sommatives et on fait une évaluation des formations et des formateurs. Les formations sont adaptées au profil des membres.



Le RPCU offrira un parcours de formation et trois types de formation selon un cursus pédagogique :

- une formation de base d'une durée de 4 à 6 heures;
- huit formations spécialisées communes d'une durée de 3 heures chacune;
- dix-huit formations spécialisées spécifiques.

4. Le congrès annuel

Le congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers est un moment privilégié pour la transmission des connaissances et des savoirs. Axé sur la formation, il offre aux membres des comités des usagers une variété d'activités d'apprentissage telles que des conférences, des rencontres et des ateliers de formation animés par des spécialistes, des professionnels et des intervenants du milieu de la santé et des services sociaux.

Ayant lieu en octobre de chaque année, le congrès RPCU est une occasion exceptionnelle de réseautage pendant trois jours puisqu'il rassemble un nombre important de membres de comités des usagers et de résidents de partout au Québec.

Le congrès de 2013 s'est déroulé à Montréal, à l'hôtel Hilton Bonaventure du 23 au 25 octobre 2013. Sous le thème *Le comité, le cœur de l'établissement*, le congrès offrait 11 ateliers de formation, 8 conférences et une table ronde. De même, des occasions ont été fournies aux membres de comités des usagers d'établissements de même mission de pouvoir se rencontrer. Une rencontre au sujet de la révision du cadre de référence a suscité une participation intéressante.

Enfin, lors du congrès de 2013, les *Prix RPCU de l'Excellence* ont été décernés lors du souper de gala. La soirée était sous l'égide d'un comité d'honneur composé de 17 personnalités du milieu de la santé et des services sociaux.

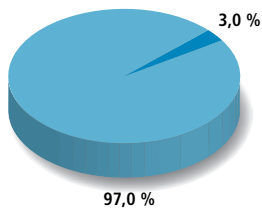
571 personnes ont participé au congrès 2013 du RPCU. La participation dépasse les 600 personnes si l'on ajoute les conférenciers, animateurs d'ateliers et bénévoles.

Le congrès annuel du RPCU est représentatif de la répartition régionale des comités des usagers et de résidents ainsi que des missions des établissements de santé et de services sociaux. En effet, toutes les missions et toutes les régions étaient représentées. Environ 75 % des congressistes provenaient des régions autres que Montréal. Plus de la moitié d'entre eux étaient membres de comités des usagers de CSSS, le quart de comités de résidents de centres d'hébergement. Les représentants de comités des usagers de centres hospitaliers, centres hospitaliers universitaires, centres jeunesse et centres de réadaptation composaient plus de 10 % des participants. 81 % des congressistes avaient choisi leur atelier de formation avant le congrès, au moment de remplir le formulaire d'inscription.



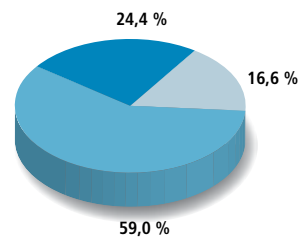
Le congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers est un moment privilégié pour la transmission des connaissances et des savoirs.

Congrès annuel du RPCU.



Profil des congressistes
Répartition du nombre de congressistes

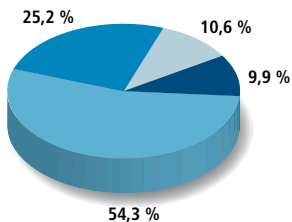
■ Nombre de congressistes	97,0 %
■ Nombre de membres du comité d'honneur	3,0 %



Profil des congressistes
Répartition du nombre de congressistes selon les régions

■ Région de Montréal	24,4 %
■ Régions autres que Montréal	59,0 %
■ Région non indiquée*	16,6 %

* Non indiquée sur le formulaire d'inscription.



Profil des congressistes
Répartition du nombre des congressistes selon les missions des établissements

■ CSSS	54,3 %
■ Centres d'hébergement	25,2 %
■ CH, CHU, CJ et CRD	10,6 %
■ Mission non indiquée*	9,9 %

* Non indiquée sur le formulaire d'inscription.

L'OFFRE DE SERVICE : LE SOUTIEN

Soutenir signifie « empêcher un groupe de faiblir, lui permettre de se maintenir, en lui procurant une aide ». Cela signifie aussi « tenir par-dessous pour servir d'appui ». Soutenir les membres des comités des usagers et de résidents, c'est les aider à trouver les ressources appropriées et les outils utiles pour l'exercice quotidien de leurs fonctions au sein de leur environnement, soit dans leur région et dans leur établissement. C'est leur permettre de franchir les difficultés courantes et particulières, et de maintenir le cap vers leur mission fondamentale au cœur de laquelle se trouve l'utilisateur, la raison d'être des services de santé et des services sociaux.

Les formations données par le RPCU et la représentation des comités des usagers et de résidents auprès des décideurs et des diverses instances constituent certes une forme de soutien aux comités des usagers et de résidents. Mais au quotidien, dans l'exercice de leurs fonctions au regard de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et du cadre de référence qui les concerne, les membres des comités des usagers souhaitent une écoute attentive et un éclairage fondé sur une expertise et une expérience dans les questionnements sur les façons de faire et les défis que soulèvent les situations particulières. Cette transmission des connaissances, des savoirs et des pratiques s'exerce régulièrement dans la continuité des formations académiques.

Soutenir veut dire aussi se rassembler, mettre les forces en commun et partager. Le soutien aux comités des usagers et de résidents est la pierre d'assise du RPCU. Il y a 10 ans, les comités fondateurs du RPCU ont voulu répondre aux besoins des membres des comités des usagers qui avaient manifesté le désir de briser leur isolement, d'encourager un sentiment d'appartenance et de favoriser le partage d'expertise.

Aujourd'hui, plus 83 % des 600 comités des usagers et de résidents sont membres du RPCU, ce qui en fait un acteur incontournable dans le réseau de la santé et des services sociaux et une force vivante. Ce taux d'adhésion est l'accomplissement d'une volonté exprimée, celle de soutenir les comités des usagers et les comités de résidents.

Nous présentons ici un aperçu des faits et gestes quotidiens du RPCU qui témoignent de l'engagement constant du Regroupement provincial des comités des usagers à soutenir au quotidien les comités des usagers et de résidents, pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Mais rappelons d'abord les objectifs de ce troisième volet de l'offre de service du RPCU, le **soutien**.

10 de
ans de
soutien

1. Les objectifs

La formation, qui est l'un des trois volets de l'offre de service du RPCU, implique une connaissance approfondie du mandat des comités des usagers et de résidents ainsi que de la dynamique quotidienne de l'exercice de leurs fonctions.

Avec le volet « soutien » de l'offre de service, le RPCU offre à ses membres un soutien technique dans l'accomplissement de leur mission au moyen :

- d'un service d'aide téléphonique ou par courriel;
- des services d'information juridique;
- d'instruments de travail afin de favoriser la mission des comités;
- d'un soutien à la création de tables régionales ou de regroupements régionaux pour susciter la collaboration et l'échange d'idées et d'expériences;
- d'un site Internet riche en ressources;
- d'information par la publication d'un Journal et de divers instruments de promotion.

2. Résultats généraux

Le soutien au quotidien

Selon les chiffres fournis par une étude menée par Léger Marketing, on peut déduire que plus de 3 000 demandes de services directs auraient été effectués au RPCU par les comités des usagers et de résidents du Québec au cours de la dernière année. Les services sont fournis par téléphone, courrier électronique et Internet.

L'appréciation des membres

Le RPCU a voulu connaître le niveau d'utilisation des services du RPCU par ses membres, et leurs opinions quant au processus de traitement des demandes, connaître la nature des demandes d'informations effectuées par les membres et évaluer la satisfaction globale des membres envers les services offerts. Le RPCU a mandaté la firme *Léger Recherche Stratégie Conseil* afin de réaliser une étude de satisfaction auprès de ses membres. Un sondage Web a été réalisé entre les 15 et 29 mai 2014 auprès des membres du RPCU (un répondant par adresse électronique). Il ressort de cette étude que :

- le taux de satisfaction envers le RPCU est très élevé (94 %);
- ce sont les formations offertes par le regroupement ainsi que les questions sur les droits des usagers qui constituent l'essentiel des demandes d'information de la part des comités membres;
- la pertinence des renseignements donnés à la suite des demandes des comités et les délais de réponse obtiennent des taux de satisfaction très élevés (92 % disent avoir obtenu l'information qu'ils cherchaient et la propension à recommander le RPCU se situe à près de 46 sur une échelle de 50, ce qui est extrêmement bien);
- certains services (soutien en communications, services de représentation auprès d'instances décisionnelles, organisations de conférences, avis juridiques, interventions sur le dossier de la maltraitance) auraient avantage à être mieux connus.

Mentionnons que 80 % des membres ayant fait appel aux services offerts par le RPCU au cours de la dernière année l'ont fait plus d'une fois, et plus de 10 fois dans 11 % des cas.

3. Les outils pour les comités

Le RPCU a proposé au MSSS un instrument d'autoévaluation pour les membres des comités des usagers et de résidents. Cet instrument fut développé et testé lors du dernier congrès du RPCU. Il a fait l'objet d'un atelier et plusieurs comités ont demandé une formation particulière. Il est maintenant opérationnel et disponible sur le site Internet du RPCU.

Le RPCU a invité les membres des comités des usagers et de résidents à comptabiliser leurs heures de bénévolat. De plus en plus de comités commencent à inclure, dans leurs rapports annuels, les heures consacrées au bénévolat, démontrant ainsi l'apport considérable et important que les membres des comités font au sein de leur établissement ou de leur institution. Pour ce faire, le RPCU a mis à leur disposition un outil qu'ils peuvent adapter en fonction de leurs besoins.

Une section destinée exclusivement aux membres du RPCU a été ajoutée sur le site Internet du RPCU le 31 mars 2014. Cette section, qui sera bonifiée au cours des mois et des années à venir, est accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe qui ont été fournis aux membres au moment de leur adhésion ou du renouvellement de leur adhésion.

4. La Semaine des droits des usagers

La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*, qui a lieu lors de la dernière semaine de septembre de chaque année, est organisée par le RPCU. Cette semaine thématique est un moment de convergence pour tous les acteurs qui ont à cœur l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux au Québec. Elle est proposée aux comités des usagers et de résidents qui souhaitent faire la promotion des droits des usagers au sein de leur milieu.

L'édition 2013 s'est déroulée du 27 septembre au 4 octobre 2013 sous le thème *Le droit de participer aux décisions, l'un des douze droits des usagers reconnus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Ancienne directrice générale de l'AQESSS, M^{me} Lise Denis acceptait d'être la porte-parole et la présidente d'honneur de l'édition 2013 de la *Semaine des droits des usagers*.

