

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Rapport d'activités 2018-2019

Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers a été formé lors de son assemblée générale annuelle tenue le 17 octobre 2018.

M^{me} Claire St-Onge*

CISSS du Bas-Saint-Laurent (01)

M. Réjean Gaudreault

CIUSSS du Saguenay –
Lac-Saint-Jean (02)

M^{me} Marielle Philibert*

Établissements non fusionnés et
CHU de Québec – Université Laval (03)
Première vice-présidente

M. Jaques Turgeon

CIUSSS de la Capitale-Nationale (03)

M^{me} Francine Clouâtre*

CHSLD privés

M. André Poirier*

CIUSSS de la Mauricie-et-du-
Centre-du-Québec (04)
Deuxième vice-président

M^{me} Carolle Ferland

CIUSSS de l'Estrie - CHUS (05)

M. Lucio D'Intino*

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-
de-Montréal (06)

M. Claude Ménard*

CISSS de l'Outaouais (07)
Président

M. Jean-Pierre Charron

CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (08)

M^{me} Nicole Pellerin

CISSS de la Côte-Nord (09)

M^{me} Linda Thurston

CISSS de la Gaspésie (11-1)

M^{me} Nancy Leblanc

CISSS des Îles (11-2)

M. Roger Lachance

CISSS de Chaudière-Appalaches (12)

M^{me} Céline Châtelain

CISSS de Laval (13)

M. Pierre Hamel

CISSS de Lanaudière (14)

M. Daniel Landry

CISSS des Laurentides (15)

M. Jacques Gravel

CISSS de la Montérégie-Centre (16-1)

M^{me} Lucie Tétreault

CISSS de la Montérégie-Est (16-2)

**Membres représentant
les missions**

M. Richard Provost

Centres de protection de l'enfance
et de la jeunesse du Québec

M^{me} Carole Tavernier*

DI-TSA-DP

Membres indépendants

M. Claude Gingras*

CGA – Consultant en gestion
Trésorier

M. Michel Roy

Avocat à la retraite

Membre d'office

M. Marc Rochefort*

Directeur général par intérim
Secrétaire

*Membre du comité exécutif

Le RPCU en bref

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux est une organisation fondée par les comités des usagers afin de répondre aux besoins des membres des comités qui voulaient briser leur isolement, développer un sentiment d'appartenance, favoriser le partage d'expertises et avoir un porte-parole efficace auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux et autres partenaires. Il regroupe aujourd'hui la majorité des comités des usagers et de résidents.

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 et en

exerçant un leadership quant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, 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. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

Les valeurs du RPCU sont le respect, l'intégrité, la solidarité et l'engagement.

L'offre de service du RPCU se décline en trois volets : la représentation, la formation et le soutien.

Le rapport du président et du directeur général

Il nous fait plaisir de vous présenter ce rapport qui fait état des activités du Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Il fournit également quelques données relatives aux formations dispensées et à la participation au congrès annuel.

Cette dernière année fut marquée par la révision de la gouvernance dans l'objectif de la rendre plus efficace, engagée et démocratique, et ce, avec la contribution de vos représentants élus au sein de votre organisation qu'est le RPCU. Ce processus, voulu et nécessaire, n'est pas achevé, il est toujours en cours. Divers comités ont été mis en place et ils sont autant de moyens que le Regroupement s'est dotés en vue d'assurer la pérennité et la viabilité de l'organisation.

En ce qui concerne la formation *Introduction aux fonctions des comités* (anciennement nommée la formation de base), elle a été revue et elle est maintenant déployée à l'échelle de tout le Québec pour l'ensemble des comités des usagers et de résidents, ainsi que pour les partenaires impliqués. Cela va au-delà d'une marque de reconnaissance du MSSS : il s'agit surtout d'une responsabilité que le RPCU assumera. Un grand merci à M. Thibault Hire qui a initié la révision de cette formation. Merci aussi aux formatrices et formateurs, et aux représentants du ministère.

