



# RAPPORT D'IMPACT 2021-2022

DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022



# TABLE DES MATIÈRES

## 5 La gouvernance

- 5 Le conseil d'administration
- 6 Le RPCU en bref

## 9 Le RPCU en action

- 9 Les mémoires
- 10 Les tables de mission du RPCU
- 10 Projet «Un geste à la fois – partenariats locaux pour la bienveillance des personnes âgées en CHSLD»
- 11 Congrès annuel RPCU
- 12 Semaine de droits 2021

## 13 Les formations

- 13 Les formations gratuites
- 13 Les formations et les conférences spécialisées
- 14 Les webinaires – nouveau!
- 14 Bilan du programme de formations
- 15 Appréciation des activités du secteur formations

## 17 Le soutien aux membres

- 17 Les outils de gestion pour les comités
- 18 Services aux membres par téléphone, courriel et en présentiel
- 18 Le support-conseil

## 19 La représentation

- 19 Observatoire québécois de la proche aidance
- 20 Table nationale de prévention des infections nosocomiales
- 20 Comité de pilotage dans le cadre de l'Appel ministériel de projets de Partenariat entre les usagers, leurs proches et les autres acteurs des établissements du réseau de la santé et des services sociaux
- 21 Service d'évaluation des risques de transmission d'infections hématogènes (SERTIH)
- 21 Visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD

## 22 Les partenaires du RPCU





# LE MESSAGE DU PRÉSIDENT

## Une année de renouveau

Cher membre,

C'est avec fierté que le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) vous présente son rapport d'impact 2021-2022. L'année qui vient de s'écouler nous a permis de réaliser bon nombre d'actions et d'activités. D'abord, au niveau de l'organisation, nous avons accueilli au sein du RPCU notre nouvelle directrice générale : Madame Sylvie Tremblay ainsi que l'embauche d'une équipe chevronnée. Ceci jette les bases pour le RPCU afin de rendre votre regroupement plus proche de ses membres pour une offre de service qui vous est principalement destinée. Cette offre se décline en trois volets : vous représenter, vous soutenir et vous accompagner au fil du temps, afin de vous offrir des formations variées pour mieux exercer vos fonctions.

Cette année est aussi le début pour la nomination des membres du conseil d'administration en fonction de l'adoption de nouveaux statuts et règlements. La participation au processus électoral nous a permis de former un CA dédié et représentatif de l'ensemble des régions et des missions. En mon nom et au nom de l'ensemble des membres du Conseil d'administration, je vous remercie de votre participation et de votre adhésion au RPCU.

L'année 2021-2022, marquée par la pandémie, nous a montré cette année encore l'importance d'être unis au sein d'une organisation comme la nôtre.

L'expérience nous a prouvé l'efficacité d'une action collaborative tant au niveau national qu'aux niveaux régional et local. Cette façon de faire nous a permis d'être plus informés, et dans plusieurs cas, d'influencer les prises de décisions. Cette volonté de partenariat bien inscrite dans les valeurs du RPCU donne à ses membres une voix plus forte pour exercer leur mandat de veiller au bien-être des usagers du système de santé et de services sociaux. Dans cette perspective, la création des tables de missions est le reflet pour l'ensemble du CA et de l'équipe du RPCU, d'inscrire dans une perspective à long terme notre travail en fonction de vos besoins à la fois dans vos régions, mais aussi pour vos missions respectives. Le congrès d'octobre 2022 nous permettra des discussions et des perspectives d'actions pour les années à venir.

Afin de mieux vous soutenir, le RPCU a de nouveau actualisé l'ensemble des formations pour qu'elles reflètent les nouvelles réalités vécues par toutes les missions santé et services sociaux. Des webinaires ont été aussi ajoutés afin de vous rejoindre sur des problématiques qui touchent nos droits. Vous avez été nombreux à vous former et à vous informer par nos infolettres par exemple.

En terminant, sachez que vous faites partie d'une organisation qui regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec, ce qui en fait un acteur incontournable dans la défense des droits des usagers. Votre voix compte et le RPCU entend la porter encore plus que jamais. Nos échanges avec les instances supérieures du MSSS et ministérielles tout au long de l'année sont incontournables afin que la défense des droits des usagers soit prise en compte dans les décisions et l'offre de service de santé et de services sociaux. Sachez que nous travaillons d'arrachepied pour la reconnaissance des comités et du RPCU dans l'exercice des droits des usagers partout au Québec.

Encore une fois, merci de votre confiance, de votre soutien, et bonne lecture.

A handwritten signature in blue ink that reads "Pierre Hamel".

**Pierre Hamel**  
Président du RPCU

# LA GOUVERNANCE

## Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a été formé lors de l'assemblée générale annuelle tenue le 13 octobre 2021, à la suite de la révision des Règlements généraux.

Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, sept rencontres se sont déroulées, ainsi que deux assemblées générales, dont l'assemblée générale spéciale du 10 juin 2021 et l'AGA du 13 octobre 2021. Voici les membres du conseil d'administration du RPCU :

**Marielle Philibert**  
Région Capitale-Nationale (03)  
Mission universitaire non fusionnée

**Micheline Béland**  
Région Montréal (06)  
Mission hébergement CHSLD public

**Monique Beaudoin**  
Région Outaouais (07)  
Poste d'expertise

**Michel Fournier**  
Région Côte-Nord (09)  
Mission Déficience physique  
Vice-président

**Linda Thurston**  
Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)  
Mission Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse

**Nancy Leblanc**  
Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)  
Mission communautaire

**Pierre Hamel**  
Région Lanaudière (14)  
Mission communautaire  
Président

**Carole Tavernier**  
Région Laurentides (15)  
Mission Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA)

**Lise Legros**  
Région Laurentides (15)  
Mission hébergement CHSLD public

**Membre d'office**  
**Sylvie Tremblay**  
Directrice générale RPCU  
Secrétaire



## Le RPCU en bref

### Nos valeurs et notre mission

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 des 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 de l'ensemble des programmes cliniques que l'on retrouve dans les établissements du vaste réseau.

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.

### L'équipe du RPCU

Le Regroupement a nommé Mme Sylvie Tremblay comme directrice générale le 2 juin 2021. À la suite de sa nomination, une équipe permanente et diversifiée a été mise en place, composée de personnes dévouées et qui sont toujours à disposition des membres et partenaires.

L'équipe se réunit régulièrement, entre autres, pour mettre le point sur les tâches à effectuer, l'organisation des événements prévus, le déroulement du congrès annuel, les adhésions, l'envoi des certificats aux membres.



**Sylvie Tremblay**  
Directrice générale  
[direction@rpcu.qc.ca](mailto:direction@rpcu.qc.ca)



**Mariana Brito**  
Coordonnatrice aux communications et événements  
[communications@rpcu.qc.ca](mailto:communications@rpcu.qc.ca)



**Marc Rochefort**  
Conseiller stratégique  
[conseiller-strategique@rpcu.qc.ca](mailto:conseiller-strategique@rpcu.qc.ca)



**Marcelle Chami**  
Adjointe administrative  
[administration@rpcu.qc.ca](mailto:administration@rpcu.qc.ca)



**Érick Boucher**  
Coordonnateur à la formation et soutien aux membres  
[formations@rpcu.qc.ca](mailto:formations@rpcu.qc.ca)



**Mariano Bielec**  
Agent de bureau  
[courrier@rpcu.qc.ca](mailto:courrier@rpcu.qc.ca)



### Les comités-membres

Les comités des usagers et de résidents sont les gardiens des droits des usagers et ils contribuent de manière active à l'amélioration continue de la qualité des services.

Les comités sont implantés partout au Québec, que ce soit en santé physique ou mentale, en réadaptation (déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, dépendance), en centres de protection de l'enfance et de la jeunesse et en milieu hospitalier incluant les CLSC. Les comités de résidents œuvrent en centres d'hébergement et relèvent d'un comité des usagers.

Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le RPCU a compté un total de 541 comités-membres. Le Regroupement et ses membres travaillent ensemble pour arriver au but ultime qui est la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

### Les partenaires de la gouvernance

L'année dernière a été marquée par de beaux partenariats. Avec L'Alliance des patients pour la santé (APS) et le Regroupement Québécois de Médecins pour la Décentralisation du Système de Santé (RQMDSS), le RPCU a pu faire avancer, entre autres, un dossier très important : le Plan de la refonte du système de santé et de services sociaux, présenté par le ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Christian Dubé, le 29 mars 2022.

Ensemble, les trois organismes ont rédigé une lettre d'opinion et un mémoire, et ont organisé deux webinaires sur ce sujet.



## Les communications

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le RPCU a rédigé 3 mémoires, diffusé 6 communiqués de presse et publié 31 nouvelles sur le site Web.

Ses interventions publiques, que ce soit par voie de communiqués de presse, mémoires ou nouvelles partagés via site Web, ont porté sur la pandémie de COVID-19, la défense des droits des usagers, notamment les plus vulnérables (personnes âgées en CHSLD, victimes de la COVID, proches et proches aidants), la qualité des soins et des services aux usagers, la gouvernance RPCU et le soutien aux membres, ainsi que la gouvernance du réseau. Tous ces documents sont disponibles sur le site Web du RPCU.

### Site Web RPCU

Le site Web [rpcu.qc.ca](http://rpcu.qc.ca) demeure l'outil de référence principal et de visibilité du RPCU. C'est là où toutes les informations pertinentes sont ajoutées et où le répertoire des comités des usagers et de résidents du Québec est hébergé. Le Répertoire est un mandat en partenariat avec le MSSS, qui rend disponibles les coordonnées des comités de la province, et est accessible via l'adresse [repertoire.rpcu.qc.ca](http://repertoire.rpcu.qc.ca). Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le site Web RPCU a reçu environ 50 000 visites.