Le matériel promotionnel

Les principaux outils de communication de la campagne 2013 :

- une affiche offerte en six déclinaisons, dont quatre en français et deux en anglais, illustrant la diversité des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et la variété des clientèles et missions des établissements (famille, jeunes, personnes âgées, personnes avec déficience physique, etc.)
- un dépliant, offert en français et en anglais;
- un signet énumérant les douze droits des usagers, offert en français et en anglais;
- des oriflammes dans les rues de Montréal.

Production du matériel publicitaire

Nombres d'affiches*	8 000
Nombre de dépliants**	30 000
Nombre de signets***	14 900
Nombre d'oriflammes	40

*Comprend 2000 affiches anglaises

**Comprend 5000 dépliants anglais

***Nombre de signets distribués (déjà imprimés)

Événement médiatique

Lors d'une conférence de presse tenue à Montréal le 30 septembre 2013, le RPCU a dévoilé les résultats d'un sondage Léger portant sur les soins à domicile et a profité de l'occasion pour expliquer le thème de la *Semaine des droits des usagers*.

Selon le sondage, **44 %** des Québécois se sont dit prêts à payer davantage pour recevoir des services de santé et de maintien à domicile alors que **33 %**, soit le tiers, ont dit non et **22 %** ont refusé de répondre ou ne savaient pas.

Concernant l'aide au maintien à domicile qu'ils pourraient recevoir advenant une perte d'autonomie prolongée, **55 %** des répondants considèrent qu'ils recevraient un soutien de leur entourage. En revanche, **45 %** affirment qu'ils seraient seuls ou encore ne savent pas s'ils recevraient ou non un tel soutien de la part de leur entourage.

Quelques activités répertoriées

Le RPCU a été informé d'activités qui ont eu lieu un peu partout au Québec, dont :

- activités du comité des usagers du CSSS de Chicoutimi;
- activités dans les établissements de Vigi Santé;
- activités organisées par tous les comités des usagers de la région de Laval à la demande de l'agence;
- distribution du matériel promotionnel dans tous les centres d'hébergement et dans le CSSS de Jonquière et tenue d'un kiosque d'information à la population;
- kiosque d'information par le comité des bénéficiaires de l'Hôpital Sainte-Anne;
- kiosques d'information par le comité des usagers du CSSS de Beauce;
- promotion sur le site Internet du CQA;
- kiosque d'information à Bordeaux-Cartierville lors de la Journée internationale des personnes âgées;
- lancement du *comité milieu de vie* au CHSLD de Saint-Lambert-sur-le-Golf.





5. Le Journal du RPCU

Publié six fois par année, le *Journal du RPCU* s'adresse aux membres des comités des usagers et des comités de résidents du Québec. Il est également distribué à divers intervenants dans le réseau de la santé et des services sociaux, notamment les directeurs généraux des établissements de santé.

Le *Journal du RPCU* est un bulletin de liaison visant à informer les membres du RPCU des activités et des initiatives de l'organisme, de la progression de différents dossiers où les droits des usagers sont en cause et où les comités des usagers et de résidents ont un rôle à jouer. Il est l'occasion également d'informer les membres des comités sur des sujets en lien direct avec le mandat des comités et les fonctions que les membres exercent au quotidien dans leur établissement. Le RPCU fait appel à des professionnels et des experts pour la rédaction d'articles sur des thématiques choisies.

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, 53 articles (les nouvelles brèves d'un numéro étant considérées comme un article de ce numéro) ont été publiés dans les quatre éditions, se répartissant ainsi :

Articles sur les activités et représentations du RPCU, informations pour les comités	35,8 %
Éditorial (mot du président et mot du directeur général, dont 4 en anglais)	22,6 %
Contributions de partenaires (articles, chroniques)	20,8 %
Articles de contenu d'intérêt (dossiers et entrevues)	13,3 %
Brèves (4 numéros contenant 39 brèves)	7,5 %

Journal du RPCU

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Volume 4, numéro 4 – Juin 2013

Dossier spécial : L'approche Lean

Volume 4, numéro 5 – Juin 2013

Spécial Programme du congrès 2013 du RPCU
Le comité, le cœur de l'établissement

Volume 4, numéro 6 – Septembre 2013

Spécial Rapport annuel 2012-2013

Volume 5, numéro 1 – Septembre 2013

Dossier spécial : Santé dentaire

Volume 5, numéro 2 – Décembre 2013

Entrevue avec Jacques Frémont, nouveau président de la CDPDJ

Volume 5, numéro 3 – Mars 2014

Entretien avec Robert Salois, Commissaire à la santé et au bien-être

6. Le site Internet et les réseaux sociaux

Le site Internet du RPCU est un outil de référence puisqu'il comprend une foule d'informations sur les droits des usagers, sur les comités des usagers et de résidents (fonctions et outils proposés). Il comporte également une importante section relative aux personnes âgées (droits, hébergement, visites d'appréciation, ressources intermédiaires, proches aidants, maltraitance, assurance autonomie), une section exhaustive consacrée à de la documentation utile aux comités des usagers sur différents sujets et enjeux du monde de la santé et des services sociaux ainsi qu'une section dédiée aux différentes missions des établissements.

Le site Internet diffuse aussi des informations relatives aux formations du RPCU, au congrès annuel et à la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. De plus, on y trouve les numéros du *Journal du RPCU*, les mémoires, les communiqués de presse, les outils promotionnels du RPCU. Des formulaires sont offerts en ligne pour la demande de formations et la demande de matériel promotionnel.

Pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, 58 manchettes ont été diffusées sur le site, en page d'accueil, ce qui représente plus d'une manchette par semaine. Elles sont disponibles en archives.

Pour la même période, 23 633 visites ont été effectuées sur le site Internet du RPCU, pour un nombre total de 70 635 pages vues. Le nombre moyen de pages vues par visite ainsi que la durée moyenne de la chaque visite permettent de tracer un certain profil d'utilisateur. En effet, celui-ci visite le site Internet du RPCU pour une session durant trois minutes (2:55), consulte plus de trois pages en français (2,99), représentant un temps moyen d'une minute par page. Ces données, tirées de *Google Analytics*, indiquent que le site Internet du RPCU offre du contenu qui retient l'utilisateur et que celui-ci a tendance à revenir sur le site Internet. Elles sont équivalentes à celles de l'an dernier.

Fréquentation du site Internet www.rpcu.qc.ca

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Visites	23 633
Visiteurs uniques*	14 949
Pages vues	70 635
Pages/visite	2,99
Durée moyenne de la visite	00:02:55
Taux de rebond**	46,47 %
Nouvelles visites (en %)	60,18 %

* Visiteur unique : Un visiteur unique est un internaute visitant un site et considéré comme unique dans les données d'audience du site pendant une période donnée (le plus souvent 1 mois). Si un même internaute visite 10 fois un site web sur la période de référence, les données d'audience comptabilisent 10 visites et 1 visiteur unique sur la période. Source : www.definitions-webmarketing.com.

** Taux de rebond : Le taux de rebond est le pourcentage d'internautes qui sont entrés sur une page Web et qui ont quitté le site après, sans consulter d'autres pages. (Ils n'ont donc vu qu'une seule page du site). Un taux de rebond élevé peut révéler l'insatisfaction des visiteurs. Il peut cependant aussi indiquer que ceux-ci ont trouvé immédiatement ce qu'ils cherchaient. Généralement un bon taux de rebond se situe autour de 50 % pour un site. Source : Wikipédia.

Le Regroupement provincial des comités des usagers possède également deux pages Facebook : *RPCU_Quebec*, pour des informations relatives au RPCU et aux actualités générales sur la santé et les services sociaux, et *Visitons nos aînés* lancée en 2012.

Pour le compte *RPCU_Quebec* sur Facebook, qui comptait 170 adeptes au 15 juin 2014, les adeptes sont des femmes dans une proportion de 62 %.

Compte Facebook *RPCU_Quebec*

Données relevées le 15 juin 2014

Canada	87,6 %
Hors Canada	12,4 %
Montréal	48,3 %
Villes autres que Montréal	51,7 %
Français	85,3 %
Anglais	6,5 %
Autres langues	8,2 %

La clientèle du compte *Visitons nos aînés* est composée de 76 % de femmes. 70 % des 456 adeptes du compte sont dans la classe de la population active, soit de 25 à 64 ans.

Compte Facebook *Visitons nos aînés*

Données relevées le 15 juin 2014

Canada	96,1 %
Hors Canada	3,9 %
Montréal	30,3 %
Hors Montréal	69,7 %
Français	92,8 %
Anglais	6,1 %
Autres langues	1,1 %

Le RPCU diffuse régulièrement des informations sur son compte Twitter *@RPCU_Quebec* sur des sujets d'intérêt public soulevés par les médias par rapport à la santé et aux services sociaux ainsi que des informations ponctuelles du RPCU.

Compte Twitter

Données relevées le 15 juin 2014

Compte	Nombre d'abonnés	Nombre d'abonnements	Nombre de tweets
<i>@RPCU_Quebec</i>	472	471	313

Enfin, le RPCU utilise deux autres plateformes sociales, soit YouTube pour la diffusion de vidéos et Flickr pour la diffusion de photos des événements du RPCU.



Proches aidantes :
La clientèle du compte
Facebook *Visitons nos*
***aînés* est composée**
de 76 % de femmes,
âgées de 25 à 64 ans.

1. Les visites d'évaluation

Le RPCU participe en tant que partenaire aux visites d'évaluation en CHSLD. Cette démarche d'appréciation permet d'effectuer une évaluation rigoureuse d'éléments spécifiques qui touchent la satisfaction des usagers et de leurs proches face à leur milieu de vie et à la qualité des services en :

- consultant la documentation pertinente (sondages d'agrément, état de situation, etc.);
- observant la réalité quotidienne dans le milieu de vie;
- échangeant avec les membres du comité des usagers et du comité de résidents ainsi qu'avec des résidents aptes et des proches de résidents;
- réalisant des constats et en formulant des recommandations qui suscitent l'action.

Les principes directeurs suivants guident ces visites :

- l'usager est au centre de la démarche d'amélioration de la qualité des services;
- un partenariat qui s'établit avec la direction, le personnel et les instances de l'établissement évalué;
- un esprit de collaboration et de complémentarité entre les trois organismes et avec l'équipe d'évaluateurs du ministère permet de réaliser un travail d'équipe;
- la possibilité de contribuer à une vision globale de la qualité du milieu de vie pour les représentants des trois organismes;
- l'accent mis sur l'évaluation de la satisfaction du résident dans tous ses besoins et sur le soutien-conseil aux comités des usagers et de résidents dans leur rôle d'évaluation de la satisfaction des usagers et de la qualité des services.

