



UN RÉSEAU EN TRANSFORMATION

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



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014-2015

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015





Journal du RPCU

Édition spéciale du rapport d'activités 2014-2015
Volume 6, numéro 6

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
3^e trimestre, 2015
ISSN 2291-5338 (Imprimé)
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Crédits

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

Le contenu de ce rapport annuel a été approuvé par les membres
du conseil d'administration du RPCU lors de sa séance du 19 juin 2015.

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), septembre 2015.

TABLE DES MATIÈRES

Le conseil d'administration	4
Le message du président et du directeur général	5
Le Regroupement provincial des comités des usagers	7
1. Les comités des usagers et de résidents	7
2. La mission du RPCU	9
3. Les valeurs du RPCU	9
4. Le personnel du RPCU	10
5. La planification stratégique	10
Les grands dossiers	11
1. Le projet de loi 10	11
2. Le projet de loi 20	13
3. Le Guide d'éthique et de valeurs pour les membres des comités	14
4. La formation de base	14
5. Les visites d'évaluation	14
6. Le programme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	14
7. La lutte contre l'intimidation	15
8. La diversification de nos partenariats	16
9. Les cibles d'économies sans affecter les soins et les services	17
La représentation	18
1. Les objectifs	18
2. Les résultats généraux	19
3. Les interventions du RPCU auprès des instances	19
4. Les problématiques abordées	21
5. Les interventions du RPCU dans les médias	22
6. La représentation auprès des élus de l'Assemblée nationale	25
La formation	26
1. Les objectifs	26
2. Les résultats généraux	27
3. Le congrès annuel	28
4. L'offre de formation pour un nouveau membre d'un comité	30
Le soutien	31
1. Les objectifs	31
2. Les résultats généraux	31
3. Le 10 ^e anniversaire du RPCU	32
4. Les outils pour les comités	34
5. La Semaine des droits des usagers	35
6. Le Journal du RPCU	36
7. Le site Internet et les réseaux sociaux	37
Les perspectives	40



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

Le conseil d'administration du RPCU a été élu lors de son assemblée générale annuelle tenue le 22 octobre 2014.

Liste des membres du conseil d'administration

Catherine Bessette

Alliance des comités des usagers
des centres jeunesse du Québec

Pierre Blain

Directeur général

Normand Blais

Chaudière-Appalaches

Robert Bousquet

AQCUCRDI-TED

Liette Brousseau

Montérégie

Jacques Girard

Abitibi-Témiscamingue

Jacques Hould

Montréal

Georges Lafond

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Alan Maislin

Secteur anglophone

Denis Marceau

Estrie

Pierre Marchand

Centres de réadaptation en déficience physique

Claude Ménard

Outaouais

Madelaine Michaud

Laurentides

Ginette Milord

Établissements à vocation universitaire

Claude Moreau

Centres de réadaptation en dépendance

Yvon Papin

Lanaudière

Marielle Philibert

Capitale-Nationale

André Poirier

Mauricie-et-Centre-du-Québec

Marc Rochefort

Table des comités des usagers
des CSSS de l'île de Montréal

Michel Roy

Côte-Nord

Vincent Simonetta

Association des établissements privés conventionnés

Lise Viens

Bas-Saint-Laurent

Les membres du comité exécutif

Claude Ménard

Président

Marielle Philibert

1^{re} vice-présidente

André Poirier

2^e vice-président

Jacques Hould

Trésorier

Marc Rochefort

Administrateur

Pierre Blain

Secrétaire

Merci à Claire Jolicœur, secrétaire.



LE MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2014 marquait le 10^e anniversaire du Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Cela nous a permis de revenir sur la raison d'être de notre organisation. Créé pour répondre directement aux besoins des comités des usagers et de résidents, le Regroupement provincial des comités des usagers défend les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Il s'appuie sur les comités des usagers et de résidents pour réaliser sa mission.

Au fil des ans, le RPCU est devenu un acteur incontournable du réseau et le principal porte-parole des usagers et de leurs comités. Cela a été particulièrement vrai cette année avec l'amorce d'une réforme majeure dans le réseau de la santé et des services sociaux. En effet, l'arrivée d'un nouveau gouvernement a fait en sorte que de nouvelles priorités sont apparues et des réformes ont été mises en place.

Le projet de loi 10 a été l'occasion d'une grande mobilisation des différents acteurs. La position du RPCU a été claire : défendre les droits des usagers et conserver les acquis des comités des usagers et de résidents. Il est malheureux que trop de groupes aient fait passer leurs intérêts corporatistes avant le bien des usagers.

Il en a été de même pour l'accès à un médecin de famille. Le RPCU a appuyé une position qui permettait de donner accès à un médecin de famille aux Québécoises et aux Québécois.

Depuis sa création, le RPCU n'a cessé de se développer. Il représente aujourd'hui la très grande majorité de tous les comités des usagers et de résidents du Québec. Son conseil d'administration accueille les représentants de toutes les missions du réseau : CSSS, CHSLD, centres hospitaliers, centres jeunesse, centres en dépendance, centres en réadaptation. C'est pour cela que le RPCU est unique et le seul véritable représentant des usagers et des comités des usagers et de résidents au Québec.

Notre différence, nous la démontrons dans l'importance que nous accordons aux usagers et à leurs besoins. C'est aussi l'importance que le RPCU donne aux membres des comités des usagers et de résidents et à leur formation. C'est l'importance des actions et des services offerts. C'est également « l'approche RPCU » qui est une approche fondée sur la participation active dans la défense des droits en collaboration avec tous les acteurs du milieu.

Encore cette année, nous devons insister sur l'importance pour les membres des comités de bien comprendre leur rôle dans la défense des droits des usagers, la défense collective des droits. C'est une responsabilité importante qui doit être exercée avec rigueur, vigueur et de façon professionnelle. Le travail des comités n'est pas le même que celui d'un organisme communautaire.

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



Claude Ménard



Pierre Blain

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

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

Le Regroupement provincial des comités des usagers a de nouveau augmenté son membership cette année, lequel dépasse les 86 %. Cette confiance que nous accordent les comités est réciproque. En effet, nous exerçons avec rigueur les interventions que nous faisons en leur nom et au nom des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. La rétroaction est réciproque entre nos organisations puisque notre conseil d'administration est représentatif, et c'est à ce niveau que nous interagissons.

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

Nous remercions ceux qui nous financent et qui nous commanditent : le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille et le Secrétariat aux aînés, Boehringer Ingelheim et Lobe Santé auditive et communication.

Notre prochaine année sera remplie de défis avec la mise en place des réformes. Ensemble nous pourrons les relever afin de mettre l'utilisateur au cœur du système.

Le président,



Claude Ménard

Le directeur général,



Pierre Blain



LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS

1. Les comités des usagers et de résidents

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

L'aspect légal

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

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

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

La légitimité du RPCU

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

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

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

Le membership

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

Le taux de membership

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

En 2011, la firme comptable *Bergeron & Sénécal* a procédé à une vérification du membership du RPCU. Le mandat comportait la revue des membres en règle du RPCU et la confirmation de leur adhésion à l'organisation. En 2015, le taux du membership s'établissait à nouveau à plus de 86 %, faisant du RPCU l'organisation la plus représentative des comités des usagers et de résidents du Québec.

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

500 000 heures de bénévolat

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

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

Les heures effectuées par les bénévoles du RPCU se comptent par milliers. Plus de 4 500 heures sont consacrées annuellement aux réunions du conseil d'administration, du comité exécutif, des comités ad hoc et du comité organisateur du congrès.

2. La mission du RPCU

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

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

3. Les valeurs du RPCU

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



4. Le personnel du RPCU

Le RPCU compte sur une équipe de professionnels ayant les compétences requises pour exercer leurs fonctions dans leur champ respectif. Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, les personnes ayant été employées par le RPCU étaient :

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

De façon ponctuelle, s'ajoutent des personnes pour la formation et la gestion de dossiers et de projets. Enfin, le RPCU accueille occasionnellement des stagiaires pour parfaire leurs connaissances dans leur champ de discipline.

5. La planification stratégique

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est doté d'une planification stratégique pour guider ses actions pour 2012-2015, ce qui lui a donné l'occasion de réviser la mission, les valeurs et le mandat de l'organisation. Cette planification stratégique est le produit d'un comité de travail dont le mandat était de clarifier la mission et de la raison d'être du RPCU, de revoir ses valeurs de référence et la définition de sa clientèle, d'évaluer les besoins à combler et les consensus obtenus sur ses interventions, d'obtenir une meilleure connaissance des enjeux, des opportunités et des risques auxquels il doit faire face et de définir plus précisément des stratégies d'action et des moyens d'en mesurer l'efficacité et l'efficience.

La planification stratégique arrive à terme. Une analyse des résultats du plan stratégique selon les orientations privilégiées, les objectifs déterminés et les moyens choisis sera présentée au cours du prochain exercice. Une nouvelle planification stratégique devrait suivre.





LES GRANDS DOSSIERS

1. Le projet de loi 10

Le projet de loi 10 (Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales) est une véritable révolution dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il bouleverse tout, en abolissant les agences régionales et en créant 32 nouveaux établissements de santé et de services sociaux. Cette réforme du système de la santé et des services sociaux fut l'un des enjeux les plus importants de l'année.

D'entrée de jeu, le Regroupement provincial des comités des usagers a posé cette simple question : est-ce la bonne réforme pour les usagers cette fois-ci? Depuis plus de 25 ans, le réseau de la santé et des services sociaux au Québec passe d'une étude à l'autre et d'une réforme à l'autre, et les résultats n'ont pas toujours été là.

C'est à un changement de culture que le ministre conviait le réseau avec le projet de loi 10. Le RPCU a fait valoir que cette réforme ne pouvait réussir que si les façons de faire changeaient et qu'il fallait surtout que les services continuent d'être offerts localement. Rien n'indiquant que ce ne serait pas le cas, le RPCU a donc donné son appui de principe à l'abolition des agences.

