



ENJEUX ET INTÉGRATION DES SERVICES

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015-2016

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016



Journal du RPCU

Édition spéciale du rapport d'activités 2015-2016
Volume 7, numéro 4

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
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,
Pier-Olivier Lacoursière, Claire Jolicœur.
Graphisme : QGD
Photos : Claude Guillet, Shutterstock et Istock.
Impression : Impart Litho inc.

Le contenu de ce rapport d'activités a été approuvé par les membres
du conseil d'administration du RPCU lors de sa séance du 17 juin 2016.

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), août 2016.

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
La mission	7
Les valeurs	7
La gouvernance	8
La planification stratégique	10
Le personnel	10
Les grands dossiers	11
La mise en place de la loi 10	11
Le projet de loi 20	13
La politique jeunesse du gouvernement du Québec	13
Les élections fédérales	14
Les moyens de pression dans le secteur public	14
Le panier de services assurés	15
L'abolition du poste de Commissaire à la santé et au bien-être	15
La sécurité en CHSLD	16
Les soins de fin de vie	17
La représentation	18
La représentation auprès des instances et des partenaires	19
La représentation auprès des médias	19
La formation	21
Les formations	21
Le congrès annuel	23
Le soutien	26
Les outils pour les comités	26
La Semaine des droits des usagers	27
Le Journal du RPCU et l'infolettre	28
Le site Internet et les réseaux sociaux	28
Les initiatives promotionnelles	31
Les perspectives	32
Annexes	34



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers a été formé lors de son assemblée générale annuelle le 21 octobre 2015.

Les membres du conseil d'administration

Pierre Blain*

Secrétaire du conseil
Directeur général

Normand Blais

Chaudière-Appalaches

Liette Brousseau

Montérégie

Josée Dansereau

Alliance des comités des usagers
des centres jeunesse du Québec

Jacques Girard

Abitibi-Témiscamingue

Jacques Hould*

Trésorier
Montréal

Georges Lafond

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Lucio D'Intino

Secteur anglophone

Denis Marceau

Estrie

Claude Ménard*

Président
Outaouais

Claude Moreau

Centres de réadaptation
en dépendance

Yvon Papin

Lanaudière

Marielle Philibert*

1^{re} vice-présidente
Capitale-Nationale

André Poirier*

2^e vice-président
Mauricie et Centre-du-Québec

Marc Rochefort*

Administrateur
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

**Membres du comité exécutif*

Merci à Claire Jolicœur



In memoriam Robert Bousquet

M. Robert Bousquet, membre du conseil d'administration du RPCU à titre de représentant des CRDITED, est décédé au cours de l'année.

M. Bousquet était la personne-ressource du comité des usagers du CRDITED de Montréal. Il était un homme engagé qui a contribué de façon positive à notre vie démocratique et qui a toujours défendu, entre autres, la cause des personnes avec une déficience intellectuelle.

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La loi 10 est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2015 et tous les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux ont dû s'adapter rapidement. Le Regroupement provincial des comités des usagers et des services sociaux n'a pas fait exception. Pour répondre aux besoins de ses membres et en vue de les aider dans cette année de transition, le RPCU a axé ses actions sur l'information à leur offrir.

Au fil des ans, le RPCU est devenu un acteur incontournable du réseau et le principal porte-parole des usagers et des comités. Cela est particulièrement vrai encore cette année avec la mise en place des nouvelles structures dans le réseau de la santé et des services sociaux, dont les CUCI.

La mission première du RPCU est d'offrir des services aux comités des usagers et de résidents. C'est pourquoi le RPCU a répondu à leurs attentes en mettant en place des mesures pour faire circuler rapidement l'information concernant les changements qui affectaient les comités.

Informé n'était pas la seule préoccupation du RPCU. Il fallait aussi outiller les membres des comités. L'équipe du RPCU a donc revu rapidement ses formations pour les mettre à jour et les offrir aux membres des comités. Les formations ont été adaptées pour chacune des clientèles que ce soit les CUCI, CU, les CR, les comités des établissements non fusionnés ou ceux des établissements privés.

Le RPCU a développé des outils pratiques comme un *Guide pour la mise sur pied du comité des usagers du CISSS ou du CIUSSS et profils de compétences pour les membres des comités*, un *Guide proposé par le RPCU pour l'identification des enjeux prioritaires et la formulation de recommandations à soumettre au conseil d'administration de l'établissement*, des *Règles de fonctionnement* ainsi que des précisions sur les circulaires financières. Nous avons rendu accessibles les rapports pour la reddition de comptes.

Le RPCU a diversifié ses moyens pour diffuser l'information : des envois par courrier électronique, la disponibilité de l'information sur le site Internet et sa mise à jour rapide, les formations, le *Journal du RPCU*, les infolettres du RPCU et le congrès annuel. Cette façon de faire a satisfait la très grande majorité des comités des usagers et de résidents. Nos sondages de satisfaction en témoignent. C'est en effet le rôle premier du RPCU d'offrir des services à ses membres.

La gouvernance du RPCU a occupé une large part des travaux du conseil d'administration cette année. Le comité de gouvernance s'est penché sur nos structures. Le RPCU est fier de la démocratie qui l'anime.

Le RPCU a toujours refusé de faire de la politique partisane. Le RPCU s'y opposera fermement car ce n'est pas le travail des comités. Notre voix porte de plus en plus et cela dérange.

Nous devons insister encore cette année sur l'importance pour les membres des comités de bien comprendre leur rôle dans la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, dans la défense des droits des usagers et de travailler à l'intérieur de leur établissement. C'est une responsabilité importante qui doit être exercée avec rigueur, vigueur et de façon professionnelle. Le travail des comités n'est pas celui d'un organisme communautaire. La Protectrice du citoyen l'a rappelé en janvier 2016 dans un avis sur l'autonomie des comités.



Claude Ménard



Pierre Blain

Depuis sa création, le RPCU n'a cessé de se développer. Son conseil d'administration accueille les représentants de toutes les missions du réseau : centres hospitaliers, CHSLD, centres jeunesse, centres de réadaptation en dépendance, en déficience physique, en déficience intellectuelle et autres.

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 accorde 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 axée sur la participation active dans la défense des droits des usagers en collaboration avec tous les acteurs du milieu à l'intérieur de leur établissement.

Depuis les dernières années, le Regroupement provincial des comités des usagers a développé des liens étroits avec des partenaires. Ceux-ci sont nombreux et couvrent un très large réseau, allant du ministère de la Santé et des Services sociaux, au ministère de la Famille et au Secrétariat aux aînés. Il inclut les associations de médecins, l'INESSS, le Conseil québécois d'agrément, la Curatelle publique, le Commissaire à la santé et au bien-être, 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 préposées aux bénéficiaires du Québec, les ordres professionnels et plusieurs autres.

Nos remerciements s'adressent aux membres du comité exécutif et aux membres du conseil d'administration qui proviennent de toutes les régions du Québec et qui travaillent bénévolement pour votre organisation. Nous remercions aussi la toute petite équipe du RPCU : Richard Rancourt, Madeleine De Sà Vilas, Claire Jolicœur, Caroline Blain, Carl Mc Court et Pier-Olivier Lacoursière. Nous remercions aussi ceux et celles qui se joignent à notre équipe le temps d'un projet comme le congrès et les formations : Francine Bergeron, Nathalie Ebnoether, Gérald Bolduc, Luce Hébert, France Morin, Stéphane Gomard et les bénévoles du congrès dont Sylvie Girard, Diane Fréchette et Jean-Marc Jolicœur. Sans nos contractuels et nos fournisseurs nous serions aussi démunis. Merci.

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

Notre prochaine année sera encore remplie de défis. Ensemble, nous pourrons les relever afin que l'utilisateur soit et demeure au cœur du système.

Le président,



Claude Ménard

Le directeur général,



Pierre Blain



LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS

La mission

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.**

Les valeurs

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

La gouvernance

La consultation auprès des membres

Lors de sa séance du 4 mars 2016, les membres du conseil d'administration du RPCU ont approuvé la nouvelle composition du conseil d'administration. Cette revue fait suite à une consultation menée par le RPCU auprès de ses membres en décembre 2015 avec le souci d'une représentation qui vise à répondre aux attentes signifiées par ses membres et établie à partir du plus large consensus possible. La nouvelle gouvernance se veut exemplaire et respectueuse des fonctions des comités des usagers.

De cet exercice démocratique, il appert que les membres du RPCU ont clairement fait savoir que la représentation régionale et par mission (centres de réadaptation en déficience physique, en déficience intellectuelle et TSA, en dépendances, centres jeunesse, santé mentale), devrait constituer la base de la représentation du RPCU. De plus, les membres ont accepté que des personnes cooptées fassent leur entrée au conseil d'administration pour apporter une expertise particulière.