### Site Web Congrès RPCU 2022 — nouveau!

Dans le but de faciliter l'accès aux informations et le processus d'inscription, un tout nouveau site Web a été développé pour le congrès 2022. Avec cet outil, les participants peuvent connaître, au besoin, les détails de l'événement et le consulter de façon simple et instantanée. Des nouvelles sont ajoutées au fur et à mesure et le paiement des inscriptions peut être fait également en ligne et par carte de crédit, si les participants le souhaitent.

Le site Web [congres.rpcu.qc.ca](http://congres.rpcu.qc.ca) a été lancé le 21 février 2022. Jusqu'au 31 mars 2022, il a été vu 4,5 k (quatre mille cinq cents) fois et nous avons reçu 137 inscriptions.

### L'infolettre du RPCU

L'infolettre du RPCU est une publication électronique mensuelle diffusée aux abonnés de la liste d'envoi du Regroupement. Elle permet de recevoir les communiqués de presse du RPCU ainsi que diverses informations ponctuelles sur des enjeux et des événements. Dépendamment du sujet, une version exclusive est envoyée aux membres du RPCU. Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le RPCU a envoyé un total de 18 infolettres, qui sont toujours également disponibles sur le site Web du Regroupement.

### Page Facebook

La page @RPCUQuebec est une autre façon de garder le contact avec notre clientèle, que ce soit en partageant des informations importantes du réseau de la santé et des services sociaux du Québec, des comités et partenaires, ou le contenu de notre site Web. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le RPCU a compté 851 abonnés sur sa page.



# LE RPCU EN ACTION

## Les mémoires

Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le Regroupement a rédigé et déposé à l'Assemblée nationale les 3 mémoires qui suivent. Ces documents sont disponibles sur le site [Web.rpcu.qc.ca](http://Web.rpcu.qc.ca) et de l'assemblée [assnat.qc.ca](http://assnat.qc.ca).

- **Mémoire du RPCU dans le cadre des consultations publiques sur l'évolution de la Loi concernant les soins de fin de vie, déposé le 23 août 2021.**
- **Mémoire du RPCU dans le cadre des consultations sur le projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux, déposé le 30 septembre 2021.**
- **Mémoire du RPCU et de l'Alliance des patients pour la santé (APS) dans le cadre des consultations sur le projet de loi n° 11, Loi visant à augmenter l'offre de services de première ligne par les médecins omnipraticiens et à améliorer la gestion de cette offre, déposé le 3 février 2022.**

Le Regroupement appuie la volonté de la Commission d'élargir la réflexion sur les nouveaux enjeux reliés à l'ouverture de l'aide médicale à mourir (AMM). Le RPCU est satisfait de voir que cette réflexion tient compte d'abord des personnes et de leurs besoins. Cela démontre bien que l'on doit s'occuper de l'humain avant tout. Entre autres, les personnes en situation de handicap grave ou incurable et celles dont le seul problème médical est un trouble mental. Ces personnes sont des usagers à part entière.

Le RPCU se questionne sur la pertinence de créer une nouvelle instance, soit le Centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance, au lieu de miser sur l'expertise développée, la consolidation et le renforcement de la Ligne Aide Abus Aînés. Le mémoire propose 25 recommandations.

Dans le mémoire conjoint soumis à la Commission de la santé et des services sociaux, le RPCU et l'APS invitent le gouvernement et les organisations médicales à se pencher sérieusement sur d'autres formes de conversation que les négociations perpétuelles sur les actes médicaux et leur rémunération pour résoudre durablement les difficultés d'accès aux services et se préparer à faire face aux besoins de plus en plus importants d'un Québec vieillissant.

## Les tables de mission du RCPU

Idéalisées depuis l'AGA du 13 octobre 2021 et suite à la préparation et l'envoi de documents d'appoint pour la tenue des rencontres, les membres des tables de mission du RCPU ont eu leur première réunion virtuelle dès le 24 février 2022. Il s'agit d'un chantier qui permettra au Regroupement de recueillir les besoins des comités par mission et de déterminer les éléments qui permettront aux instances du RCPU de parler d'une seule voix.

Les tables en bref (période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022) :

- 108 participants des comités membres du RCPU et de différentes régions du Québec, répartis par mission et en groupe de 10 personnes
- Total de 10 missions
- Total de 9 rencontres réalisées

Mission hospitalière	2 groupes
Mission communautaire	3 groupes
Mission des centres universitaires non-fusionnés	1 groupe
Mission hébergement (CHSLD privés conventionnés)	1 groupe
Mission hébergement (CHSLD privés)	1 groupe
Mission hébergement (CHSLD publics)	4 groupes
Mission déficience physique	1 groupe
Mission DI-TSA	1 groupe
Mission santé mentale et dépendance	1 groupe
Mission jeunesse et protection de l'enfance	1 groupe

Le compte rendu de ces tables sera présenté lors de l'AGA du 12 octobre 2022 à Rivière-du-Loup dans le cadre du Congrès annuel du RCPU.

