



Regroupement  
provincial des comités  
des usagers



Rapport  
annuel **2011**  
**2012**



la REPRÉSENTATION  
le SOUTIEN  
la FORMATION

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

# RPCU

la représentation  
le soutien  
la formation



■ <b>Le conseil d'administration du RPCU</b>	4
■ <b>Le mot du président et du directeur général</b>	5
■ <b>La vie associative du RPCU</b>	6
La mission du RPCU	6
Les valeurs du RPCU	6
La légitimité du RPCU	6
Le membership	6
Le bénévolat	6
La planification stratégique	6
■ <b>Les ressources humaines</b>	7
Le conseil d'administration du RPCU	7
Le personnel du RPCU	7
Les membres du RPCU	8
Une structure basée sur le bénévolat	8
■ <b>Les grands dossiers</b>	8
Le projet de loi 16	8
Les CHSLD et les visites d'appréciation	9
La gouvernance des établissements de santé et de services sociaux	10
La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux	10
■ <b>Le transfert des connaissances</b>	11
La Semaine des droits des usagers	11
Le Forum 2011	11
Le Congrès 2012	12
La formation	12
Le site Internet	13
Les réseaux sociaux	14
■ <b>Les actions du RPCU</b>	14
La représentation	14
Le soutien aux membres	14
Les communications	15
Les interventions médiatiques	15
Les partenariats	16
Les conférences	16
Les formations	16
La vie associative	17
La Semaine des droits des usagers	17
■ <b>Une veille médiatique</b>	18
La maltraitance des aînés	18
Les visites d'appréciation	18
Le Registre national des incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux	18
La Commission spéciale sur la question de mourir dans la dignité	18
■ <b>Les perspectives</b>	19
■ <b>Annexe : Les partenaires du RPCU</b>	20



Par ordre alphabétique :

**M<sup>me</sup> Nathalie Adams**

Fédération des CAAP

**M<sup>me</sup> Jocelyne Bergeron-Éthier**

Région 13 – Laval

**M<sup>me</sup> Michèle Bernard**

Table des établissements à vocation universitaire

**M. Pierre Blain**

Secrétaire et directeur général

**M. John Brockman**

Alliance des Centres jeunesse

**M. Jacques Girard**

Région 08 – Abitibi-Témiscamingue

**M. Jean Hébert**

Association des établissements privés conventionnés

**M. Jacques Hould**

Trésorier, Région 06 – Montréal

**M. Roger Lachance**

Région 12 – Chaudière-Appalaches

**M. Georges Lafond**

Région 02 – Saguenay-Lac-Saint-Jean

**M<sup>me</sup> Monique Lamontagne**

AQCUCRDI-TED

**M. Alan Maislin**

Secteur anglophone

**M. Denis Marceau**

Région 05 – Estrie

**M. Pierre Marchand**

Centres de réadaptation en déficience physique

**M. Claude Ménard**

Président

Région 07 – Outaouais

**M. Alain Pelletier**

Région 16 – Montérégie

**M<sup>me</sup> Marielle Philibert**

Première vice-présidente

Région 03 – Capitale-Nationale

**M. André Poirier**

Deuxième vice-président

Région 04 – Mauricie-et-Centre-du-Québec

**M. Pierre Proulx**

Centres en dépendance

**M. Marc Rochefort**

Conseiller, Table des CSSS de l'île de Montréal

**M. Michel Roy**

Région 09 – Côte-Nord

**M. Élie Simard**

Région 10 – Baie-James

**M<sup>me</sup> Lise Viens**

Région 01 – Bas-Saint-Laurent

Adjointe au secrétaire du conseil : M<sup>me</sup> Claire Jolicoeur.

## Les six membres du comité exécutif

M. Pierre Blain

M. Jacques Hould

M. Claude Ménard

M<sup>me</sup> Marielle Philibert

M. André Poirier

M. Marc Rochefort

la représentation  
le soutien  
la formation

# Le mot du président et du directeur général



Claude Ménard

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a connu une année riche et diversifiée. Nous sommes donc fiers et heureux de vous présenter le rapport annuel 2011-2012. Ce rapport est le bilan d'une année bien remplie.

L'année fut marquée par plusieurs dossiers d'importance : le projet de loi 16, les visites d'appréciation en CHSLD, la gouvernance des établissements de santé et de services sociaux ainsi que la *Semaine des droits des usagers*.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a proposé et organisé la première *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. Destinée à avoir lieu durant la dernière semaine du mois de septembre, cette semaine mettra en valeur, chaque année, un droit des usagers inclus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). En 2011, le droit d'être informé a été retenu pour la *Semaine des droits des usagers* qui a d'ailleurs connu un très grand succès.

Le RPCU a entrepris un grand chantier, soit une planification stratégique pour un positionnement de l'organisation en regard de ses membres et de ses partenaires. Ce projet exige de revoir sa mission, sa vision et ses valeurs. Les membres du RPCU seront d'ailleurs impliqués dans cette planification.

Également, le RPCU a organisé et tenu un forum en octobre 2011 en vue d'offrir à ses membres la possibilité d'améliorer leurs connaissances et l'occasion de créer des liens entre eux. Le RPCU remercie les commanditaires, particulièrement le ministre de la Santé et des Services sociaux, *Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée*, commanditaire principal de l'événement, ainsi que *Lobe santé auditive et communications*. Merci également aux conférenciers et conférencières.

Nous sommes heureux de confirmer que le Regroupement provincial des comités des usagers représente 73 % de tous les comités des usagers et de résidents du Québec. Le RPCU a demandé à la firme comptable *Bergeron Sénécal* une certification du taux du membership. Le RPCU est l'organisme le plus représentatif des comités des usagers et de résidents. C'est pourquoi il est reconnu par tous les grands acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Les partenaires du RPCU sont nombreux et nous tenons à nommer et remercier le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille et des Aînés, la ministre responsable des Aînés, le Commissaire à la santé et au bien-être, l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS), l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS), le Conseil québécois d'agrément, la Curatelle publique, le Protecteur du citoyen, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ).

Ces partenariats ont été établis en raison d'un principe auquel nous croyons fermement : il faut travailler en collaboration et présenter vos préoccupations de façon positive. Pour qui travaillons-nous, si ce n'est pour l'utilisateur et pour l'amélioration de la qualité des services que celui-ci est en droit de recevoir?

Nous terminons ce mot en remerciant les membres du comité exécutif et les membres du conseil d'administration, qui proviennent de toutes les régions du Québec et qui travaillent bénévolement pour le RPCU. Nous remercions également l'équipe du RPCU : M<sup>me</sup> Claire Jolicoeur, M<sup>e</sup> Marie Champoux, M<sup>me</sup> Myriam Lapointe, ainsi que nos contractuels et nos fournisseurs qui se joignent à notre équipe le temps d'un projet.

La prochaine année sera remplie de défis. Ensemble, nous pourrons les relever afin de replacer l'utilisateur au cœur du système de santé et de faire entendre votre voix citoyenne.

Le président du RPCU,

Claude Ménard

Le directeur général du RPCU,

Pierre Blain

## 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.

## 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.

## 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.

## Le membership

En seulement quatre années d'existence, le Regroupement provincial des comités des usagers a gagné la confiance des comités des usagers et de résidents du Québec. En effet, le RPCU est l'organisation la plus représentative des comités puisque 73 % de tous les comités des usagers et des résidents du Québec sont membres du RPCU.

Le principal motif qui a mené à la création du RPCU a été celui d'offrir aux comités des usagers et de résidents une association qui leur permettrait de répondre directement à leurs besoins. Les comités en sont donc satisfaits.

Par souci de transparence, le directeur général a demandé à la firme comptable Bergeron & Sénécal de faire une vérification de son membership. Le mandat comportait la revue des membres en règle du RPCU et la confirmation de leur adhésion à l'organisation.

Le rapport de la firme a été remis le 14 décembre 2011 après une vérification effectuée au 10 novembre 2011. Le rapport confirme que la liste des comités des usagers et de résidents

fournie par le RPCU est exacte et que 73 % de ceux-ci sont membres en règle du RPCU.