Le RPCU a participé à la phase initiale du projet en participant activement à l'élaboration de la grille d'analyse des partenaires. Il a aussi participé aux visites qui ont testé la grille.

Le RPCU a une équipe de 9 évaluateurs qui couvrent toutes les régions du Québec. Les visites ont commencé en janvier 2014 et, du 1^{er} janvier au 31 mars 2014, le RPCU a effectué 19 visites.

2. Les conditions de vie en CHSLD

Voir le chapitre *Les grand dossiers*, rubrique *Les personnes en perte d'autonomie et le maintien à domicile*, p. 13.

3. La maltraitance envers les personnes âgées

Le RPCU s'est engagé fermement dans la lutte contre la maltraitance, toutes les formes de maltraitance. C'est

pourquoi il a innové en proposant une conférence à deux voix lors de son congrès de 2012 entre la maltraitance faite aux aînés et celle faite aux enfants.

Le RPCU participe activement aux travaux du Secrétariat aux aînés pour lutter contre la maltraitance. Le RPCU propose aussi aux comités des usagers et de résidents de participer à la lutte contre la maltraitance.

Le Secrétariat aux aînés a approuvé le projet du RPCU pour contrer la maltraitance par la sensibilisation et la formation. Ce projet comportera des formations accréditées et des conférences de sensibilisation. Il comptera sur les forces vives du milieu et s'actualisera en 4 volets à travers tout le Québec. Ce projet propose :

- la formation des membres des comités des usagers et de résidents pour lutter contre la maltraitance;
- la formation de 25 bénévoles sentinelles dans toutes les régions du Québec qui deviendront eux-mêmes multiplicateur dans leur milieu;
- la sensibilisation des personnes âgées, de leurs proches et de leur famille aux manifestations de la maltraitance;
- la sensibilisation du grand public, de la grande entreprise et des différents groupes du milieu intéressés à contrer la maltraitance.

Le RPCU travaillera de concert avec M^{me} Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke. Le RPCU combinera ses efforts à ceux des coordonnateurs régionaux présents dans chacune des régions du Québec et au CSSS Cavendish responsable de la *Ligne Aide Abus Aînés*. Le RPCU aura recours à leur expertise pour l'adaptation régionale et les ressources disponibles.

Le projet en est à l'étape de sa préparation. Les premières formations seront dispensées à l'automne prochain.





Le RPCU s'est engagé fermement dans la lutte contre la maltraitance et l'intimidation.

4. Le programme Visitons nos aînés

En décembre 2013, le RPCU lançait le second volet de la campagne *Visitons nos aînés*. Ce programme du RPCU vise à briser l'isolement qui est encore trop souvent le lot des personnes aînées, que celles-ci vivent à domicile, en résidences ou en CHSLD. Cette solitude est ressentie plus fortement lors des périodes de réjouissance familiale comme le temps des Fêtes.

Une quarantaine d'oriflammes ont été installées dans les rues de Montréal montrant le visage souriant et accueillant

d'une personne aînée avec le slogan « J'attends votre visite ». La page Facebook *Visitons nos aînés* accueille une clientèle de 456 adeptes, composée de 76 % de femmes, âgées principalement de 25 à 64 ans.

Le RPCU a adressé quelques demandes aux municipalités faisant partie du programme *Municipalités amies des aînés* de faire la promotion de cette campagne dans leur municipalité. La ville de Saguenay a répondu positivement à cette demande par l'affichage de la bannière Web sur son site Internet.

Les représentations faites par le RPCU et les formations qu'il dispense s'adressent généralement à l'ensemble des comités des usagers sans égard à leur mission ou à leur région. La défense des droits des usagers et l'exercice des fonctions d'un comité des usagers sont les mêmes, mais leur application se traduit dans les réalités, les besoins, les missions et les clientèles des établissements de santé et de services sociaux.

Nous regroupons ici quelques faits et gestes du RPCU selon les missions des établissements de santé et de services sociaux.

Centres de santé et de services sociaux (CSSS)

- 17 formations dispensées par le RPCU en CSSS.
- Communiqué de presse du RPCU – Santé et services sociaux : Lancement d'une pétition pour que la voix citoyenne soit entendue (comités des usagers des CSSS de Montréal).
- Conférence de presse du RPCU (lancement de la pétition « Oui à l'accessibilité »).
- Conférence lors du congrès 2013 du RPCU « Un exemple concret de partenariat, celui du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins ».
- Participation du RPCU à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers du CSSS de Laval.
- Prix RPCU de l'Excellence à M. Steve Verreault, président du comité des usagers du CSSS Domaine-du-Roy.
- Prix RPCU de l'Excellence au comité des usagers du CSSS du Suroît.
- Prix RPCU de l'Excellence au comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville.
- Prix RPCU de l'Excellence au comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance.
- Prix RPCU de l'Excellence au comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale.
- Publication de l'article « Déploiement d'une culture Lean au CSSS du Sud-Ouest-Verdun », Journal du RPCU, juin 2013.
- Publication de l'article « Lean et Planetree : Pour un Lean à caractère plus humain », Journal du RPCU, juin 2013.
- Rencontre avec l'AQESSS au sujet du rapport de la performance de ses établissements membres.
- Rencontres de la Table des comités des usagers des CSSS de l'Île de Montréal.
- Rencontres avec le comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville.

Centres hospitaliers et centres hospitaliers universitaires (CH-CHU)

- 2 rencontres du comité sur l'expérience patient, CUSM.
- 2 formations de base dispensées par le RPCU pour les comités des usagers des CH et CHU.

- Communiqué de presse du RPCU – Un comité se penchera sur la facturation des chambres en milieu hospitalier (entrevue, Nouvelles TVA).
- Formation sur l'évaluation et l'amélioration de l'expérience patient en milieu hospitalier et l'impact du comité des usagers pour les CU des CH et CHU (congrès RPCU 2013).
- Publication de l'article « Chambres privées et semi-privées dans les hôpitaux », Journal du RPCU, mars 2014.
- Rencontre de la Table de concertation des CU des CHU.

Centres d'hébergement (CHSLD)

- 19 visites d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement.
- 2 rencontres du comité aviseur sur la valorisation de la mission et des services d'hébergement de longue durée, AQESSS.
- 4 visites en CHSLD pour l'expérimentation de la grille d'évaluation.
- 5 rencontres du comité directeur sur les visites d'appréciation.
- 7 formations dispensées par le RPCU en centres d'hébergement.
- Communiqué de presse du RPCU – Le RPCU est satisfait de la conclusion du recours collectif contre le CHSLD Saint-Charles-Borromée.
- Communiqué de presse du RPCU – Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées?
- Conférence téléphonique sur les visites d'évaluation en CHSLD.
- Formation des évaluateurs des équipes ministérielles.
- Grille d'observation pour les visites d'évaluation en CHSLD.
- Participation à la conférence de presse de l'Association des établissements privés conventionnés (AEPC), deuxième volet de la campagne faisant la promotion de la visite des personnes âgées en CHSLD.
- Participation du RPCU au colloque sur l'hébergement de l'AQESSS.
- Préparation à la visite d'expérimentation en CHSLD et appropriation de l'outil pour les visites d'évaluation en CHSLD.

- Présentation du mémoire du RPCU lors de la commission parlementaire sur les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée « Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées? ».
- Prix RPCU de l'Excellence à l'Association des établissements privés conventionnés (AEPIC).
- Prix RPCU de l'Excellence au comité de résidents du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal.
- Prix RPCU de l'Excellence au comité des usagers du Groupe Champlain.
- Publication de l'article « L'approche Milieu de vie », Journal du RPCU, juin 2013.
- Publication de l'article « Mobilisation d'une communauté pour faire le pont entre les générations. Le projet Sunny Action en Mauricie », Journal du RPCU, mars 2014.
- Publication de l'article « Partagez le bonheur – Une visite... parce que vous les aimez », Journal du RPCU, septembre 2013.
- Publication de l'article « Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées? », Journal du RPCU, mars 2014.
- Publication de l'article « Recours collectif contre le CHSLD Saint-Charles-Borromée », Journal du RPCU, juin 2013.
- Publication de l'article « Une expérience d'évaluation de la satisfaction en CHSLD par des étudiants de l'UQAM », Journal du RPCU, juin 2013.
- Rencontre avec le Conseil québécois d'agrément (CQA) pour l'élaboration d'une grille d'évaluation en CHSLD.
- Rencontre du RPCU avec le ministre de la Santé et des Services sociaux (visites d'évaluation, gouvernance, assurance autonomie, projets du RPCU).
- Réunion du comité de résidents du CHSLD de Buckingham et présentation du RPCU lors de l'assemblée annuelle.

Centres jeunesse et centres de réadaptation (CJ-CRD-CRDP-CRDITED)

- 1 formation de base dispensée par le RPCU en CRD.
- 1 formation de base dispensée par le RPCU en CRDP.
- 1 rencontre avec la ministre déléguée aux Services sociaux (financement pour les CRDITED et la création d'un comité de travail, financement des comités des usagers CRDITED et centres jeunesse, comité des utilisateurs en santé mentale, Mourir dans la dignité).
- 1 rencontre avec le directeur général de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (FQCRDITED).
- 2 conférences de Lobe Santé auditive et communication lors du congrès 2013 du RPCU.
- 2 rencontres de la Table de concertation des centres de réadaptation en dépendance.

- 2 séances du conseil d'administration de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec.
- 3 formations dispensées par le RPCU en CRDITED.
- 4 chroniques sur la santé auditive, Journal du RPCU.
- Formation « Les dompteurs de conflits » pour les membres de comités des usagers des centres jeunesse (congrès RPCU 2013).
- Offre de versions adaptées pour les personnes avec déficience visuelle de documents produits par le RPCU (Journal du RPCU, programme du congrès, communiqués, mémoires, etc.).
- Prix RPCU de l'Excellence au comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal.
- Projection du film *Alphée des étoiles* dans le cadre du congrès 2013 du RPCU.
- Publication de l'article « 25 % des enfants sont exposés à la violence des parents », Journal du RPCU, septembre 2013.
- Publication de l'article « Les attentes des proches face à l'appareillage auditif », Journal du RPCU, mars 2014.
- Publication de l'article « Remettez-vous des documents lisibles aux usagers? », Journal du RPCU, mars 2014.
- Rencontre avec la direction générale de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec.

Comités anglophones

- 4 formations de base dispensées par le RPCU incluant « Tools for the committees – Useful workshop » (congrès RPCU 2013).
- 3 réunions des comités anglophones du RPCU.
- 5 conférences traduites lors du congrès 2013 du RPCU.
- Traduction de 4 articles dans le Journal du RPCU.
- Traduction de communiqués de presse.
- Section anglaise du site Internet du RPCU.
- Matériel promotionnel de la *Semaine des droits des usagers* en anglais (2 affiches, 1 dépliant et 1 signet).