Lors de son congrès annuel, le RPCU a reçu, de ses membres, le mandat de :

- préserver l'existence des comités des usagers et de résidents;
- préserver les budgets des comités;
- préserver un poste au sein des conseils d'administration.

Toutes ces demandes ont été remplies.

Plusieurs groupes, tant patronaux que syndicaux, ont demandé au RPCU de les appuyer pour s'opposer au projet de loi. L'association avec différents groupes qui ont des agendas politiques autres que l'intérêt des usagers ne fait pas partie de la façon de faire du RPCU. Dans son mémoire, le Regroupement a toutefois fait valoir les craintes de ses membres qui rejoignaient plusieurs préoccupations d'autres groupes, à savoir que cette réforme :

- avait été faite sans consultations;
- risquait d'éloigner les usagers de la prise de décision;
- favorisait un retour à l'hospitalocentrisme;
- s'éloignait des tendances actuelles en gestion;
- n'était pas fondée sur des données probantes;
- concentrait trop de pouvoirs dans les mains du ministre;
- faisait taire la voix citoyenne du réseau;
- réduisait même l'offre de services.

Le mémoire a repris ces préoccupations et les a développées. Le temps dira si le Regroupement avait raison de soulever ces craintes.

Par ailleurs, un sondage Léger effectué en octobre 2014 auprès de 1000 répondants pour le compte du RPCU démontre que l'accessibilité aux services devrait guider les réflexions sur la gouvernance du réseau. Les résultats de ce sondage indiquent que :

- une forte majorité de Québécois (78 %) croient que les conseils d'administration des établissements de santé et de services sociaux devraient surtout s'assurer que les services demeurent accessibles avant tout;
- à peine 15 % considèrent que le rôle d'un conseil d'administration serait principalement de respecter les budgets;
- les deux tiers des Québécois sont d'accord avec la création de centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et la présence des comités des usagers dans chacun des établissements;
- 42 % des Québécois perçoivent la réforme de la santé comme une bonne chose, 32 % ne savent pas et 24 % considèrent qu'elle est une mauvaise chose;
- le soutien à la réforme est plus élevé (60 %) chez les personnes de plus de 65 ans.

La loi 10 a été adoptée le 6 février 2015.



2. Le projet de loi 20

Le projet de loi 20 (Loi édictant la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée et modifiant diverses dispositions législatives en matière de procréation assistée) propose une solution drastique afin que les Québécois aient accès à un médecin de famille. Le projet de loi propose d'organiser les services afin que les médecins omnipraticiens et les médecins spécialistes qui font partie du réseau de la santé et des services sociaux du Québec s'engagent à suivre un certain nombre d'utilisateurs.

Le RPCU doit malheureusement admettre que la performance du système québécois est faible, sinon très faible. Les utilisateurs le savent puisqu'ils le vivent à tous les jours. Différentes études démontrent que les problèmes viennent tant du dysfonctionnement global que de l'inaccessibilité aux soins ou aux médecins ainsi que de la mauvaise organisation des cabinets de médecins.

Le RPCU ne peut qu'être d'accord avec une loi qui demande aux médecins d'assurer le suivi médical d'une clientèle constituée d'un nombre minimal de patients et d'exercer un nombre minimal d'heures d'activités médicales.

Le RPCU a déploré toutefois que l'on en soit venu à devoir légiférer pour s'assurer que chaque utilisateur ait accès à un médecin et a suggéré un retour aux tables de négociation. Les associations médicales ont proposé certaines solutions : des heures d'ouverture plus longues, des visites à domicile, etc. À notre avis, ces solutions n'étaient malheureusement pas suffisantes car elles n'abordaient pas le vrai problème de l'accès à un médecin, seulement des réaménagements ne demandant aucun changement. Pour l'utilisateur, on a besoin de solutions.

3. Le Guide d'éthique et de valeurs pour les membres des comités

Toute organisation soucieuse de transparence doit se doter d'un code de déontologie pour ses membres. C'est dans cet esprit que le RPCU a élaboré un *Guide d'éthique et de valeurs* pour les membres de son conseil d'administration et aussi pour les membres des comités des usagers et de résidents.

Cette question avait été abordée lors d'une rencontre avec la Protectrice des citoyens en décembre 2014. Le RPCU a donc conçu un guide en fonction des valeurs qu'il véhicule, c'est-à-dire le respect, l'intégrité, la solidarité et la prévoyance qui se traduit par une surveillance attentive.

Ce guide fera l'objet de communications particulières lors du congrès du RPCU à l'automne 2015 et d'une très large diffusion.

4. La formation de base

Le RPCU attache une importance particulière à la formation de base des membres des comités des usagers et de résidents. Grâce au soutien du MSSS, le RPCU a revu sa formation de base. Travaillant en étroite collaboration avec les agences régionales et le MSSS, le RPCU a pu former 616 membres de comités au cours de la dernière année, lors de 36 sessions de formation de quatre heures. Ce sont donc 2 772 heures de formations qui ont été suivies par les membres des comités dans 12 régions différentes.

Les formations du RPCU sont accréditées par la SOFEDUC et doivent répondre à dix normes. Selon notre bilan, toutes les normes ont été respectées. L'une des normes concerne l'évaluation des formations par les participants. À ce sujet, le RPCU est heureux de constater que 100 % des répondants considèrent que le contenu des formations est cohérent et que la structure permet l'atteinte des objectifs d'apprentissage. Enfin, tous les répondants se sentent mieux outillés pour exercer leur travail dans leur comité.

5. Les visites d'évaluation

Depuis plus de dix ans, le ministère de la Santé et des Services sociaux effectue des visites d'évaluation dans l'ensemble des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) du Québec.

Les visites d'évaluation de la qualité réalisées par le MSSS visent à s'assurer que les soins et les services aux personnes hébergées favorisent leur bien-être physique, mental et émotionnel, et qu'ils répondent aux besoins et attentes de ces personnes et de leurs proches en lien avec les orientations ministérielles – milieu de vie. Depuis 2012, l'intensification des visites dans l'ensemble des CHSLD sur une période de 24 mois a permis d'effectuer la visite de toutes les installations CHSLD du Québec entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015.

Cette année, le RPCU a été impliqué dans le processus des visites. Son mandat était d'évaluer la qualité du milieu de vie, de reconnaître les actions mises de l'avant à cet égard, et de formuler des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés aux résidents.

Le RPCU est heureux de participer à ces visites.

6. Le programme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille a accepté le projet du RPCU en vue de lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Le projet consiste à mettre à contribution toutes les forces du milieu pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, et ce, par la formation et la sensibilisation.

Le programme comporte deux volets : les formations destinées aux membres des comités des usagers et de résidents et les conférences pour sensibiliser les personnes âgées, leurs proches et la population en général. Le RPCU a travaillé avec les coordonnateurs régionaux en maltraitance et la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke.

Au cours de la dernière année, le RPCU a d'abord élaboré les formations et les conférences, puis les a mises en place. Une dizaine de formations et de conférences ont déjà été données. Un cahier du participant, en voie d'élaboration, sera disponible lors du prochain exercice.

Par ailleurs, le directeur du RPCU a collaboré avec Marie Beaulieu et Marie-Ève Bédard de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées à la publication, en France, du chapitre « La lutte sur la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Bilan et perspectives sous une approche de défense des droits » dans un ouvrage intitulé *Bientraitance et qualité de vie*.

7. La lutte contre l'intimidation



Le RPCU a été invité comme intervenant au Sommet sur l'intimidation présidé par le premier ministre du Québec à l'automne dernier. L'intimidation et la maltraitance sont des réalités très liées l'une de l'autre, en ce que les victimes d'intimidation et de maltraitance sont des personnes vulnérables qui ont de la difficulté, ne peuvent pas ou deviennent incapables de se protéger elles-mêmes physiquement, mentalement ou économiquement.

L'intimidation peut se manifester sous diverses formes en fonction des types de victimes mais aussi en fonction des types variés d'individus susceptibles de devenir des intimidateurs.

Le RPCU retient cette définition de l'intimidation qui est « tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à

caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser ».

Le RPCU est actif dans son milieu et il a mis en place plusieurs projets pour que les comités des usagers puissent intervenir. Il est déjà présent dans la lutte contre la maltraitance en collaboration avec le Secrétariat aux aînés (voir plus haut). De plus, et dans la mesure de ses modestes moyens, le RPCU a initié une campagne médiatique intitulée *Écoutons nos jeunes* pour lutter contre l'intimidation. Cette campagne se veut la contrepartie de la campagne *Visitions nos aînés*.





8. La diversification de nos partenariats

Dans sa planification stratégique 2012-2015, le conseil d'administration avait donné au directeur général le mandat de diversifier les partenariats. Cette année a été fertile en contacts de toutes sortes pour le RPCU.

En effet, le RPCU a développé des liens avec de nombreux ordres professionnels, associations professionnelles, universités ou intervenants dans le milieu de la santé et des services sociaux. Cela s'est traduit par de nombreuses invitations à participer à des conférences, tables rondes ou séminaires. Le RPCU siège maintenant sur plus d'une trentaine d'instances tant provinciales que régionales.

La diversification de nos partenariats implique également la collaboration avec nos partenaires ministériels. Le ministère de la Santé et des Services sociaux est le premier partenaire du RPCU. Le RPCU peut compter sur des liens solides avec la Direction de l'éthique et de la qualité. C'est avec cette direction que le RPCU interagit régulièrement en vue de représenter les comités des usagers et de résidents.

Le RPCU travaille en étroite collaboration également avec la Direction générale des services sociaux pour les visites d'évaluation. Le RPCU a créé des liens avec la Direction de l'organisation des services de première ligne intégrés.

Le ministère de la Famille est un partenaire par l'entremise du Secrétariat aux aînés pour la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et la lutte contre l'intimidation.