Plusieurs membres ont demandé au RPCU d'envisager des rapprochements avec différents groupes qui œuvrent dans la défense des droits des usagers. Le conseil d'administration et la direction de l'organisation ont toujours fait preuve d'ouverture à ce sujet. Ils ont d'ailleurs favorisé, dans la mesure de leurs moyens, des ouvertures avec ces groupes, lesquels sont trop nombreux pour être mentionnés ici. Mais une chose est claire : le RPCU a démontré que c'est par la collaboration et l'ouverture que les rapprochements peuvent être possibles.

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

Le RPCU a invité les membres des comités des usagers et de résidents à comptabiliser leurs heures de bénévolat. La réponse à cette suggestion a été enthousiaste. 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 dans leur institution.

Nous pouvons affirmer que les membres des comités des usagers et de résidents 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.

## La planification stratégique

À la suite de l'assemblée générale de l'année dernière, le Regroupement provincial des comités des usagers a amorcé un exercice essentiel à la vie démocratique de toute organisation : une planification stratégique. Comme le RPCU est le groupe le plus représentatif au Québec des comités des usagers et de résidents, cet exercice est devenu nécessaire pour mieux orienter ses actions et, surtout, pour mieux répondre aux besoins des comités des usagers et de résidents.

La planification stratégique est le processus de développement de stratégies pour atteindre un objectif défini. La planification « stratégique » doit être envisagée à grande échelle et à long terme, en opposition avec la planification « tactique », laquelle se rapporte à des activités plus spécifiques.

Plusieurs questions guident l'élaboration de la planification stratégique : Qui sommes-nous? Quelles valeurs avons-nous en commun? Comment voulons-nous travailler avec nos partenaires?

Une planification stratégique projette les activités en cours dans l'environnement externe et anticipe les résultats probables, que ceux-ci soient désirés ou non. La planification stratégique consiste alors à « créer » des futurs plus désirables, soit en influençant le monde externe, soit en adaptant les programmes et les actions en cours afin qu'ils conduisent à des issues plus favorables dans l'environnement externe, permettant au RPCU d'occuper un espace qui lui est propre.

Les caractéristiques d'une planification stratégique efficace sont :

- une capacité d'atteindre les objectifs désirés;
- une bonne adaptation à la fois à l'environnement externe et ses ressources et aux compétences internes (la stratégie doit apparaître réalisable et appropriée);
- une capacité à fournir, à l'organisation, un avantage compétitif, idéalement grâce à sa viabilité et à sa singularité;
- une projection d'une image dynamique, flexible, et apte à s'adapter à des changements de situation;
- une autosuffisance, c'est à dire fournir une issue favorable sans avoir recours à un apport externe.

Lors de sa première réunion en novembre dernier, les membres du conseil d'administration du RPCU ont amorcé une réflexion sur les valeurs qui sont propres au RPCU ainsi que sur la mission de l'organisation. Par la suite, un *comité de la planification stratégique* a été mis sur pied pour l'élaboration d'une planification stratégique. Ce comité a travaillé sur les points suivants :

- les valeurs de référence du RPCU;
- la définition de la clientèle du RPCU et les besoins à combler;
- les consensus obtenus sur les interventions du RPCU;
- la clarification de la mission et de la raison d'être du RPCU;
- la meilleure connaissance des enjeux, des opportunités et des risques auxquels le RPCU doit faire face;
- la définition plus précise des stratégies d'action et des moyens d'en mesurer l'efficacité et l'efficience;
- l'ébauche d'un plan d'action.

La planification stratégique fera de la place à une réflexion sur les changements à apporter au réseau de la santé et des services sociaux et à la création d'un mouvement citoyen élargi pour soutenir sa réalisation.

## Les ressources humaines

### Le conseil d'administration du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers a une vie associative riche et active. Il compte sur son conseil d'administration pour orienter ses actions et sur son comité exécutif pour définir ses stratégies.

Le RPCU peut compter, au sein de son conseil d'administration, sur une équipe professionnelle, diversifiée et représentative de toutes les régions du Québec et des secteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Le conseil d'administration du RPCU s'est réuni six fois au cours de la dernière année et le comité exécutif s'est réuni neuf fois.

### Le personnel du RPCU

Le conseil d'administration a autorisé le recrutement de deux personnes pour soutenir le directeur général, qui a procédé par concours pour l'offre d'un poste en conseils juridiques et formation et un autre en communications.

M<sup>e</sup> Marie Champoux, avocate, occupe le poste de conseiller juridique et responsable de la formation. Membre du Barreau du Québec, elle a commencé sa carrière comme notaire. Elle participe activement à la recherche, à la rédaction de mémoires et à d'autres documents importants pour les membres des comités.

Diplômée en communications de l'Université du Québec à Trois-Rivières, M<sup>me</sup> Myriam Lapointe a été recherchiste à Radio-Canada et travaille maintenant au RPCU. Elle s'occupe des communications, des publications, du site Internet, de la revue de presse, des relations médias en plus d'être rédactrice en chef du *Journal du RPCU*.

Le RPCU compte également sur les services de M<sup>me</sup> Claire Jolicoeur, adjointe à l'administration, qui s'occupe notamment de la correspondance, des mémoires et de la gestion du membership du RPCU.

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. Le RPCU les remercie.



## Les membres du RPCU

Les membres des comités des usagers et de résidents sont les membres du RPCU, et le deviennent en payant leur cotisation annuelle. Ils peuvent élire leurs dirigeants, exprimer leur opinion et voter lors de l'assemblée générale annuelle. Il n'y a d'ailleurs qu'une seule assemblée générale.

## Une structure basée sur le bénévolat : 4 000 heures

Le Regroupement provincial des comités des usagers compte 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 4 000 heures sont consacrées annuellement aux réunions du conseil d'administration, du comité exécutif, des comités ad hoc et du comité organisateur du congrès.

Le RPCU a invité les membres des comités des usagers et de résidents à comptabiliser leurs heures de bénévolat. La réponse a été enthousiaste et nous pouvons affirmer que les membres des comités des usagers et de résidents consacrent 500 000 heures de leur temps pour l'amélioration de la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux au Québec.

Heures en bénévolat	
RPCU	4 000
Membres des comités des usagers et de résidents	500 000

## Les grands dossiers

### Le projet de loi 16

La ministre déléguée aux Services sociaux, M<sup>me</sup> Dominique Vien, a présenté le projet de loi 16 sur la certification des résidences pour les personnes âgées. Le Regroupement provincial des comités des usagers a participé à la commission parlementaire sur ce projet de loi et a présenté un mémoire, lequel a eu un impact certain tant à l'Assemblée nationale que dans les médias.

Le mémoire du RPCU abordait plusieurs aspects du projet de loi, dont :

- la définition des résidences pour personnes âgées;
- la cohérence dans les définitions;
- les catégories de résidence pour les personnes âgées;
- la certification des résidences;
- le bail de dix-huit pieds;
- la protection des personnes âgées qui vivent en résidence privée.

D'entrée de jeu, le RPCU a souligné que c'était la première fois qu'une loi du Québec établissait l'âge d'une « personne âgée ». Selon le projet de loi, une personne est âgée lorsqu'elle a 65 ans ou plus. Le RPCU a toutefois rapporté l'incohérence de cette définition avec d'autres utilisées par le gouvernement du Québec, notamment celle incluse dans les demandes de crédits d'impôt pour le maintien à domicile, où l'âge d'une personne âgée est établie à 70 ans au lieu de 65 ans.

Le RPCU a aussi fait ressortir que, selon l'article 2 du *Règlement*, il pouvait y avoir deux catégories de résidence pour personnes âgées : une catégorie pour personnes âgées autonomes et une catégorie pour personnes âgées semi-autonomes. Le projet de loi apportait des précisions sur les services offerts dans ces résidences. Pour qu'une résidence privée soit reconnue, elle devrait dorénavant offrir des services dans au moins deux catégories, lesquelles ont été définies par le *Règlement*. Auparavant, un seul service était nécessaire pour obtenir le statut de résidence privée pour personnes âgées. Faut-il en conclure que plusieurs résidences privées pour personnes âgées échapperont à la Loi et ne seront dès lors plus certifiées? Lorsqu'on anticipe les conséquences d'une telle exclusion, il s'agit d'un recul et la situation risque de devenir fort problématique.