## Projet « Un geste à la fois – partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD »

Le RCPU avait déposé au cours de l'année 2020-2021, un projet auprès des responsables du Programme Action Aînés du Québec, rattaché au Secrétariat aux aînés (MSSS). Ayant obtenu un financement propre à ce projet, le Regroupement a commencé la démarche nonobstant le fait que nous nous retrouvions en pleine pandémie, au cours de 2021-2022.

Bien qu'ayant une expertise en formation, des membres des comités de résidents et comités des usagers, tant du réseau des CHSLD publics, privés conventionnés et privés, nous nous engageons dans le développement de nouvelles connaissances visant à soutenir les comités précités dans la bientraitance des personnes âgées résidant en CHSLD.

Inspiré par les constats émergeant de nos consultations de 2019, sur le thème de la bientraitance, l'objectif maintenant poursuivi est d'expérimenter puis documenter des pratiques gagnantes de partenariat/collaboration entre les comités de résidents/comités des usagers auprès des autres partenaires des milieux de vie des personnes âgées (gestionnaires, employés, proches aidants, bénévoles et familles), en matière de valorisation concrète de la bientraitance des personnes âgées se retrouvant en CHSLD.

Misant sur la valorisation des comités de milieu de vie (interactions entre comités de résidents/comités des usagers, employés, gestionnaires et autres partenaires concernés par le milieu de vie), notre projet vise à identifier un échantillon représentatif de comités de milieu de vie. Cette démarche aura comme défi d'innover en ciblant, puis en implantant de nouveaux moyens concertés et concrets de promotion, puis de valorisation de la bientraitance dans leur milieu de vie.

À terme, cette démarche de collaboration devrait permettre d'inspirer le plus grand nombre de comités de milieu de vie à adapter et imiter ce genre d'initiatives positives. Les résultats de ce projet seront déposés au cours de 2022.



## D'autres projets suivis par le RPCU

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le RPCU a également suivi, entre autres, les projets suivants :

- Plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2026
- Plan d'action 2018-2023 – Un Québec pour tous les âges
- Plan santé
- Projet de Loi no 19
- Projet pilote MSSS – CHSLD (Infirmière de nuit à distance)
- Les rencontres avec des ministres et cabinets ministériels, fonctionnaires (MSSS)
- Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux 2022 – participation au jury national (M. Pierre Hamel, le président du RPCU)

## Congrès annuel RPCU

Le RPCU tient un congrès annuel qui a lieu généralement au mois d'octobre accueillant majoritairement ses comités membres. C'est aussi l'occasion de remettre les Prix RPCU de l'Excellence et le Prix Denis-Marceau aux comités membres et aux bénévoles s'étant illustrés par des actions innovantes et inspirantes au cours de la dernière année. La remise des Prix a lieu lors d'un souper et d'une soirée hommage.

### Congrès 2021

L'édition 2021 du congrès a dû être annulée en raison de la pandémie de COVID-19.

### Congrès 2022

Le congrès du RPCU de 2022 aura lieu à Rivière-du-Loup du 12 au 14 octobre sous le thème « Mon implication : ma contribution ! Je m'outille dans la promotion des droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux ».

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le comité organisationnel de l'événement a pu bâtir le programme préliminaire, en choisissant des activités riches et diversifiées pour les 320 participants déjà inscrits. La version PDF du programme a été diffusée à tous, ainsi que le site Web portant exclusivement le congrès a été créé et mis en ligne.



## Semaine de droits 2021

L'édition 2021 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux s'est tenue du 9 au 15 novembre 2021 sous le thème « Réaffirmons les 12 droits des usagers ».

Dans le cadre de l'édition 2021 de l'événement, le RPCU a envoyé gratuitement par la poste le matériel promotionnel de la collection Les 12 droits des usagers, dont : 2 grandes affiches (format 17 x 22 po), 5 affiches moyennes (format 11 x 17 po) et 6 affichettes (format 8,5 x 11 po).

L'événement a généré une importante couverture médiatique à travers le Québec, grâce à la participation active des comités des usagers et de résidents. Voici quelques articles répertoriés :

- Réaffirmer nos droits en santé et services sociaux (Comité des usagers de Beauce)
- CISSS des Laurentides – Du 9 au 15 novembre 2021 : Semaine nationale des droits des usagers (CISSS des Laurentides, Comité des usagers de Saint-Jérôme et le comité de résidents du CHSLD de Saint — Jérôme)
- Lancement de la campagne de promotion des droits des usagers (CISSS de Lanaudière)
- Semaine des droits des usagers : ensemble pour le bien-être des citoyens (CIUSSS Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et le Comité de résidents au Centre d'hébergement du Roseau)
- Quels sont les droits des usagers du système de la santé? (Comité des usagers du Haut-Saint-Maurice)
- Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (CISSS de la Côte-Nord)
- La nourriture en CHSLD critiquée (CUCI de l'Est-de-l'Île-de-Montréal)





# LES FORMATIONS

Le RPCU offre aux membres des comités des usagers et de résidents un programme de formations en vue de leur fournir les moyens et les outils nécessaires pour exercer leur rôle et remplir leur mandat à titre, entre autres, de défenseur des droits des usagers.