9. Les cibles d'économies sans affecter les soins et les services

Le RPCU est intervenu dans le débat public pour faire valoir que des économies peuvent être faites sans que les soins et les services ne soient affectés. Le RPCU a en effet recommandé au gouvernement du Québec des mesures ciblées pouvant générer des économies de plus d'un milliard de dollars, sans baisse du niveau de service offert à la population. Ces recommandations ont été transmises au ministre des Finances, M. Carlos J. Leitão, en vue de la préparation du budget 2014-2015 du gouvernement du Québec. Cet exercice a été reconnu par le premier ministre du Québec lors de son discours inaugural avec mention explicite et remerciement au Regroupement provincial des comités des usagers.

Voici, en résumé, les mesures d'économie proposées par le RPCU en vue du budget 2014-2015 du gouvernement du Québec :

Étalement des augmentations salariales consentie aux médecins	270 millions \$
Baisse des coûts externes liés à l'informatisation nécessaire du réseau de la santé et des services sociaux	146 millions \$
Gains d'économie liés à une réorganisation des fonctions administratives, d'encadrement et de suivi des usagers dans les établissements de santé et services sociaux	174 millions \$
Resserrement dans l'application du modèle des groupes de médecine familiale (GMF)	5 millions \$
Maintien à domicile de nouveaux usagers sollicitant un hébergement public et dont l'état de santé le permet	292 millions \$
Application d'une tarification dégressive pour le prix des médicaments génériques d'ordonnances	122 millions \$

Par la suite, le RPCU a présenté un mémoire à la Commission de revue des programmes mis sur pied par le gouvernement.





LA REPRÉSENTATION

1. Les objectifs

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

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

Au moyen de la représentation, le RPCU souhaite :

- faire connaître la mission et les préoccupations des comités des usagers et de résidents auprès des instances gouvernementales, de la population et des médias en étant leur porte-parole;
- travailler en collaboration et en concertation avec toutes les instances du réseau;
- être un interlocuteur privilégié et actif auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux, du Secrétariat aux aînés, des autres ministères ainsi que de tous les organismes qui ont à cœur la défense des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.

2. Les résultats généraux

Pour l'exercice financier allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, on compte 178 représentations du RPCU* à divers instances, sous forme de séance de conseils d'administration, réunions, commissions, rencontres, consultations, visites d'évaluation et autres activités, qui se détaillent ainsi :

Représentation	Nombre
Partenaires non gouvernementaux	6
Ministère de la Santé et des Services sociaux	21
Ministère de la Famille (Secrétariat aux aînés)	5
Tables et regroupements de comités des usagers	20
Ministres (Gaéтан Barrette et Lucie Charlebois)	4
Personnel politique	8
Commissions parlementaires	2
Colloques, congrès, forum et Sommet sur l'intimidation	5
Gouvernance RPCU (3 séances du CA, 7 réunions du comité exécutif)	10
Visites d'évaluation en CHSLD	77
Conférences et présentations du RPCU	7
Rencontres du comité d'accès à la psychothérapie	3
Rencontre du comité national des milieux communautaires	1
Rencontre des coordonnateurs régionaux en maltraitance au sujet de la formation	1
Rencontres pour la révision du Cadre de référence	5
Rencontres et journée d'échanges à propos du cadre de gestion des GMF-U et UMF avec la direction de l'organisation des services de première ligne intégrés, MSSS	3
Total	178

* Ces données ont été compilées à partir des agendas disponibles des membres conseil d'administration du RPCU, dont celui du directeur général et du président.

3. Les interventions du RPCU auprès des instances

Le RPCU intervient quotidiennement auprès des grands acteurs du réseau de la santé et des services sociaux. Ces interventions ont été d'autant plus nécessaires cette année que de grands changements ont été apportés dans la gouvernance du réseau.

Nos interventions se situent à différents niveaux. Le RPCU est devenu incontournable. Ses avis sont de plus en plus sollicités par les différents acteurs du milieu. Il faut donc que la direction intervienne selon les demandes et les besoins. La planification stratégique du RPCU avait identifié le développement de partenariats. Les résultats sont extrêmement encourageants.

La recherche d'alliés a fait partie de notre travail cette année. Les ordres professionnels et les grandes associations médicales ont fait l'objet de contacts assidus. Cela a permis au RPCU de se démarquer dans plusieurs dossiers importants.

Il y a un travail qui doit se faire sur le plan politique. Ces contacts permettent de présenter le point de vue et les besoins de l'utilisateur dans la prise de décisions et la définition des orientations sur des grands enjeux de société en matière de santé et de services sociaux.

Les commissions

Nos interventions cette année ont fait en sorte que la défense des droits des usagers a été préservée dans la réorganisation du réseau et que les comités des usagers et de résidents ont pu conserver leur existence, leur budget et leur influence au sein des établissements. Ce travail s'est fait en commission parlementaire lors de la présentation de notre mémoire intitulé *Projet de loi 10 : Est-ce la bonne réforme pour les usagers cette fois-ci?* Le RPCU a été le seul groupe qui a fait des interventions au nom des comités des usagers et de résidents pour les défendre. Nous sommes fiers de dire que nous avons réussi.

Le RPCU est aussi intervenu dans le débat public lors des discussions de la commission de révision des programmes. Dans son mémoire *Révision des programmes : Faire simplement*, le RPCU a recommandé au gouvernement du Québec des mesures ciblées pouvant générer des économies de plus d'un milliard de dollars, sans baisse du niveau de service offert à la population. Ces recommandations ont été transmises au ministre des Finances, M. Carlos J. Leitão, en vue de la préparation du budget 2014-2015 du gouvernement du Québec. Lors de son discours inaugural en mai 2014, le premier ministre du Québec a reconnu la contribution du RPCU.

La Direction de l'éthique et de la qualité (MSSS)

Nous intervenons auprès des directions des ministères afin d'obtenir des précisions sur des politiques ou des directives émises par l'appareil gouvernemental. Cela nous permet de mieux informer les usagers, ainsi que les comités des usagers et de résidents, sur les politiques gouvernementales.

La Direction de l'éthique et de la qualité est notre principal point d'entrée au ministère de la Santé et des Services sociaux pour les politiques touchant les comités des usagers et de résidents. Nos contacts sont fréquents et permettent d'obtenir des interprétations sur le Cadre de référence et sur la loi. En contrepartie, ces échanges nous donnent aussi l'occasion d'informer le ministère des problématiques vécues par les comités et de tenter d'y apporter des solutions.

Dans le cadre du projet de loi 10, nos échanges ont permis d'établir des vues communes sur l'interprétation à donner à la nouvelle loi et d'informer les comités des usagers et de résidents des développements au fur et à mesure qu'ils se produisaient.

Un point important de nos interventions portent sur la disparité régionale et le sous-financement. Nous continuons nos efforts pour faire en sorte que les comités en région soient mieux financés.

Il en est de même pour les missions des comités des usagers. Nous faisons valoir le point de vue des comités des usagers des centres jeunesse, des centres en dépendance, en déficience et en santé mentale. Chacun de ces comités a des besoins particuliers dont on doit tenir compte lorsqu'on établit les politiques.

Le Secrétariat aux aînés (ministère de la Famille)

Le Regroupement provincial des comités des usagers représente les aînés. C'est pourquoi il intervient auprès du Secrétariat aux aînés.

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

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

Le Secrétariat aux aînés finance le projet du RPCU pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Ce projet d'envergure, qui comprendra des formations et des conférences, a commencé à être déployé à travers tout le Québec. Il est un complément au travail fait par les coordonnateurs régionaux en maltraitance.

4. Les problématiques abordées

Le Cadre de référence et la personne ressource

Les travaux sur le *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents* ont été interrompus en attendant la mise en place de la loi 10. Il faut rappeler que le RPCU a mis en évidence l'opposition entre la LSSSS et le *Cadre de référence*. Depuis ce temps, le RPCU a réalisé que des parties du *Cadre de référence* étaient basées sur des amendements projetés à la LSSSS, mais ces derniers n'ont jamais été adoptés par l'Assemblée nationale.

Le RPCU a aussi constaté une erreur dans la LSSSS dont personne ne s'était rendu compte. Il y a eu confusion entre les alinéas 2 et 3 de l'article 209 de la LSSSS. Notre vigilance a permis que la même erreur ne soit pas réitérée dans le projet de loi 10.

Les comités sont en attente de la révision du document *La personne ressource, un atout majeur pour les comités des usagers et les comités de résidents*. De qui relève la personne ressource? Le comité peut-il avoir un contrat avec elle? Autant de questions qui soulèvent autant de préoccupations.

Cependant, le RPCU a des craintes sur l'interprétation qui sera faite d'un avis juridique reçu au ministère. En effet, on doit éclaircir les notions d'entité légale et de personnalité juridique. Ces notions sont au centre des débats entre le comité des usagers des centres de la jeunesse et de la famille Batshaw et la commission d'accès à l'information. Le RPCU a pris une part active dans l'audition en Cour du Québec pour faire renverser le jugement de première instance. Une décision cruciale pour l'avenir des comités des usagers et son autonomie est attendue à l'automne 2015.



La gouvernance

La gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux a de nouveau compté parmi les priorités et des actions du RPCU les plus importantes cette année. En effet, quelle est la place du comité des usagers? Est-il un comité de l'établissement? Le RPCU ne le croit pas.

Deux conseils d'administration sont intervenus dans les affaires des comités des usagers allant même jusqu'à renvoyer leur personne ressource. Ces faits sont suffisamment sérieux pour que ces comités demandent l'intervention de la Protectrice du citoyen.

Cette dernière est intervenue dans une cause importante, celle du CRDITED de Laval. En effet, l'établissement faisait des pressions sur le comité pour lui imposer un certain nombre de postes. La Protectrice du citoyen a rappelé à l'ordre l'établissement, en lui indiquant de ne pas s'immiscer dans les affaires du comité des usagers.

Les budgets des nouveaux comités des usagers

Le RPCU a fait des représentations auprès du ministère afin de s'assurer que les nouveaux comités des usagers des CISSS et des CIUSSS aient les budgets nécessaires pour exercer leurs fonctions.