L'organisation de la Semaine des droits des usagers, par son offre de matériel à tous les comités, le congrès annuel axé sur l'acquisition des savoirs et qui a rassemblé plus de 500 participants, la remise des Prix RPCU de l'Excellence qui a valorisé vos expériences, sont les points marquants qui ont été rendus possible grâce au travail de la toute petite équipe de la permanence du RPCU que nous remercions chaleureusement.

Nous sommes fiers aussi d'avoir initié une importante consultation sur la bientraitance des personnes âgées, cette action étant en continuité avec nos engagements antérieurs et nos objectifs de porter une attention particulière aux personnes les plus vulnérables. Plusieurs centaines de membres bénévoles impliqués dans plus de 140 comités de résidents et comités des usagers y ont été associés. Plusieurs chantiers sont prévus pour la prochaine année : la planification stratégique, la continuité de la révision de la

gouvernance, l'arrivée d'un nouveau directeur général ou directrice générale, la consolidation et le développement de l'offre de service du RPCU. De même, une refonte entière du site Web du RPCU et une plus grande présence sur les réseaux sociaux sont prévues.

Enfin, à nos comités membres et partenaires, merci de votre confiance et de votre soutien. Nous sommes fiers de pouvoir regrouper autant de comités des usagers et de résidents du Québec avec l'objectif commun de défendre les droits des usagers et d'œuvrer à l'amélioration continue de la qualité de soins et des services du réseau de la santé et des services sociaux.

Le président,



Claude Ménard

Le directeur général par intérim,



Marc Rochefort

La permanence du RPCU

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

- **M. Marc Rochefort**, directeur général par intérim
- **M. Thibault Hire**, conseiller aux membres et responsable du programme de formation
- **M. Richard Rancourt**, directeur des communications
- **Mme Claire Jolicœur**, secrétaire
- **M. Abdelhafid Gharbili**, technicien en comptabilité

Le RPCU les remercie de leur contribution au rayonnement du Regroupement et au soutien quotidien apporté aux comités des usagers et de résidents.

Les prises de position

Budget du Québec : l'accès aux services demeure problématique

Le RPCU s'est dit satisfait des mesures relatives aux personnes âgées vivant à domicile et aux proches aidants qui ont été annoncées dans le premier budget du gouvernement Legault. Si les mesures annoncées étaient un pas dans la bonne direction pour que tous les Québécois ait accès à des soins et des services de proximité, le RPCU a toutefois rappelé que l'accès aux soins et aux services de première ligne, aux services spécialisés et aux services sociaux demeurerait problématique selon les régions, la diversité des clientèles et des besoins.



Les GMF au détriment des CLSC : les comités invités à évaluer la situation

Lors de l'assemblée générale annuelle du 17 octobre 2018, la question du transfert des activités et des ressources des CLSC vers les groupes de médecine familiale a été soulevée par des membres de comités des usagers inquiets de voir les services de proximité disparaître au profit du privé. Dans le cadre d'un dossier sur les CLSC paru dans le *Journal du RPCU*, la direction générale du RPCU invitait les membres des comités à évaluer la situation des programmes de santé et de services sociaux offerts par les CLSC de leur territoire et à se positionner sur les enjeux qui en découlent.

Maltraitance des personnes vulnérables : encourager les dénonciations

Constatant une hausse de 55 % des dossiers ouverts sur des cas d'exploitation des aînés par la CDPDJ, le RPCU encourageait la dénonciation de la maltraitance et de l'exploitation des personnes vulnérables. Pour le RPCU, l'augmentation du nombre des dénonciations était l'un des effets souhaités de la loi visant à lutter contre la maltraitance.

Accidents et incidents dans le réseau : agir rapidement

Devant le nombre alarmant des accidents et incidents survenus dans les centres hospitaliers et les CHSLD, le RPCU demandait que des actions soient entreprises rapidement pour remédier à ces situations considérant la vulnérabilité des victimes. Ces accidents sont tout le contraire de l'essence même des soins devant être prodigués aux personnes souvent en état de fragilité qui sollicitent des interventions sécuritaires.