Le RPCU a fait ressortir qu'une résidence pour personne âgée est un lieu de vie pour cette personne; elle y élit domicile, elle est donc chez soi. Le RPCU est préoccupé par le passage harmonieux d'une personne âgée vivant dans une résidence pour personnes autonomes vers une résidence pour personnes semi-autonomes. Selon le RPCU, les règles établies devraient tenir compte qu'il s'agit de personnes humaines, âgées et vulnérables et que, pour celles-ci, il peut être difficile de voir ses forces diminuer et de devoir remédier à son autonomie. Le projet de loi aurait dû tenir compte de cette réalité.

L'article 68 du *Règlement* indique que l'exploitant informe le résident du fait que son état de santé nécessite désormais



des soins de santé qui vont au-delà de ce qu'il peut offrir. Mais comment cela se fera-t-il? Comment cela se traduira-t-il dans les faits?

Hélas, le projet de loi et le *Règlement* ne mentionnaient en aucun temps la possibilité pour un usager d'être accompagné par un proche ou par un tiers. Il est dit qu'en cas d'incapacité, on pourrait informer un proche. Le RPCU croit que cela n'était pas suffisant et que l'on devrait prévoir le recours à l'accompagnement et à l'assistance, comme la LSSSS le prévoit pour l'usager aux articles 11 et 12.

Le RPCU a fait valoir que la certification des résidences privées pour personnes âgées est essentielle pour assurer la sécurité de ces personnes. La qualité et la supervision des services qui leur sont offerts doivent être adaptées à leurs besoins, lesquels changent parfois rapidement. Bien que le projet de loi précise plusieurs points à cet égard, la certification ne pourra être valable que si les règles établies sont rigoureusement observées et que si des contrôles et des suivis sont régulièrement effectués. Tout repose sur les agences de la santé et des services sociaux et sur l'importance qu'elles y accorderont. Ayant à l'esprit le rapport des enquêteurs sur les événements survenus au Pavillon Marquette (une ressource intermédiaire sous la responsabilité directe d'un CSSS et d'une agence), le RPCU a exprimé une certaine inquiétude, souhaitant que le passé ne soit pas garant du futur.

Pour que les mesures relatives à la certification proposée portent leurs fruits, le RPCU propose que les agences de santé et de services sociaux effectuent également des visites d'appréciation dans les résidences privées, et que les agences responsables aient les ressources nécessaires pour faire leur travail. Le RPCU a offert sa participation.

Le RPCU a fait valoir que le bail proposé aux personnes âgées n'était pas raisonnable. En effet, ce bail comporte huit pages qui, mises à bout l'une de l'autre, forment un document qui mesure 18 pieds. De surcroît, il est divisé en neuf sections telles que les activités religieuses, la buanderie (salle de lavage, service de buanderie), l'entretien ménager, les loisirs et les activités sociales (espaces communs à l'intérieur, espaces communs à l'extérieur), les médicaments, la sécurité, les services alimentaires (repas offerts, heures des repas, choix de menu, collations, endroit où sont servis les repas et collations, invités, crédits), les services infirmiers et personnels, la télévision et le transport.

Le RPCU a recommandé que le bail et ses annexes soient revus et simplifiés, et qu'un langage clair soit utilisé au lieu d'une phraséologie bureaucratique s'apparentant au jargon juridique. À priori, un guide d'utilisation facile à comprendre et de présentation conviviale devrait au moins être disponible.

De plus, une autorité compétente devrait régir les baux et annexes. Le RPCU propose que la *Régie du logement* soit cette autorité désignée qui devra développer une expertise relative aux services inclus dans le bail. Les augmentations de coûts des services devraient être justifiées par le propriétaire de la même façon que les augmentations de loyer.

Le projet de loi 16 a été adopté en décembre 2011.

## Les CHSLD et les visites d'appréciation

Le Regroupement provincial des comités des usagers a fait de nombreuses représentations au cours de l'année sur la qualité des services en CHSLD. Préoccupés par la couverture médiatique sur des cas de maltraitance dans les CHSLD, plusieurs comités ont contacté le RPCU à ce sujet. L'AQESSS, partenaire privilégié du RPCU, était également préoccupée par la situation.

Le RPCU a réagi et a proposé à la ministre déléguée aux Services sociaux, M<sup>me</sup> Dominique Vien, ainsi qu'à la ministre responsable des Aînés, M<sup>me</sup> Marguerite Blais, une solution simple et accessible : que les comités des usagers et de résidents soient mis à contribution pour l'évaluation de la satisfaction des usagers en CHSLD.

Tel que prévu par l'article 212 de la LSSSS, l'évaluation du degré de satisfaction de la clientèle fait partie des fonctions d'un comité. Le RPCU proposait que l'évaluation faite par les comités soit une démarche complémentaire aux autres moyens d'évaluation de la qualité des services dans les établissements, soit le travail du commissaire aux plaintes, les visites d'appréciation ministérielles, les démarches d'agrément, les ententes de services et l'encadrement exercé par les agences.

La proposition du RPCU est d'outiller et d'accompagner les comités des usagers et de résidents pour qu'ils soient la première ligne dans l'évaluation de la satisfaction de la clientèle des CHSLD.



La proposition du RPCU est de mettre sur pied une structure souple et accessible pour les comités, avec un soutien régional, dont :

- une démarche adaptée et rigoureuse pour les CHSLD;
- l'élaboration de questionnaires normalisés permettant une évaluation standardisée;
- la coordination par une ressource du RPCU.

Le RPCU élaborera un outil d'évaluation et un guide pour les comités des usagers et de résidents qui comporteront les aspects suivants :

- la détermination des objectifs de l'évaluation de la clientèle;
- la population cible;
- le choix de l'échantillonnage;
- les propositions d'outils de questionnaires;
- les modes de distribution possibles du questionnaire;
- la saisie et le traitement des données;
- l'interprétation des résultats;
- un modèle de rapport permettant de présenter des recommandations;
- un exemple de plan de communication.



Le projet permettra aux comités de profiter de conseils adaptés à leurs besoins, de disposer d'outils validés et standardisés, d'assurer aux usagers et aux résidents la possibilité d'exprimer leur satisfaction, de communiquer à la direction des établissements des éléments d'amélioration entre des visites d'appréciation ou une démarche d'agrément.

Il permettra aux établissements d'avoir une évaluation fiable, sur une base continue et citoyenne, et au ministère d'accomplir sa mission de surveillance et de réduire les coûts que permet l'utilisation d'une ressource déjà en place.

## La gouvernance des établissements de santé et de services sociaux – Les comités des usagers

À la demande de ses membres, le Regroupement provincial des comités des usagers est intervenu dans le dossier de la gouvernance des conseils d'administration des établissements de santé et de services sociaux. En effet, à la suite de l'adoption de la Loi 127, les membres des comités des usagers n'étaient plus considérés comme des personnes indépendantes.

Cette loi a eu des conséquences directes pour les membres des comités. En effet, il leur était désormais impossible d'assurer la présidence des conseils d'administration ou du comité d'éthique, structure nouvellement créée. Le RPCU a consulté plusieurs experts, notamment M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard. Celui-ci a fait valoir la nécessité de modifier l'article 174 de la LSSSS, et le RPCU s'est alors engagé à travailler dans ce sens.

Le RPCU compte répondre aux attentes de ses membres qui ont demandé la mise sur pied d'une formation spécifique destinée à ceux qui siégeront aux conseils d'administration des établissements. Le RPCU a souhaité créer des ententes afin de déterminer la bonne approche et d'éviter tout malentendu avec les établissements.

Le RPCU s'est aussi penché sur les codes d'éthique des établissements puisqu'il s'agit d'une question extrêmement importante qui pourrait toucher tous les comités des usagers et de résidents. En effet, certains codes d'éthique pourraient empêcher l'expression de la voix citoyenne des membres des comités qui siègent aux conseils d'administration des établissements.

## La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* est l'un des dossiers privilégiés du RPCU puisqu'il constitue un excellent moyen pour soutenir directement les membres des comités des usagers et de résidents qui souhaitent renseigner les usagers de leur établissement sur leurs droits et mettre en valeur le travail réalisé par leur comité. Voir le point suivant.



Affiche de la campagne 2012.

## La Semaine des droits des usagers

Le Regroupement provincial des comités des usagers a innové cette année en organisant la première *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. Cette semaine s'est tenue du 25 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2011 et a connu un grand succès.

Le RPCU est partenaire de Vigi Santé qui, à l'origine, organisait cette semaine à l'interne. La *Semaine des droits des usagers* est un outil de promotion pour faire connaître les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter le travail réalisé dans les établissements de santé et de services sociaux du Québec.