CHUM en construction.

Lors de son discours d'ouverture de la session parlementaire à l'Assemblée nationale le 21 mai 2014, le premier ministre du Québec, M. Philippe Couillard, a rappelé la place centrale que doit occuper l'usager au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Le premier ministre a remercié et nommé le RPCU pour sa contribution relative au budget 2014-2014 du gouvernement. Cet honneur rejaillit sur l'ensemble des membres du conseil d'administration du RPCU, la direction générale et les employés, ainsi que sur l'ensemble des membres des comités des usagers et de résidents.

Lors du gala de la remise de *Prix RPCU de l'Excellence* dans le cadre de son congrès annuel de 2013, M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, a reçu la médaille de l'Assemblée nationale du Québec. Cette reconnaissance méritée lui a été décernée par le député de Sainte-Marie-Saint-Jacques, M. Daniel Breton. M. Blain a également été le récipiendaire du Prix Honneur 2014 de l'Ordre des dentistes du Québec, saluant son engagement à l'égard de la défense des droits des usagers et sa contribution à l'amélioration de la qualité des services offerts.

Pour la première fois, lors de la remise des *Prix RPCU de l'Excellence 2013*, un comité d'honneur composé de personnalités éminentes du milieu de la santé et des services sociaux a été formé pour souligner l'engagement et la contribution des membres des comités des usagers et de résidents. Ces personnalités étaient :

- **M^{me} Marie Beaulieu**, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.
- **M. Gilles Bélanger** pour M^{me} Sylvie Tremblay (directrice générale), chef du service de soutien à la personne, OPHQ.
- **M. Pierre Blain**, directeur général, RPCU.
- **M. Daniel Breton**, député de Sainte-Marie-Saint-Jacques.
- **M. Luc Castonguay**, sous-ministre adjoint, Planification stratégique, évaluation et qualité, MSSS.
- **M^{me} Lise Denis**, porte-parole et présidente d'honneur de l'édition 2013 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- **D^r Barry Dolman**, président, Ordre des dentistes du Québec.
- **M^{me} Catherine Ferembach**, sous-ministre adjointe, Secrétariat aux aînés.
- **M. Jacques Frémont**, président, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
- **M^{me} Elaine Gagnon**, Lobe Santé auditive et communication.
- **M^{me} Jocelyne Hallé** pour M. Normand Jutras (Curateur public), secrétaire générale et directrice du bureau des plaintes, Le Curateur public du Québec.
- **M^{me} Diane Lavallée**, directrice générale, AQESSS.
- **M. Claude Ménard**, président, RPCU.
- **M^e Jean-Pierre Ménard**, avocat, Ménard, Martin, Avocats.

- **M^{me} Lyne Pelletier**, directrice générale, COA.
- **M. Robert Salois**, commissaire à la santé et au bien-être.
- **M^{me} Catherine St-Jacques**, chef, Affaires extérieures, Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée.
- **D^r Peter White**, président du comité d'accès aux soins dentaires, Ordre des dentistes du Québec.

L'engagement et le travail des membres des comités des usagers et de résidents sont soulignés chaque année par la remise des *Prix RPCU de l'Excellence*. Le RPCU décerne ces Prix afin de mettre en valeur le travail accompli par les comités des usagers et de résidents pour améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux et le respect de leurs droits. Nous félicitons à nouveau les lauréats de l'année 2013 :

- **Catégorie Information**
Budget de plus de 25 000 \$
Le comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville.
Pour la mise en ligne de son site Internet et pour la publication d'un bulletin d'information trois fois par année.
- **Catégorie Information**
Budget de moins de 25 000 \$
Le comité des usagers du CSSS du Suroît.
Pour la production d'une vidéo intitulée *Pour quelques minutes de bonheur*, aidant à briser l'isolement des résidents en centres d'hébergement et des gens âgés seuls à domicile.
- **Catégorie Promotion**
Le comité des usagers du Groupe Champlain.
Pour la création d'une vidéo illustrant et expliquant les rôles et les fonctions des comités des usagers au moyen de scénarios fondés sur des exemples vécus.
- **Catégorie Défense**
Le comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale
Pour la publication d'une affiche *La santé pour tous : un droit incontournable* faisant suite à une étude menée pour le comité des usagers.
- **Catégorie Accompagnement**
Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal.
Pour la création d'une collection d'outils à l'intention des usagers et des parents.
- **Grand Prix du Jury**
L'Association des établissements privés conventionnés (AEPIC).
Pour le lancement de la campagne *Partagez le bonheur – Une visite... parce que vous les aimez*, visant à contrer la solitude des personnes âgées hébergées.



Membres du comité d'honneur des Prix RPCU de l'Excellence 2013.

- **Prix Médias**

M^{me} Sophie Allard, journaliste.
Pour les articles *Le Centre de réadaptation Marie-Enfant, oasis de douceur* et *Le bonheur par petites doses* parus dans *La Presse* du 20 et 22 décembre 2012.

- **Prix Comité de l'année**

Le comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance et le comité de résidents du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal.
Pour la défense des droits des résidents de la résidence St-Charles-Borromée (aujourd'hui le Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal). Leurs efforts se sont soldés par le règlement historique du recours collectif intenté contre la résidence St-Charles-Borromée.

- **Prix Personnalité de l'année**

M. Steve Verreault, président du comité des usagers du CSSS Domaine-du-Roy.
Pour son travail accompli comme président du comité des usagers du CSSS Domaine-du-Roy et pour son courage et sa détermination dans la lutte contre le syndrome de Guillain-Barré. Il a publié un livre intitulé *Grand détour – Grand retour* qui relate son combat et ses expériences.



M. Steve Verreault, récipiendaire du Prix Personnalité de l'année 2013, et M. Claude Ménard, président du RPCU.

PERSPECTIVES

L'état des finances publiques demande de revoir nos priorités et de faire des choix. Nous en sommes rendus là, malheureusement. Mais ces choix ne doivent pas se faire au détriment des usagers et des services qui leur sont nécessaires. Le Regroupement provincial des comités des usagers continuera à s'assurer que les services demeureront accessibles, et ce, partout au Québec. Le RPCU croit surtout que les conseils d'administration des établissements doivent mieux remplir leur rôle dans ce domaine.

Le RPCU et les comités des usagers et de résidents doivent continuer à mettre en commun leurs efforts pour améliorer la qualité des services offerts. C'est pourquoi le RPCU offrira cette année de nouveaux outils aux comités pour améliorer leur travail. Le RPCU est à revoir son offre de services en formation. Le transfert des connaissances est essentiel pour que les membres des comités puissent être mieux outillés pour défendre les droits des usagers. Le RPCU travaillera en étroite collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les agences régionales pour développer des plans de formation partout à travers le Québec. Pour assurer la cohérence du message aux comités des usagers et de résidents, le RPCU estime qu'il ne devrait y avoir qu'un seul dispensateur de services. Le RPCU est actuellement le mieux outillé pour répondre à ces besoins.

Depuis maintenant dix ans, le Regroupement provincial des comités des usagers a fait changer beaucoup de choses par son dynamisme et son professionnalisme. Comme nous le disait une ministre il y a deux ans, avant la percée faite par le RPCU, on n'entendait jamais parler des comités des usagers et de résidents. Le RPCU continuera à adapter ses programmes pour mieux répondre à la clientèle des comités des usagers et de résidents. Il continuera à

recourir à une équipe de professionnels dans le domaine de la formation afin que le transfert de connaissances soit bien intégré. Il complètera le processus de l'accréditation de ses formations auprès de la SOFEDUC pour qu'elles soient adaptées à des normes de qualité et à la constitution d'un cursus de formations complet.

L'amélioration de la qualité est un souci constant. Les comités des usagers et de résidents ont un rôle important dans l'évaluation du degré de satisfaction des usagers. Le RPCU proposera aux comités des modèles d'évaluation standardisés et professionnels afin de répondre à cette obligation. Cela devrait rassurer les directions d'établissement qui croient que les comités n'ont pas les outils pour faire ce travail ou n'ont tout simplement pas leur place.

La lutte contre la maltraitance sera un dossier important au cours de la prochaine année. Elle comprendra aussi la lutte contre l'intimidation. En effet, l'intimidation concerne autant les jeunes que les personnes vulnérables. La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* continuera à rassembler sous le même parapluie patients et usagers afin de faire la promotion de la santé. Le RPCU cherchera des moyens de rejoindre une clientèle plus jeune et moins accessible aux messages de santé publique.

Les comités des usagers et de résidents sont un maillon important de notre réseau de la santé et des services sociaux. Leur travail devra maintenant s'élargir et englober toutes les clientèles y compris explorer l'expérience patient. Le RPCU sera à leur côté.



**Les comités des usagers
et de résidents sont un
maillon important de notre
réseau de la santé et des
services sociaux.**



Liste des représentations et des formations du RPCU

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Avril 2013

- Animation de l'atelier « Experts, parties prenantes et usagers » lors de la 4^e Rencontre annuelle des services sociaux de l'INESSS (MSSS).
- Communiqué de presse du RPCU – L'assurance autonomie : pour humaniser les soins à domicile.
- Communiqué de presse du RPCU – Le RPCU est satisfait de la conclusion du recours collectif contre le CHSLD Saint-Charles-Borromée.
- Création de la Table locale des aînés de Gatineau.
- Formation de base à Châteauguay en Montérégie (CRDITED Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort).
- Formation de base à Lévis dans Chaudière-Appalaches (Pavillon Bellevue inc.).
- Formation de base à Sainte-Adèle dans les Laurentides (CSSS des Pays-d'en-Haut).
- Formation sur le mandat d'inaptitude à Montréal (L'Atelier le Fil d'Ariane).
- Journée de consultation régionale sur la maltraitance, volet ethnoculturel, Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.
- Participation à un débat à l'UQAM « Ces médecins qui bloguent : Pour qui, comment et pourquoi? ».
- Participation au colloque du CREGÉS.
- Participation et kiosque à la 5^e Conférence nationale pour vaincre le cancer.
- Présentation du mémoire « Le consentement à la recherche » du RPCU en commission parlementaire. Consultations de la Commission de la santé et des services sociaux sur le projet de loi n° 30, Loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière de recherche.
- Rencontre avec des étudiants de l'UQAM.
- Rencontre avec la ministre déléguée aux Services sociaux (financement pour les CRDITED et la création d'un comité de travail, financement des comités des usagers CRDITED et centres jeunesse, comité des utilisateurs en santé mentale, Mourir dans la dignité).
- Rencontre avec le député de Sainte-Marie-Saint-Jacques.
- Rencontre bi-annuelle avec la Direction de la qualité du MSSS (visites d'évaluation en CHSLD, le cadre de référence, les surplus budgétaires, les dépenses anticipées, le comité des utilisateurs en santé mentale de l'Outaouais).
- Rencontre de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Rencontre du comité aviseur sur la valorisation de la mission et des services d'hébergement de longue durée, AQESSS.
- Rencontre du comité des partenaires nationaux – Aînés (MSSS).
- Rencontre du comité directeur sur les visites d'appréciation.
- Rencontre du comité régional de promotion des droits des usagers (Estrie).
- Rencontre régionale des présidents des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Réunion du comité anglophone du RPCU.
- Réunion du comité des partenaires du projet Assurance qualité.
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Séance du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément, planification stratégique.