Soins à domicile : l'utilisateur avant tout

Le RPCU saluait la décision de la ministre de la Santé et des Services sociaux, M^{me} Danielle McCann, d'annuler les coupes dans les soins à domicile à Montréal et d'exiger que les établissements du Québec répondent à tous les besoins en matière de soins à domicile sans égard aux coûts. Cette décision allait dans le sens des différentes interventions menées par plusieurs comités des usagers. Les services à l'utilisateur ont prévalu sur les impératifs financiers et les budgets.

Carnet santé Québec : un nouvel outil pour l'utilisateur

Le RPCU soulignait la mise en service du Carnet santé Québec pour l'ensemble des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Avec cette nouvelle possibilité, l'utilisateur peut désormais exercer un rôle plus actif dans sa trajectoire de soins. Le *Journal du RPCU* d'avril 2018 consacrait un dossier à ce nouvel outil à la disposition des usagers. Soulignons la participation de la RAMQ au congrès du RPCU de 2018 avec la tenue d'un kiosque et la présentation d'une conférence sur le Carnet santé Québec.



Chambres en centres hospitaliers : le RPCU souhaite une plus grande équité

Dans un rapport d'intervention, le Protecteur du citoyen déplorait le manque d'uniformité dans la facturation et des lacunes dans l'information donnée aux personnes hospitalisées ou à leur représentant. Le RPCU souhaite une modification du *Règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation* en vue de revoir l'attribution des chambres non médicalement requises sur des bases autres que la capacité financière de l'utilisateur, mais fondées sur son état général de vulnérabilité et sur sa situation de fragilité au moment de l'hospitalisation.

Le Cadre de référence relatif aux comités

Le nouveau *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* a été rendu public en avril 2018. Le RPCU a été un acteur activement engagé dans la révision du Cadre de référence au cours des dernières années, plus particulièrement en 2017 en menant une vaste consultation, entre autres auprès des présidents des CUCI ainsi que des représentants des établissements non fusionnés. Les changements par rapport à l'ancien cadre de référence, les parties nécessitant une attention particulière et les notions parfois complexes devant être vulgarisées, sont transmis aux membres du RPCU via son programme de formations :

- atelier de formation offert lors du congrès 2018 : Le cadre de référence et les dépenses admissibles (75 minutes);
- formation du RPCU : Discussions autour du Cadre de référence relatif aux comités des usagers et comités de résidents (2 heures);
- atelier de formation offert lors du congrès 2019 : Le Cadre de référence relatif aux comités (3 heures).



Les élections québécoises

À la suite d'une consultation menée auprès de ses membres afin qu'ils puissent identifier ce qu'ils considèrent, à leurs yeux, les enjeux prioritaires en santé au Québec, le RPCU a soumis aux quatre principales formations politiques une liste de 10 enjeux lors de la dernière campagne électorale. Les résultats de la consultation étaient représentatifs du réseau québécois puisque 369 membres de comités des usagers et de résidents, couvrant tous les types d'établissements et d'installations en santé et services sociaux et répartis sur l'ensemble du territoire québécois ont répondu au sondage. Les dix enjeux identifiés :

1. La maltraitance envers les personnes âgées
2. La qualité des services offerts
3. Les conditions de vie en CHSLD
4. L'offre de soins à domicile
5. L'accès à un médecin de famille
6. L'accès aux services pour les clientèles particulières
7. Le soutien aux proches aidants
8. Le temps d'attente dans les urgences
9. Le financement du réseau
10. Les conditions de travail des employés dans le réseau



Couverture du *Journal du RPCU* d'août 2018. Dans le cadre des élections québécoises, les quatre principales formations politiques se sont prononcées sur les 10 enjeux prioritaires identifiés par les comités des usagers et de résidents lors d'une consultation menée par le RPCU.