Conséquemment, le nouveau conseil d'administration du RPCU comptera 33 membres, répartis ainsi :

- 18 représentants des régions :
 - o 1 représentant du Bas-Saint-Laurent;
 - o 1 représentant du Saguenay–Lac-Saint-Jean;
 - o 1 représentant de la Capitale-Nationale;
 - o 1 représentant de la Mauricie et Centre-du-Québec;
 - o 1 représentant de l'Estrie;
 - o 1 représentant de l'Outaouais;
 - o 1 représentant de l'Abitibi-Témiscamingue;
 - o 1 représentant de la Côte-Nord;
 - o 1 représentant de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine;
 - o 1 représentant de Chaudières-Appalaches;
 - o 1 représentant de Laval;
 - o 1 représentant de Lanaudière;
 - o 1 représentant des Laurentides;
 - o 3 représentants des CIUSSS de Montréal;
 - o 2 représentants des CISSS de la Montérégie;
- 2 représentants des établissements non fusionnés de Montréal;
- 1 représentant des établissements non fusionnés de Québec;
- 3 représentants des CHSLD privés;
- 6 personnes cooptées pour représenter les missions, la communauté anglophone, la communauté autochtone et les communautés culturelles;
- 2 personnes indépendantes cooptées représentant les usagers et avec une expertise particulière;
- le directeur général.



Le comité exécutif

Le conseil d'administration élira parmi ses membres un comité exécutif composé de 9 personnes selon la représentation suivante :

- 3 représentants des CISSS;
- 2 représentants des CIUSSS;
- 1 représentant des établissements non fusionnés;
- 1 représentant des CHSLD privés;
- 1 représentant des personnes cooptées;
- le directeur général.

La prochaine étape consistera à une révision et une mise à jour des règlements généraux du RPCU en vue de les harmoniser avec la nouvelle gouvernance.

La planification stratégique

La planification stratégique 2012-2015 est arrivée à terme. Une analyse des résultats du plan stratégique selon les orientations privilégiées, les objectifs déterminés et les moyens choisis a été effectuée. Les quatre grandes orientations privilégiées visaient à :

- augmenter la notoriété du RPCU et des comités des usagers et de résidents;
- augmenter l'offre de service aux membres des comités des usagers et de résidents;
- travailler à la promotion des droits des usagers dans les ressources intermédiaires et dans les résidences privées;
- lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Les 27 moyens retenus, qui ont été mis en œuvre au cours des trois dernières années, ont permis d'atteindre les objectifs initiaux avec un taux de performance de 96 %, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous :

Bilan de l'atteinte des objectifs, selon les moyens

	Totalement atteint	Atteint	Moyennement atteint	Peu atteint	Total
Résultats selon l'atteinte des moyens en nombre	19	7	0	1	27
Résultats selon l'atteinte des moyens en pourcentage	70 %	26 %	0 %	4 %	100 %
Pourcentages regroupés	96 %		4 %		100 %

Une nouvelle planification stratégique est en cours de rédaction et devrait être présentée au cours du prochain exercice.

Le personnel

Le RPCU compte sur une équipe de professionnels ayant les compétences requises pour exercer leurs fonctions dans leur champ respectif. Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, cette équipe était composée de :

Temps plein

- Pierre Blain, directeur général
- Richard Rancourt, directeur des communications
- Madeleine De Sà Vilas, adjointe à la direction et responsable des formations
- Pier-Olivier Lacoursière, chargé de projets, responsable des dossiers intergénérationnels et des réseaux sociaux

Mi-temps et contractuels

- Carl Mc Court, analyste, politiques et relations extérieures
- Caroline Blain, commis-comptable
- Francine Bergeron, responsable de l'accréditation des formations et maltraitance
- Claire Jolicœur, secrétaire

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



LES GRANDS DOSSIERS

La mise en place de la loi 10 Des outils de travail pour les comités

La mise en place de la loi 10 s'est amorcée en avril 2015. La loi devait être adoptée avant Noël, mais elle ne le fut que plus tard, en mars. Par conséquent, plusieurs se sont sentis bousculés et, comme c'est le cas dans toute réorganisation, la nouvelle structure a créé à l'intérieur du réseau de l'incertitude. Il en a été de même pour les comités des usagers : des informations contradictoires circulaient, celles-ci étaient souvent différentes d'une région à l'autre créant de la confusion au sein même des comités. Qui plus est, le financement des comités dans les délais a été problématique. Le RPCU fut au centre de tous ces mouvements.

Le RPCU a fait preuve de leadership par la transmission régulière d'informations pertinentes aux comités des usagers et de résidents et la création d'outils utiles à leur travail, notamment pour la mise sur pied des CUCI. En plus de répondre à de nombreux appels de comités, le RPCU diffusait des infolettres auprès de ses membres et procédait régulièrement à des mises à jour de son site Web pour les aviser des derniers développements. Ainsi, le RPCU a été la première organisation à mettre en ligne les coordonnées des nouveaux présidents-directeurs généraux des établissements, les appels de candidatures pour les postes aux conseils d'administration et les différentes nominations au sein du réseau.

Le RPCU a été le seul organisme représentant les comités à réagir rapidement et à informer les comités. Lorsqu'une nouvelle circulaire financière a été émise sans consultation par le MSSS en juillet, le RPCU est intervenu directement auprès du ministre pour obtenir des précisions. Le ministre s'est montré sensible aux arguments du Regroupement et a répondu à ses attentes lors du congrès de 2015. À cette occasion, il a souligné l'importance que devaient prendre les comités des usagers et de résidents comme contreponds indispensable dans le réseau de la santé et des services sociaux, à condition d'œuvrer avec rigueur et dans un esprit dénué de partisanerie.

La création d'outils de travail par le RPCU marque nettement son action cette année. Destinés aux comités et aux établissements, ces outils sont, notamment :

- un guide pour l'identification des enjeux prioritaires et la formulation de recommandations à soumettre au conseil d'administration de l'établissement;
- des précisions sur la nouvelle circulaire financière;
- des rapports d'activités adaptés pour chaque type de comités;
- un registre des élections des membres des comités;
- des règles de fonctionnement pour les CUCI, les CUC, les CR, les comités des établissements non fusionnés et les comités des établissements privés.

La réforme a-t-elle apporté tous les fruits escomptés? Il est trop tôt pour en tirer une conclusion puisqu'il reste beaucoup à faire. La première année a été une année de mise en place. C'est au cours des prochaines années que nous verrons comment se présentent les résultats.

Le financement des comités

Le RPCU a été obligé d'intervenir à de nombreuses reprises cette année afin que les comités des usagers et de résidents reçoivent leur financement. La circulaire financière concernant le financement des comités des usagers est arrivée en juillet, soit quatre mois après la mise en place des comités.

Le RPCU a été extrêmement préoccupé par cette circulaire. À notre avis, elle demandait de multiples ajustements. Nous avons fait valoir le point de vue des comités auprès du ministre et des fonctionnaires. Le ministre a été sensible à nos arguments. Des clarifications ont été apportées en janvier 2016 dans une lettre du sous-ministre adressée aux présidents directeurs généraux des établissements. Le RPCU en a été satisfait. Elle mentionnait notamment que les comités pouvaient conserver leur compte de banque et, surtout, que les comités pouvaient identifier des enjeux stratégiques pour leur établissement auxquels le conseil d'administration devait leur répondre formellement.

Toutefois, le financement des CUCI a été problématique et il n'a pas été uniforme à travers le Québec. Les établissements n'ont pas interprété les diverses circulaires de la même façon. Le RPCU a dû intervenir auprès des directeurs des établissements et même des PDG pour que certains comités reçoivent leur budget. Malgré des directives claires à notre avis, certains comités n'ont reçu leur financement que la semaine précédant la fin de l'année financière. Comment les comités pouvaient-ils travailler dans de telles conditions? Le financement des établissements privés posaient aussi problème. Le RPCU souhaite que les solutions avancées régleront les problèmes.



Le projet de loi 20

Les négociations avec les associations de médecins

Dans son mémoire présenté lors des auditions sur le projet de loi 20, le RPCU a soutenu que la négociation avec les associations de médecins était la meilleure solution pour obtenir des engagements en vue d'avoir accès à un médecin de famille. L'argument a pesé puisque la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec et la Fédération des médecins spécialistes du Québec se sont toutes les deux entendues avec le ministre de la Santé et des Services sociaux sur le sujet.

Dans son mémoire, le RPCU avait démontré, chiffres à l'appui, qu'un médecin pouvait accueillir jusqu'à 1740 patients par année sans pour autant sacrifier la qualité de l'acte médical.