Mai 2013

- Communiqué de presse du RPCU – Une assurance autonomie : pour humaniser les soins à domicile.
- Conférence téléphonique sur les visites d'évaluation en CHSLD.
- Formation de base (anglais) à Montréal (MUHC User's Committee).
- Formation de base à Laval (Centre d'hébergement de la Rive).
- Participation du RPCU au congrès de l'AQESSS.
- Participation du RPCU au forum « Les murs ont des oreilles : reconnaître et prévenir l'abus » organisé par le Réseau de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées, Ottawa.
- Publication du Journal du RPCU, volume 4, numéro 4, juin 2013 (dossier spécial : L'approche Lean).
- Publication du programme du congrès 2013 du RPCU.
- Rencontre avec l'Ordre des dentistes du Québec.
- Rencontre avec le ministre de la Santé et des Services sociaux.
- Rencontre de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (réflexion sur la planification stratégique).
- Rencontre de la Table locale de Gatineau de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Rencontre de la Table régionale des comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean, à Chicoutimi.

- Rencontre du comité directeur sur les visites d'appréciation de la qualité des services, direction générale de la planification, de la performance et de la qualité (MSSS).
- Rencontre régionale des présidents des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Réunion du comité de la planification stratégique du RPCU.
- Réunion du comité de résidents du CHSLD de Buckingham et présentation du RPCU lors de l'assemblée annuelle.
- Réunion du comité des partenaires du projet Assurance qualité.
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Réunion du comité organisateur du forum « Contrer la maltraitance pour une qualité de vie » de l'AQDR Outaouais, avril 2014.
- Séance du conseil d'administration de la Coalition Priorité Cancer au Québec.

Juin 2013

- Assemblée générale de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Communiqué de presse du RPCU – Le RPCU invite les comités des usagers et de résidents à adhérer à un contrat social en faveur des aînés du Québec.
- Communiqué de presse du RPCU – Mourir dans la dignité : rendre plus humaines les décisions difficiles.
- Conférence de M. Pierre Blain lors de l'assemblée générale annuelle de l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) à Saguenay.
- Conférence de M. Pierre Blain sur les droits des usagers lors d'un congrès de Rx&D (Les compagnies de recherche pharmaceutique du Canada).
- Conférence de presse du Réseau FADOQ marquant le dévoilement d'un manifeste en faveur de la qualité de vie des aînés du Québec. Le RPCU est signataire.
- Enregistrement de capsules vidéos pour Acti-Menu.
- Formation de base à Longueuil (Institut Nazareth et Louis-Braille).
- Formation de base pour les comités des usagers des CH et CHU, à Montréal.
- Gala du 20^e anniversaire du CAAP-Outaouais.
- Participation à la conférence de presse de l'Association des établissements privés conventionnés (AEP), deuxième volet de la campagne faisant la promotion de la visite des personnes âgées en CHSLD.
- Rencontre avec des représentants du Groupe santé Concerto.
- Rencontre avec l'AQESSS au sujet du rapport de la performance de ses établissements membres.
- Rencontre de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (révision des règles de fonctionnement).
- Rencontre de la Table nationale de prévention des infections nosocomiales, direction nationale de santé publique (MSSS).
- Rencontre des organismes collaborateurs et du MSSS au sujet des visites en CHSLD.
- Rencontre du comité aviseur sur la valorisation de la mission et des services d'hébergement de longue durée de l'AQESSS.
- Rencontre du comité des partenaires nationaux du Secrétariat aux aînés au sujet de l'assurance autonomie, avec la participation du ministre de la Santé et des Services sociaux.
- Rencontre du comité directeur sur les visites d'appréciation de la qualité des services, direction générale de la planification, de la performance et de la qualité (MSSS).
- Rencontre du comité régional de promotion des droits des usagers (Estrie).
- Rencontre du comité sur l'expérience patient, CUSM.
- Rencontre régionale du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais.
- Réunion du comité consultatif sur les innovations technologiques de l'INESSS (MSSS).
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Réunion du comité organisateur du forum « Contrer la maltraitance pour une qualité de vie » de l'AQDR Outaouais, avril 2014.
- Séance du conseil d'administration du RPCU.
- Séance du conseil d'administration et assemblée annuelle du Conseil québécois d'agrément.

Juillet 2013

- Planification de la Semaine des droits des usagers et du congrès du RPCU.
- Rencontre avec des comités des usagers de la région de Laval au sujet du transfert de 97 résidents.
- Rencontre avec le Conseil québécois d'agrément (CQA) pour l'élaboration d'une grille d'évaluation en CHSLD.
- Rencontre des organismes collaborateurs et du MSSS au sujet des visites en CHSLD.

Août 2013

- Formation de base à Montréal (Logifem inc.).
- Formation de base à Princeville dans le Centre-du-Québec (CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable).
- Publication du Journal du RPCU, volume 5, numéro 1, septembre 2013 (dossier spécial : Santé dentaire).
- Rencontre du RPCU avec le ministre de la Santé et des Services sociaux (visites d'évaluation, gouvernance, assurance autonomie, projets du RPCU).
- Réunion du comité exécutif du RPCU.

Septembre 2013

- Communiqué de presse du RPCU – Charte des valeurs québécoises : le RPCU craint pour les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- Communiqué de presse du RPCU – Entente avec les pharmaciens : le ministre de la Santé doit faire mieux, croit le RPCU.
- Communiqué de presse du RPCU – La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux : le droit de participer aux décisions.
- Communiqué de presse du RPCU – Le RPCU a dévoilé les noms des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence de l'année 2013.
- Communiqué de presse du RPCU – Le RPCU présente aujourd'hui son mémoire sur le projet de loi n° 52, Loi concernant les soins de fin de vie.
- Communiqué de presse du RPCU – Sondage Léger : 44 % des Québécois se disent prêts à payer davantage pour des services de santé et de maintien à domicile.
- Conférence de presse du RPCU de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- Conférence Rx&D à Ottawa.
- Formation de base à Amqui dans le Bas-Saint-Laurent (CSSS de La Matapédia).
- Formation de base à Montréal (Institut universitaire en santé mentale).
- Journée « La vie des aînés » de l'Association québécoise de prévention du suicide.
- Participation du RPCU à la 2^e Conférence internationale des villes amies des aînés.
- Préparation à la visite d'expérimentation en CHSLD et appropriation de l'outil pour les visites d'évaluation en CHSLD.
- Présentation du mémoire « Les soins de fin de vie » du RPCU en commission parlementaire. Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 52, Loi concernant les soins de fin de vie.
- Publication d'un sondage Léger pour le compte du RPCU sur le maintien à domicile.
- Publication du rapport annuel 2012-2013 du RPCU (Journal du RPCU, volume 4, numéro 6, septembre 2013).
- Rencontre avec l'Ordre des dentistes du Québec.
- Rencontre avec la Coalition Priorité Cancer au Québec.
- Rencontre avec la directrice de la qualité et de l'éthique du MSSS.
- Rencontre avec la directrice générale adjointe des services aux aînés, MSSS.
- Rencontre avec la sous-ministre associée à la Direction générale de la coordination, du financement, des immobilisations et du budget, MSSS.
- Rencontre de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Rencontre régionale des présidents des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Réunion des comités anglophones du RPCU.
- Réunion du comité de travail sur les guides de pratique de l'INESSS (MSSS).
- Réunion du comité organisateur du forum « Contrer la maltraitance pour une qualité de vie » de l'AQDR Outaouais, avril 2014.
- Séance du conseil d'administration de la Coalition Priorité Cancer au Québec.
- Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux organisée par le RPCU.

Octobre 2013

- Communiqué de presse du RPCU – Dénonciation obligatoire des cas d'abus et de maltraitance envers les personnes vulnérables : le RPCU est d'accord.

- Communiqué de presse du RPCU – Le Regroupement provincial des comités des usagers a remis les Prix RPCU de l'Excellence lors d'un souper gala jeudi soir dans le cadre de son congrès annuel de 2013.
- Communiqué de presse du RPCU – Près de 600 personnes participeront au congrès 2013 du RPCU qui se tient du 23 au 25 octobre.
- Conférence d'ouverture du congrès 2013 du RPCU par René Villemure « Quoi faire pour bien faire? »
- Conférence de la Protectrice du citoyen, Raymonde Saint-Germain lors du congrès 2013 du RPCU.
- Conférence de Lise Denis, porte-parole de la Semaine des droits des usagers et ancienne directrice générale de l'AQESSS « Les trois défis des comités des usagers ».
- Conférence de Lobe Santé auditive et communication lors du congrès 2013 du RPCU (2).
- Conférence de Pierre Blain, Portail Santé.
- Conférence de presse de la FADOO à l'Assemblée nationale (contrat social).
- Conférence de presse par la FADOO-Outaouais (contrat social).
- Conférence lors du congrès 2013 du RPCU « Un exemple concret de partenariat, celui du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins ».
- Conférence sur les droits des usagers, à Longueuil (Centre d'hébergement René-Levesque).
- Congrès annuel du RPCU.
- Congrès Planetree, kiosque du RPCU.
- Débat à la mairie de Gatineau, Centre des aînés.
- Formation « Attirer pour renseigner, promouvoir, évaluer : oui c'est possible » (congrès RPCU 2013).
- Formation « Des outils pour les membres » pour les CU des centres en dépendance (congrès RPCU 2013).
- Formation « Les dompteurs de conflits » pour les membres de CU des centres jeunesse (congrès RPCU 2013).
- Formation « Tools for the committees – Useful workshop » pour les comités anglophones (congrès RPCU 2013).
- Formation de base (congrès RPCU 2013).
- Formation sur l'autoévaluation de son comité pour les personnes ressources (congrès RPCU 2013).
- Formation sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle (congrès RPCU 2013).
- Formation sur l'évaluation et l'amélioration de l'expérience patient en milieu hospitalier et l'impact du comité des usagers pour les CU des CH et CHU (congrès RPCU 2013).
- Formation sur l'inaptitude (congrès RPCU 2013).
- Formation sur la gestion interne d'un comité (congrès RPCU 2013).
- Formation sur le plan d'action (congrès RPCU 2013).
- Mise en commun par les trois partenaires des commentaires concernant la grille d'observation pour les visites d'évaluation en CHSLD.
- Participation du RPCU à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers du CSSS de Laval.
- Participation du RPCU à la table ronde « Enjeux éthiques et déontologiques du développement de la e-santé » dans le cadre du colloque e-santé à l'UQAM : la communication à l'ère du web dans le secteur de la santé.
- Participation du RPCU au Forum des partenaires sur la maltraitance, MSSS.
- Première visite d'évaluation en CHSLD, expérimentation de la grille.
- Projection du film *Alphée des étoiles* dans le cadre du congrès 2013 du RPCU.
- Rencontre avec l'Association québécoise de gérontologie (âgisme).
- Rencontre avec la Coalition Priorité Cancer au Québec (Iac-à-l'épaulé).
- Rencontre avec la sous-ministre associée à la Direction générale de la coordination, du financement, des immobilisations et du budget, MSSS (présentation des dossiers du RPCU et démarches de financement).
- Rencontre avec le comité aviseur de Rx&D.
- Rencontre avec le MSSS.
- Rencontre de la Table de concertation de l'INESSS (MSSS).
- Rencontre de la Table de concertation des centres de réadaptation en dépendance.
- Rencontre de la Table de concertation des CU des CHU.
- Rencontre de la Table de la maltraitance en Outaouais.
- Rencontre des congressistes sur la révision du cadre de référence le cadre du congrès 2013 du RPCU.
- Rencontre régionale des comités des usagers et des commissaires locaux (Estrie).
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Réunion du comité sur la gouvernance de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Séance du conseil d'administration de la Coalition Priorité Cancer au Québec.
- Séance du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément (planification stratégique 2013-2017).
- Séance du conseil d'administration du RPCU.
- Souper de gala du RPCU et remise des Prix RPCU de l'Excellence 2013.
- Table ronde sur le partenariat comité/établissement dans le cadre du congrès 2013 du RPCU.