Les représentants des partis politiques ont répondu au RPCU et leurs engagements et points de vue ont été rapportés dans l'édition d'août 2018 du *Journal du RPCU*. Les entrevues ont duré en moyenne deux heures avec chaque candidat :

- M. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux, candidat libéral dans la circonscription de La Pinière (Montérégie);
- M^{me} Diane Lamarre, porte-parole de l'opposition officielle en matière de santé et d'accessibilité aux soins, candidate péquiste dans Taillon (Montérégie);
- M. François Paradis, porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière de santé et de services sociaux, candidat caquiste dans la circonscription de Lévis (Chaudière-Appalaches);
- M^{me} Marjolaine Goudreau, candidate de Québec solidaire dans la circonscription de Mirabel.

Le Cadre de référence de l'approche de partenariat

Le ministère de la Santé et des services sociaux a publié un *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux*. Cette approche a inspiré le thème du congrès de 2019 et celui de la Semaine des droits des usagers. Nous citons :

« Le partenariat est une approche qui repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux. Elle vise à renforcer la dimension humaine au cœur des relations entre les divers acteurs. En contexte de soins et de services, soit le plus souvent en situation de maladie, d'incapacité, de difficulté psychosociale ou à cause de certaines réalités liées au vieillissement, l'approche de partenariat contribue à ce que l'expérience vécue par l'utilisateur et ses proches respecte ses attentes, ses besoins et son projet de vie, et favorise son autodétermination. Plus largement, soit en contexte d'organisation des soins et des services et de gouvernance, les usagers et leurs proches, par leur savoir et à titre de partenaires tout au long de la démarche, contribuent à l'amélioration de la qualité, de la pertinence et de la sécurité des soins et des services, et à l'amélioration du système de santé et de services sociaux. »



La consultation sur la bientraitance

Dans le cadre de son projet sur la bientraitance des personnes âgées, le RPCU a mené une vaste consultation en janvier et février 2019 auprès des comités des usagers et de résidents pour connaître leurs points de vue sur le sujet. Les principaux objectifs du RPCU ont été de mieux comprendre la réalité et la dynamique des soins et des services offerts aux aînés vivant en résidences et aux aînés vivant à domicile dans une perspective de bientraitance des personnes âgées. Les membres des comités ont été invités à en discuter avant de compléter le sondage lors d'une réunion ou d'une session de travail organisée expressément. Pour soutenir cette démarche, le RPCU a offert un guide afin d'orienter les discussions. Cette consultation s'est poursuivie par l'organisation de cinq groupes de discussion (focus groups).

Au total, 124 comités ont répondu au sondage, ce qui représente au taux de 30 % de comités membres du RPCU concernés par les soins et les services aux personnes âgées. Quelques données :

- 32,6 % des comités d'environnements métropolitains (Montréal, Montérégie, Laval et Capitale-Nationale) et 29,8 % des autres régions;
- 39,5 % (30/76) des comités membres du RPCU répondant au profil de *Comités de résidents – CHLSD privés* ont répondu au sondage;
- 27,3 % (66/242) des comités membres du RPCU répondant au profil de *Comités de résidents – CHLSD publics* ont répondu au sondage;
- les deux tiers des répondants ont impliqué leur comité (réponses en session collective ou inspirées de sessions de discussions préalables).

La formation

Au cours de l'hiver 2018-2019, le RPCU a finalisé son entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux relatif au programme de formation de base (Introduction aux fonctions des comités), garantissant une aide financière de 150 000 \$ par année. En parallèle, le RPCU a enclenché le travail quant au renouvellement de son offre de formations d'appoint et spécialisées.

Les formations et conférences

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, 51 formations et conférences ont été données par le RPCU à 1477 membres de comités, aux partenaires et au grand public. Les formateurs et conférenciers du RPCU se sont déplacés dans 11 régions du Québec afin de partager leurs savoirs.