La politique jeunesse du gouvernement du Québec

Offrir aux jeunes une vie en santé et un futur prometteur

Dans son mémoire présenté lors de la consultation sur la politique jeunesse du gouvernement du Québec, le Regroupement provincial des comités des usagers a pris position pour une société inclusive et ouverte qui saurait donner aux jeunes la place qui leur revient.

Les jeunes sont l'avenir du Québec et ils tiennent à cœur à tous les Québécoises et Québécois. Le RPCU a encouragé une mobilisation gouvernementale et sociétale afin de leur offrir une vie en santé et un futur prometteur.

Le mémoire du RPCU a identifié plusieurs aspects de la vie des jeunes comme de saines habitudes de vie pour favoriser la santé des jeunes, des conditions de vie décentes, les jeunes en centres jeunesse, les discriminations que vivent les jeunes, l'importance des liens intergénérationnels et les défis que représentent l'immigration et les peuples autochtones.



Un aspect préoccupait fortement le RPCU : les réseaux sociaux et les liens intergénérationnels. Les jeunes aujourd'hui vivent dans une société de plus en plus individualiste. Le développement des nouvelles technologies et l'avènement des réseaux sociaux ont entièrement bouleversé les dynamiques relationnelles. Aujourd'hui, un texto, un message Facebook ou un courriel sont devenus la norme, évacuant le contact direct.

On assiste à une révolution des modes de communication. Bien qu'elles comportent plusieurs avantages, les nouvelles technologies favorisent-elles le dialogue, et surtout le dialogue entre les générations? Le RPCU en doute.

Prêchant par l'exemple, Le RPCU a engagé un employé de moins de trente ans qui travaille en étroite collaboration avec le directeur des communications à titre de responsable des réseaux sociaux, des dossiers « jeunesse », « intimidation » et « centres jeunesse » au sein du RPCU.

Les élections fédérales

Augmentation des transferts en santé

Dans le cadre de la campagne électorale des élections fédérales du 19 octobre 2015, le RPCU a présenté cinq enjeux aux partis politiques et leur a demandé des engagements. Selon le RPCU, les transferts fédéraux en santé, lesquels n'ont cessé de diminuer depuis vingt ans, constituaient l'enjeu majeur des prochaines années en santé et services sociaux.

Le RPCU a demandé des engagements des partis politiques afin :

1. que le Transfert canadien en matière de santé (TCS) soit augmenté afin de représenter au moins 25 % des dépenses en santé des provinces;
2. que l'indexation annuelle du TCS soit maintenue à 6 %;
3. que le TCS tienne compte de la réalité du vieillissement démographique du Québec et du reste du Canada;
4. que des engagements chiffrés en pourcentage soient mis de l'avant afin que les Québécois et les Canadiens sachent à quoi s'attendre en matière de financement des soins de santé pour les années à venir;
5. qu'aucune décision unilatérale ne soit prise en ce qui concerne le TCS sans l'accord des provinces;
6. que des mécanismes de consultation continue soient mis en place pour financer les soins de santé.

Trois des cinq partis politiques ont répondu au RPCU : le Nouveau Parti démocratique, le Parti libéral du Canada et le Parti vert du Canada.

Les moyens de pression dans le secteur public

Des actions qui réduisent l'accessibilité aux services

Le conseil d'administration du RPCU a pris clairement position pour les usagers lors de sa réunion de juin 2015 dans l'éventualité des moyens de pression dans le réseau de santé lors des renouvellements des conventions collectives.

Afin de soutenir sa position, le RPCU a réalisé un sondage interne qui a démontré que 9 représentants des usagers sur 10 estimaient que d'éventuels moyens de pression affecteraient les services aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Tout en étant sensible à la réalité des travailleurs du réseau, le RPCU s'est donc opposé à tout moyen de pression dans le réseau. Cela dit, le RPCU a appuyé des hausses salariales supérieures à l'inflation pour les travailleurs et il a invité toutes les parties à négocier entre elles pour conclure une entente raisonnable. Malgré cet appui, le congrès du RPCU a été perturbé par une « manifestation » du Front commun syndical. Les négociations se sont conclues par une entente.

Le panier de services assurés

Des valeurs pour guider la revue du panier de services

Le Commissaire à la santé et au bien-être a lancé une vaste consultation sur le panier des services assurés au Québec. Il a demandé aux usagers de se prononcer sur le sujet et de faire valoir les valeurs qui devraient être prises en compte pour répondre aux besoins de la population en matière de santé et de services sociaux.

La démarche proposée a toutefois suscité une vive réaction de certains groupes de patients qui sont financés largement par l'industrie. Ils contestaient les questions du sondage du Commissaire.

À notre avis, ce n'est pas tant le panier des services assurés qui pose problème, mais l'accessibilité aux services et son financement. Avant même de parler de « couper dans le panier de services assurés », il y aurait lieu de s'interroger sur les économies pouvant être générées pour le maintien des services.

Toute révision ou tout examen du panier de services assurés ne saurait être réalisé uniquement que pour des considérations financières, économiques ou cliniques. Le RPCU souscrit à l'idée qu'il faut introduire, dans le processus décisionnel, une référence obligée à des valeurs afin de déterminer quoi faire pour bien faire.

Le RPCU a proposé des valeurs pour guider la revue du panier de services assurés, soit : le respect qui engendre l'honnêteté et la transparence, l'équité et son prolongement qui est l'intégrité, ainsi que la prévoyance qui amène la solidarité.

L'abolition du poste de Commissaire à la santé et au bien-être

Maintenir le Forum de consultation du Commissaire

Lors du budget présenté le 16 mars 2016, on apprenait que le poste de Commissaire à la santé et au bien-être serait aboli et certaines des fonctions du Commissaire seraient dévolues au MSSS et à l'INESSS. Le RPCU a été le premier à réagir publiquement pour remettre en question cette décision, soutenant le maintien du poste de Commissaire. Le RPCU s'interroge sur la disparition du Forum de consultation du Commissaire et il souhaite vivement que ce forum citoyen survive même si l'on maintient la décision d'abolir le poste de Commissaire.





La sécurité en CHSLD

Le visage de la maltraitance aux centres Cooke et Harricana

Nous croyons avoir tout vu, mais non. Des images choquantes ont été diffusées par une chaîne de télévision montrant trois personnes âgées en CHSLD en détresse sans que personne n'intervienne. Par la suite, nous avons aussi lu avec indignation le rapport de la Protectrice des usagers sur la maltraitance subie au centre d'hébergement Harricana.

Les journaux regorgent de situations inacceptables pour les personnes âgées vivant chez elles, en résidences privées ou en CHSLD. Le RPCU reçoit un grand nombre d'appels de familles en détresse qui cherchent une solution humaine pour leurs personnes âgées.

En consultant les rapports des visites d'évaluation en CHSLD, on constate des manquements à la politique *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD - Orientations ministérielles* dans près de la moitié des centres visités. Comment se fait-il qu'il en soit ainsi?

Le ministre de la Santé et des Services sociaux se dit préoccupé par la question. Il faudra aller plus loin qu'être préoccupé. Des actions sont nécessaires pour contrer cette maltraitance institutionnelle. La réalité en CHSLD interpelle toujours le RPCU, à titre d'organisation, qui offre sa collaboration avec le ministre pour en arriver à des solutions concrètes.

Les soins de fin de vie

Le RPCU est actif dans ce dossier depuis le dépôt d'un livre blanc

Le Québec a été la première province canadienne à se doter d'une loi sur les soins de fin de vie. Le RPCU a été actif dans ce dossier depuis le dépôt d'un livre blanc sur le sujet et a appuyé le projet de loi qui en est résulté.

Notre appui s'est fondé sur un vaste sondage mené auprès des usagers et des comités des usagers et de résidents. Qui plus est, la position du RPCU a été validée par un comité de sages. Provenant de tous les horizons, les membres de ce comité étaient représentatifs de la société tant au niveau de l'âge que des communautés culturelles, religieuses et civiles.

Le RPCU déplore toutefois que le comité du MSSS de mise en œuvre de cette loi n'ait inclus aucun usager. On y retrouvait bien sûr des avocats, des notaires et des fonctionnaires, mais aucun usager. Le RPCU a proposé de faire un sondage auprès des usagers sur les documents sur lesquels travaillait le comité. Aucun document n'est accessible auprès du grand public et aucun rôle n'est prévu pour les comités des usagers et de résidents. Cela n'est pas acceptable.

Une seule des deux personnes recommandées par le RPCU a été nommée à la Commission de fin de vie.