La *Semaine des droits des usagers* se veut un moment de convergence de diverses actions menées par toutes les personnes qui ont à cœur l'amélioration de la qualité des services de santé au Québec. Durant cette semaine, tous les établissements, comités, membres des comités, employés, ministère, organisations, tous les acteurs dans le domaine de la santé sont invités à travailler de concert à la promotion des droits des usagers. Cette semaine est aussi l'occasion de mettre en valeur l'importante contribution des comités des usagers et de résidents, dont les membres sont la voix citoyenne du réseau, et de faire la promotion de la santé.

En 2011, la *Semaine des droits des usagers* a mis en valeur le droit à l'information qui s'articule autour de deux axes :

- le droit à l'information sur les services;
- le droit à l'information sur l'état de santé de l'utilisateur.

Plus d'une centaine d'activités ont été répertoriées à l'échelle de tout le Québec. De plus, des déclarations d'appui à la *Semaine des droits des usagers* ont été faites par des parlementaires à l'Assemblée nationale et à la Chambre des communes.

Le RPCU a demandé la création d'une pièce de théâtre portant sur les droits des usagers et le Théâtre Le Mimésis a relevé le défi. Ainsi, la pièce *Les douze travaux d'Ariane* a été présentée en collaboration avec le comité des usagers du CHUM dans le cadre de la *Semaine des droits*. Par ailleurs, sur l'initiative du comité des usagers du CSSS du Haut-Richelieu-Rouville, la pièce a été reprise à Saint-Jean-sur-Richelieu. Plusieurs autres comités l'ont aussi présentée.

La prochaine édition de la semaine se tiendra du 28 septembre au 5 octobre 2012 et elle aura pour thème *Le droit d'être représenté*.

## Campagne de la Semaine des droits des usagers 2011

Sur le thème *Le droit à l'information*, la campagne proposait un dépliant d'information offert en français et en anglais, ainsi qu'une affiche déclinée en cinq versions françaises et deux versions anglaises représentatives de la diversité des usagers. Le RPCU proposait également un outil original et fort pratique pour les comités : un signet, sous forme de règle, avec des échelons en centimètres et en pouces, et le slogan « Mesurez vos droits comme usager ».

### Matériel – Quantités imprimées

Nombre d'affiches	6 000
Nombre de dépliants	20 000
Nombre de signets	20 000
TOTAL	46 000

## Le Forum 2011

Le Forum du RPCU s'est tenu le 21 octobre 2011 à l'hôtel Sandman de Longueuil. Variés et riches de contenu, les thèmes abordés dans les conférences ont répondu aux attentes et aux besoins des comités.

Le programme comportait les conférences suivantes :

- *La compréhension d'une démarche d'agrément*, par M<sup>me</sup> Lyne Pelletier, directrice générale du Conseil québécois d'agrément;
- *L'adaptation d'un sondage*, présentation de trois centres de réadaptation en déficience intellectuelle et de leur comité des usagers;
- *L'utilisateur comme bras droit du médecin*, par trois intervenants :
  - le point de vue du médecin  
D<sup>r</sup> Philippe Karazvian;
  - le point de vue de l'utilisateur  
M. Pierre Blain;
  - le point de vue du formateur  
D<sup>r</sup> Vincent Dumez.
- Conférence de la directrice générale adjointe aux affaires cliniques du CHUM, M<sup>me</sup> Esther Leclerc;
- *C'est en donnant que l'on reçoit*, par l'abbé Raymond Gravel.

Le Forum, qui a aussi présenté la pièce *Les douze travaux d'Ariane*, a été suivi de l'assemblée générale du RPCU.

Selon les résultats d'une évaluation effectuée par *Médaille Groupe Conseils*, entreprise spécialisée dans ce domaine, le Forum a été un grand succès. Le degré de satisfaction global quant à la tenue de l'évènement a été de 96 % (assez satisfaits : 48 %; très satisfaits : 58 %).

Étant donné que le taux de satisfaction était de 88 % lors du congrès de 2010, il s'agit donc d'une amélioration substantielle du niveau de satisfaction. Tous les points évalués par les participants en 2011 ont connu une hausse comparative au congrès de 2010, sauf en ce qui concerne le choix du lieu. Les commentaires reçus ont permis d'identifier les points les moins satisfaisants et seront pris en considération pour la prochaine édition du congrès.

Taux de satisfaction – Forum 2011	
Nombre de participants	225
Très satisfaits	58 %
Assez satisfaits	48 %
Satisfaction globale	96 %

## Le Congrès 2012

Sous le thème *De la réflexion à l'action*, le prochain congrès du Regroupement provincial des comités des usagers sera une occasion unique pour les comités des usagers et les comités de résidents de mieux s'outiller pour les défis des années à venir en vue d'accomplir leur mission qui est de défendre les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Le comité organisateur s'est réuni à de nombreuses occasions durant l'année pour la préparation du congrès de 2012 qui aura lieu à Saint-Hyacinthe du 26 au 28 septembre. Le RPCU offrira aux participants une série de conférences et d'ateliers. Des conférenciers de prestige, un éventail de 28 ateliers, un souper de gala, la remise des Prix RPCU de l'Excellence, des stands d'information, des pauses réseautage et la possibilité d'offrir des outils promotionnels et de la documentation constituent un programme varié offrant de multiples occasions de réseautage et d'apprentissage.

Quelle place les comités des usagers et les comités de résidents occupent-ils au sein des établissements de santé? Quels moyens peuvent-ils mettre en œuvre pour mieux remplir leur rôle? C'est par ces questions que s'amorcera le congrès 2012 du RPCU.

Les membres des comités des usagers et de résidents participeront ensuite à des ateliers de formation qui leur donneront les outils concrets dont ils ont besoin, notamment le montage complet et la continuité d'un dossier, l'exercice de ses fonctions, l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, le travail en équipe.

Le congrès du RPCU sera écologique. Le comité organisateur souhaite atteindre l'objectif « zéro déchet » en réduisant le matériel, en le réutilisant et en le recyclant. Par ces mesures, combinées à l'invitation au covoiturage et à l'incitation au regroupement pour le transport adapté, le RPCU manifeste sa volonté de respecter l'environnement et, du même coup, d'être un agent de changement social moderne.

## La formation – Une nouvelle approche

Au cours de la dernière année, le Regroupement provincial des comités des usagers a adopté une nouvelle approche

relative aux formations. L'arrivée de M<sup>e</sup> Marie Champoux, à titre de responsable de la formation, a été l'occasion d'intégrer de nouveaux formateurs au sein de l'équipe et d'élargir la formation.

La formation de base est toujours offerte gratuitement aux membres des comités des usagers et de résidents. Le RPCU essaie d'offrir cette formation à plus d'un comité à la fois pour susciter des échanges entre membres de divers comités et pour favoriser la concertation.

La formation de base est offerte grâce au soutien financier de la ministre responsable des Aînés, M<sup>me</sup> Marguerite Blais. Une vie active et engagée, notamment par une implication au sein de comités des usagers ou de résidents, offre l'occasion aux personnes âgées de continuer à être un apport important pour la société québécoise et de faire entendre leur voix citoyenne. D'ailleurs, elles assurent déjà un leadership au sein des comités des usagers et de résidents : plus de 85 % des membres des comités sont des personnes âgées.

La formation du RPCU a été modifiée et le *Guide d'InFormation* a été revu cette année. Les ajouts comprennent une section sur les personnes âgées et une autre sur la maltraitance.

Le RPCU a développé une formation spécifique sur la maltraitance envers les personnes âgées. Cette formation est offerte aux comités des usagers et de résidents pour leur faire comprendre cette réalité et les guider dans leurs obligations à cet égard. Le RPCU souhaite offrir cette formation à d'autres groupes.

Concrètes et accessibles, les formations offertes par le RPCU touchent spécifiquement le travail des comités et répondent à leurs besoins. Elles permettent l'appropriation des fonctions des comités et leur servent immédiatement. Au cours de l'année, elles ont été offertes dans douze régions du Québec : Saguenay-Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Estrie, Laurentides, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Bas-Saint-Laurent, Montérégie, Lanaudière, Laval et Montréal.

Les nouvelles formations touchent :

- l'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- les plans d'action;
- les rapports annuels;
- les règles de fonctionnement.