Nombre de formations et conférences

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Formations/Conférences	Nombre	%
Introduction aux fonctions des comités	8	15,7 %
Formations spécialisées	33	64,7 %
Conférences	10	19,6 %
Total	51	100,0 %

Le congrès RPCU 2018

Le congrès, qui a eu lieu du 17 au 19 octobre 2018 sous le thème *De l'insatisfaction à l'amélioration : le rôle des comités*, a accueilli 518 congressistes, 37 animateurs et conférenciers ainsi que 8 bénévoles et employés. La composition du congrès reflétait l'ensemble des régions du Québec. 43 % de congressistes provenaient de comités d'environnements métropolitains (Montréal, Montérégie, Laval et Capitale-Nationale). La participation au congrès était aussi représentative des diverses missions du réseau : comités d'anciens CSSS : 54,1 %, centres d'hébergement : 23,2 %, centres de réadaptation (CRDI, CRD et CRDP) et CPEJ : 13,9 % et centres hospitaliers et centres hospitaliers universitaires : 8,1 %.

Pour ce congrès annuel, le RPCU a proposé 18 ateliers de formation et 7 conférences, une activité de pré-congrès (pièce de théâtre) représentant une offre de 26 activités de formation et d'apprentissage pour un total de près de 9 heures d'acquisition des savoirs à chaque congressiste, en plus de leur fournir un levier important au chapitre du réseautage. Le total des heures de formation dispensées par les ateliers A et B représentent 90 % de toutes les heures relatives aux activités de formation.

Les conférenciers et conférencières

- M. Mario Albert, vice-président exécutif – Assurance collective, La Capitale Assurance et services financiers
- Dr Stéphane Bergeron, directeur adjoint des services professionnels, CHU de Québec– Université Laval
- M. Pierre Cyr, directeur général de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec
- M^e Denis Marsolais, curateur public du Québec
- M^{me} Marie Rinfret, protectrice du citoyen
- M. René Villemure, éthicien et conférencier
- Dr Michel Bureau, président de la Commission sur les soins de fin de vie



Soulignons la participation de M^{me} Danielle McCann, ministre de la Santé et des Services sociaux, qui a prononcé une allocution le vendredi 19 octobre. Mentionnons qu'il s'agissait de la toute première sortie publique de M^{me} McCann à titre de ministre.

Les exposants

- Régie de l'assurance maladie du Québec
- Lobe – Cliniques en santé auditive et communication
- Curateur public du Québec
- Fédération des CAAP
- TV Tour
- Tourisme Rivière-du-Loup

La formation

Données relatives au congrès

Nombre d'heures de formation dispensées selon les activités de formation

Activités de formation	Nombre d'heures	%
Activité de pré-congrès	1,50	3,5 %
Conférences	3,00	7,0 %
Ateliers A	27,00	63,2 %
Ateliers B	11,25	26,3 %
Total	42,75	100,0 %

Nombre de participants selon l'activité principale

Participants	Nombre	%
Congressistes inscrits	518	90,7 %
Animateurs et conférenciers	37	6,5 %
Bénévoles et employés	8	1,4 %
Autres	8	1,4 %
Total	571	100,0 %



L'équipe de la permanence du RPCU qui a organisé le congrès. De gauche à droite : M. Thibault Hire, conseiller aux membres et responsable du programme de formation, M^{me} Claire Jolicœur, secrétaire, M. Richard Rancourt, directeur des communications, M. Marc Rochefort, directeur général par intérim.



M^{me} Danielle McCann, ministre de la Santé et des Services sociaux, lors du congrès du RPCU à l'Hôtel Le Concorde Québec le vendredi 19 octobre. Il s'agissait de la toute première sortie publique de M^{me} McCann à titre de ministre.