Novembre 2013

- Communiqué de presse du RPCU – L'assurance autonomie : un virage essentiel, selon le RPCU.
- Communiqué de presse du RPCU – Rapport du Vérificateur général du Québec : le RPCU avait déjà sonné l'alarme.
- Conférence de presse de la FADOQ–Outaouais concernant le projet Logis-êre.
- Deuxième visite d'évaluation en CHSLD, 2 centres, expérimentation de la grille, en Montérégie.
- Formation de base à Montréal (CSSS du Sud-Ouest–Verdun).
- Formation de base à Saint-Eustache dans les Laurentides (CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes).
- Formation de base à Saint-Hyacinthe en Montérégie (CSSS Richelieu-Yamaska).
- Formation sur les repréailles et la crainte des repréailles, à Sainte-Thècle en Mauricie (CSSS de la Vallée-de-la-Batiscan).
- Gala 35^e anniversaire de l'Association québécoise de gérontologie, à Montréal.
- Journée réflexion de la Table locale des aînés de l'Outaouais.
- Participation à la journée de consultation pour le projet « Introduction du programme de sensibilisation à la santé cardiovasculaire ».
- Participation du RPCU au séminaire « Les nouvelles pratiques sociales et la santé ».
- Présentation du mémoire « L'assurance autonomie » du RPCU en commission parlementaire. Consultations particulières sur le livre blanc sur la création d'une assurance autonomie intitulé L'autonomie pour tous.
- Publication du Journal du RPCU, volume 5, numéro 2, décembre 2013 (entrevue avec Jacques Frémont, nouveau président de la CDPDJ).
- Remise des Prix d'Excellence du réseau de la santé et des services sociaux.
- Remise des Prix Hommage aux aînés.
- Rencontre avec l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec.
- Rencontre avec l'Ordre des dentistes du Québec.
- Rencontre de la Table de maltraitance en Outaouais.
- Rencontre de la Table régionale des comités des usagers du Saguenay–Lac-Saint-Jean, à Jonquière.
- Rencontre du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais.
- Rencontre régionale des présidents des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Réunion du comité de travail sur les guides de pratique de l'INESSS (MSSS).
- Réunion du comité exécutif de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais (2).
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Réunion du comité de gouvernance de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Séance du conseil d'administration de la Coalition Priorité Cancer au Québec.
- Séance du conseil d'administration de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Séance du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément.
- Séance du conseil d'administration du RPCU.
- Troisième visite d'évaluation en CHSLD, 1 centre, expérimentation de la grille, à Québec.

Décembre 2013

- Communiqué de presse du RPCU – Assurance autonomie : Un grand pas vers l'avant, selon le RPCU.
- Communiqué de presse du RPCU – Campagne du RPCU pour les aînés durant le temps des Fêtes: J'attends votre visite.
- Consultation par le Commissaire à la santé et au bien-être.
- Formation de base à Saint-Jérôme dans les Laurentides (CSSS de Saint-Jérôme).
- Formation de base à Shawinigan en Mauricie (CSSS de l'Énergie).
- Formation de base pour les comités des usagers et de résidents de la région de Montréal.
- Participation au 6^e colloque des CSSS-CAU « Pour une première ligne forte en santé et services sociaux - La valorisation des savoirs des personnes usagères » et « Les effets des services sur la personne et sa communauté : un dialogue Québec-Écosse ».
- Participation du RPCU au forum de l'INESSS (MSSS) « Évaluation et technologies innovantes ».
- Quatrième visite d'évaluation en CHSLD, dernière expérimentation de la grille d'évaluation.
- Rencontre avec l'AQESSS.
- Rencontre avec l'Ordre des dentistes du Québec.
- Rencontre avec le président de la Table de concertation des comités des usagers de centres en dépendance.
- Rencontre du comité régional de promotion des droits des usagers (Estrie).

- Rencontre du Conseil régional des élus de l'Outaouais et de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Rencontre du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais.
- Séance du conseil d'administration de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec.
- Séance du conseil d'administration de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.

Janvier 2014

- Communiqué de presse du RPCU – Incendie à L'Isle-Verte : Y a-t-il deux catégories de personnes aînées, se demande le RPCU?
- Communiqué de presse du RPCU – L'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux est primordiale.
- Communiqué de presse du RPCU – Un comité se penchera sur la facturation des chambres en milieu hospitalier.
- Conférence de Pierre Blain au CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes sur le droit de participer aux décisions.
- Formation de base à Ormstown en Montérégie (CSSS du Haut-Saint-Laurent).
- Formation des évaluateurs des équipes ministérielles (2).
- Formation sur les moyens de se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente, à Montréal (Résidence Berthiaume-Du Tremblay).
- Invitation aux partenaires de tout le réseau Conférences Grand Public.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement à Montréal (2).
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement dans les Laurentides.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement à Québec.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement en Montérégie.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement à Laval.
- Participation du RPCU au Forum national sur la santé mentale.
- Rencontre avec l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (planification stratégique 2015-2020).
- Rencontre avec l'Ordre des dentistes du Québec.
- Rencontre avec le directeur général de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (FQCRDITED).
- Rencontre du comité régional de promotion des droits des usagers (Estrie).
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Réunion du comité de gouvernance de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Séance du conseil d'administration de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Table ronde sur les soins spirituels UQAM.

Février 2014

- Activité à Jonquière.
- Communiqué de presse du RPCU – Le RPCU ne sera pas présent au dépôt du budget.
- Communiqué de presse du RPCU – Pour en finir avec le budget 2014-2015.
- Communiqué de presse du RPCU – Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées? Le RPCU présente son mémoire à la commission sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD.
- Conférence téléphonique avec le Secrétariat aux aînés.
- Formation de base à Gatineau en Outaouais (CSSS de Gatineau).
- Formation de base à Laval (ASSS de Laval).
- Formation sur les étapes d'une évaluation de la satisfaction auprès des usagers ou des résidents, à Cap-Saint-Ignace dans Chaudière-Appalaches (CSSS de Montmagny-L'Islet).
- Forum de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Journée de formation et de sensibilisation de la Table des comités des usagers de la Mauricie–Centre-du-Québec (animation de l'atelier Représailles).
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement à Montréal.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement à Laval.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement en Montérégie.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement dans Lanaudière (2).
- Participation du RPCU au colloque sur l'hébergement de l'AQESSS.

- Présentation du mémoire « Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées? » du RPCU en commission parlementaire. Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée.
- Publication du Journal du RPCU, volume 5, numéro 3, mars 2014 (entretien avec Robert Salois, Commissaire à la santé et au bien-être).
- Rencontre avec le comité des usagers de l'hôpital Louis-H.-Lafontaine.
- Rencontre avec le Secrétariat aux aînés.
- Rencontre de la Table de concertation de l'INESSS (MSSS).
- Rencontre de la Table régionale des comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean, à Alma.
- Rencontre du comité régional de promotion des droits des usagers (Estrie).
- Rencontre du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais.
- Rencontre du RPCU avec la Direction de la qualité du MSSS (formations de base).
- Réunion du comité consultatif sur les innovations technologiques de l'INESSS (MSSS).
- Réunion du comité de travail sur les guides de pratique de l'INESSS (MSSS).
- Réunion du comité exécutif de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Réunion du comité gouvernance de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Réunion du comité organisateur du forum « Contrer la maltraitance pour une qualité de vie » de l'AQDR Outaouais, avril 2014.
- Séance du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément.

Mars 2014

- Communiqué de presse du RPCU – Campagne électorale 2014 – Santé et services sociaux : les usagers veulent des garanties.
- Communiqué de presse du RPCU – Contrer la maltraitance envers les personnes âgées par la formation et la sensibilisation.
- Communiqué de presse du RPCU – Santé et services sociaux : Lancement d'une pétition pour que la voix citoyenne soit entendue.
- Conférence de presse du RPCU (lancement de la pétition « Oui à l'accessibilité »).
- Conférence de presse du RPCU (lancement du programme de lutte contre la maltraitance par la formation et la sensibilisation) avec la participation du ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés.
- Conférence téléphonique avec l'AQESSS.
- Conférence téléphonique avec l'Ordre des dentistes du Québec.
- Conférence téléphonique avec le Secrétariat aux aînés.
- Formation de base (anglais) à Duclos en Outaouais (CSSS des Collines).
- Formation de base (anglais) à Kahnawake en Montérégie (Kateri Memorial Hospital Centre).
- Formation de base à Saint-André-Avellin en Outaouais (Centre d'hébergement Petite-Nation).
- Formation sur le plan d'action, à Laval (CSSS de Laval).
- Formation sur le plan d'action, à Montréal (CSSS du Sud-Ouest Verdun).
- Formation sur le plan d'action, à Saint-André-Avellin en Outaouais (Centre d'hébergement Petite-Nation).
- Formation sur les relations gouvernementales.
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement en Montérégie (4).
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement en Estrie (2).
- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement dans la région de Chaudière-Appalaches.