Ayant obtenu que les anciens comités conservent leur budget, le RPCU doit s'assurer que les nouveaux comités aient les ressources financières nécessaires pour accomplir leur travail.

On devra obligatoirement tenir compte de l'équité interrégionale. Certains territoires sont très grands et les comités qui y travaillent devront avoir les ressources pour le couvrir. Les paramètres budgétaires devraient donc être revus pour mieux aider ces comités.

5. Les interventions du RPCU dans les médias

Les enjeux de société et démarches proactives

Les principaux enjeux dans le réseau de la santé et des services sociaux au cours de la dernière année sont reliés à des problèmes récurrents, soit l'accessibilité aux soins et services, la gouvernance et le financement, dont l'aboutissement est la réforme du système, et ce, dans une situation financière limitée pour le gouvernement du Québec. Du même coup, des prises de conscience collectives sur des problématiques sociales telles que l'intimidation et la maltraitance ont amené les décideurs à s'intéresser à ces phénomènes.

Le RPCU a initié des actions plus soutenues en vue d'occuper l'espace public par une intensification de ses relations avec les médias et un meilleur positionnement de l'organisme dans ses relations avec le gouvernement et ses ministères concernés. Des communiqués de presse ciblés, des lettres d'opinion (éditoriaux) ainsi que de rencontres avec les médias ont été les moyens privilégiés pour atteindre les objectifs de communication.

De manière générale, les objectifs de communications ont été

- d'assurer une visibilité maximale du RPCU dans l'espace public;
- de contribuer à la reconnaissance à la crédibilité et à la notoriété du RPCU;
- de maximiser le positionnement stratégique du RPCU comme principal porte-parole des usagers auprès des autorités et comme une référence en matière de soins et services de santé auprès des décideurs;
- de positionner le RPCU comme défenseur des droits des aînés;
- de faire connaître les comités des usagers et de résidents;



et plus spécifiquement :

- de contribuer à maximiser l'impact des attentes et des recommandations du RPCU envers le gouvernement au sujet du budget du gouvernement du Québec;
- de contribuer à une réplique aux autres groupes de patients;
- de contribuer au positionnement des messages publics du RPCU à l'approche de la rentrée parlementaire de l'automne 2014;
- d'exposer l'importance de l'implication des usagers dans la gouvernance du réseau de la santé;
- de maximiser la portée des recommandations du RPCU concernant l'efficacité dans le réseau de la santé et des services sociaux.

L'ampleur et la qualité positive de la couverture médiatique ainsi que ses répercussions sur le plan politique permettent de constater un meilleur positionnement stratégique de l'organisation comme une référence en matière d'opinion sur les soins et services de santé. Il s'agit d'un potentiel d'influence important que les usagers du réseau peuvent maintenant utiliser, par l'intermédiaire de leurs représentants, de façon parfaitement légitime.

La tournée des médias

Initiée à l'été 2014 et complétée à l'automne, une tournée des médias québécois avait pour objectif spécifique de contribuer au positionnement des messages publics du RPCU à l'approche de la rentrée parlementaire de l'automne 2014.

La réalisation d'un total de 14 entrevues, parfois avec l'équipe de l'éditorial et parfois avec celle des nouvelles, a contribué solidement à la reconnaissance du RPCU comme principal porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. D'ailleurs, certaines demandes spontanées de quotidiens dans les mois qui ont suivi attestent de ce fait. Sans que cela en soit le premier objectif, l'opération a atteint une belle visibilité pour les messages publics du RPCU à l'approche de la rentrée parlementaire de l'automne 2014.

Liste des rencontres avec les médias

Date	Média	Contact	Représentant
19 août	Le Nouvelliste	D. Proulx	Pierre Blain
25 août	Le Devoir	A. Daoust-Boisvert	Pierre Blain
18 septembre	CHNC Gaspésie	T. Haroun	Pierre Blain
18 septembre	SRC-Québec (TV)	N. Vigneault	Pierre Blain
18 septembre	Rouge FM, Sherbrooke	N. Martin	Pierre Blain
19 septembre	SRC-Outaouais (radio)	C. Bernier	Pierre Blain
19 septembre	97,3 FM Victoriaville	---	Pierre Blain
19 septembre	La Frontière et Le Citoyen, Rouyn-Noranda	K. Osiecka	Pierre Blain
19 septembre	EstriePlus.com	S. Pomar Chiquette	Pierre Blain
19 septembre	SRC Outaouais (TV)	G. Caron	Pierre Blain
30 septembre	Le Droit	G. St-Pierre	Claude Ménard
07 octobre	La Tribune	M.-C. Bouchard	Pierre Blain

Rencontres éditoriales avec *Le Soleil* et *La Presse* également.

Les communiqués de presse

Le RPCU diffuse régulièrement des communiqués de presse pour faire valoir le point de vue de l'utilisateur dans les débats sur les enjeux du système de la santé et des services sociaux ou pour communiquer des informations relatives à ses actions et activités.

Pour la période du dernier exercice, les sujets des communiqués de presse du RPCU témoignent des interventions du RPCU sur les principaux enjeux relatés précédemment.

Ainsi, du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, le RPCU a diffusé 32 communiqués de presse, représentant une moyenne de plus d'un communiqué aux deux semaines, répartis ainsi :

Sujet du communiqué	Nombre	%
Accessibilité (projet de loi 20)	9	28,1 %
Financement (représentations pré-budgétaires et post-budgétaires)	6	18,8 %
Gouvernance (projet de loi 10)	6	18,8 %
Lutte contre l'intimidation/maltaitance et promotion de la sécurité	7	21,9 %
Soutien aux membres (congrès, Semaine des droits, Prix RPCU)	4	12,5 %
Total	32	100,0 %

Les retombées de presse

Le RPCU a répertorié 454 retombées de presse uniques (radio, télévision, presse écrite et presse électronique). Si l'on ajoute les retombées de presse de la radio, télévision et de la presse écrite accessibles également sur Internet (318), le nombre de retombées est alors de 772.

La couverture médiatique se répartit ainsi : 27,5 % dans la presse écrite, 29,1 % à la radio, 10,4 % à la télévision et 30,8 % sur Internet exclusivement. La couverture médiatique est autant nationale (50,4 %) que régionale ou locale (49,3 %).

Les résultats de la compilation des retombées de presse répondent aux objectifs de communication définis par le RPCU et correspondent aux enjeux mis de l'avant par le gouvernement du Québec. Ainsi, le financement du réseau de la santé et des services sociaux (28,2 %), l'accessibilité aux soins et services (26,2 %) et la gouvernance (17,4 %) sont les enjeux pour lesquels l'on compte près de 72 % des retombées de presse. Conséquemment, les propositions budgétaires du RPCU, les interventions du RPCU sur les budgets du gouvernement ainsi que celles concernant la réforme du réseau (projets de loi 10 et 20) ont constitué la plus grande partie de la visibilité médiatique du RPCU pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Environ 20 % de toutes les retombées de presse concernent les personnes âgées. D'une part, les retombées se rapportant à la maltraitance envers les personnes âgées comptent pour 10 % (Ligne Aide Abus Aînés, projet de loi sur la maltraitance envers les personnes âgées) et celles sur les questions relatives aux conditions de vie, l'hébergement et la sécurité des personnes âgées comptent aussi pour 10 %. Enfin, 6 % des retombées de presse concernent les droits des usagers de manière générale, incluant les activités du RPCU.

La répartition des retombées de presse indique un potentiel d'influence permettant la diffusion d'idées, de prises de position et favorisant le positionnement du RPCU comme un acteur incontournable. En effet, 20,3 % sont des entrevues, 30,8 % sont des opinions rapportées et 40,1 % des retombées occupent un espace médiatique appréciable (ex. : article consacré à une proposition du RPCU). À peine 8,8 % des retombées recensées ne sont que des mentions nominatives du RPCU.

Nous constatons aussi que :

- 95,8 % des retombées de presse sont en français;
- 70,0 % de l'ensemble de la couverture de presse est disponible sur Internet;
- 88,5 % des retombées se trouvent dans la presse généraliste;
- 14,5 % ont pour source la Presse Canadienne;
- 92,7 % des retombées ont été diffusées après un traitement de l'information;
- 51,2 % des retombées s'étalent sur trois mois et 73,4 % sur cinq mois.

6. La représentation auprès des élus de l'Assemblée nationale

Parallèlement au discours inaugural du premier ministre du Québec en mai 2014, le RPCU lançait une campagne d'information auprès des parlementaires de l'Assemblée nationale du Québec dans le but de les informer sur l'existence des comités des usagers et de résidents dans tous les établissements de santé et de services sociaux du Québec, leur mandat et leurs fonctions légales ainsi que le rôle et le leadership du RPCU. Pour renchérir le message, chaque parlementaire a reçu la liste de tous les comités des usagers et de résidents de sa région ainsi qu'un schéma illustrant le positionnement du RPCU et son interaction dans le réseau de la santé et des services sociaux. Le personnel politique local de chaque parlementaire a reçu la même correspondance.



LA FORMATION

1. Les objectifs

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

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

Le programme de formations du RPCU vise à :

- offrir aux comités des usagers et de résidents une formation de base gratuite qui répond à leurs besoins;
- offrir un service après la formation pour répondre aux questions soulevées par les participants;
- offrir, sur demande, des formations spécialisées;
- offrir des interventions ponctuelles selon les besoins;
- organiser un congrès annuel en lien avec la formation.

2. Les résultats généraux

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 81 formations, ateliers de formation et conférences ont été donnés à 1727 membres de comités des usagers et de résidents par le RPCU, pour un total de 5 872 heures de formation reçues (moyenne de 3,4 heures par membres).

Pour les comités des usagers et de résidents des régions éloignées des grands centres, le congrès est une occasion de profiter des formations offertes par le RPCU, dont la formation de base.