Nombre des congressistes selon les missions des établissements

Établissements	Nombre	%
Anciens CSSS	280	54,1 %
Centres d'hébergement	120	23,2 %
Centres de réadaptation (CRDI, CRD et CRDP) et CPEJ	72	13,9 %
Centres hospitaliers et centres hospitaliers universitaires	42	8,1 %
Autres	4	0,8 %
Total	518	100,0 %

Nombre de congressistes inscrits selon les régions sociosanitaires

Régions	Nombre	%
01 – Bas-Saint-Laurent	9	1,7 %
02 – Saguenay–Lac-Saint-Jean	36	6,9 %
03 – Capitale-Nationale	68	13,1 %
04 – Mauricie et Centre-du-Québec	58	11,2 %
05 – Estrie	26	5,0 %
06 – Montréal	63	12,2 %
07 – Outaouais	23	4,4 %
08 – Abitibi-Témiscamingue	12	2,3 %
09 – Côte-Nord	20	3,9 %
10 – Nord-du-Québec	0	0,0 %
11 – Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	18	3,5 %
12 – Chaudière-Appalaches	47	9,1 %
13 – Laval	13	2,5 %
14 – Lanaudière	21	4,1 %
15 – Laurentides	27	5,2 %
16 – Montérégie	77	14,9 %
17 – Nunavik	0	0,0 %
18 – Terres-Cries-de-la-Baie-James	0	0,0 %
Total	518	100,0 %

Le RPCU remercie les partenaires qui se sont associés au RPCU dans le cadre du congrès annuel de 2018 :

Lobe Cliniques en santé auditive et communication

Santé et Services sociaux Québec

La Capitale Assurance et services financiers

La représentation auprès des instances et des partenaires

Chaque année, les administrateurs et la direction exercent des représentations du RPCU auprès de différentes instances gouvernementales, ministérielles, de partenaires et d'organisations.

Ces représentations sont :

- visites d'évaluation en CHSLD;
- rencontres avec des ministres et cabinets ministériels, fonctionnaires (MSSS);
- participation à des conférences, colloques, congrès, forums;
- rencontres avec les PDG et PDGA des CISSS/CIUSSS;
- rencontres avec des directions d'établissement;
- rencontres avec les présidents des CUCI;
- gouvernance RPCU (séances du conseil d'administration, réunions du comité exécutif);
- rencontres et réunions avec des partenaires et collaborateurs;
- entrevues avec un représentant des partis politiques;
- rencontres avec des comités des usagers et de résidents.



Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Montérégie célébrait son 25^e anniversaire lors d'une soirée le 6 novembre 2018 à laquelle participait M. Claude Ménard, président du RPCU, ainsi que plusieurs membres de comités des usagers.

La représentation auprès des médias

Communiqués diffusés

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, le RPCU a diffusé 17 communiqués de presse.