Enfin, toujours dans un esprit de compassion envers les personnes en fin de vie, le RPCU souhaite un meilleur accès aux soins palliatifs, lesquels devraient être offerts partout au Québec. Des ressources additionnelles devront être consacrées à la prestation de soins palliatifs qui sont actuellement limitées par le manque de ressources financières accordées.





LA REPRÉSENTATION

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 (notamment la Direction de l'éthique et de la qualité du MSSS et le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille), 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. Au moyen de la représentation, le RPCU souhaite faire connaître la mission des comités des usagers et de résidents et les préoccupations des usagers auprès des instances gouvernementales, de la population et des médias.

La représentation auprès des instances et des partenaires

Pour l'exercice financier allant du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, on compte 182 représentations du RPCU* à diverses instances, sous forme de séance de conseils d'administration, réunions, commissions, rencontres, consultations, visites d'évaluation et autres activités, qui se détaillent ainsi :

Instances	Représentations	%
Visites d'évaluation en CHSLD	75	41,2 %
Ministère de la Santé et des Services sociaux	39	21,4 %
Invitations, conférences et colloques	13	7,1 %
Cabinets ministériels	11	6,0 %
Partenaires non gouvernementaux	9	4,9 %
Gouvernance RPCU (4 séances du CA, 5 réunions du comité exécutif)	9	4,9 %
Colloques, congrès, forum et Sommet sur l'intimidation	6	3,3 %
Rencontres du cadre de gestion des GMF-U	6	3,3 %
Ministres (Gaétan Barrette, Lucie Charlebois, Francine Charbonneau, Carlos Leitão)	4	2,2 %
Rencontres du comité d'accès à la psychothérapie	3	1,6 %
Conférences projet jeunesse	2	1,1 %
Commissions parlementaires	2	1,1 %
Ministère de la Famille (Secrétariat aux aînés)	2	1,1 %
Rencontre du comité national des milieux communautaires	1	0,5 %
Total	182	100,0 %

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

La représentation auprès des médias

Les communiqués de presse

Pour la période du dernier exercice, les sujets des communiqués de presse du RPCU témoignent des interventions du RPCU sur les conditions de vie et la sécurité des clientèles, l'accessibilité aux soins et services, le financement, la gouvernance et la performance du réseau ainsi que les moyens de pression et conditions de travail lors de la négociation du secteur public.

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, le RPCU a diffusé 30 communiqués de presse, représentant une moyenne d'un communiqué aux deux semaines, répartis ainsi :

Sujet du communiqué	Nombre	%
Hébergement, bien-être, sécurité, conditions (CHSLD et centres jeunesse)	8	26,7 %
Accessibilité	6	20,0 %
Financement	5	16,7 %
Soutien aux membres (congrès, Semaine des droits, Prix RPCU)	5	16,7 %
Gouvernance et performance	3	10,0 %
Moyens de pression et conditions de travail	3	10,0 %
Total	30	100,0 %

Les retombées de presse

Le RPCU a répertorié 372 retombées de presse uniques (radio, télévision, presse écrite et presse électronique). Si l'on ajoute leurs équivalents sur Internet (209), le nombre de retombées est alors de 581.

La couverture médiatique se répartit ainsi : 27,9 % à la radio, 27,2 % à la télévision, 25,5 % sur Internet exclusivement et 18,5 % dans la presse écrite. Contrairement à l'an dernier, les retombées dans la presse écrite figurent au dernier rang en termes de quantité. En revanche, celles engendrées par la télévision sont au deuxième rang. Tenant compte de la portée de ce média, le RPCU a rejoint un plus grand auditoire cette année que l'an dernier. La couverture médiatique est autant nationale (51,3 %) que régionale ou locale (47,8 %).

Les résultats de la compilation des retombées de presse répondent aux objectifs de communication définis par le RPCU, correspondent aux enjeux de société en santé et services sociaux et à ceux mis de l'avant par le gouvernement du Québec, ou sont le résultat d'une demande provenant des médias. Les principaux sujets ont été :

Répartition des retombées de presse selon le sujet Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

Sujet	Nombre	%
Hébergement, bienveillance, sécurité, conditions (CHSLD et centres jeunesse)	173	46,5 %
Accessibilité	57	15,3 %
Financement	55	14,8 %
Moyens de pression et conditions de travail	47	12,6 %
Droits et comités	16	4,3 %
Frais accessoires et autres tarifs	13	3,5 %
Gouvernance et performance	11	3,0 %
Total	372	100,0 %

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, 16,9 % sont des entrevues, 58,3 % sont des opinions rapportées et 20,7 % sont des retombées dont la couverture sur le RPCU est prépondérante quant à la totalité de la retombée. À peine 3,8 % des retombées recensées ne sont que des mentions nominatives du RPCU. Enfin, les quatre principaux groupes médias demandant des entrevues au RPCU sont Québecor, Radio-Canada, BellMédia et Transcontinental. Voir la ventilation quantitative des retombées de presse en annexe 3.

Nous constatons aussi que :

- 24,5 % des retombées de presse proviennent de Québecor et 24,5 % de Radio-Canada; à eux seuls, ceux deux groupes médias comptent la moitié de retombées;
- 88,7 % des retombées sont en français et 11,0 % en anglais;
- 93,8 % des retombées se trouvent dans la presse généraliste;
- 15,9 % ont pour source une agence de presse (Presse Canadienne et QMI) ou sont une reprise intégrale d'un communiqué diffusé sur CNW;
- 91,9 % des retombées ont subi un traitement de l'information;
- 44,4 % sont le résultat d'une démarche initiale du RPCU alors que 54,3 % ont pour origine une demande provenant des médias (plus particulièrement de la radio et de la télévision) sans que le RPCU n'ait initié cette démarche.



LA FORMATION

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 et conférences adaptées aux besoins et aux réalités des comités. Lors de son congrès annuel, le RPCU offre toujours une série de formations, sous formes d'ateliers, et des conférences.

Les formations

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, 86 formations et conférences ont été données à 2 332 membres de comités des usagers et de résidents par le RPCU, représentant un total cumulatif de 6 231 heures (moyenne de 2,67 heures par participant).

Si l'on additionne la participation au congrès annuel, 2 780 personnes ont alors bénéficié d'une transmission des savoirs du RPCU, représentant 11 019 heures cumulées (moyenne de 3,96 heures par participant).

Répartition du nombre de formations et conférences Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

	Formations	%
Formations de base	40	46,5 %
Conférences sur la maltraitance	27	31,4 %
Formations spécialisées	11	12,8 %
Formations sur la maltraitance	8	9,3 %
Total	86	100,0 %

**Répartition du nombre de participants
Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016**

	Participants	%
Conférences sur la maltraitance	1199	51,4 %
Formations de base	738	31,6 %
Formations spécialisées	229	9,8 %
Formations sur la maltraitance	166	7,1 %
Total	2 332	100,0 %

**Répartition du nombre d'heures dispensées
Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016**

	Heures	%
Formations de base	157,0	60,0 %
Conférences sur la maltraitance	45,5	17,4 %
Formations spécialisées	31,0	11,9 %
Formations sur la maltraitance	28,0	10,7 %
Total	261,5	100,0 %

**Répartition du nombre de participants selon la région
Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016**

Région	Participants	%
Montérégie	505	21,7 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	496	21,3 %
Montréal	325	13,9 %
Chaudière-Appalaches	219	9,4 %
Québec	124	5,3 %
Outaouais	109	4,7 %
Estrie	90	3,9 %
Laval	89	3,8 %
Lanaudière	85	3,6 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	73	3,1 %
Côte-Nord	70	3,0 %
Abitibi-Témiscamingue	55	2,4 %
Bas-Saint-Laurent	44	1,9 %
Laval, congrès du RPCU – Formation de base	27	1,2 %
Mauricie–Centre-du-Québec	21	0,9 %
Laurentides	0	0,0 %
Nord-du-Québec	0	0,0 %
Nunavik	0	0,0 %
Terres-Cries-de-la-Baie-James	0	0,0 %
Total	2 332	100,0 %

Le congrès annuel

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.