- Participation du RPCU à une visite d'évaluation ministérielle dans un centre d'hébergement dans la région de Chaudière-Appalaches.
- Rencontre avec l'AQESSS.
- Rencontre avec la Coalition Priorité Cancer au Québec.
- Rencontre avec la directrice générale de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec.
- Rencontre avec le comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville (2).
- Rencontre de la Table de la maltraitance en Outaouais.
- Rencontre de la Table des comités des usagers des CSSS de l'Île de Montréal.
- Rencontre de la Table régionale des comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean, à Dolbeau-Mistassini.
- Rencontre du comité régional de promotion des droits des usagers (Estrie).
- Rencontre du RPCU avec la Direction de la qualité du MSSS (formations de base).
- Rencontre régionale des présidents des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Réunion du comité anglophone du RPCU.
- Réunion du comité du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais sur la formation 22 mai sur les droits des usagers.
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Séance du conseil d'administration de l'Association des centres de réadaptation en dépendance.
- Séance du conseil d'administration du RPCU.
- Rencontre avec le MSSS.
- Rencontre de la Table de concertation de l'INESSS (MSSS).
- Rencontre de la Table de concertation des centres de réadaptation en dépendance.
- Rencontre de la Table de concertation des CU des CHU.
- Rencontre de la Table de la maltraitance en Outaouais.
- Rencontre des congressistes sur la révision du cadre de référence le cadre du congrès 2013 du RPCU.
- Rencontre régionale des comités des usagers et des commissaires locaux (Estrie).
- Réunion du comité exécutif du RPCU.
- Réunion du comité sur la gouvernance de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.
- Séance du conseil d'administration de la Coalition Priorité Cancer au Québec.
- Séance du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément (planification stratégique 2013-2017).
- Séance du conseil d'administration du RPCU.

Autres représentations

- Première rencontre du Regroupement des comités des usagers de la Mauricie-et-Centre-du-Québec.
- Seconde rencontre du Regroupement des comités des usagers de la Mauricie-et-Centre-du-Québec.

Instances où siège le RPCU

Association québécoise d'établissements de santé et services sociaux (AQESSS)

- Comité aviseur sur la valorisation de la mission et des services d'hébergement de longue durée
- Groupe de travail sur la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux

Coalition Priorité Cancer au Québec

- Conseil d'administration

Conseil québécois d'agrément (CQA)

- Conseil d'administration

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
 - Table de concertation du concept « résident-partenaire de soins » adapté aux CHSLD
- Direction des Services sociaux
 - Comité directeur sur les visites d'appréciation de la qualité des services
- Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité
 - Comité d'orientation stratégique MSSS-partenaires portant sur le projet de *Politique ministérielle d'assurance de la qualité*
 - Direction de la qualité (rencontres biannuelles)
- Direction nationale de santé publique
 - Table nationale de prévention des infections nosocomiales
- Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS)
 - Table de concertation de l'INESSS
 - Comité sur les guides de pratique en services sociaux de l'INESSS
 - Groupe de travail sur la prestation sécuritaire des services
 - Comité des partenaires - Projets indicateurs de qualité
 - Comité consultatif sur les innovations technologiques
- Secrétariat aux aînés (ministère de la Famille)
 - Comité national des partenaires non gouvernementaux

Ordre des dentistes du Québec

- Comité sur l'accès aux soins buccodentaires

Réseau de recherche en interventions en sciences infirmières du Québec (RRISIQ)

- Conseil d'administration

Table des comités anglophones

Table des présidents des comités des usagers et de résidents de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Table des soins spirituels

Tables régionales de comités des usagers

- Table régionale des comités des usagers des CSSS de l'Île de Montréal
- Regroupement comités des usagers de l'Outaouais
- Table régionale des comités des usagers de l'Estrie
- Table régionale des comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Table régionale des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent
- Table régionale des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue
- Regroupement des comités des usagers de la Mauricie-et-Centre-du-Québec

Retombées de presse

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Mai 2013

- La Presse. 4000 Québécois dans l'attente.
- sciencepresse.qc.ca. Mon toubib est un #geek.
- SRC/RDI. Livre Blanc - Assurance Autonomie. Entrevue.
- TVA/LCN. 10 fois plus d'enquêtes. Entrevue.

Juin 2013

- 985fm.ca. Le gouvernement Marois dépose un projet de loi sur l'euthanasie. Entrevue.
- actualites.ca.msn.com. Projet de loi 52: Réactions partagées.
- arrondissement.com. Le Réseau FADDOQ invite la société civile à signer un contrat social en faveur des aînés du Québec. Reprise d'un communiqué.
- FQLI Express. Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées.
- journaldequebec.com. À risques de VIH et d'hépatite.
- journalmetro.com. Projet de loi 52 : réactions partagées.
- La Presse Canadienne. Projet de loi euthanasie: réactions partagées.
- LaPresse.ca. Projet de loi sur l'euthanasie: réactions mitigées.
- Le Journal de Québec. À risques de VIH et d'hépatite;
- LeDevoir.com. Le gouvernement Marois dépose un projet de loi sur l'euthanasie.
- quebec.huffingtonpost.ca. Le projet de loi sur les soins de fin de vie bien accueilli.
- Radio-Canada.ca. Le projet de loi sur les soins de fin de vie bien accueilli.
- Radio-Canada.ca. Le rappel des patients se poursuit à l'Hôtel-Dieu de Lévis.
- SRC Québec, émission Radio-Canada cet après-midi. Mourir dans la dignité. Entrevue.

Juillet 2013

- CIBL-FM, émission En direct le midi. Entrevue.
- FM Parlé Estrie 107,7, émission Midi Actualité. Entrevue.
- Le Journal de Montréal. Nouvelle grille d'évaluation.

Août 2013

- LaPresse.ca. Un geste illégal resté impuni.

Septembre 2013

- 24h. Prêts à payer davantage.
- actualites.ca.msn.com. Les Québécois prêts à payer pour des services à domicile.
- Canoe.qc.ca. Un hôpital ontarien veut tirer profit du débat des signes religieux: employées voilées bienvenues.
- CHOI Radio-X Montréal. Entrevue.
- cssante.com. Des services publics sociaux et de santé, en institution ou à domicile, financés par des impôts progressifs.
- finance-investissements.com. Une part importante de la population résignée à payer pour les soins à domicile.
- i-média. Visites sans préavis des CHSLD - De nouvelles façons de faire.
- Journal de Montréal. Un hôpital ontarien veut tirer profit du débat des signes religieux: employées voilées bienvenues.
- journalmetro.com. Confusion des Québécois quant aux soins à domicile.
- L'Avantage. C'est la semaine des droits des usagers du réseau de la santé.
- L'Echo de Maskinongé. Un comité pour veiller au bien-être des usagers du CSSS de Maskinongé.
- La Presse Canadienne. Une part importante de la population résignée à payer pour les soins à domicile.
- La Presse. Vols dans les hôpitaux.
- LaPresse.ca. Maintien à domicile: les Québécois divisés sur une hausse des frais.
- Le Canada Français. Des activités pour connaître ses droits.
- Le courrier parlementaire. Les Québécois veulent être maintenus à domicile quitte à payer plus cher.
- Le Devoir. Assurance autonomie - Le tiers des Québécois refuserait de payer.
- Le Journal de Montréal. Décédée à l'urgence.
- Le Journal de Montréal. Employées voilées bienvenues.

- LeDevoir.com. Aide médicale à mourir - Les dernières volontés avant l'inaptitude doivent être respectées, dit le Barreau.
- Matv, émission Mise à jour Outaouais. Entrevue.
- montrealgazette.com. Groups worried about pharmacy fees as new services are postponed.
- Radio-Canada.ca. Entente avec les pharmaciens : des usagers critiquent Québec.
- SRC/RDI, émission La Facture au sujet de la tarification des chambres.
- SRC/RDI, émission Le 15-18.
- TV5. Rediffusion d'une déclaration du directeur général au sujet de la tarification des chambres privées.

Octobre 2013

- 24h. Encadrement de la production de marijuana médicale certains craignent un monopole.
- AEPC info. «Grand Prix du Jury» décerné par le Regroupement provincial des comités des usagers à l'AEPC.
- Agence QMI. Les Québécois seraient prêts à payer davantage.
- CIBL-FM. Entrevue.
- i-média. Interdiction du port de signes religieux, ne pas assujettir les établissements de santé et de services sociaux.
- Journal de Montréal. Les Québécois seraient prêts à payer davantage.
- Journal L'Accès Régional. Article.
- Le Quotidien. La hausse des frais divise les Québécois.
- Le Quotidien. Steve Verreault élu personnalité de l'année.
- Métro Montréal. Un traitement sans perte de cheveux.
- SRC Abitibi, émission Les matins en or. Entrevue.
- SRC Québec, émission Radio-Cellulaire. Entrevue.
- SRC Rimouski. Entrevue.
- SRC/RDI, émission Pas de midi sans Info. Entrevue.

Novembre 2013

- 24h. Des patients écartés de façon arbitraire.
- 24h. Liste d'attente pour les médecins de famille – Des patients écartés de façon arbitraire.
- CNW. Appel aux proches aidants - 3e édition du Prix Pat Burns - La Coalition Priorité Cancer au Québec veut connaître votre histoire. Mention du RPCU dans le communiqué.
- Journal de Montréal. Liste d'attente: des patients écartés de façon arbitraire.
- Le courrier parlementaire. Un appui à l'aide médicale à mourir.
- SRC/RDI Outaouais, émission Bernier et cie. Entrevue.
- TOX-Info. « Grand Prix du jury » décerné par le Regroupement provincial des comités des usagers à l'AEPC.
- TVA/LCN. Le personnel des hôpitaux ne se lave pas assez les mains. Entrevue.

Décembre 2013

- CIBL-FM. J'attends votre visite, aussi la situation de l'isolement/solitude des personnes âgées. Entrevue.
- i-média. Conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD – L'AEQSS présentera son mémoire en janvier.
- ville.saguenay.qc.ca. Campagne visitons nos aînés.