## Les formations gratuites

Financées par le ministère de la Santé et des Services sociaux, les formations *Introduction aux fonctions des comités* et *Le rôle et l'engagement des membres des comités* sont offertes gratuitement à tous les comités qui en font la demande, qu'ils soient membres ou non du RPCU.

Ces deux formations sont offertes également en anglais, sous les titres *Introduction to the functions of committees* et *Role and commitment of committee members*.

## Les formations et les conférences spécialisées

Le regroupement propose aussi d'autres formations ainsi que des conférences d'appoint et spécialisées. Ces événements sont offerts à tous les comités des usagers et de résidents, mais aussi à leurs différents partenaires, au grand public, aux entreprises, de même qu'aux organismes communautaires et sans but lucratif.

### Les formations :

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, 12 séances de formations spécialisées ont été animées. Voici les thèmes choisis :

- Les droits et obligations des usagers au quotidien
- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!
- Visitons nos aînés : mobiliser les familles?
- La peur des représailles
- Le plan d'action

### Les conférences :

Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, 9 conférences spécialisées ont été animées portant sur les sujets suivants :

- Les droits et obligations des usagers au quotidien (conférence adaptée pour un comité de la mission DI/TSA)
- Bienveillance : une approche globale
- La peur des représailles

## Les webinaires – nouveau !

Les webinaires sont une occasion pour les comités membres du RPCU de mieux connaître nos partenaires nationaux et de s'informer à propos de la recherche scientifique. C'est aussi l'occasion d'avoir une bouffée de fraîcheur en partageant nos idées et nos bonnes pratiques avec d'autres organisations, comme nous l'avons fait cette année à l'international en collaborant avec une organisation française qui défend également les droits des usagers dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, 8 webinaires ont été réalisés.

- **Présentation conjointe du guide sur la sécurisation culturelle**  
MSSS direction affaires autochtones et CIUSSS Estrie-CHUS
- **Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité**  
Curateur public du Québec
- **Sensibilisation aux droits de la personne**  
Commission des droits de la personne et de la jeunesse
- **L'offre de Services de l'office des personnes handicapées**  
Office des personnes handicapées du Québec
- **CAAP sur le bail**  
Fédération des CAAP
- **OIIQ et RPCU – Deux organisations tournées vers l'intérêt commun des usagers !**  
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
- **Auvergne Rhône-Alpes x Québec – Retour sur 20 ans de droits en santé**  
France Assos Santé – RPCU
- **Présentation par l'APPUI proches aidants**  
APPUI proches aidants



## Bilan du programme de formations

Pour les sessions d'automne 2021 et d'hiver 2022, 52 séances de formation, 9 conférences et 8 webinaires ont été dispensés par le RPCU à 1663 membres de comités de toutes les missions, aux partenaires et au grand public.

### Répartition du nombre de participants

Automne 2021 et hiver 2022

Activité	Nombre
Formations Introduction aux fonctions des comités	371
Introduction to the functions of users' committees	55
Le rôle et l'engagement des membres des comités	265
Role and commitment of committee members	49
Formations et conférences spécialisées	345
Webinaires	578
<b>Total</b>	<b>1663</b>



## Appréciation des activités du secteur formations

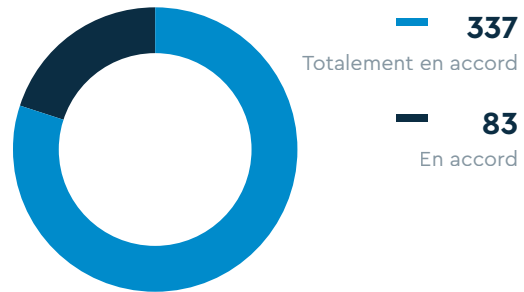
Le RPCU s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de ses pratiques. Nous avons également le souci d'être toujours à l'écoute des besoins de nos comités membres. C'est pourquoi chacune des activités de formation fait l'objet d'un sondage d'appréciation auprès des participants. Nous avons, pour l'année 2021-2022, recueilli 627 formulaires d'appréciation des formations.

Nous vous présentons ici les réponses concernant les critères principaux.