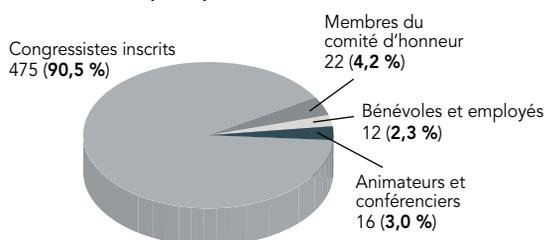
Le congrès annuel du RPCU est un moment privilégié pour la transmission des connaissances et des savoirs. Axé sur la formation, il offre aux membres des comités des usagers une variété d'activités d'apprentissage telles que des conférences, des rencontres et des ateliers de formation animés par des spécialistes, 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, qui a eu lieu du 21 au 23 octobre 2015, a été l'occasion d'entendre des conférencières et conférenciers de prestige, soit :

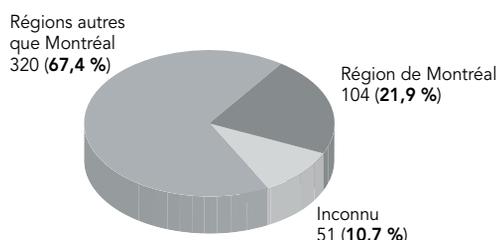
- M. Normand Jutras, curateur public du Québec;
- D^r Yves Robert, secrétaire du Collège des médecins du Québec;
- M. Serge Bouchard, anthropologue, auteur et animateur;
- M. Yvan Gendron, président-directeur général du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal;
- M. Yvon Bureau, coprésident du Collectif Mourir Digne et Libre;
- M^{me} Marie-Anne Bracco, directrice de l'agrément, Conseil québécois d'agrément;
- M^{me} Marie-Josée Poulin, en remplacement de M. Christian Barrette, sous-ministre adjoint aux Aînés au ministère de la Famille.

Soulignons la participation de deux ministres du gouvernement du Québec lors du congrès 2015 : M. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux (conférence du vendredi matin) et M^{me} Francine Charbonneau, ministre de la Famille (en 2015) et ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation (Prix RPCU de l'Excellence le jeudi). Enfin, le congrès a accueilli 525 personnes telles que réparties dans les tableaux ci-après.

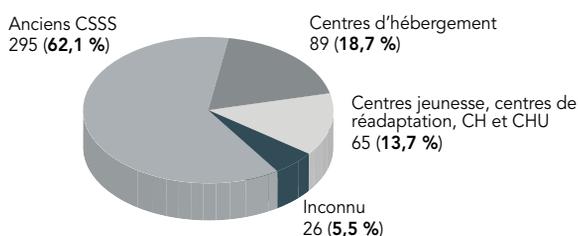
Répartition du nombre de participants selon l'activité principale



Répartition du nombre de congressistes selon les régions



Répartition du nombre des congressistes selon les missions des établissements



Le congrès 2015 du RPCU était 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. Les deux tiers des congressistes provenaient des régions autres que Montréal. 81 % des congressistes provenaient des comités des usagers d'anciens 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 près de 15 % des participants.

Une évaluation du congrès réalisée par Médaillon Groupe Conseils indique un taux de satisfaction de 91 %. Si l'on soustrait les abstentions, le taux est de 96 %. 260 personnes ont répondu au questionnaire d'évaluation.

	Pas du tout satisfait	Un peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Abstentions	Totaux
Globalement, quel est votre degré de satisfaction de l'organisation de ce congrès? (pourcentage)	1 %	3 %	43 %	48 %	5 %	100 %
Pourcentages regroupés	4 %		91 %		5 %	100 %



Les animateurs et animatrices des ateliers A et B du congrès RPCU 2015. De gauche à droite : Pierre Blain, directeur général du RPCU, Pierre Mathieu, coordonnateur au comité des usagers d'Alphonse-Desjardins, Amy Fish, animatrice, Gérald Bolduc, formateur pour le RPCU, Francine Bergeron, présidente de Gamma Solutions, Pier-Olivier Lacoursière, chargé de projets au RPCU, Chantal Lussier, consultante en santé organisationnelle et développement des leaders chez Alia Conseil, Mario Cloutier, commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CISSS Chaudière-Appalaches, Lyne Grenier, directrice générale du CAAP de Chaudière-Appalaches, Carl Mc Court, analyste politique et relations extérieures au RPCU, Mathieu Santerre, associé et formateur agréé, L'Orange bleue affaires publiques, Miriam Morissette, avocate, Jacques Hould, membre du comité exécutif du RPCU, Jacqueline Lacoste, formatrice pour le RPCU, André Poirier, deuxième vice-président du RPCU et Claude Ménard, président du RPCU. Absente sur la photo : Nathalie Ebnoether, présidente de Médaillon Groupe Conseils. Photo : Claude Guillet.

Enfin, le tableau suivant illustre la portée régionale du transfert de connaissances effectué par le RPCU pour la dernière année auprès des membres des comités des usagers et de résidents du Québec, tant par ses formations, ses conférences que son congrès annuel.

Répartition du nombre de participants aux formations, conférences et congrès selon les régions
Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

	Congrès	Formations et conférences	Total	%
Montérégie	70	505	575	20,7 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	41	496	537	19,3 %
Montréal	104	325	429	15,4 %
Chaudière-Appalaches	24	219	243	8,7 %
Capitale-Nationale	30	124	154	5,5 %
Outaouais	13	109	122	4,4 %
Estrie	23	90	113	4,1 %
Laval	14	89	103	3,7 %
Lanaudière	14	85	99	3,6 %
Côte-Nord	14	70	84	3,0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3	73	76	2,7 %
Abitibi-Témiscamingue	14	55	69	2,5 %
Mauricie et Centre-du-Québec	44	21	65	2,3 %
Bas-Saint-Laurent	2	44	46	1,7 %
Laurentides	14	0	14	0,5 %
Nord-du-Québec	0	0	0	0,0 %
Nunavik	0	0	0	0,0 %
Terres-Cries-de-la-Baie-James	0	0	0	0,0 %
Inconnu	51	0	51	1,8 %
Total	475	2 305*	2 780	100,0 %

* Les 27 participants à la formation de base donnée lors du congrès 2015 du RPCU ont été comptabilisés dans la colonne « Congrès ».

Nous remercions les commanditaires du congrès 2015 : le ministère de la Santé et des Services sociaux, Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée, Lobe Santé auditive et communication, Tourisme Laval, L'Orange bleue affaires publiques, Médaillon Groupe Conseils et À la Boîte à Fleurs.





LE SOUTIEN

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, d'instruments de travail afin de favoriser la mission des comités, d'un site Internet riche en ressources et d'informations par la publication d'un bulletin de liaison, d'une infolettre et de divers instruments de promotion.

Plus de 3 000 demandes de services directs ont été adressées 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.

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. Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, le RPCU a proposé plusieurs nouveaux outils de gestion :

- Guide proposé par le RPCU pour l'identification des enjeux prioritaires et la formulation de recommandations à soumettre au conseil d'administration de l'établissement;
- Modèle de déclaration d'engagement à la confidentialité;
- Modèle de rapport d'activités pour les comités, décliné en cinq versions (pour CUCI, CUC, CR, comités des usagers d'établissements privés et comités des usagers des établissements non fusionnés);
- Règles de fonctionnement pour les comités déclinées en cinq versions;

- Guide de valeurs et d'éthique des membres des comités des usagers et de résidents associés au RPCU;
- Grille d'évaluation de la satisfaction des résidents en CHSLD;
- Registre des élections des membres des comités;
- Formulaire pour la consolidation budgétaire des CUCI.

Ces outils s'ajoutent à ceux créés antérieurement, soit :

- 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.

Tous les outils de gestion sont offerts 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 2015, etc.

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. 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 2015 s'est déroulée du 25 septembre au 2 octobre sous le thème *Le droit de consentir à des soins ou de les refuser* et avait pour slogan « Votre santé, votre décision! ». Survivante et combattante du cancer, ayant fait connaître sa réalité de vie en faisant l'objet du documentaire *Je serai là demain* réalisé par Chantal Lacroix, M^{me} Nathalie Prud'Homme acceptait d'être porte-parole et présidente d'honneur de l'édition 2015.

Le matériel promotionnel

Les principaux outils de communication de la campagne 2015 :

Matériel imprimé

- 6 000 affiches offertes en quatre déclinaisons illustrant la diversité des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et la variété des clientèles et missions des établissements (4 000 en français et 2 000 en anglais)
- 30 000 dépliants, offerts en français (25 000) et en anglais (5 000)

Matériel électronique

- 5 bannières pour sites Internet
- 8 affiches en format PDF
- 2 dépliants en format PDF
- 4 images électroniques pour écrans larges (HD, 1080 px)

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

Merci aux commanditaires de l'édition 2015 : le ministère de la Santé et des Services sociaux, Lobe Santé auditive et communication, Vigi Santé et la Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec.