Janvier 2014

- 24hmontreal.canoe.ca. L'impatience se fait sentir.
- 24hmontreal.canoe.ca. Santé: l'opposition veut le maintien des chambres gratuites.
- Agence QMI. Près de 200 000 \$ en pertes l'an passé.
- Canoe.qc.ca. Gratuité des chambres d'hôpitaux, le regroupement des comités d'usagers en colère.
- CBC Radio. L'Isle-Verte seniors home fire. Entrevue.
- CBC.ca. Montreal superhospitals may charge for overnight stay.
- CBC.ca. Quebec health ministry will consider a sliding-scale formula based on patient income.
- CJAD 800 News. Entrevue sur les chambres payantes au CHUM, CUSM.
- La Presse. Hôpitaux: des chambres resteront gratuites, assure Québec.
- La Presse. Maltraitance dans un CHSLD: une enquête «biaisée», selon des employés.
- LaPresse.ca. «Guerre sociale» contre les aînés.
- LaPresse.ca. Des chambres resteront gratuites, assure Québec.
- LaPresse.ca. Hébert voulait assouplir les normes de sécurité.
- LaPresse.ca. L'Isle-Verte: le bilan grimpe à 5 morts et 30 disparus.
- LaPresse.ca. Le député Jean D'Amour a plaidé pour des normes moins sévères.
- LaPresse.ca. Résidences pour aînés: des normes trop peu sévères.
- LaPresse.ca. Un regroupement de médecins dénonce les frais accessoires.
- LaPresse.ca. Une enquête «biaisée» selon des employés.
- Le Devoir. Québec veut se débarrasser d'une partie de la facture.
- LeDevoir.com. 852 nouveaux médecins en 2013.
- LeDevoir.com. L'heure est à la solidarité, dit Marois.
- LeDevoir.com. L'Isle-Verte annonce-t-elle le Québec de demain?
- LeDevoir.com. Les médicaments sont souvent nécessaires, disent les médecins.
- LeDevoir.com. Nouvel appel à l'abolition des frais accessoires.
- LeDevoir.com. Québec veut se débarrasser d'une partie de la facture.
- LeDevoir.com. Résidences privées: les règles ne seront pas assouplies, dit Hébert.
- Radio X Québec, émission Moreault en jase. Entrevue.
- Radio-Canada.ca. « Les gens ne payeront pas pour leur lit d'hôpital », dit le ministre Hébert.
- SRC/RDI, RDI-Information. Entrevue.
- SRC/RDI. Facturation de chambres à l'hôpital : des revenus importants pour le CHUS.
- SRC/RDI. Québec envisage de faire payer les chambres selon le revenu au CHUM et au CUSM.
- The Gazette. Des soins inappropriés en maison de soins infirmiers a conduit à la mort de la mère, le fils dit.
- TVA/LCN. Émission Dumont. Entrevue avec Pierre Blain concernant la facturation des chambres au CHUM et au CUSM.
- TVA/LCN. TVA Nouvelles. Entrevue avec Pierre Blain concernant la facturation des chambres au CHUM et au CUSM.

Février 2014

- 24h. Délais dépassés dans 40% des cas.
- 24h. Des cliniques sans médecin?
- La Presse. Au bord du précipice.
- LaPresse.ca. CHSLD: «Dumping» d'aînés dénoncé.
- LeDevoir.com. Soigner ou soulager?
- SRC/RDI. Quelle société le Québec veut-il pour ses personnes âgées? Entrevue à Radio-Canada Québec.

Mars 2014

- 104,7 FM Outaouais. Entrevue. Projet maltraitance.
- 24h. Un projet-pilote contre la maltraitance.
- 91.9 Radio X Montréal, émission Le retour de Radio X. Entrevue. Projet maltraitance.
- Le courrier parlementaire. Les comités d'usagers lancent un défi aux politiciens.
- Le Devoir. Les promesses impressionnent peu.
- Le Journal de Montréal. Santé et services sociaux: oui à l'accessibilité, non aux réductions. Publicité.
- Le Journal de Montréal. Un projet-pilote contre la maltraitance envers les aînés.
- Le Journal de Québec. Santé et services sociaux: oui à l'accessibilité, non aux réductions. Publicité.
- lelezard.com. Élections québécoises - L'accès aux soins et services est l'enjeu fondamental en santé. Reprise d'un communiqué.
- lelezard.com. Le ministre Réjean Hébert fera une annonce concernant un projet pour contrer la maltraitance envers les aînés. Reprise d'un communiqué.
- Métro. Des coupes à prévoir dans les services de santé.
- Metro. Usagers inquiets de l'accès aux soins.
- Radio Centre-Ville, émission À Votre Santé. Entrevue.
- Radio X Québec, émission Le retour de Radio X. Entrevue. Projet maltraitance.
- SRC/RDI, émission Radio-Canada cet après-midi. Entrevue.
- SRC/RDI. Une touche de gris. Entrevue sur le programme de lutte contre la maltraitance.

Formations et conférences du RPCU

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Mois	Ville	Région	Établissement	Formation	# Durée (h)	
Avril 2013	Montréal	Montréal	L'Atelier le Fil d'Ariane	Le mandat d'inaptitude	26	
	Sainte-Adèle	Laurentides	CSSS des Pays-d'en-Haut	Formation de base	8	
	Lévis	Chaudière-Appalaches	Pavillon Bellevue inc.	Formation de base	8	
Mai 2013	Châteauguay	Montréal	CRUIDED (SRSOR)	Formation de base	9	
	Montréal	Montréal	MUHC User's Committee	Formation de base (anglais)	35	
	Laval	Laval	Centre d'hébergement de la Rive	Formation de base	25	
Juin 2013	Longueuil	Montréal	Institut Nazareth et Louis-Braille	Formation de base	8	
	Montréal	Montréal	Comités des usagers des CH et CHU	Formation de base	29	
Août 2013	Montréal	Montréal	Logitem inc.	Formation de base	10	
	Princeville	Montréal	CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable	Formation de base	30	
Septembre 2013	Montréal	Bas-Saint-Laurent	CSSS de La Matapédia	Formation de base	15	
	Montréal	Montréal	Institut universitaire en santé mentale	Formation de base	13	
Octobre 2013	Montréal	Montréal	Centre d'hébergement René-Levesque	Les droits des usagers	42	
	Longueuil	Montréal	Congrès 2013 RPCU	Conférence de René Villemure « Quoi faire pour bien faire? »	554	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Conférence de Lobe Santé auditive et communication	554	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation « Attirer pour renseigner, promouvoir, évaluer : oui, c'est possible »	58	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation « Des outils pour les membres »	14	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation « Les dompteurs de conflits »	16	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation « Tools for the committees – Useful workshop »	19	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation de base	34	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation sur l'autoévaluation de son comité	37	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle	73	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation sur l'évaluation de l'expérience patient en milieu hospitalier	33	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation sur l'inaptitude	38	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation sur la gestion interne d'un comité	61	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Formation sur le plan d'action	64	
	Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Table ronde sur le partenariat comité/établissement	554	
	Novembre 2013	Montréal	Montréal	Congrès 2013 RPCU	Conférence de la Protectrice du citoyen	554
		Montréal	Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Conférence de Lise Denis « Les trois défis des comités des usagers »	554
Montréal		Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Conférence de Lobe Santé auditive et communication	554	
Montréal		Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Conférence « Un exemple concret de partenariat	554	
Montréal		Toutes les régions	Congrès 2013 RPCU	Les représsailles et la crainte des représsailles	15	
Sainte-Thècle		Mauricie	CSSS de la Vallée-de-la-Batiscan	Formation de base	11	
Montréal		Montréal	CSSS du Sud-Ouest-Verdun	Formation de base	4	
Montréal		Laurentides	CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	Formation de base	40	
Saint-Hyacinthe		Montréal	CSSS Richelieu-Yamaska	Formation de base	25	
Shawinigan		Mauricie	CSSS de l'Énergie	Formation de base	17	
Décembre 2013	Saint-Jérôme	Laurentides	CSSS de Saint-Jérôme	Formation de base	32	
	Montréal	Montréal	Comités des usagers de la région de Montréal	Formation de base	22	
Janvier 2014	Montréal	Montréal	Résidence Berthiaume-Du Tremblay	Commentaire pour le bien-être collectif des usagers	5	
	Ormstown	Montréal	CSSS du Haut-Saint-Laurent	Formation de base	27	
Février 2014	Gatineau	Outaouais	CSSS de Gatineau	Formation de base	20	
	Laval	Laval	ASSS de Laval	Formation de base	30	
Mars 2014	Ducloux	Chaudière-Appalaches	CSSS de Montmagny-L'Islet	Les étapes d'une évaluation de la satisfaction	22	
	Laval	Outaouais	CSSS des Collines	Formation de base (anglais)	7	
	Montréal	Laval	CSSS de Laval	Le plan d'action	15	
	Kahnawake	Montréal	CSSS du Sud-Ouest Verdun	Le plan d'action	10	
	Saint-André-Avellin	Montréal	Kateri Memorial Hospital Centre	Formation de base (anglais)	17	
	Saint-André-Avellin	Outaouais	Centre d'hébergement Petite-Nation	Formation de base	12	
	Saint-André-Avellin	Outaouais	Centre d'hébergement Petite-Nation	Le plan d'action	12	
Nombre de participants au congrès n'ayant pas indiqué leur choix de l'atelier de formation sur le formulaire d'inscription					107	
Total de 49 formations et conférences					5 029 157,25	

Le Journal du RPCU – Spécial Rapport annuel 2013-2014 (volume 5, numéro 6)

Les partenaires du RPCU

Agences de la santé et des services sociaux
Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec
Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)
Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ)
Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AERDPQ)
Association des établissements privés conventionnés (AEPC)
Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)
Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS)
Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée
Bristol-Myers Squibb Canada
Coalition Priorité Cancer au Québec
Commissaire à la santé et au bien-être
Commissaires aux plaintes
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)
Conseil canadien de la santé
Conseil québécois d'agrément (CQA)
Curateur public
Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)
Fédération des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (FQCRDITED)
Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec
Groupe Champlain
Groupe Espace Santé
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)
Jolicœur Lacasse
Les compagnies de recherche pharmaceutique du Canada (Rx&D)
Lobe Santé auditive et communication
Médaillon Groupe Conseils
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)
Protecteur du citoyen
Réseau de recherche en interventions en sciences infirmières du Québec (RRISIQ)
Secrétariat aux aînés
Table de concertation des comités des usagers des centres en dépendance
Vigi Santé

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada Bibliothèque
et Archives nationales du Québec
3^e trimestre, 2014
ISSN 2291-5338 (Imprimé)
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Rédaction : Richard Rancourt, Pierre Blain.
Compilation des données : Madeleine De Sa Vilas, Richard Rancourt, Sacha Ostiguy, Claire Jolicœur.
Graphisme : QGD
Photos : Claude Guillet
Impression : Impart Litho inc.

Le contenu de ce rapport annuel a été approuvé par les membres du conseil d'administration du RPCU lors de sa séance du 20 juin 2014.

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), septembre 2014.



Regroupement provincial
des comités des **usagers** | 10 ans

Santé et services sociaux

Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
info@rpcu.qc.ca

www.rpcu.qc.ca