En plus de ces formations, le RPCU offre des conférences sur différents sujets d'intérêt pour les comités et les usagers.

Ayant offert plus de cinquante formations de base ou spécialisées durant l'année, le RPCU a ainsi rejoint environ mille membres des comités des usagers et de résidents. À ceux-ci, s'ajoutent les personnes ayant participé au forum et au congrès.

Formations RPCU 2008-2012				
Formations offertes	Membres formés	Comités des usagers	Comités de résidents	Comités formés
125	1528	152	227	379

## Le site Internet – www.rpcu.qc.ca

Le RPCU a procédé à une refonte complète de son site Internet au cours de l'année. Les commentaires reçus, tant de la part des comités, des usagers et que des membres du réseau de la santé et des services sociaux, ont été fort positifs. Tous ont vanté la richesse du contenu et la facilité de navigation.

Lorsque le directeur général du RPCU a proposé une refonte entière du site Internet et une actualisation de son contenu, il a voulu que le site devienne la référence au Québec en matière de droits des usagers et un instrument utile au travail des comités. L'architecture du site a été construite pour répondre à cet objectif, selon les sections suivantes :

- les droits des usagers;
- les comités des usagers;
- les partenaires;
- les personnes âgées;
- la Semaine des droits;
- la formation;
- la documentation;
- les liens utiles.

On y trouve également des renseignements généraux sur le RPCU et sa gouvernance, une section pour les médias, une autre pour joindre le RPCU et un plan du site. Une partie en langue anglaise a aussi été intégrée.

La section centrale du site comporte des actualités régulièrement mises à jour (communiqués du RPCU) alors que des bannières positionnées de part et d'autre de cette section mettent en évidence des nouveautés ou attirent l'attention sur des informations plus importantes (nouvelles formations) en offrant à l'utilisateur un accès direct à ces informations.

La conception et l'ergonomie du site sont une réalisation de l'entreprise QGD. La programmation et l'intégration des contenus sont effectuées par M<sup>me</sup> Mireille Choquette et son entreprise.

### Fréquentation du site Internet

Du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 30 juin 2012

Nombre de visites	12 474
Nombre de visiteurs uniques	7 505
Nombres de pages vues	42 061
Nombre moyen de pages vues par visite	3,37
Durée moyenne de la visite	3 min 38 s
Taux de rebond	44,44 %
Nouvelles visites	59,27 %

Pour la période du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 30 juin 2012, 7 500 utilisateurs ont effectué près de 12 500 visites sur le site Internet du RPCU, pour un nombre total de 42 061 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 plus de 3 min 30 s, consulte plus de trois pages, représentant un temps moyen d'une minute par page. Ces données 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.

### Provenance géographique des visiteurs

Du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 31 janvier 2012

Québec	6 427	95,2 %
Hors Québec	326	4,8 %
Total	6 753	100 %

### Répartition géographique des visiteurs

Du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 31 janvier 2012

Montréal (île de Montréal)	3 287	48,7 %
Ville de Québec	761	11,3 %
Ville de Laval	218	3,2 %
Ailleurs au Québec	2 161	32,0 %
Hors Québec	326	4,8 %
Total	6 753	100 %

95,2 % des visites sur le site Internet du RPCU pour la période du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 31 janvier 2012 ont été effectuées par des utilisateurs localisés au Québec et 4,8 % à l'extérieur du Québec, ce qui démontre que le RPCU est un organisme qui œuvre au Québec.

Pour la même période, 63,2 % des visites ont été effectuées par des utilisateurs situés sur l'île de Montréal, dans la ville de Laval et dans la ville de Québec. En contrepartie, 32 % des visites ont été effectuées par des internautes localisés ailleurs au Québec, soit en régions. La répartition géographique du nombre de visites effectuées est conforme à la répartition géographique de la population québécoise, ce qui indique que le RPCU est une organisation dont le territoire d'action se situe à l'échelle de tout le Québec, et ce, dans toutes les régions.

Le nombre de visites effectuées par des internautes localisés dans chacune des plus grandes villes de chaque région administrative du Québec, pour la même période, corrobore cette réalité. En effet, elles représentent 76,4 % de l'ensemble des visites, incluant celles effectuées à partir de l'île de Montréal, et 27,7 % sans celle-ci.

Enfin, soulignons que les quatre principales villes hors Québec à partir desquelles des visites ont été effectuées sont Toronto, Ottawa, Paris et Lyon.



## Les réseaux sociaux

Depuis octobre 2011, le Regroupement provincial des comités des usagers utilise les réseaux sociaux : Twitter, YouTube, Facebook et Flickr.

Twitter ([twitter.com/rpcu\\_quebec](http://twitter.com/rpcu_quebec)) : offrant la possibilité de courts messages (tweets) et une facilité d'utilisation, Twitter est le média social le plus utilisé par le RPCU. À ce jour, le RPCU compte :

- 167 tweets (messages);
- 414 abonnements;
- 175 abonnés.

YouTube ([youtube.com/rpcuquebec](http://youtube.com/rpcuquebec)) : six vidéos, disponibles sur YouTube, ont été produites au cours de l'année, cumulant un total de 420 visionnements sur YouTube. Les vidéos ont également été intégrées sur le site Internet du RPCU (le nombre de visionnements à partir du site Internet n'est pas disponible). Ces vidéos sont :

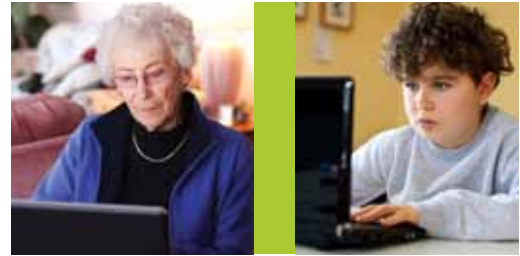
- À la mémoire de Gaston L'Heureux;
- Publicité institutionnelle du RPCU;
- Nos aînés ont besoin de nous;
- Mot de bienvenue du directeur général – Anglais;
- Mot de bienvenue du directeur général – Français;
- Forum 2011 du RPCU.

Flickr ([flickr.com/photos/rpcu\\_quebec](http://flickr.com/photos/rpcu_quebec)) : 92 photos sont offertes sur le compte Flickr du RPCU, réparties en trois albums photos sur les activités du RPCU :

- le Forum RPCU 2011;
- les Prix RPCU de l'Excellence 2010;
- le Congrès RPCU 2010.

Facebook ([facebook.com/rpcuquebec](http://facebook.com/rpcuquebec)) : le média social le moins utilisé par le RPCU. Pour le moment, le RPCU compte une trentaine d'adeptes.

*\*Données recueillies le 6 août 2012.*



## Les actions du RPCU

### La représentation

- Rencontre avec le personnel politique du ministre de la Santé et des Services sociaux;
- Lancement des outils promotionnels des comités des usagers du CSSS Jeanne-Mance le 8 décembre;
- Table de concertation sur l'état de la situation sur l'hébergement, le 23 novembre 2011;
- Première rencontre avec M<sup>me</sup> Dominique Vien, ministre déléguée aux Services sociaux;
- Première avec D<sup>r</sup> Juan Roberto Iglesias, le président-directeur général de l'INESSS;
- Rencontre avec M<sup>me</sup> Lise Denis, directrice générale, et M. Alex G. Potter, président de l'AQESSS;
- Rencontre avec la direction de la qualité du MSSS pour discuter de différents dossiers;
- Présentation du mémoire du RPCU dans le cadre de l'étude du projet de loi 16;
- Rencontre du groupe de travail sur les personnes en perte d'autonomie au Québec (étude du RPCU);
- Rencontre conjointe annuelle avec le président du conseil et la directrice générale de l'AQESSS;
- Deuxième rencontre avec D<sup>r</sup> Juan Roberto Iglesias, président-directeur général de l'INESSS, dans le cadre de la tournée des partenaires de l'INESSS;

- Deuxième rencontre avec M<sup>me</sup> Dominique Vien, ministre déléguée aux Services sociaux, pour discuter de la protection des personnes âgées vulnérables;
- Échanges avec le cabinet de la ministre déléguée aux Services sociaux sur les résidences pour personnes âgées;
- Kiosque au salon *Mieux-Vivre* à Montréal en collaboration avec le comité des usagers de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.