Le Journal du RPCU et l'infolettre

Le Journal du RPCU

Publié quatre fois par année, le *Journal du RPCU* est un bulletin de liaison visant à informer les membres du RPCU des activités et des initiatives de l'organisme. Il est l'occasion également d'informer les membres des comités sur des sujets en lien 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 :

- **Volume 6, n° 4 – Juin 2015**
Pour ou contre le privé en santé?
- **Volume 7, n° 1 – Septembre 2015**
L'exercice du droit de vote : guide d'emploi
- **Volume 7, n° 2 – Décembre 2015**
Comprendre la vulnérabilité
- **Volume 7, n° 3 – Mars 2016**
Le panier de services : un enjeu majeur pour les usagers

L'infolettre du RPCU

Diffusée pour la première fois le 3 juin 2015, l'infolettre du RPCU est une publication électronique du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) diffusée aux abonnés de la liste d'envoi du RPCU. Elle permet de recevoir les communiqués de presse du RPCU ainsi que diverses informations ponctuelles sur des enjeux et des événements. Plus de 1850 personnes sont abonnées à l'infolettre du RPCU.

Du 3 juin 2015 au 31 mars 2016, le RPCU a expédié 12 infolettres comportant un total de 76 articles. Ainsi, 23 263 courriels ont été envoyés avec un taux d'ouverture moyen de 44,1 %.

Le site Internet et les réseaux sociaux

Le site Internet

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), des informations relatives aux formations du RPCU, au congrès annuel et à la *Semaine des droits des usagers*.

Pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, 81 manchettes ont été diffusées sur le site en page d'accueil, ce qui représente près de deux nouveautés par semaine et une augmentation de 40 % depuis l'an dernier. Elles sont disponibles en archives.

Pour cette période, 39 919 visites ont été effectuées sur le site Internet du RPCU (une augmentation de 20 % depuis l'an dernier et de près de 70 % depuis deux ans), pour un nombre total de 116 160 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 plus de trois minutes (3:17), consulte trois pages (2,91), représentant un temps moyen de plus d'une minute par page. Ces données, tirées de *Google Analytics*, indiquent que, pour une troisième année consécutive, le site Internet du RPCU offre du contenu qui retient l'utilisateur et que celui-ci a tendance à revenir sur le site Internet.

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	Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016	Variation depuis 2015
Visites	23 633	33 520	39 919	+ 19,1 %
Visiteurs uniques*	14 949	22 555	23 631	+ 4,8 %
Pages vues	70 635	95 338	116 160	+ 21,8 %
Pages/visite	2,99	2,84	2,91	+ 0,07 page
Durée moyenne de la visite	00:02:55	00:02:52	00:03:17	+ 00:00:25
Taux de rebond**	46,47 %	51,22 %	49,80 %	- 1,42 %
Nouvelles sessions (en %)	60,18 %	65,09 %	56,75 %	- 8,34 %

* 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	Visites	%
Montréal	11 579	29,0 %
Autres villes	28 340	71,0 %
Total	39 919	100,0 %





Les réseaux sociaux

Le Regroupement provincial des comités des usagers possède également trois 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 et *Écoutons nos jeunes* lancée le 29 septembre 2015. Nous constatons que les femmes sont plus présentes que les hommes sur les trois pages, plus particulièrement *Visitons nos aînés*.

RPCU_Quebec	Visitons nos aînés	Écoutons nos jeunes
Du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016	Du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016	Du 29 sept. 2015 au 31 mars 2016
118 publications partagées 182 nouvelles mentions <i>J'aime</i> 427 abonnés au 31 mars 2016	110 publications partagées 551 nouvelles mentions <i>J'aime</i> 1364 abonnés au 31 mars 2016	53 publications partagées 159 nouvelles mentions <i>J'aime</i> 159 abonnés au 31 mars 2016
<ul style="list-style-type: none"> Femmes : 58 % Homme : 39 % 25 à 64 ans : 78 % Montréal : 33,3 % Autres villes : 66,7 % 	<ul style="list-style-type: none"> Femmes : 74 % Hommes : 24 % 25 à 64 ans : 71 % 65 ans et + : 20 % Montréal : 23,7 % Autres villes : 76,3 % 	<ul style="list-style-type: none"> Femmes : 57 % Hommes : 42 % 25 à 34 ans : 40 % Montréal : 38,6 % Autres villes : 61,4 %

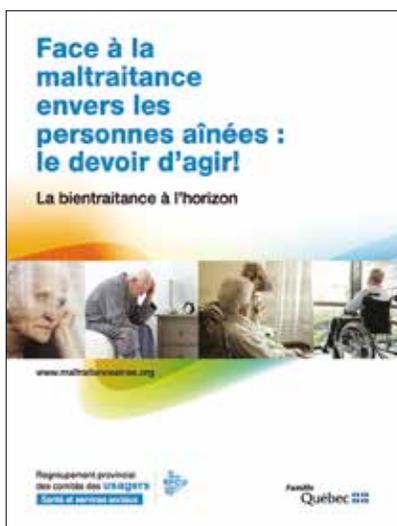
Le RPCU diffuse régulièrement des informations sur son compte Twitter @RPCU_Quebec sur des sujets d'intérêt public soulevés par les médias par rapport à la santé et aux services sociaux ainsi que des informations ponctuelles du RPCU.

Twitter

	Données relevées le 11 juin 2015	Données relevées le 18 mai 2016	Variation depuis 2015
Abonnés	544	628	+ 15,4 %
Abonnements	469	475	+ 1,3 %
Tweets	326	352	+ 7,8 %

Les initiatives promotionnelles

- Production de pièces marketing : agenda annuel et trousse des congressistes aux couleurs du RPCU;
- Impression et distribution d'affiches *Écoutons nos jeunes*;
- Impression et distribution d'affiches *Visitons nos aînés*;
- Impression et distribution d'affiches *Face à la maltraitance, le devoir d'agir!*;
- Refonte de l'image de marque (rebranding) de la page Facebook *Écoutons nos jeunes*;
- Refonte de l'image de marque (rebranding) du congrès annuel pour 2016;
- Nouveau logo pour *Visitons nos aînés*;
- Nouveau logo pour le congrès annuel;
- Impression et distribution de cartons promotionnels des formations du RPCU;
- Rédaction et impression du guide du participant (64 pages) *Face à la maltraitance, le devoir d'agir!* avec un tirage de 10 000 exemplaires;
- Campagne *Visitons nos aînés* dans le métro de Montréal en décembre 2015;
- Promotion de la page Facebook *Visitons nos aînés* du 17 au 20 juillet 2015 au moyen d'une publicité régulière ayant généré 106 mentions *J'aime* et atteint 5 760 utilisateurs.
- Promotion de la page Facebook *Visitons nos aînés* du 8 au 15 décembre 2015 au moyen d'une illustration ayant généré 715 mentions *J'aime*, 184 partages et rejoint 12 023 utilisateurs.
- Mise en ligne de 83 photos du congrès 2015 disponibles sur Flickr;
- Production de 2 animations grand écran pour le congrès 2015 (logo Congrès 2015 et Prix RPCU de l'Excellence);
- Production et mise en ligne de 13 vidéos sur le congrès 2015 (conférences et remise des Prix RPCU de l'Excellence) disponibles sur Youtube et sur le site Internet du RPCU.



En juin 2015, le RPCU publiait un *Guide du participant* dans le cadre de programme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées par la formation et la sensibilisation. Cette publication, qui comporte 64 pages d'informations et d'exercices, est remise aux participants lors des formations et des conférences sur le sujet données par le RPCU. Elle est le fruit d'un travail de recherche exhaustif réalisé par M^{me} Francine Bergeron, formatrice du RPCU, et de rédaction par M. Richard Rancourt, directeur des communications au RPCU. Le RPCU remercie le ministère de la Famille et le Secrétariat aux aînés.



LES PERSPECTIVES

Le RPCU a proposé au ministre de la Santé et des Services sociaux douze travaux pour l'année qui vient. Ces travaux sont notre réponse aux défis qui se présentent pour l'année à venir dans le réseau de la santé et des services sociaux. Ces défis sont ambitieux et sont en proportion des réformes mises de l'avant.

Nous pourrions identifier succinctement ces défis : un meilleur accès à un médecin de famille, la mise en commun des ressources par le travail interdisciplinaire et la revue du financement du réseau. Un réinvestissement devra aussi être fait dans les services à domicile et dans les installations du réseau, y compris en CHSLD.

On ne peut réécrire l'histoire et il est malheureux de constater que plusieurs continuent de regarder en arrière plutôt que d'aller de l'avant et d'améliorer la qualité des services aux usagers. Le RPCU fait donc un appel à tous, tant les professionnels de la santé, les gestionnaires que les employés du réseau, à faire preuve de solidarité et à travailler ensemble pour améliorer les services. On doit trouver ensemble des moyens de travailler mieux et d'offrir plus.