Quelques retombées de presse

- **Une femme de 93 ans agressée à l'hôpital**
10 avril 2018
ici.radio-canada.ca
Citation de M. Claude Ménard
- **Montréal défie Québec et paie des chirurgies au privé à ses employés: une facture salée de 90 000 \$**
19 avril 2018
journaldemontreal.com
Citation de M. Claude Ménard
- **Une conférence gratuite sur les différents enjeux de fin de vie**
1^{er} juin 2018
infosuroit.com (Montréal)
Mention nominative du RPCU
- **Deux fois moins d'hôpitaux ferment des lits cet été**
10 juin 2018
journaldemontreal.com
Citation de M. Claude Ménard
- **Entrevue avec Marc Rochefort**
1^{er} juillet 2018
Le Diffuseur (FCAAP)
Entrevue
- **L'urgence déborde à cause du manque de médecins**
7 août 2018
tvanouvelles.ca
Citation de M. Claude Ménard
- **Un prix pour le comité de résidents du centre d'hébergement du Roseau**
30 octobre 2018
La Nouvelle Union (Victoriaville)
Mention nominative du RPCU
- **Un prix provincial en santé au Témiscamingue**
30 octobre 2018
Énergie 99,1 | 92,5 FM (Rouyn-Noranda)
Mention nominative du RPCU
- **Le comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes se signale**
23 novembre 2018
veilleil.com
Mention nominative du RPCU
- **Fraude envers les aînés : quand la menace est tout près**
30 novembre 2018
lapresse.ca
Citations de M. Marc Rochefort
- **Première baisse de salaire des spécialistes en 12 ans**
4 décembre 2018
tvanouvelles.ca
Citation de M. Claude Ménard
- **Rapport des incidents et accidents**
21 décembre 2018
107,7 FM Estrie
Entrevue avec M. Claude Ménard
- **500\$ de stationnement en un mois pour visiter leur père**
28 décembre 2018
tvanouvelles.ca
Citation de M. Claude Ménard
- **Maltraitance à la résidence Eden**
16 janvier 2019
TVA/LCN
Citation de M. Claude Ménard
- **Le nombre d'enquêtes pour exploitation des aînés en hausse au Québec**
7 février 2019
ledevoir.com
Citation de M. Claude Ménard
- **Cancer incurable après une «erreur»**
10 mars 2019
tvanouvelles.ca
Citation de M. Marc Rochefort

La Semaine des droits des usagers

L'édition 2018 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et de services sociaux s'est déroulée du 20 au 28 septembre sous le thème *Mon dossier d'utilisateur est confidentiel, c'est mon droit!*. Le choix de ce thème visait à mettre en valeur l'un des 12 droits des usagers, le droit à la confidentialité de son dossier, et ce, pour diverses clientèles du réseau. À cet effet, les affiches produites ont été adaptées en cinq versions, offertes en français et en anglais.

Le matériel imprimé

- 7 200 affiches offertes en 10 déclinaisons (6 500 en français et 700 en anglais)
- 30 000 dépliants (28 000 en français et 2 000 en anglais)
- Ballons gonflables et tiges

Le matériel électronique

- 10 affiches en format PDF
- 2 dépliants en format PDF
- Une infolettre spéciale sur l'offre de matériel
- Création de produits sur demande

Le RPCU remercie les partenaires qui se sont associés au RPCU dans le cadre de l'édition 2018 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux : le ministère de la Santé et des Services sociaux, La Capitale Assurance et services financiers et Lobe – Cliniques en santé auditive et communication.

Le Groupe Vigi Santé Ltée. a été l'initiateur de la Semaine des droits des usagers en 2007.

Les outils de gestion pour les comités

Le RPCU met à la disposition de ses comités membres 13 outils de gestion pour l'exercice de leurs fonctions et pour la réalisation de leur mission. Ces documents sont accessibles dans la section des membres du site Web du RPCU.

Le Journal du RPCU

- Volume 9, n° 3 – Avril 2018
Vers la numérisation des données en santé (Carnet santé Québec)
- Volume 10, n° 1 – Août 2018
Les enjeux en santé et les partis politiques (Élections Québec 2018)
- Volume 10, n° 2 – Décembre 2018
Les mesures légales de protection de la personne (Curateur public)

Les autres produits promotionnels

- Réimpression de 25 000 dépliants *Les 12 droits des usagers* (20 000 en français et 5 000 en anglais)

Autres données

L'infolettre du RPCU

- 20 infolettres régulières
- 100 articles
- 5 infolettres ciblées
- 37 141 courriels envoyés
- Taux d'ouverture moyen de 45,2 %

Le site Web

- 36 manchettes (nouveau)

Les données de fréquentation du site Web www.rpcu.qc.ca ne sont pas disponibles puisque le serveur sur lequel est hébergé le site ne supporte pas les statistiques d'un site Web avec une programmation asp.