### Le soutien aux membres

- Rencontre avec les membres des différents comités des usagers;
- Rencontre de la table des comités anglophones;
- Support téléphonique et par courrier électronique aux comités des usagers et de résidents;
- Tournée régionale : Saguenay-Lac-Saint-Jean, Bas-Saint-Laurent et Gaspésie;
- Tournées régionales et rencontres avec des comités des usagers en région :
  - Saguenay-Lac-Saint-Jean
  - Abitibi-Témiscamingue
- Rencontre de la table régionale des CSSS de l'île de Montréal.

## Les communications

- Kiosque lors du forum des partenaires CAAP-Capitale-Nationale (Québec) le 5 octobre;
- Commande d'une pièce de théâtre sur les droits des usagers en collaboration avec le comité des usagers du CHUM;
- Enregistrement de capsules de formation pour le site Internet;
- Préparation d'un mémoire sur le projet de loi 16;
- Préparation du Forum 2011 du RPCU;
- Préparation de la *Semaine des droits des usagers*;
- Création d'une publicité pour promouvoir les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux;
- Lancement du nouveau site Internet du RPCU;
- Mise à jour du site Internet;
- Ouverture de comptes sur des réseaux sociaux (Twitter, YouTube, Flickr, Facebook);
- Production de six vidéos;
- Base de données comportant les coordonnées de tous les comités des usagers du Québec, des présidents, des personnes ressources et des comités de résidents;
- Recensement de plus de 1500 adresses électroniques de différents intervenants dans le domaine de la santé;
- Veille médiatique relative aux principaux enjeux en santé;
- Seize communiqués de presse diffusés du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012.

## Les interventions médiatiques (retombées de presse)

- Entrevue avec Jean-Luc Mongrain à l'émission *Mongrain* à LCN, le 1<sup>er</sup> décembre 2011, au sujet de la Loi 16;
- Entrevue au 93 FM, le 6 décembre, au sujet du dossier des incidents et accidents;
- Entrevue avec Michel Viens, à *RDI en direct*, le 6 décembre 2011, au sujet du dossier des incidents et accidents;
- Entrevue à la Première Chaîne de Radio-Canada, le 6 décembre 2011, dans le cadre du premier rapport semestriel des incidents et accidents;
- Entrevue 93 FM, le 14 décembre 2011, au sujet du rapport du vérificateur général sur le coût des repas en CHSLD;
- Entrevue avec Benoît Dutrizac à l'émission *Dutrizac*, au 98,5 FM, au sujet de l'accès aux groupes de médecine familiale;
- Entrevue à la radio de Radio-Canada Mauricie, au sujet des groupes de médecine familiale;
- Entrevue avec Michel Désautels à l'émission *Désautels*, à la Première Chaîne de Radio-Canada, au sujet des groupes de médecine familiale;
- Entrevue à l'émission *Mongrain*, de Jean-Luc Mongrain, sur le projet de loi 16;
- Entrevue au *Devoir* sur le projet de loi 16;
- Entrevues sur la *Semaine des droits des usagers*;
- Participation à la revue du CAAP-Capitale-Nationale.

## Liste des communiqués de presse du RPCU

Du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012

### 6 juin 2011

Pavillon Marquette et personnes âgées en ressources intermédiaires – Cela pourrait encore arriver et le RPCU le déplore

### 1<sup>er</sup> août 2011

La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

### 6 septembre 2011

Un bail qui mesure 18 pieds pour une personne âgée en résidence privée, le RPCU croit que ce n'est pas raisonnable

### 23 septembre 2011

À ne pas manquer : Les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux... au théâtre! : *L'odyssée d'Amélie* au théâtre et en visioconférence, vendredi 30 septembre

### 31 octobre 2011

Les Rendez-vous du RPCU en régions commenceront à Québec

### 10 novembre 2011

Les Rendez-vous du RPCU en régions : Laurentides/Laval, le 5 décembre

### 2 décembre 2011

Le projet de loi pour certifier les résidences privées pour personnes âgées : toujours pas de protection assurée par un comité d'usagers

### 6 décembre 2011

Registre national des incidents et accidents : le RPCU entend surveiller de près le dossier

### 19 décembre 2011

Le RPCU se réjouit que les usagers du réseau de la santé soient représentés à la table de concertation de l'INESSS

### 24 janvier 2012

Forte augmentation du membership du Regroupement provincial des comités des usagers – Des données certifiées par une firme de comptables agréés

### 5 mars 2012

La crise dans les CHSLD – La solution est simple : le recours aux comités des usagers et de résidents

### 12 mars 2012

Visites d'appréciation en CHSLD – Le RPCU fera partie des visites d'appréciation

### 12 mars 2012

Annonce d'ajout d'inspecteurs en CHSLD – La solution passe aussi par les comités des usagers et de résidents croit le RPCU

### 20 mars 2012

Budget 2012 du Gouvernement du Québec – Investissement dans les soins à domicile : le RPCU applaudit

### 22 mars 2012

Un nouveau partenariat pour le Regroupement provincial des comités des usagers

### 22 mars 2012

Mourir dans la dignité : De la compassion, enfin, déclare le RPCU

## Les partenariats

- Commentaires pour l'INESSS relatifs à la consultation sur la version préliminaire du *Guide de pratique clinique pour le traitement de l'obésité pédiatrique*;
- Conférence de presse de la ministre Marguerite Blais concernant le financement de projets;
- Réunion du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément;
- Table de concertation sur l'état de situation sur l'hébergement le 23 novembre 2011;
- Rencontres avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et les présidents des comités d'usagers des établissements de santé et de services sociaux de Montréal;
- Partenariat avec ELODOC pour la diffusion d'information sur la santé;
- Entente entre l'ARIHQ et le RPCU sur la création de comités de résidents dans les ressources intermédiaires;
- Prise de position du RPCU dans le dossier du Pavillon Marquette;
- Conférence de presse de la ministre Marguerite Blais pour le financement de projets pour les proches aidants;
- Conférence de presse de la ministre Marguerite Blais concernant le financement du programme *Qualité Logi-être*;
- Participation à la soirée de remise des *Prix du réseau de la santé et des services sociaux*;
- Réunion du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément;
- Rencontre avec M. Roger Paquet, accompagnateur auprès du comité de pilotage en vue de l'intégration du CH en santé mentale Pierre-Janet au CSSS de Gatineau;
- Signature d'un partenariat avec LOBE Santé auditive;
- INESSS : proposition d'un usager pour le sous-comité de travail sur le *Guide sur la dégénérescence musculaire*;
- Participation aux fêtes entourant les 15 ans du CAAP Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine;
- Partenariats en vue de la prise de position du RPCU sur le projet de loi 127 et consultation des membres.

## Les conférences

- Participation à la journée de sensibilisation sur les AVC et la fibrillation auriculaire *Parlons AVC et FA*;
- Participation au colloque *La protection des personnes vulnérables*;
- Participation au lancement du programme FA-CILITER (AVC et fibrillation auriculaire);
- Formation du Barreau du Québec *Le droit de l'enfant*;
- Participation à la conférence du Barreau du Québec sur les droits des personnes âgées;
- Participation à la conférence *La santé, notre affaire à tous* organisée par l'Institut du Nouveau-Monde et le CIRANO;
- Participation aux conférences *Espace santé*;
- Invitation par le Conseil canadien de la santé à la conférence *Patient Engagement* à Toronto;

- Participation à la journée d'échanges et de réflexions de l'Association de Montréal pour la déficience intellectuelle sur le thème *Viellir avec une déficience intellectuelle*;
- Forum du RPCU :
  - L'agrément – Conseil québécois d'agrément;
  - Adapter l'agrément – exemples de CRDI;
  - Le patient comme partenaire du médecin;
  - C'est en donnant que l'on reçoit – Raymond Gravel;
  - *Les douze travaux d'Ariane*;
- INESSS – Participation à l'élaboration du prochain colloque;
- Participation à la conférence de presse de la ministre responsable des Aînés, M<sup>me</sup> Marguerite Blais, sur l'annonce du financement d'organismes pour les personnes âgées;
- Participation à la conférence de presse du premier ministre du Québec, M. Jean Charest, sur la politique des personnes âgées *Viellir chez soi*;
- Participation du président du RPCU au colloque de l'ARIHQ, le 12 mai 2011.