Répartition du nombre de formations et conférences selon la spécialisation

Spécialisation	Nombre de formations	%
Formations de base	36	44,4 %
Formations spécialisées et conférences	45	55,6 %
Total	81	100,0 %

Répartition du nombre de participants et conférences selon la spécialisation

Spécialisation	Nombre de participants	%
Formations de base	616	35,7 %
Formations spécialisées et conférences	1111	64,3 %
Total	1727	100,0 %

Répartition du nombre de formations selon le contexte des formations et conférences

Contexte	Nombre de formations	%
Formations en régions	61	75,3 %
Ateliers de formation lors du congrès	11	13,6 %
Conférences lors du congrès	6	7,4 %
Conférence Maltraitance	3	3,7 %
Total	81	100,0 %

Répartition du nombre de participants selon le contexte des formations et conférences

Contexte	Nombre de participants	%
Formations en régions	1087	62,9 %
Ateliers de formation et conférences lors du congrès	534	30,9 %
Conférence Maltraitance	106	6,1 %
Total	1727	100,0 %

Répartition du nombre de participants selon les régions

	Congrès	Formations en régions	Total	%
Bas-Saint-Laurent	7	20	27	1,6 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	32	-	32	1,9 %
Capitale-Nationale	39	77	116	6,7 %
Mauricie-et-Centre-du-Québec	49	113	162	9,4 %
Estrie	28	135	163	9,4 %
Montréal	124	257	381	22,1 %
Outaouais	23	43	66	3,8 %
Abitibi-Témiscamingue	24	0	24	1,4 %
Côte-Nord	14	0	14	0,8 %
Nord-du-Québec	0	0	0	0,0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3	40	43	2,5 %
Chaudière-Appalaches	28	48	76	4,4 %
Laval	21	40	61	3,5 %
Lanaudière	30	99	129	7,5 %
Laurentides	29	64	93	5,4 %
Montérégie	56	257	313	18,1 %
Région non mentionnée	27	-	27	1,6 %
Total	534	1193	1727	100,0 %

3. Le congrès annuel

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

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

Le congrès de 2014, qui a mis en valeur le 10^e anniversaire de fondation du RPCU, a eu lieu à l'hôtel Sheraton Laval du 23 au 25 octobre. Sous le thème *Le comité, partenaire de l'amélioration de la qualité*, le congrès offrait 9 ateliers de formation et 8 conférences. Qui plus est, des occasions ont été fournies aux membres de comités des usagers d'établissements de même mission de pouvoir se rencontrer et d'échanger sur le projet de loi 10.

Enfin, lors du congrès de 2014, les Prix RPCU de l'Excellence ont été décernés lors d'une soirée hommage et d'un souper de gala. La soirée était sous l'égide du comité d'honneur du 10^e anniversaire du RPCU composé de 27 personnalités du milieu de la santé et des services sociaux.

534 personnes ont participé au congrès 2014 du RPCU. La participation dépasse les 600 personnes si l'on ajoute les conférenciers, animateurs d'ateliers et bénévoles.

Le congrès annuel du RPCU est représentatif de la répartition régionale des comités des usagers et de résidents ainsi que des missions des établissements de santé et de services sociaux. En effet, toutes les missions et toutes les régions étaient représentées. Environ 72 % des congressistes provenaient des régions autres que Montréal. Les deux tiers de congressistes provenaient des comités des usagers de CSSS et de comités de résidents de centres d'hébergement. Les représentants de comités des usagers de centres hospitaliers, centres hospitaliers universitaires, centres jeunesse et centres de réadaptation composaient plus de 20 % des participants.

Répartition du nombre de participants

Participation	Nombre de participants	%
Congressistes inscrits	534	85,6 %
Membres du comité d'honneur	27	4,5 %
Bénévoles et employés	20	3,3 %
Animateurs et conférenciers	22	3,6 %
Total	603	100,0 %

Répartition, selon les régions, du nombre de congressistes inscrits

Régions	Nombre de congressistes	%
Région de Montréal	124	23,2 %
Régions autres que Montréal	383	71,7 %
Région non mentionnée*	27	5,1 %
Total	534	100,0 %

* Non mentionnée sur le formulaire d'inscription du congressiste.

Répartition, selon les missions des établissements, du nombre des congressistes inscrits

Établissements	Nombre de congressistes	%
CSSS	235	44,0 %
Centres d'hébergement	120	22,5 %
CH, CHU, CJ et CRD	110	20,6 %
Mission non mentionnée*	69	12,9 %
Total	534	100,0 %

* Non mentionnée sur le formulaire d'inscription du congressiste.



Formation du RPCU le 25 mars à Boucherville. De gauche à droite : Jacqueline Lacoste et Francine Bergeron du RPCU, Denise Goupil du CR du CH Jeanne-Crevier, Josée Dubé du CU Pierre-Boucher, Denis Guimond du CR du CH Jeanne-Crevier, Lucie Tougas du CU Pierre-Boucher et Lise Chabot du CR du CH René-Lévesque. Source : www.cdupierreboucher.qc.ca.

4. L'offre de formation pour un nouveau membre d'un comité

Un nouveau membre d'un comité des usagers ou de résidents, dont le comité est membre du Regroupement provincial des comités des usagers, peut recevoir du RPCU dès sa première année 16 heures de formation et d'apprentissage, se répartissant ainsi :

Répartition du nombre de participants

Apprentissage	Nombre d'heures
Formation de base	4,00
Conférence sur la maltraitance envers les personnes âgées	1,50
Atelier de formation lors du congrès	3,00
Atelier/conférence lors du congrès	1,25
Conférences en séance plénière lors du congrès	3,00
Formation par l'aide entre pairs lors du congrès	1,25
Activité pré-congrès	2,00
Total	16,00

D'autres formations sont également disponibles sur demande. À l'heure actuelle, il nous est difficile d'identifier d'autres organisations au Québec pouvant offrir autant d'heures d'apprentissage et de formation de qualité à un membre d'un comité des usagers ou de résidents au cours d'une seule année.





LE SOUTIEN

1. Les objectifs

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

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

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

2. Les résultats généraux

Le soutien au quotidien

Selon les chiffres fournis par une étude menée par Léger Marketing en 2014, on peut déduire que plus de 3 000 demandes de services directs ont été adressés au RPCU par les comités des usagers et de résidents du Québec au cours de la dernière année. Les services sont fournis par téléphone, courrier électronique et Internet.

L'appréciation des membres

Le RPCU a mandaté la firme *Léger Recherche Stratégie Conseil* afin de réaliser une étude de satisfaction auprès de ses membres. Un sondage Web a été réalisé entre les 15 et 29 mai 2014 auprès des membres du RPCU (un répondant par adresse électronique). Il ressort de cette étude que :

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

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

3. Le 10^e anniversaire du RPCU

L'année 2014 marquait le 10^e anniversaire du Regroupement provincial des comités des usagers.

Le RPCU est né dans le contexte d'une réforme du réseau de la santé et des services sociaux. Et c'est dans le contexte d'une autre réforme qu'il a célébré son 10^e anniversaire de fondation. Il est utile de rappeler que dans la suite logique de l'institution obligatoire des comités des usagers et de résidents dans tous les établissements par la loi 83, la légitimité du Regroupement est fondée sur la volonté des comités de se rassembler et d'unir leurs forces dans toutes les régions et dans tous les établissements quelque que soit leurs missions.

Les efforts du Regroupement ont toujours été en ce sens et portent aujourd'hui leurs fruits. La courte et riche histoire du RPCU s'insère dans une continuité historique et elle constitue un prolongement de la volonté du Législateur de consacrer une place justifiée et effective à l'expression de la voix citoyenne en situant l'utilisateur au cœur du réseau de la santé et des services sociaux.

Comme l'année 2014 marquait le dixième anniversaire du RPCU, l'occasion nous a été donnée de souligner la contribution et la fidélité des comités des usagers et de résidents membres du RPCU, de souligner les moments les plus marquants de son existence. Il fût aussi une occasion de consolider les liens établis et, pour les membres, de consolider un sentiment d'appartenance et de fierté à une organisation ayant fait ses preuves.



Album souvenir du 10^e anniversaire du RPCU en 2014

Le 10^e anniversaire fût souligné de plusieurs façons, principalement par :

- la production d'un album souvenir de 48 pages sur l'histoire du RPCU et mettant en valeur cinq personnalités qui ont contribué de manière exceptionnelle à l'essor de l'organisation, soit :
 - o M. Jean-Marie Dumesnil, fondateur du RPCU, président de 2003 à 2007;
 - o M. André Poirier, coordonnateur du RPCU de 2007 à 2008 et impliqué au RPCU depuis les tout débuts;
 - o M. Jean Lortie, coordonnateur du RPCU de 2008 à 2010;
 - o M. Claude Ménard, président du conseil d'administration du RPCU depuis 2007;
 - o M. Pierre Blain, directeur général du RPCU depuis 2010.



Jean-Marie Dumesnil

André Poirier

Jean Lortie

Claude Ménard

Pierre Blain

- la remise d'un Prix RPCU de l'Excellence – 10^e anniversaire aux cinq personnalités nommées ci-haut ainsi qu'au ministre de la Santé et des Services sociaux, D^r Gaétan Barrette;
- la réalisation d'une vidéo avec la participation de deux personnalités racontant l'historique de l'organisation et relatant les faits marquants des dix dernières années;
- la présentation de la vidéo du 10^e anniversaire lors de l'assemblée générale annuelle des membres;
- la création d'un nouveau logo du RPCU incluant une signature 10^e anniversaire et d'une papeterie spécifique (en-têtes de lettre, signature courriel, etc.);
- la refonte du *Journal du RPCU*;
- la tenue du congrès annuel sur le thème du 10^e anniversaire;
- la mise sur pied d'un comité d'honneur du 10^e anniversaire dans le cadre du congrès 2014;
- la diffusion des messages de ministres, parlementaires et partenaires, soit :
 - o le premier ministre du Québec;
 - o le ministre de la Santé et des Services sociaux;
 - o la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique;
 - o la ministre de la Famille, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation;
 - o la porte-parole de l'opposition officielle en matière de santé et d'accessibilité aux soins;
 - o le Commissaire à la santé et au bien-être;
 - o la Protectrice du citoyen;
 - o le président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
 - o le Curateur public du Québec;
 - o le président de l'Ordre des dentistes du Québec;
 - o la directrice générale par intérim de l'Office des personnes handicapées du Québec;
 - o le président de Lobe Santé auditive et communication;
 - o la directrice générale de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux.