Les réseaux sociaux*

- Facebook, compte RPCU : 668 abonnés
- Facebook, compte Visitons nos aînés : 1613 abonnés
- Flickr : 887 photos exclusives, 22 albums photos, 11 894 visionnements
- Twitter : 747 abonnés
- YouTube : 45 vidéos publiques en ligne, 7 119 visionnements

*Données relevées le 30 mai 2019.

Les Prix RPCU de l'Excellence 2018

À toutes les années, le RPCU rend hommage à ses membres qui se sont illustrés de manière particulière et exceptionnelle par l'attribution des Prix RPCU de l'Excellence. Les candidatures présentées témoignent de l'engagement des membres des comités des usagers et de résidents auprès des usagers de leur milieu et sont des exemples inspirants pour les autres comités de tout le Québec.

Les Prix sont remis lors d'une soirée hommage dans le cadre du congrès annuel qui réunit un grand nombre de comités des usagers et de résidents du Québec.

Les Prix RPCU de l'Excellence, qui sont évalués par un jury indépendant, soulignent l'excellence dans la prestation de service des membres du RPCU selon les fonctions principales du mandat des comités : l'information, la promotion, l'accompagnement et la défense des droits.

Le RPCU remercie tous les comités qui, en 2018, ont présenté une candidature et félicite les lauréats des Prix RPCU de l'Excellence.

Catégorie Information

Comités ayant un budget annuel de moins de 25 000 \$

- Le Comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes (Laurentides) pour la création d'un dessin animé de trois minutes présentant les 12 droits des usagers.

Catégorie Information

Comités ayant un budget annuel de plus de 25 000 \$

- Le Comité des usagers Jardins-Roussillon (Montérégie) pour l'utilisation d'une variété de médias pour joindre les usagers : radios, journaux, pièces de théâtre, rencontres, affichage dans le réseau de transport.

Catégorie Promotion

- Le Comité de résidents du Centre d'hébergement du Roseau (Mauricie et Centre-du-Québec) pour l'élaboration d'un atelier sur les droits des usagers destiné aux proches des résidents.

Catégorie Accompagnement

- Le Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent (Capitale-Nationale) pour la réalisation de plusieurs outils visant à favoriser le dialogue entre les usagers vivant des insatisfactions et les établissements.



Le RPCU profitait de la soirée hommage du 18 octobre 2018 dans le cadre de son congrès pour annoncer l'institution du Prix Denis-Marceau. Les membres de la famille présents à la soirée hommage ont reçu une plaque commémorant l'institution du Prix. Sur la photo, de gauche à droite, M. Marc Rochefort, directeur général par intérim du RPCU, les membres de la famille de M. Denis Marceau, et M. Claude Ménard, président du RPCU.

Catégorie Défense des droits

- Le Comité des usagers du Témiscamingue (Abitibi-Témiscamingue) pour l'élaboration d'un outil de sondage de satisfaction et la création d'outils promotionnels.

Le Prix Denis-Marceau



Le RPCU profitait de la soirée hommage du 18 octobre 2018 dans le cadre de son congrès pour annoncer l'institution d'un nouveau Prix RPCU de l'Excellence, le **Prix Denis-Marceau**, qui sera remis pour la première fois en 2019. Le Prix Denis-Marceau honore la

mémoire d'un homme qui a grandement contribué à la défense des droits des usagers par son implication au sein du conseil d'administration du RPCU pendant de nombreuses années, notamment comme deuxième vice-président. M. Marceau a également été membre et président du Comité des usagers du CHU de Sherbrooke. Le Prix sera décerné chaque année à un comité des usagers ou de résidents, ou à un membre d'un comité, s'étant illustré de manière exemplaire dans la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Rédaction : Richard Rancourt
Compilation des données : Thibault Hire, Richard Rancourt, Claire Jolicœur.
Graphisme : QGD
Impression : Imprimerie Héon & Nadeau

Une version adaptée pour les personnes avec déficience visuelle est disponible en format Word sur le site Web du RPCU.

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), septembre 2019.

Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



Regroupement provincial des comités des usagers
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
info@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