On se laisse trop souvent distraire par le rattrapage financier offert aux médecins. C'est fait. Mais comment faire profiter aux usagers des économies générées par la réforme? En ciblant mieux et en dépensant judicieusement. Un exemple : le travail par programmes. Le RPCU a toujours soutenu cette approche de gestion par programmes puisqu'elle permet aux missions propres aux établissements de mieux s'intégrer. Nous faisons référence ici aux centres jeunesse, aux centres en réadaptation en déficience physique, en déficience intellectuelle et en dépendance ainsi qu'aux services en santé mentale.

Pour s'adapter à la nouvelle réalité du réseau, le RPCU a revu sa gouvernance. Nous le répétons parce que le RPCU est la seule organisation qui représente directement les usagers et qui est le porte-parole des comités des usagers et de résidents. Après consultation, le RPCU a revu le statut de ses membres et la composition de son conseil d'administration. Toutes les régions et toutes les missions continueront d'être représentées.

Les comités des usagers des centres intégrés auront de grands défis cette année car ils devront poursuivre l'apprentissage d'un travail collectif. Le RPCU offrira son aide et son soutien. Le RPCU prépare un grand rendez-vous lors de son congrès : la première rencontre de tous les présidents et présidentes des CUCI. Cette première rencontre sera l'occasion d'échanger et de voir comment harmoniser les pratiques.

Le RPCU a établi des relations de travail avec le MSSS. Toutefois, les communications devront être améliorées parce que nous avons l'impression qu'elles sont à sens unique et que nous ne sommes pas suffisamment consultés. Nous réclamerons encore que nos formations soient reconnues pour les comités. C'est uniquement ainsi que les membres des comités pourront exercer leurs fonctions et remplir le rôle qui leur sont dévolus par la loi. Le RPCU continuera à revendiquer une rationalisation dans l'accompagnement aux plaintes, étant donné que les comités sont les mieux placés pour ces fonctions.

Qu'en est-il des soins dans les CHSLD? Le débat est ouvert sur la qualité des services, dont la fréquence des bains. Le RPCU pose et repose toujours cette simple question : quelle société voulons-nous pour nos personnes âgées? La réponse est simple : une société généreuse envers elles. Le RPCU exigera à nouveau une mise à jour de la *Politique milieu de vie* et travaillera activement pour obtenir de meilleurs soins.

ANNEXE 1

Les instances où siège le RPCU

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

Conseil québécois d'agrément (CQA)

- Conseil d'administration

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

- Direction québécoise de la cancérologie
- Direction des Services sociaux
 - Visites d'évaluation en CHSLD
- Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité
 - Rencontres bisannuelles
 - Comité de revue du Cadre de référence
 - Comité d'orientation stratégique MSSS-partenaires portant sur le projet de Politique ministérielle d'assurance de la qualité
 - Commission sur les soins de fin de vie
- Direction nationale de santé publique
 - Table nationale de prévention des infections nosocomiales
- Direction de l'organisation des services en première ligne intégrés
 - Comité d'intégration et de suivi du cadre de gestion des GMF-U
- Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux
 - Jury national

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 - niveau intervention médical (NIM)
- Comité consultatif sur les innovations technologiques
- Comité de suivi pour le guide et les outils soutenant la pratique en première ligne
- Comité de suivi – Chantier pertinence clinique-usage optimal du médicament (UOM)
- Comité de suivi – IRM

Ministère de la Famille

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

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 - RPCU

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

- Groupe de travail interprofessionnel

ANNEXE 2

Les formations du RPCU

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

Formations

FOB - Formation de base

Code	Date	Lieu	Région	Durée	UEC	Participants
FOB201501	2015-04-15	Donnacona	Capitale-Nationale (03)	4,0	0,4	22
FOB201502	2015-04-22	Saint-Félicien	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	4,0	0,4	14
FOB201503	2015-04-23	Chicoutimi	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	4,0	0,4	19
FOB201504	2015-04-23	Montréal	Montréal (06)	4,0	0,4	16
FOB201505	2015-05-07	Rouyn-Noranda	Abitibi-Témiscamingue (08)	4,0	0,4	21
FOB201506	2015-05-13	Gaspé	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	4,0	0,4	23
FOB201507	2015-05-20	Longueuil	Montérégie (16)	4,0	0,4	20
FOB201508	2015-06-08	Baie-Comeau	Côte-Nord (09)	4,0	0,4	15
FOB201509	2015-06-08	L'Île-Perrot	Montérégie (16)	4,0	0,4	30
FOB201510	2015-06-09	Beauceville	Chaudière-Appalaches (12)	4,0	0,4	16
FOB201511	2015-09-02	Montréal	Montréal (06)	4,0	0,4	12
FOB201512	2015-09-08	Maniwaki	Outaouais (07)	4,0	0,4	17
FOB201513	2015-09-09	Gatineau	Outaouais (07)	4,0	0,4	12
FOB201514	2015-09-21	Pointe-aux-Trembles	Montréal (06)	4,0	0,4	13
FOB201515	2015-10-05	Magog	Estrie (05)	4,0	0,4	10
FOB201516	2015-10-06	Sorel-Tracy	Montérégie (16)	4,0	0,4	7
FOB201517	2015-10-10	Saint-Augustin	Capitale-Nationale (03)	4,0	0,4	10
FOB201518	2015-10-15	Joliette	Lanaudière (14)	4,0	0,4	25
FOB201519	2015-10-17	Vaudreuil-Dorion	Montérégie (16)	4,0	0,4	14
FOB201520	2015-10-22	Laval - Congrès du RPCU	Laval (13)	3,0	0,3	27
FOB201521	2015-11-02	Saint-Hyacinthe	Montérégie (16)	4,0	0,4	12
FOB201522	2015-11-04	Sherbrooke	Estrie (05)	4,0	0,4	25
FOB201523	2015-11-10	Montréal	Montréal (06)	4,0	0,4	10
FOB201524	2015-11-11	Montréal	Montréal (06)	4,0	0,4	19
FOB201525	2015-11-23	Donnacona	Capitale-Nationale (03)	4,0	0,4	27
FOB201526	2015-11-26	La Tuque	Mauricie et Centre-du-Québec (04)	4,0	0,4	21
FOB201527	2015-12-02	Kamouraska	Bas-Saint-Laurent (01)	4,0	0,4	26
FOB201528	2015-12-08	Saint-Bruno-de-Montarville	Montérégie (16)	4,0	0,4	16
FOB201529	2016-01-12	Verdun	Montréal (06)	4,0	0,4	19
FOB201530	2016-01-15	Beloil	Montérégie (16)	4,0	0,4	15
FOB201531	2016-01-19	Montréal	Montréal (06)	4,0	0,4	23
FOB201532	2016-01-28	Gatineau	Outaouais (07)	4,0	0,4	29
FOB201533	2016-02-03	Verdun	Montréal (06)	3,0	0,3	17
FOB201534	2016-02-04	Montréal	Montréal (06)	3,0	0,3	16
FOB201535	2016-02-08	Saint-Jean-sur-Richelieu	Montérégie (16)	4,0	0,4	32
FOB201536	2016-02-08	Vaudreuil-Dorion	Montérégie (16)	4,0	0,4	15
FOB201537	2016-02-17	Sherbrooke	Estrie (05)	4,0	0,4	18
FOB201538	2016-02-17	Saint-André-Avelin	Outaouais (07)	4,0	0,4	17
FOB201539	2016-03-05	Lévis	Chaudière-Appalaches (12)	4,0	0,4	19
FOB201541	2016-03-21	Laval	Laval (13)	4,0	0,4	19

Nombre de formations : 40

157,0

15,7

738

Formations

FMA - Face à la maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!

Code	Date	Lieu	Région	Durée	UEC	Participants
FMA201501	2015-05-19	Lévis	Chaudière-Appalaches (12)	4,0	0,4	34
FMA201502	2015-05-21	Outaouais	Outaouais (07)	4,0	0,4	34
FMA201503	2015-09-15	Salaberry-de-Valleyfield	Montérégie (16)	4,0	0,4	14
FMA201504	2015-09-29	Jonquière	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	4,0	0,4	25
FMA201505	2015-09-30	Métabetchouan	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	4,0	0,4	23
FMA201506	2015-10-01	Dolbeau-Mistassini	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	4,0	0,4	16
FMA201507	2016-01-13	Montréal	Montréal (06)	2,0	-	10
FMA201508	2016-01-20	Montréal	Montréal (06)	2,0	0,2	10

Nombre de formations : 8

28,0

2,6

166

ANNEXE 2 (SUITE)

Conférences

CMA - Face à la maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!