## Les formations

- Mise à jour du manuel de formation de base du RPCU;
- Dix-neuf formations de base du RPCU (en français et en anglais) dans douze régions administratives du Québec;
- Formation spécialisée sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, à Sainte-Adèle;
- Formation spécialisée sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, à Montréal;
- Formation spécialisée sur le choix des sujets pour une évaluation, à Sainte-Adèle;
- Formation spécialisée sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, à Québec;
- Formation spécialisée *Grandeur et misère de la vie en résidence*, au Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- Lancement des nouvelles formations du RPCU;
- Lancement en région de formations spécialisées du RPCU;
- Symposium de la Fédération québécoise du loisir en institution. Atelier : *Le rôle du technicien en loisirs en lien avec le comité des usagers et de résidents*.







## La vie associative

- Neuf réunions du comité exécutif du RPCU;
- Six réunions du conseil d'administration du RPCU;
- Rencontre du conseil d'administration du RPCU en vue de la planification stratégique;
- Lettre au ministre Bolduc pour demander des éclaircissements sur la notion de personne indépendante;
- Lettre au ministre Bolduc pour demander une rencontre;
- Rencontres du comité du Congrès RPCU 2012;
- Assemblée générale du RPCU et élection des membres du conseil d'administration;
- Lettre au ministre Bolduc à la suite de l'assemblée générale du RPCU;
- Suivi sur les conséquences de la fermeture du Pavillon Marquette et l'autonomie des comités des usagers;
- Mise sur pied du comité du Congrès RPCU 2012;
- Lancement de la *Charte des droits et libertés des personnes âgées* par l'Observatoire vieillissement et société;
- Lancement de la *Charte de bienveillance Pour que vieillir soit gai* de la Fondation Émergence;
- Lancement de la campagne de sensibilisation sur les AVC et la fibrillation auriculaire *Parlons AVC et FA*;
- Assemblée annuelle du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais et formation sur la maltraitance;
- Création du groupe de travail sur le Congrès RPCU 2012;
- Échanges avec le cabinet du ministre Bolduc pour garder deux sièges au conseil d'administration des établissements;
- Demande de rencontre avec la ministre déléguée aux services sociaux, M<sup>me</sup> Dominique Vien, au sujet des résidences privées.

## La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

- Partenariats en vue de la *Semaine des droits des usagers*;
- Distribution du matériel promotionnel;
- Lancement du dépliant français et anglais;
- Lancement de cinq affiches françaises et de deux affiches anglaises;
- Communiqué de presse pour souligner la *Semaine des droits des usagers*;
- Entrevues et présence médiatique;
- Invitation à l'Assemblée nationale pour souligner la *Semaine des droits des usagers*;
- Rencontre avec D<sup>r</sup> Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services sociaux, en compagnie de M<sup>me</sup> Marielle Philibert, présidente, et les membres du comité des usagers du CHA de Québec;
- Première de la pièce de théâtre *Les douze travaux d'Ariane* au CHUM à Montréal;
- Première en région de la pièce de théâtre *Les douze travaux d'Ariane* à Saint-Jean-sur-Richelieu commandé par le comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville;
- Kiosque dans l'Outaouais à l'occasion de la présentation, par le RPCU, de la pièce de théâtre *Les petits détours* produite par le Théâtre Parminou.

Une veille médiatique a été réalisée par M<sup>me</sup> Myriam Lapointe, chargée aux communications du RPCU. L'objectif a été de vérifier quels étaient les enjeux en santé auxquels le RPCU est identifié dans les médias. La méthode utilisée a été de recenser les articles relatifs aux principaux enjeux ayant suscité la réaction du RPCU. Tout article abordant la santé ou mentionnant l'intérêt du RPCU a donc été répertorié.

## ■ La maltraitance des aînés

La maltraitance envers les personnes âgées a été un sujet fort médiatisé. Le RPCU a fait valoir son point de vue qui a été repris par plusieurs médias et accueilli favorablement par la ministre responsable des Aînés, M<sup>me</sup> Marguerite Blais.

## ■ Les visites d'appréciation

Le directeur général du RPCU a proposé à la ministre déléguée aux Services sociaux, M<sup>me</sup> Dominique Vien, que les comités des usagers et les comités de résidents constituent la première ligne dans les visites d'appréciation dans les centres d'hébergement de soins de longue durée. Dans l'optique de l'amélioration des services offerts dans le réseau de la santé, la proposition a été retenue comme l'une des solutions recommandées par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

## ■ Le Registre national des incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux

Lors de maintes entrevues accordées aux médias, entre autres à l'émission de Jean-Luc Mongrain, le directeur du RPCU a fait valoir son opinion sur le *Registre national des incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux* rendu public en décembre 2011. De plus, le RPCU suit de près l'évolution de ce dossier pour que les données fournies par les établissements soient les plus fidèles et complètes, et que celles-ci se traduisent par une amélioration de la situation et une meilleure qualité des services aux usagers.

## ■ La Commission spéciale sur la question de mourir dans la dignité

En 2010, le RPCU avait déjà présenté un mémoire sur le sujet lors des audiences de la *Commission spéciale sur la question de mourir dans la dignité*. Pour établir un large consensus dans ce débat de société, le RPCU a consulté ses membres et a mis sur pied un comité des sages provenant de tous les horizons et représentatif de la population, tant au niveau de l'âge, que des communautés culturelles, religieuses et civiles. Le mémoire du RPCU a été considéré comme une référence dans l'élaboration des recommandations.





## Les perspectives

Le Regroupement provincial des comités des usagers mènera à terme sa planification stratégique. Il soumettra les objectifs et le plan d'action de cette planification à ses membres lors d'une consultation. Par la suite, lors de l'assemblée générale, le RPCU demandera à ses membres d'approuver la planification stratégique, laquelle deviendra sa carte de route et d'intervention pour les prochaines années.

Cette planification stratégique permettra de revoir la gouvernance du RPCU et de mieux orienter les services en fonction des besoins de ses membres. Le RPCU développera plus de formations et les étendra en régions.

Le RPCU croit qu'il est important que les comités des usagers et de résidents soient mis à contribution dans l'évaluation de la satisfaction de la clientèle en CHSLD. Il propose donc au MSSS une approche qui visera l'amélioration de la qualité des services et il offrira aux comités le soutien nécessaire pour accomplir cette tâche.

Le RPCU est ouvert à tout rapprochement avec des organisations qui ont des missions semblables. Est-il peut-être temps que les comités des usagers et de résidents ne soient représentés que par un seul organisme? Peu importe la réponse, ce sont néanmoins les comités qui décideront eux-mêmes des orientations à privilégier.

Au fil des années, le Québec a construit un système de santé dont il peut être fier. Il est toutefois devenu évident que ce système a maintenant besoin d'ajustements. Les réformes du réseau de la santé et des services sociaux n'ont jamais complètement été menées à terme. Il est temps que les usagers participent à cet effort.

Le Regroupement provincial des comités des usagers prendra le leadership d'un mouvement citoyen qui pourrait faire changer les choses, en créant un large consensus autour de thèmes bien précis. Il s'associera à d'autres organisations pour la réalisation de ce projet.

La mission d'*Objectif Santé* sera de construire et d'animer un mouvement citoyen regroupant toutes les forces vives en matière de santé et de services sociaux au Québec. Ce mouvement, qui sera représentatif tant des usagers que des professionnels de la santé, deviendra la référence en la matière et fera toutes les représentations nécessaires issues de ses réflexions auprès des autorités, gouvernementales ou autres.

*Objectif Santé* organisera des forums citoyens et entreprendra aussi toute démarche découlant de ces forums dans le but d'assurer une plus grande efficacité et une meilleure efficience du système de la santé et des services sociaux, et ce, d'un point de vue de l'utilisateur. Les citoyens de partout au Québec seront invités à donner leur opinion au sujet de leur système de santé, en personne et par Internet.

Le but de ces forums, et d'*Objectif Santé* par le fait même, sera de définir les attentes et les propositions citoyennes quant au système de santé du Québec et de les présenter aux élus, ainsi qu'à l'ensemble des responsables du système, et de rallier la majorité de la population autour des propositions qui émaneront des citoyens.

La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* est devenue un instrument incontournable d'information. Il faudra donc l'étendre et la faire rayonner avec l'aide de plus de partenaires et de commanditaires.

Le temps est venu également de travailler en équipe. Les réformes souhaitées demandent la mise en commun d'idées, ce qui implique des rapprochements. Le RPCU y est ouvert.