4. Les outils pour les comités

Le RPCU met à la disposition de ses comités membres divers outils pour l'exercice de leurs fonctions et pour la réalisation de leur mission. Ces outils sont :

- Guide pour la mise sur pied du comité des usagers du CISSS ou du CIUSSS et profils de compétences pour les membres des comités;
- Profil de compétences du représentant d'un comité des usagers auprès d'un conseil d'administration d'un établissement de santé et de services sociaux;
- Questionnaire d'évaluation (individuelle et de groupe) de la performance du comité des usagers;
- Grilles de calcul du nombre d'heures de bénévolat effectuées annuellement par les membres des comités des usagers et de résidents;
- Guide d'autoévaluation pour les comités.

À l'exception d'un instrument d'autoévaluation de la performance du comité des usagers, lequel a été développé avec la collaboration du MSSS pour tous les comités des usagers, tous les autres outils de gestion sont offerts exclusivement aux membres du RPCU et sont accessibles dans la section des membres du site Internet du RPCU.

Cette section comporte également un grand nombre de présentations Power Point ayant servi dans les ateliers de formation lors des congrès annuels du RPCU, les vidéos des conférences lors du congrès de 2014, un répertoire des médias communautaires par région, de nombreux documents utiles pour la compréhension de la loi 10 et du projet de loi 20 ainsi que l'édition courante du *Journal du RPCU*.

Cette section est accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe qui ont été fournis aux membres au moment de leur adhésion ou du renouvellement de leur adhésion.

5. La Semaine des droits des usagers

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



L'édition 2014 s'est déroulée du 26 septembre au 3 octobre 2014 sous le thème *Le droit de recevoir des soins et des services appropriés*, l'un des douze droits des usagers reconnus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Vedette principale du film *Gabrielle* sorti en 2013, qui a obtenu de nombreuses récompenses et mises en nomination, Gabrielle Marion-Rivard fut la présidente d'honneur de l'édition 2014 de la *Semaine des droits des usagers*.

Le matériel promotionnel

Les principaux outils de communication de la campagne 2014 :

Matériel imprimé

- 8 000 affiches offertes en sept déclinaisons, cinq en français et deux en anglais, illustrant la diversité des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et la variété des clientèles et missions des établissements (famille, jeunes, personnes âgées, personnes avec déficience physique, santé mentale, etc.);
- 30 000 dépliants, offerts en français et en anglais;
- 17 000 signets énumérant les douze droits des usagers, offerts en français et en anglais;

Matériel électronique

- 20 bannières pour sites Internet
- 7 images pour Facebook
- 7 affiches en format PDF
- 2 dépliants en format PDF

Pièces promotionnelles

- 5 000 ballons gonflables identifiés à la *Semaine des droits des usagers* et au RPCU.

Publicités de rue

- 40 oriflammes dans les rues de Montréal.



6. Le Journal du RPCU

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

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

Le 10^e anniversaire du RPCU a été l'occasion de procéder à une refonte du Journal avec de nouveaux contenus et une nouvelle présentation graphique.

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 132 pages ont été publiés dans les quatre éditions, se répartissant ainsi :

Sujet	Nombre de pages	%
Actualités RPCU, brèves, sujets d'intérêt	23,25	17,6 %
Dossiers thématiques	27,50	20,8 %
Éditorial (mot du président et du directeur général)	12,00	9,1 %
Chroniques de partenaires	21,75	16,5 %
Publicités et chronique de commanditaires	7,50	5,7 %
Utilitaires pour les comités (affiches, formulaires, programmes)	28,00	21,2 %
Pages couverture et sommaire	8,00	6,1 %
Total	132	100,0 %

7. Le site Internet et les réseaux sociaux



Site Internet du RPCU

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

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

Pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 58 manchettes ont été diffusées sur le site, en page d'accueil, ce qui représente plus d'une nouveauté par semaine. Elles sont disponibles en archives.

Pour la même période, 33 520 visites ont été effectuées sur le site Internet du RPCU, pour un nombre total de 95 338 pages vues. Le nombre moyen de pages vues par visite ainsi que la durée moyenne de la chaque visite permettent de tracer un profil d'utilisateur. En effet, celui-ci visite le site Internet du RPCU pour une session durant trois minutes (2:52), consulte plus de trois pages (2,84), représentant un temps moyen d'une minute par page. Ces données, tirées de Google Analytics, indiquent que le site Internet du RPCU offre du contenu qui retient l'utilisateur et que celui-ci a tendance à revenir sur le site Internet.



Page Facebook du RPCU

Fréquentation du site Internet www.rpcu.qc.ca

	Du 1 ^{er} avril 2013 au 31 mars 2014	Du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2015	Variation
Visites	23 633	33 520	+ 41,8 %
Visiteurs uniques*	14 949	22 555	+ 50,8 %
Pages vues	70 635	95 338	+ 35,0 %
Pages/visite	2,99	2,84	- 0,15 pages
Durée moyenne de la visite	00:02:55	00:02:52	- 00:00:03
Taux de rebond**	46,47 %	51,22 %	+ 4,75 %
Nouvelles sessions (en %)	60,18 %	65,09 %	+ 4,91 %

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

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

Fréquentation par ville

Ville	Nombre de visites	%
Montréal	12 020	35,9 %
Québec	3 240	9,7 %
Longueuil	1297	3,9 %
Laval	1283	3,8 %
Sherbrooke	1192	3,6 %
Gatineau	861	2,6 %
Joliette	789	2,4 %
Trois-Rivières	619	1,8 %
Chicoutimi	595	1,8 %
Lévis	576	1,7 %
Rimouski	424	1,2 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	386	1,6 %
Pointe-Claire	307	0,9 %
Rouyn-Noranda	303	0,9 %
Saint-Jérôme	302	0,9 %

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

Le compte RPCU_Quebec comptait 290 adeptes au 11 juin 2015, ce qui représente une augmentation de 70 % depuis l'an dernier. 82 % des adeptes sont dans la classe de la population active, âgés de 25 à 64 ans. Les adeptes sont des femmes dans une proportion de 57 %.

Données du compte Facebook RPCU_Quebec

	Adeptes	15 juin 2014 %	Adeptes	11 juin 2015 %
Canada	149	87,6 %	273	94,1 %
Hors Canada	21	12,4 %	17	5,9 %
Total	170	100,0 %	290	100,0 %
Montréal	72	48,3 %	121	44,3 %
Villes autres que Montréal	77	51,7 %	152	55,7 %
Total	149	100,0 %	273	100,0 %
Français	145	85,3 %	259	89,3 %
Anglais	11	6,5 %	25	8,6 %
Autres langues	14	8,2 %	6	2,1 %
Total	170	100,0 %	290	100,0 %

La clientèle du compte *Visitons nos aînés* est composée de 75 % de femmes. 73 % des 863 adeptes du compte sont dans la classe de la population active, soit de 25 à 64 ans. 20 % des adeptes sont âgés de plus de 65 ans.

Données du compte Facebook *Visitons nos aînés*

	Adeptes	15 juin 2014 %	Adeptes	11 juin 2015 %
Canada	438	96,1 %	827	95,8 %
Hors Canada	18	3,9 %	36	4,2 %
Total	456	100,0 %	863	100,0 %
Montréal	138	30,3 %	228	27,6 %
Hors Montréal	326	71,5 %	599	72,4 %
Total	456	100,0 %	827	100,0 %
Français	423	92,8 %	797	92,4 %
Anglais	28	6,1 %	56	4,2 %
Autres langues	5	1,1 %	10	1,6 %
Total	456	100,0 %	863	100,0 %

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

Twitter - Données relevées le 11 juin 2015

	Nombre d'abonnés	Nombre d'abonnements	Nombre de tweets
@RPCU_Quebec	544	469	326

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



La page Facebook *Visitons nos aînés* compte plus de 1000 abonnés depuis juillet 2015.



LES PERSPECTIVES

Cette année sera celle de la mise en place des réformes amenées par la loi 10. Cette restructuration majeure du réseau de la santé et des services sociaux n'en sera qu'à ses balbutiements. Jusqu'à présent, les nominations faites sont de bon augure et le RPCU a offert son entière collaboration. Mais notre message est clair : mettre l'utilisateur au centre des décisions. Le RPCU surveillera cette mise en place et il aura besoin des comités des usagers et de résidents pour cela.

L'entente avec les médecins omnipraticiens qui œuvreront dans les groupes de médecine familiale et dans les super cliniques entrera en vigueur aussi cette année. Le RPCU croit que l'accès à un médecin de famille en sera amélioré. L'Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec en collaboration avec le Collège des médecins du Québec et l'Ordre des pharmaciens du Québec souhaitent travailler de façon interprofessionnelle. Le RPCU croit que c'est la bonne voie à suivre.

Les changements de structure dans le réseau de la santé et des services sociaux auront aussi des répercussions sur la gouvernance du RPCU. Le RPCU est le seul organisme qui représente directement les comités des usagers et de résidents. Le conseil d'administration a entamé une réflexion sur sa gouvernance et le directeur général proposera une politique pour améliorer la consultation de ses membres. On devra aussi revoir le statut de nos membres et la composition du conseil d'administration. On amorcera les travaux d'une planification stratégique.

Mais cette année, ce sont les comités des usagers et de résidents qui auront à relever les plus grands défis puisqu'ils devront s'adapter rapidement aux nouvelles structures et apprendre à mieux travailler ensemble. Le RPCU leur offrira son aide car les comités devront revoir leur travail afin d'améliorer les services. Un meilleur arrimage avec les directions de la qualité de chacun des établissements nous apparaît essentiel.