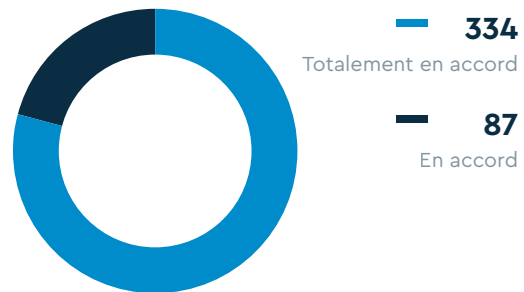
### Formations de base et formations spécialisées

Voici les réponses concernant les trois critères suivants :

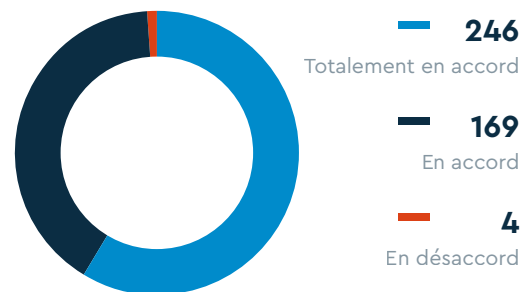
#### L'accord entre les objectifs et les contenus de formation



#### La présentation claire et structurée du contenu



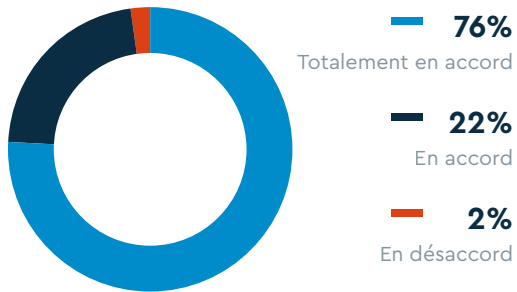
#### Le sentiment d'être mieux outillé pour exercer les fonctions du comité



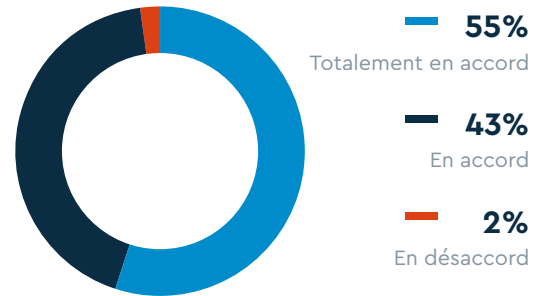
## Webinaires et conférences

Voici les réponses concernant les critères suivants :

### L'appréciation générale



### La pertinence du sujet en rapport avec les fonctions des comité





# LE SOUTIEN AUX MEMBRES

**L'équipe du RPCU fait du soutien aux membres une priorité. Pour le faire, nous sommes à l'écoute des préoccupations de nos membres issus de toutes les missions et de toutes les régions sociosanitaires.**

Nous nous faisons un point d'honneur d'être en apprentissage continu tant dans le domaine de la défense des droits des usagers que dans l'évolution du fonctionnement du système de santé et des services sociaux ainsi que dans les changements au niveau des directives ministérielles, des lois et des cadres de références.

Cela nous permet d'entretenir et de développer des outils de gestions et de référence et d'offrir un service aux membres d'une grande pertinence via le téléphone, les courriels, les visioconférences de même qu'en personne.

## Les outils de gestion pour les comités

Le RPCU met à la disposition de ses comités membres plusieurs outils et documents de référence pour les aider dans l'exercice de leurs fonctions et pour la réalisation de leur mission. Ces outils sont disponibles dans la section des membres du site Web du RPCU. En voici quelques-uns :

- Enregistrements des webinaires (accompagnés du document de présentation)
- Modèles de documents (entre autres, modèle de communiqué)
- Outils de référence
- Présentations PowerPoint des ateliers des congrès
- Outils de gestion (Rapports annuels, enjeux prioritaires, guide des valeurs et de l'éthique, etc.)
- Infolettres du RPCU

## Services aux membres par téléphone, courriel et en présentiel

Le RPCU répond en moyenne à 2000 appels et 12 500 courriels par année. Ce service direct aux membres est assuré par la permanence du RPCU. Les bureaux, localisés au centre-ville de Montréal, sont restés ouverts pendant toute l'année, du lundi au vendredi, même en temps de pandémie. Les bureaux du Regroupement sont fermés seulement à l'occasion des jours fériés y compris la période de vacances de Noël.

Voici un aperçu des catégories de questions et problématiques amenées par les bénévoles des comités membres au RPCU.

- Redditions de compte annuelles et rapports d'activité
- Finances des comités — utilisation des surplus
- Gouvernance et Règlements généraux des comités
- Recrutement des bénévoles
- Questions relatives aux valeurs et à l'éthique au sein des comités
- Fonctionnement des comités
- Mise sur pied des comités
- Relations avec l'établissement
- Relations avec les usagers
- Questions relatives au processus des plaintes
- Interprétation du cadre de référence
- Interprétation et information sur les rôles et fonctions des comités
- Interprétation des circulaires ministérielles
- Résolution de conflit au sein des comités et entre les comités
- Questions relatives au congrès du RPCU
- Questions relatives aux prix excellence du RPCU
- Questions relatives à l'adhésion au RPCU

Le RPCU répond également à des communications de la part des usagers eux-mêmes. Nous répondons lorsque les questions sont de niveau national. Lorsque les questions concernent une mission clinique ou des services offerts dans un établissement en particulier, nous nous assurons de faire le lien avec les comités des usagers ou de résidents concernés.