Au cours de l'année, le Regroupement provincial des comités des usagers a consolidé ses liens avec ses partenaires. Créer des partenariats implique que les parties aient une vision commune des choses pour faire évoluer les dossiers.

## Le ministère de la Santé et des Services sociaux

Le premier partenaire du RPCU est le ministère de la Santé et des Services sociaux. En effet, le ministère est la source première d'information pour les comités et pour le RPCU. Il est important d'établir d'excellentes relations, tant au niveau des fonctionnaires responsables des dossiers qu'au niveau des cabinets ministériels. Le RPCU travaille principalement avec la *Direction de la qualité et la direction générale des Services sociaux*.

Il y a deux rencontres formelles par année entre la *Direction de la qualité*, le RPCU et une autre organisation du milieu pour discuter des préoccupations des membres des comités des usagers et de résidents et d'obtenir des clarifications.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux ne verse pas de subventions au RPCU. Le ministère finance des projets ponctuels en lien avec les fonctions des comités.

## Le Secrétariat aux aînés

Le Secrétariat aux aînés et la ministre responsable des Aînés, M<sup>me</sup> Marguerite Blais, financent un projet du Regroupement provincial des comités des usagers relatif à la formation des membres des comités des usagers et de résidents.

Par son action, le RPCU permet aux membres des comités des usagers et de résidents d'exprimer leur voix citoyenne et de s'impliquer directement dans la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux. Plus de 85 % des membres des comités formés sont d'ailleurs des personnes aînées. Par leur engagement et leurs actions, ces personnes ont une vie active et contribuent de façon positive au mieux-être de la société québécoise.

Pour l'année financière 2011-2012, le RPCU a formé 48 comités. Ainsi, 328 personnes ont reçu une formation, et 85 % d'entre elles étaient des personnes aînées.

Le *Guide d'InFormation* a été revu et réédité. En plus d'une mise à jour des informations contenues dans le manuel, le RPCU a ajouté deux sections, l'une sur les personnes aînées et l'autre sur la maltraitance.

Le RPCU a également été reconnu comme partenaire par la ministre des Aînés dans la lutte contre la maltraitance. En effet, le RPCU et les comités ont un rôle à jouer dans ce domaine. Le RPCU a développé une formation particulière qu'il offre tant aux membres des comités des usagers et de résidents qu'à des publics plus spécifiques.

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

L'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) regroupe les établissements de santé. Des rencontres et des discussions informelles ont eu lieu continuellement durant toute l'année entre cette organisation et le RPCU.

Les points de vue des deux organisations vont souvent dans le même sens. Un exemple concret est celui de l'intervention de M<sup>me</sup> Lise Denis, directrice générale de l'AQESSS, auprès du président du RPCU, M. Claude Ménard, lui faisant part des préoccupations de l'AQESSS concernant la série d'articles négatifs parus dans les médias sur la qualité des services dans les CHSLD. Dans sa correspondance, M<sup>me</sup> Denis invitait le RPCU à alimenter le débat de façon constructive. « *Nous poursuivons tous le même objectif : celui d'assurer le bien-être et la sécurité des personnes les plus vulnérables* ». Le RPCU a répondu positivement à cet appel, le directeur général rappelant que le RPCU soutenait la position de l'AQESSS et que, dans toutes ses déclarations publiques, le RPCU avait toujours pris soin de valoriser le travail accompli par les employés du réseau.

Le directeur général a aussi rappelé que la *Semaine des droits des usagers* était l'instrument que le RPCU privilégiait pour présenter de façon positive le travail réalisé à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux.

## L'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)

L'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux a pris son envol durant la dernière année et le RPCU a été invité à y participer. Le ministre de la Santé et des Services sociaux a nommé le directeur général du RPCU à la table de concertation de l'INESSS. Cette table conseille l'INESSS sur l'identification des priorités à établir.

De plus, le président et le directeur général du RPCU sont membres du comité de travail sur les guides de pratique en services sociaux. Ils participent activement aux travaux du comité avec les représentants des ordres professionnels, des associations de médecins et des associations de la santé publique.

## Le Commissaire à la santé et au bien-être

Le Commissaire à la santé et au bien-être a pour mission de consulter les citoyens et les groupes intéressés sur les enjeux du domaine de la santé et des services sociaux. Le président du RPCU a été consulté lors de la rédaction d'un rapport sur les médicaments.

## Le Conseil québécois d'agrément (CQA)

Le Regroupement provincial des comités des usagers a un poste au sein du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément. Le CQA est un organisme à but non lucratif incorporé en 1995, reconnu entre autres par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et agréé par International Society for Quality in Health Care (ISQua).

Le CQA offre un programme d'agrément novateur qui :

- s'adapte aux caractéristiques des organisations;
- met l'accent sur l'amélioration continue de la qualité;
- stimule la participation des différents acteurs de l'organisme;
- propose une démarche d'autoévaluation axée sur les résultats;
- respecte en tous points l'encadrement législatif et réglementaire du Québec.

Le CQA oriente la démarche d'agrément sur les services à la population en considérant que la qualité de la gestion doit servir d'appui à la qualité des services. Il accorde une reconnaissance officielle (l'agrément) aux organismes qui remplissent ses exigences, démarche qui s'inscrit dans une philosophie d'amélioration continue de la qualité. À cet égard, le CQA offre un accompagnement aux organisations pour une gestion intégrée de la qualité.



## L'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)

L'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec et le Regroupement provincial des comités des usagers ont conclu une entente de partenariat en vue de favoriser la qualité des services offerts aux membres de l'ARIHQ et d'en faire la promotion en association avec le RPCU.

L'entente établit un partenariat entre l'ARIHQ et le RPCU en vue de :

- favoriser la création de comités de résidents dans les ressources intermédiaires membres de l'ARIHQ;
- offrir une formation aux membres des comités de résidents de l'ARIHQ en collaboration avec le RPCU;
- établir des projets communs de recherche entre le RPCU et l'ARIHQ;
- identifier tout autre projet conjoint qui pourrait améliorer la qualité des services offerts aux membres de l'ARIHQ et à ceux du RPCU;
- établir des positions communes sur différents sujets d'intérêt pour les deux organisations.

L'ARIHQ s'engage à :

- favoriser la création de comités de résidents dans ses établissements membres afin de défendre les droits des usagers qui y résident;
- travailler avec le RPCU pour atteindre cet objectif;
- établir avec le RPCU des comités de travail;
- offrir aux membres des comités de résidents et au personnel des établissements des sessions de formation conçues par le RPCU sur les droits des usagers et sur le rôle et les responsabilités des comités;
- évaluer les résultats des formations en collaboration avec le RPCU;
- collaborer à des projets de recherche avec le RPCU sur l'hébergement et les droits des aînés;
- adhérer aux principes du RPCU.

Pour sa part, le RPCU s'engage à :

- travailler à la création de comités de résidents dans les établissements membres de l'ARIHQ afin de défendre les droits des usagers qui y résident;
- développer une formation spécifique pour les membres des comités de résidents membres de l'ARIHQ;
- offrir ces formations aux membres des comités de résidents de l'ARIHQ et au personnel des établissements;
- évaluer les formations données;
- faire la promotion, de concert avec l'ARIHQ, de la qualité des services au sein de l'organisation;
- adhérer aux valeurs de l'ARIHQ.



## Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie ses partenaires pour l'année 2011-2012

Le ministère de la Santé et des Services sociaux  
Le ministre de la Santé et des Services sociaux  
La ministre déléguée aux Services sociaux  
Le ministère de la Famille et des Aînés  
La ministre responsable des Aînés  
Le Secrétariat aux aînés  
Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée  
Lobe Santé auditive  
L'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS)  
L'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)  
Impart Litho  
M. Claude Guillet de QGD  
M<sup>me</sup> Hélène Laverdière, députée fédérale de Laurier-Sainte-Marie (emploi étudiant d'été)  
Tous les comités des usagers et de résidents membres du RPCU

### Abréviations utilisées :

AQESSS : Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux  
ARIHQ : Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec  
CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée  
CQA : Conseil québécois d'agrément  
INESSS : Institut national d'excellence en santé et en services sociaux  
LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux  
MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux  
RPCU : Regroupement provincial des comités des usagers





**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](http://www.rpcu.qc.ca)