Une chose est certaine, on ne peut plus travailler en silo. Il faut désormais travailler en partenariat à tous les niveaux : avec les usagers, avec les comités et avec les établissements. Malheureusement, plusieurs comités ne l'ont toujours pas compris. Certains confondent leur rôle avec celui d'un groupe communautaire. Ils ont des fonctions légales, ils ne sont pas non plus des lobbyistes. Le RPCU souhaite ardemment que le nouveau Cadre de référence saura éclairer le travail des comités. Une décision importante sera rendue par le tribunal dans les prochains mois. Cette décision est cruciale pour les comités. En effet, l'autonomie des comités en dépend et le RPCU s'est grandement impliqué dans ce dossier.

L'heure du choix est venue pour le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les budgets sont trop restreints pour ménager la chèvre et le chou. Le RPCU a toujours demandé que les comités aient accès à des formations de qualité reconnues. C'est uniquement ainsi que les membres des comités pourront exercer leurs fonctions et remplir leur rôle qui leur est dévolu par la loi. Le RPCU a démontré ses qualités.

Qu'en est-il des soins dans les CHSLD? Le RPCU a publié un état de situation en 2012 et posait une simple question : quelle société voulons-nous pour nos personnes âgées? Le RPCU mettra de l'avant la nécessité de mettre à jour la *Politique de milieu* de vie et travaillera activement à de meilleurs soins.



ANNEXE 1

Les instances où siège le RPCU

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

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

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

Coalition Priorité Cancer au Québec

- Conseil d'administration

Conseil québécois d'agrément (CQA)

- Conseil d'administration

Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS)

- Direction de l'éthique et de la qualité
 - o Rencontres bisannuelles
 - o Comité de revue du Cadre de référence
- Direction québécoise de la cancérologie
- Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal
 - o Table de concertation du concept « résident-partenaire de soins » adapté aux CHSLD
- Direction des Services sociaux
 - o Visites d'évaluation en CHSLD
- Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité
 - o Comité d'orientation stratégique MSSS-partenaires portant sur le projet de Politique ministérielle d'assurance de la qualité
- Direction nationale de santé publique
 - o Table nationale de prévention des infections nosocomiales

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

- Table de concertation de l'INESSS
- Comité sur les guides de pratique en services sociaux de l'INESSS
- Groupe de travail sur la prestation sécuritaire des services
- Comité des partenaires - Projets indicateurs de qualité
- Comité de suivi NIM, niveau intervention médical
- Comité consultatif sur les innovations technologiques
- Comité de suivi pour le guide et les outils soutenant la pratique en première ligne

Ministère de la Famille

- Secrétariat aux aînés
 - o Comité national des partenaires non-gouvernementaux
 - o Comité national d'éthique sur le vieillissement

Ordre des dentistes du Québec

- Comité sur l'accès aux soins buccodentaires

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

- Conseil d'administration

Tables et regroupements de comités des usagers

- Table des comités anglophones
- Table des présidents des comités des usagers et de résidents de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
- Table des soins spirituels
- Table régionale des comités des usagers des CSSS de l'Île de Montréal
- Regroupement comités des usagers de l'Outaouais
- Table régionale des comités des usagers de l'Estrie
- Table régionale des comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Table régionale des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent
- Table régionale des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue
- Regroupement des comités des usagers de la Mauricie-et-Centre-du-Québec

ANNEXE 2

Les formations du RPCU

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

Code	Date	Ville	Région	Durée	UEC	Participants
FOB - Formation de base						
FOB201401	2014-04-02	Gatineau	Outaouais	4,0	0,4	15
FOB201402	2014-04-11	Montréal	Montréal	6,0	0,6	23
FOB201403	2014-04-30	Mont-Joli	Bas-Saint-Laurent	4,0	0,4	20
FOB201404	2014-05-08	Montréal	Montréal	4,0	0,4	5
FOB201405	2014-05-09	Sorel-Tracy	Montréal	4,0	0,4	6
FOB201406	2014-05-22	Sherbrooke	Estrie	4,0	0,4	14
FOB201407	2014-05-29	Joliette	Lanaudière	4,0	0,4	38
FOB201408	2014-05-30	Saint-Esprit	Lanaudière	4,0	0,4	37
FOB201409	2014-06-11	Montréal	Montréal	4,0	0,4	18
FOB201410	2014-06-21	Salaberry-de-Valleyfield	Montréal	3,0	0,3	15
FOB201411	2014-09-22	Montréal	Montréal	4,0	0,4	10
FOB201412	2014-09-29	Montréal	Montréal	4,0	0,4	10
FOB201413	2014-10-06	Montréal	Montréal	4,0	0,4	15
FOB201414	2014-10-08	Thetford Mines	Chaudière-Appalaches	4,0	0,4	26
FOB201415	2014-10-15	Lévis	Chaudière-Appalaches	4,0	0,4	10
FOB201416	2014-10-23	Laval (congrès)	Laval	4,0	0,4	50
FOB201417	2014-10-27	Îles-de-la-Madeleine	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	4,0	0,4	10
FOB201418	2014-11-04	Trois-Rivières	Mauricie-Centre-du-Québec	4,0	0,4	9
FOB201419	2014-11-05	Trois-Rivières	Mauricie-Centre-du-Québec	4,0	0,4	24
FOB201420	2014-11-12	Verdun	Montréal	4,0	0,4	6
FOB201421	2014-11-14	Montréal	Montréal	4,0	0,4	10
FOB201422	2014-11-21	Saint-Jérôme	Laurentides	4,0	0,4	9
FOB201423	2015-01-09	Montréal	Montréal	4,0	0,4	19
FOB201424	2015-01-14	Montréal	Montréal	4,0	0,4	18
FOB201425	2015-01-26	Victoriaville	Mauricie-Centre-du-Québec	4,0	0,4	30
FOB201426	2015-01-27	Lac-Mégantic	Estrie	4,0	0,4	18
FOB201427	2015-01-28	East Angus	Estrie	4,0	0,4	15
FOB201428	2015-02-04	Saint-Jean-sur-Richelieu	Montréal	4,0	0,4	23
FOB201429	2015-02-11	Wendake	Québec	4,0	0,4	10
FOB201430	2015-02-17	Vaudreuil-Dorion	Montréal	3,0	0,3	10
FOB201431	2015-02-24	Saint-Jean-sur-Richelieu	Montréal	4,0	0,4	10
FOB201432	2015-02-25	Saint-Lambert	Montréal	4,0	0,4	5
FOB201433	2015-03-11	Victoriaville	Mauricie-Centre-du-Québec	4,0	0,4	25
FOB201434	2015-03-12	Trois-Rivières	Mauricie-Centre-du-Québec	4,0	0,4	25
FOB201435	2015-03-23	Sherbrooke	Estrie	4,0	0,4	12
FOB201436	2015-03-25	Boucherville	Montréal	4,0	0,4	16
Nombre de formations : 36				144,0	14,4	616

CMA - Conférence sur la maltraitance envers les personnes âgées

CMA201401	2014-11-19	Laval	Laval	1,5	-	27
CMA201402	2014-12-05	Saint-Jean-sur-Richelieu	Montréal	1,5	-	29
CMA201403	2015-02-17	Québec	Québec	1,0	-	50
Nombre de formations : 3				4,0	-	106

FCU - Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente

FCU201401	2014-10-07	Cap-aux-Meules	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3,0	-	10
Nombre de formations : 1				3,0	-	10

FEE - Les étapes d'une évaluation de la satisfaction auprès des usagers ou des résidents

FEE201401	2014-04-22	Lévis	Chaudière-Appalaches	3,0	-	12
FEE201402	2014-09-27	Wakefield	Outaouais	3,0	-	14
FEE201403	2014-10-16	Verdun	Montréal	3,0	-	11
FEE201404	2015-03-23	Repentigny	Lanaudière	3,0	-	6
Nombre de formations : 4				12,0	-	43

ANNEXE 2 (SUITE)

Code	Date	Ville	Région	Durée	UEC	Participants
FMA - Formation sur la maltraitance envers les personnes âgées						
FMA201401	2014-10-29	Îles-de-la-Madeleine	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3,0	0,3	10
FMA201402	2014-11-26	Joliette	Lanaudière	3,0	0,3	12
FMA201403	2015-02-12	Cowansville	Montérégie	3,0	0,3	17
FMA201404	2015-02-13	Cowansville	Montérégie	3,0	0,3	15
FMA201405	2015-03-03	Montréal	Montréal	3,0	0,3	17
FMA201406	2015-03-04	Montréal	Montréal	3,0	0,3	16
FMA201407	2015-03-19	Richmond	Estrie	3,0	0,3	21
FMA201408	2015-03-20	Laval	Laval	3,0	0,3	13
Nombre de formations : 8				24,0	2,4	121
FMP - Monter un dossier - une pratique qui s'apprend						
FMP201401	2014-04-16	Sherbrooke	Estrie	2,0	-	55
Nombre de formations : 1				2,0	-	55
FPA - Formation Plan d'action						
FPA201401	2014-06-21	Salaberry-de-Valleyfield	Montérégie	3,0	-	15
Nombre de formations : 1				3,0	-	15
FRC - Les représailles et la crainte des représailles						
FRC201401	2014-05-02	Québec	Québec	3,0	-	17
FRC201402	2014-06-10	Montréal	Montréal	3,0	-	16
FRC201403	2014-09-28	Saint-Jean-sur-Richelieu	Montérégie	1,5	-	90
FRC201404	2014-11-04	Saint-Jérôme	Laurentides	3,0	-	40
FRC201405	2014-11-26	Sainte-Adèle	Laurentides	3,0	-	15
Nombre de formations : 5				13,5	-	178
FRG - La place et le rôle d'un comité des usagers en matière de qualité et de gestion des risques						
FRG201401	2015-03-17	Sorel-Tracy	Montérégie	3,0	-	6
Nombre de formations : 1				3,0	-	6
FSA - L'interprétation des résultats des sondages de l'agrément auprès des usagers						
FSA201401	2015-03-23	Repentigny	Lanaudière	3,0	-	6
Nombre de formations : 1				3,0	-	6
FSE - Le choix des sujets d'évaluation auprès des usagers						
FSE201401	2014-09-27	Wakefield	Outaouais	3,0	-	14
FSE201402	2014-10-06	Cap-aux-Meules	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3,0	-	10
FSE201403	2014-12-03	Verdun	Montréal	3,0	-	12
Nombre de formations : 3				9,0	-	36
Total				220,5	16,8	1192