## Le support-conseil

Le RPCU offre un service de conseil spécialisé afin de soutenir ses membres dans la réalisation de projets et dans l'évaluation et l'amélioration de leur fonctionnement. Ce service se décline en trois volets :

- Soutien à la réalisation de projet visant l'une des fonctions légales des comités
- Service-conseil à l'évaluation et l'amélioration du plan d'action et du fonctionnement du comité
- Soutien au travail en mode de partenariat et à la résolution de conflit

Les membres peuvent profiter de l'expérience du RPCU et de ses formateurs/consultants ayant un éventail étendu de compétences et d'expérience en lien, entre autres, avec la santé et les services sociaux et le fonctionnement des organismes œuvrant dans plusieurs domaines touchant les différentes missions de notre système de santé et de services sociaux.

Durant l'année 2021–2022, le RPCU a été sollicité pour les trois volets du support-conseil :

- Soutien à la réalisation de projet : Comité des usagers de Saint-Jérôme
  - Accompagnement à l'élaboration d'un plan d'amélioration à remettre à la direction SAPA et aux gestionnaires responsables des CHSLD de la région des Laurentides.
- Formation en vue de l'amélioration du plan d'action : CUCI de l'Outaouais
- Soutien au travail en mode de partenariat et à la résolution de conflit :
  - CUCI du Centre-Sud de l'île de Montréal
    - Demande d'intervention demandée par le CUCI du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal au RPCU. Cette demande s'inscrivait dans le rôle de coordination des CUCI à l'échelle régionale. L'objet de l'intervention était de clarifier les rôles des comités des usagers par la participation à des sessions de discussion/information et à la formation d'introduction aux fonctions des comités.
  - CUCI de la Gaspésie
    - Demande de rencontre d'information sur le rôle et le lien entre les différents comités (CUCI/CU/CR) suivie d'une formation d'introduction aux fonctions des comités en présence du président du RPCU, Monsieur Pierre Hamel.

# LA REPRÉSENTATION

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

Ces représentations sont :

- Les rencontres avec des ministres et cabinets ministériels, fonctionnaires (MSSS)
- La présentation de documents auprès du MSSS et le suivi
- La participation à des conférences, colloques, congrès, forums
- Les rencontres avec les directions d'établissement
- Les rencontres avec les présidents des CUCI
- La gouvernance RPCU (séances du conseil d'administration, réunions du comité exécutif, réunions des comités de gouvernance ou de travail du conseil d'administration)
- Les réunions avec des partenaires, des collaborateurs ainsi que des comités des usagers et de résidents

Encore en raison de la pandémie de COVID-19, plusieurs représentations n'ont pu être faites et certaines ont été réalisées en mode virtuel. Elles ont porté principalement sur les enjeux reliés à la situation pandémique. Voici quelques représentations en détail.

## Observatoire québécois de la proche aide

Au moment des travaux menant à l'adoption de la Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes, qui fut adoptée le 28 octobre 2020, le RPCU avait contribué, entre autres, à exprimer les enjeux vécus par les personnes proches aidantes qui soutiennent, souvent, un des leurs dans sa trajectoire de soins ou de services sociaux, que son état requiert.

Dans la continuité des différentes représentations offertes, la candidature du conseiller stratégique au RPCU a été retenue, en août 2021, pour siéger au sein du Comité de direction de l'Observatoire québécois de la proche aide, à titre de représentant d'un organisme non gouvernemental.

La ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, madame Marguerite Blais, procéda, par la suite, en mai 2022, à la nomination de monsieur Marc Rochefort, afin qu'il occupe la fonction de vice-président du Comité de direction de l'Observatoire québécois de la proche aide.

En plus de cette dernière présence, il faut noter aussi qu'un membre du conseil d'administration du Regroupement, Madame Carole Tavernier, siège également à cette instance, à titre de personne proche aidante.

Pour le RPCU, le fait d'être présent, de façon stratégique, à l'Observatoire, offre une opportunité inestimable afin que l'ensemble des préoccupations vécues par tant de personnes proches aidantes qui apportent leur précieuse collaboration au sein des comités des usagers et comités de résidents soient entendues.

## Table nationale de prévention des infections nosocomiales

Le RPCU a poursuivi son implication aux importants travaux menés par les différents membres siégeant à la Table nationale de prévention des infections nosocomiales, instaurée par le MSSS en mars 2005.

Cette instance a pour mission de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan d'action ministériel pour la prévention et le contrôle des infections nosocomiales.

Le RPCU, représenté par son conseiller stratégique qui y siège en tant que membre de liaison, offre la perspective des usagers et des personnes proches aidantes qui gravitent autour de ces derniers afin de faire connaître au directeur national de la santé publique et aux autres membres, les perspectives, préoccupations et pistes de solution des usagers en lien avec les différents enjeux au regard des infections nosocomiales et de l'impact des mesures retenues, dans les différents milieux de soins et de vie.