Code	Date	Lieu	Région	Durée	UEC	Participants
CMA201501	2015-04-22	Saint-Félicien	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	1,0	-	30
CMA201502	2015-04-23	Chicoutimi	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	1,0	-	29
CMA201503	2015-05-14	Gaspé	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	1,5	-	25
CMA201504	2015-05-14	Gaspé	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	1,5	-	25
CMA201505	2015-05-21	Farnham	Montérégie (16)	1,5	-	25
CMA201506	2015-05-28	Repentigny	Lanaudière (14)	2,0	-	20
CMA201507	2015-06-08	Baie-Comeau	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	1,5	-	20
CMA201508	2015-06-09	Sept-Îles	Côte-Nord (09)	1,5	-	25
CMA201509	2015-06-12	Montmagny	Chaudière-Appalaches (12)	2,0	-	150
CMA201510	2015-09-13	Laval	Laval (13)	1,5	-	70
CMA201511	2015-09-22	Longueuil	Montérégie (16)	2,0	-	20
CMA201512	2015-09-26	Saint-Jean-sur-Richelieu	Montérégie (16)	1,5	-	90
CMA201513	2015-09-28	Chicoutimi	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	1,5	-	50
CMA201514	2015-09-29	Alma	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	1,5	-	50
CMA201515	2015-09-30	Saint-Félicien	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	1,5	-	70
CMA201518	2015-10-01	Montréal	Montréal (06)	2,0	-	70
CMA201517	2015-10-01	Québec	Capitale-Nationale (03)	1,5	-	30
CMA201516	2015-10-01	Dolbeau-Mistassini	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	1,5	-	50
CMA201519	2015-10-03	Beauharnois	Montérégie (16)	1,5	-	30
CMA201520	2015-12-10	Montréal	Montréal (06)	2,0	-	70
CMA201521	2016-01-19	Saint-Jean-sur-Richelieu	Montérégie (16)	2,0	-	50
CMA201523	2016-02-24	Brossard	Montérégie (16)	2,0	-	40
CMA201524	2016-03-03	Chicoutimi	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	2,0	-	30
CMA201525	2016-03-03	Chicoutimi	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	2,0	-	30
CMA201526	2016-03-04	Chicoutimi	Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	2,0	-	40
CMA201527	2016-03-09	Sorel-Tracy	Montérégie (16)	2,0	-	20
CMA201522	2016-03-17	Terrebonne	Montérégie (16)	2,0	-	40

Nombre de conférences : 27**45,5****-****1199****Formations spécialisées**

CCD, CDU, CTD, FCU, FEE, FPA*

Code	Date	Lieu	Région	Durée	UEC	Participants
FPA201501	2015-05-08	Rouyn-Nouranda	Abitibi-Témiscamingue (08)	4,0	0,4	34
FPA201502	2015-05-11	Québec	Capitale-Nationale (03)	4,0	0,4	15
FEE201501	2015-09-02	Longueuil	Montérégie (16)	3,0	-	15
FEE201502	2015-11-16	Kamouraska	Bas-Saint-Laurent (01)	4,0	-	18
FEE201503	2016-02-05	Montréal	Montréal (06)	3,0	-	10
CDU201501	2016-02-18	Québec	Capitale-Nationale (03)	1,5	-	20
CTD201501	2016-02-22	Rawdon	Lanaudière (14)	1,0	-	20
CCD201501	2016-02-22	Rawdon	Lanaudière (14)	2,0	-	20
CDU201502	2016-02-25	Port-Cartier	Côte-Nord (09)	1,5	-	30
FEE201404	2016-03-01	Sherbrooke	Estrie (05)	4,0	-	37
FCU201501	2016-03-30	Montréal	Montréal (06)	3,0	-	10

Nombre de formations : 11**31,0****0,8****229**

* CCD : Les troubles de comportement liés à la démence

CDU : Des droits pour les usagers? Mais lesquels?

CTD : Les différents types de démences

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

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

FPA : Plan d'action

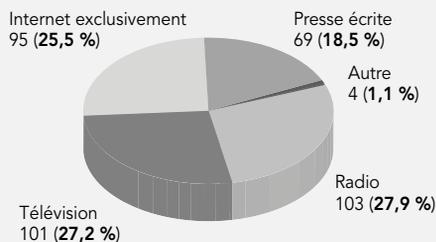
ANNEXE 3

La couverture médiatique

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

372 retombées de presse uniques
Avec les 209 équivalents Internet : 581

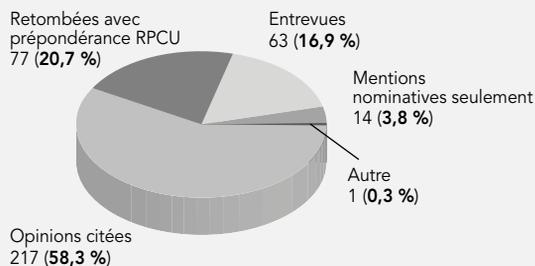
Répartition des retombées de presse selon le genre du média



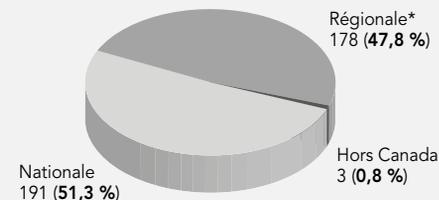
Répartition des retombées de presse selon les groupes média

Groupe média	Retombées	%
Radio-Canada	91	24,5 %
Québécoir	91	24,5 %
BellMédia	36	9,7 %
Transcontinental	29	7,8 %
Cogeco	26	7,0 %
Groupe Capitales Médias	15	4,0 %
Gesca	14	3,8 %
Le Devoir	11	3,0 %
neomedia.com	6	1,6 %
Autres	53	14,2 %

Répartition des retombées de presse selon le potentiel d'influence



Répartition des retombées de presse selon la portée



* Régions : Montréal : 72 (19,4 %), Capitale-Nationale : 30 (8,1 %), Mauricie et Centre-du-Québec : 14 (3,8 %), Estrie : 13 (3,5 %), Outaouais : 12 (3,2 %), autres : 37 (9,9 %).

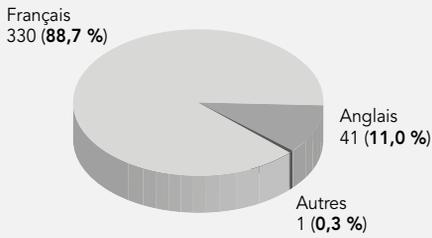
Répartition des retombées de presse selon le sujet

Sujet	Retombées	%
Hébergement, bienveillance, sécurité, conditions (CHSLD et centres jeunesse)	173	46,5 %
Accessibilité	57	15,3 %
Financement	55	14,8 %
Moyens de pression et conditions de travail	47	12,6 %
Droits et comités	16	4,3 %
Frais accessoires et autres tarifs	13	3,5 %
Gouvernance et performance	11	3,0 %

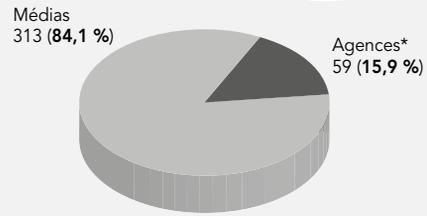
3

ANNEXE 3 (SUITE)

Répartition des retombées de presse selon la langue

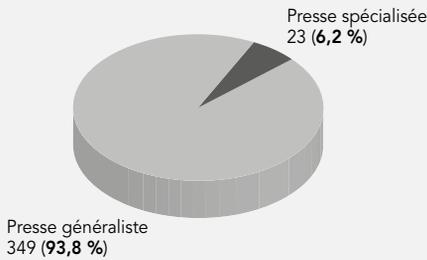


Répartition des retombées de presse selon la source

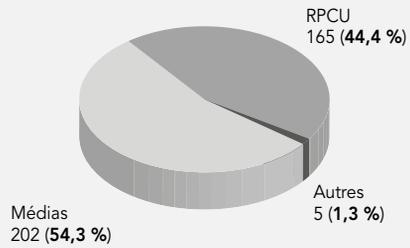


* Agences : Presse Canadienne : 29 (7,8 %), QMI : 15 (4,0 %), CNW (reprise intégrale d'un communiqué) : 15 (4,0 %).

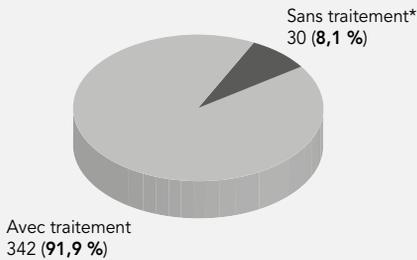
Répartition des retombées de presse selon la spécialisation



Répartition des retombées de presse selon l'origine (initiative, provenance)



Répartition des retombées de presse selon le traitement



* Sans traitement : reprise intégrale d'un communiqué : 15 (4,0 %), lettre/opinion aux lecteurs : 14 (3,8 %), publicité : 1 (0,3 %).

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