ANNEXE 3

Les retombées de presse

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

	Autres	Presse écrite	Radio	Télévision	Internet exclusivement	Total	%
Répartition des retombées de presse selon les enjeux (sommaire)							
Financement	2	33	45	11	37	128	28,2 %
Accessibilité	2	20	35	25	37	119	26,2 %
Gouvernance	2	26	23	4	24	79	17,4 %
Maltraitance envers les personnes âgées	1	14	14	1	18	48	10,6 %
Aînés (hébergement, sécurité, conditions de vie)	1	18	13	6	9	47	10,4 %
Droits des usagers	2	14	0	0	12	28	6,2 %
Jeunes et intimidation	0	0	2	0	1	3	0,7 %
Autres	0	0	0	0	2	2	0,4 %
Total	10	125	132	47	140	454	
	2,2 %	27,5 %	29,1 %	10,4 %	30,8 %	100,0 %	

Répartition des retombées de presse selon les enjeux (détaillée)

Financement – 28,2 %

Propositions budgétaires	2	27	41	7	21	98	
Budget 2015-2016	0	6	4	3	15	28	
CHU en PPP	0	0	0	0	1	1	
Rapport Bachand	0	0	0	1	0	1	
Total	2	33	45	11	37	128	28,2 %

Accessibilité – 26,2 %

Projet de loi 20	2	17	27	24	27	97	
Rapport du CSBE	0	0	5	1	4	10	
Facturation des visites des centres de naissance	0	0	3	0	1	4	
Sondage Accessibilité	0	2	0	0	1	3	
Opticiens d'ordonnances	0	0	0	0	3	3	
Entente FMOQ-MSSS (septembre 2014)	0	0	0	0	1	1	
Médicaments génériques	0	1	0	0	0	1	
Total	2	20	35	25	37	119	26,2 %

Gouvernance – 17,4 %

Projet de loi 10	2	21	21	4	22	70	
Directeur général CHUM (mars 2015)	0	1	0	0	2	3	
Nomination de Gaétan Barrette	0	2	0	0	0	2	
CU du Haut-Richelieu-Rouville	0	2	0	0	0	2	
Réforme et infirmières	0	0	2	0	0	2	
Total	2	26	23	4	24	79	17,4 %

Maltraitance envers les personnes âgées – 10,6 %

Maltraitance des aînés - Cruauté animaux	1	5	8	1	9	24	
1-844-ANIMAUX	0	3	6	0	8	17	
Ligne Aide Abus Aînés	0	3	0	0	1	4	
Maltraitance	0	3	0	0	0	3	
Total	1	14	14	1	18	48	10,6 %

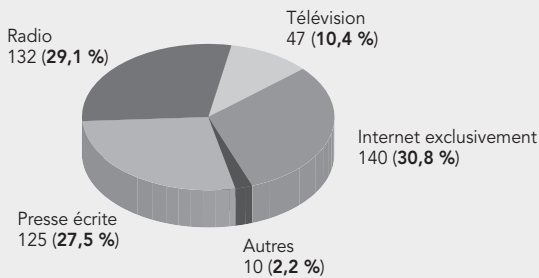
Aînés (hébergement, sécurité, conditions de vie) – 10,4 %

Aînés morts étouffés	0	4	7	2	2	15	
Insalubrité dans les résidences	0	4	2	1	1	8	
Visites nos aînés	1	4	1	0	2	8	
Suicide chez les aînés	0	2	0	1	0	3	
Caméras de surveillance	0	0	1	1	0	2	
Tragédie à L'Isle-Verte	0	0	0	1	1	2	
Hébergement résidences privées	0	0	1	0	1	2	
Soins de fin de vie	0	0	0	0	2	2	
Villa des Nobles Gens	0	2	0	0	0	2	
Bains en CHSLD (novembre 2014)	0	1	0	0	0	1	
Personnes âgées (sécurité trottoirs)	0	0	1	0	0	1	
Soins à domicile	0	1	0	0	0	1	
Total	1	18	13	6	9	47	10,4 %

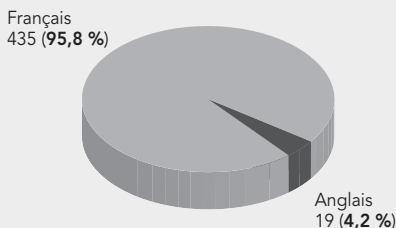
ANNEXE 3 (SUITE)

	Autres	Presse écrite	Radio	Télévision	Internet exclusivement	Total	%
Droits des usagers – 6,2 %							
Prix RPCU de l'Excellence	0	6	0	0	4	10	
Droits des usagers	0	4	0	0	2	6	
Semaine des droits des usagers	0	1	0	0	3	4	
Congrès 2014	0	1	0	0	2	3	
Tournée régionale	2	0	0	0	0	2	
Prix Hommage 2014 de l'ODQ	0	1	0	0	1	2	
CAAP	0	1	0	0	0	1	
Total	2	14	0	0	12	28	6,2 %
Jeunes et intimidation – 0,7 %							
Jeunes (campagne Écoutons nos jeunes)	0	0	2	0	0	2	
Forum sur la lutte contre l'intimidation	0	0	0	0	1	1	
Total	0	0	2	0	1	3	0,7 %
Autres – 0,4 %							
Préposés aux bénéficiaires	0	0	0	0	1	1	
Site Internet DiscutonsSante.ca	0	0	0	0	1	1	
Total	0	0	0	0	2	2	0,4 %
	10	125	132	47	140	454	
	2,2 %	27,5 %	29,1 %	10,4 %	30,8 %	100,0 %	

Répartition des retombées de presse selon le genre du média



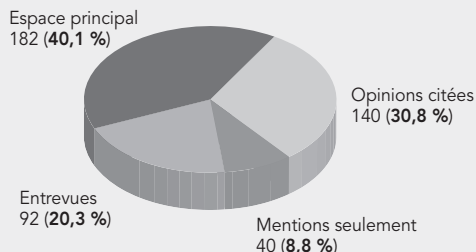
Répartition des retombées de presse selon la langue



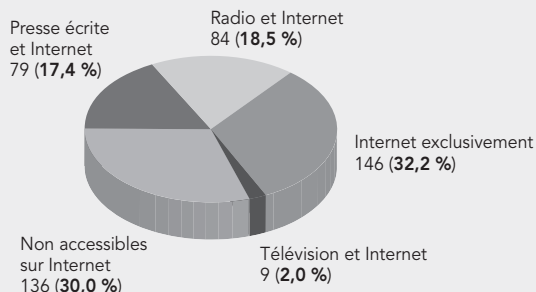
Répartition des retombées de presse selon le territoire (détaillée)

Territoire	Nombre de retombées	%
National	229	50,4 %
Montréal	59	13,0 %
Capitale-Nationale	48	10,6 %
Outaouais	23	5,1 %
Estrie	20	4,4 %
Mauricie et Centre-du-Québec	14	3,1 %
Montérégie	13	2,9 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	12	2,6 %
Bas-Saint-Laurent	7	1,5 %
Abitibi-Témiscamingue	6	1,3 %
Côte-Nord	6	1,3 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	5	1,1 %
Lanaudière	5	1,1 %
Chaudière-Appalaches	3	0,7 %
Laurentides	3	0,7 %
Laval	0	0,0 %
Nord-du-Québec	0	0,0 %
Hors Québec	1	0,2 %
Total	454	100,0 %

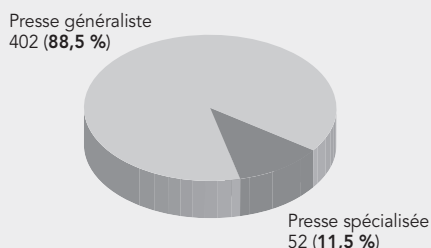
Répartition des retombées de presse selon le potentiel d'influence



Répartition des retombées de presse selon leur accessibilité sur Internet



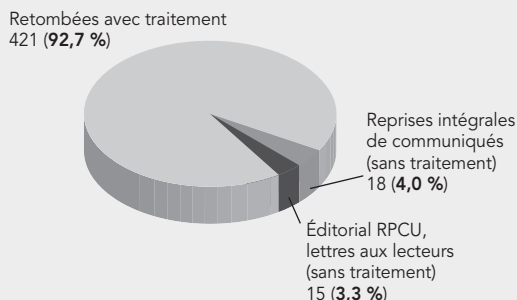
Répartition des retombées de presse selon la spécialisation



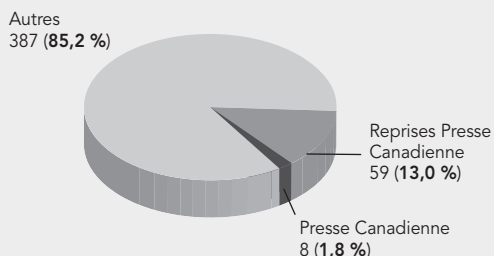
Répartition des retombées de presse selon le mois de l'année

Mois	Nombre de retombées	%
Avril 2014	5	1,1 %
Mai 2014	82	18,1 %
Juin 2014	19	4,2 %
Juillet 2014	16	3,5 %
Août 2014	5	1,1 %
Septembre 2014	51	11,2 %
Octobre 2014	20	4,4 %
Novembre 2014	14	3,1 %
Décembre 2014	42	9,3 %
Janvier 2015	54	11,9 %
Février 2015	96	21,2 %
Mars 2015	50	11,0 %
Total	454	100,0 %

Répartition des retombées de presse selon le traitement



Répartition des retombées de presse selon la source



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



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