Notons que le RPCU est le seul organisme non gouvernemental présent en tant que représentant des usagers et des personnes proches aidantes du Québec.

## Comité de pilotage dans le cadre de l'Appel ministériel de projets de Partenariat entre les usagers, leurs proches et les autres acteurs des établissements du réseau de la santé et des services sociaux

Au cours des dernières années, malgré la crise sanitaire, plusieurs projets de partenariats ont cheminé à travers une multitude d'établissements de santé et de services sociaux du Québec. Il faut noter que des ressources financières avaient été consenties afin de soutenir l'ensemble de la démarche de démonstration. Chacun des projets menés devait, au préalable, obtenir l'accord du comité des usagers de l'établissement dans lequel ce dernier se déroulerait. En plus de l'accord à fournir, les membres des comités des usagers étaient invités à y prendre une part active, à titre de réel partenaire de l'établissement de référence. Au total, 21 projets furent développés.

Le RPCU, représenté par son conseiller stratégique, fut sollicité, au cours de la dernière année afin de contribuer à l'organisation de l'événement de transfert de connaissances qui se déroulera le 10 juin 2022.

Cette importante activité clôturera l'ensemble de la démarche qui viendra illustrer, de façon tangible, que le partenariat est possible avec une présence active des usagers et de leurs proches, soutenue par les comités des usagers qui s'inscrivent activement dans cette philosophie de partenariat au sein de leur établissement de santé et de services sociaux.

Il faut se rappeler que ce chantier de promotion du partenariat est en continuité avec les travaux et le contenu du dernier congrès du RPCU, tenu en octobre 2019, à Rivière-du-Loup, où le thème de celui-ci nous invitait à réfléchir sur les différentes facettes : De la simple collaboration au réel partenariat ?



## Service d'évaluation des risques de transmission d'infections hématogènes (SERTIH)

Cette instance du MSSS qui a pour objectif d'accompagner des futurs ou actuels travailleurs de la santé vivants avec une infection hématogène.

Plus précisément, le SERTIH s'adresse aux professionnels et étudiants de la santé du Québec appelés aussi des « soignants » qui sont porteurs d'une infection transmissible par le sang et qui posent des actes à risque de transmission de leur infection à des usagers dans le cadre de leur pratique ou de leur stage.

Le RPCU a toujours été ravi d'apporter sa contribution aux travaux évolutifs de cette instance. Il y est présent à titre de représentant de la population.

## Visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD

Les modifications apportées au guide servant aux visites d'évaluation en CHSLD, l'apparition en force de la 4<sup>e</sup> vague de la pandémie de Covid-19, son avenir incertain et la réticence des évaluateurs du RPCU à se présenter en CHSLD ont amené le Regroupement à décliner l'offre de poursuivre le cycle 3B jusqu'au 31 mars 2022.

Cependant, dans un souci de travailler à l'amélioration des conditions de vie des résidents, le RPCU s'est rendu disponible à reprendre les visites pour le cycle 4.


Une communication officielle a été envoyée au MSSS le 31 août 2021 pour communiquer cette décision.



# LES PARTENAIRES DU RPCU

Le RPCU tient à remercier le ministère de la Santé et des Services sociaux pour son importante contribution financière. Un grand MERCI également à tous les partenaires du Regroupement. Grâce à leur précieux soutien et collaboration, plusieurs projets ont été mis en place, et d'autres ont eu l'occasion d'avancer durant l'année 2021-2022.

- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et les services sociaux (ACCÉSSS)
- Alliance des patients pour la santé (APS)
- APPUI proches aidants
- Association de Montréal pour la déficience intellectuelle (AMDI)
- Association des journalistes indépendants du Québec (AJIQ)
- Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ)
- Association Québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- Centre d'Excellence sur le Partenariat avec les Patients et le Public (CEPPP)
- Citoyen et transformation numérique
- Coalition Priorité Cancer au Québec
- Collège des Médecins du Québec
- Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ)
- Curateur public du Québec
- Fédération de l'âge d'or (FADOQ)
- Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)
- Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ)
- Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ)
- Fédération Québécoise des municipalités (FQM)
- France Assos Santé
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)
- Observatoire Québécois de la proche aide (OQPA)
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ)
- Regroupement québécois de médecins pour la décentralisation du système de santé (RQMDSS)
- Tables de concertation des aînés du Québec (TRCA)



Le contenu de ce rapport d'impact a été approuvé par les membres du conseil d'administration du RPCU lors de sa séance du 9 août 2022.

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

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), août 2022.

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800  
Montréal (Québec) H3B 3W3

Téléphone : 514 436-3744  
Télécopieur : 514 439-1658

[info@rpcu.qc.ca](mailto:info@rpcu.qc.ca)  
[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)