

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020



Rapport d'activités 2019-2020

www.rpcu.qc.ca

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



Table des matières

Le rapport du directeur général par intérim	3
Le RPCU en bref	7
La gouvernance	8
Le conseil d'administration et le comité exécutif	8
Les comités de gouvernance	9
Révision de la gouvernance.....	10
Les prises de position et les actions du RPCU	11
Projet de loi n° 52 : transfert des responsabilités des commissaires aux plaintes des CHSLD privés vers le réseau public	11
Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse .	11
Pérennité des maisons des aînés	11
Projet de loi n° 43 : infirmières praticiennes spécialisées	12
Tarifs de stationnement dans les hôpitaux.....	12
Rapport de la Protectrice du citoyen : des constats alarmants	12
Déficiência des services en CSLC et pour les jeunes	13
Hébergement des aînés : choix des partenaires du MSSS	13
Équité dans l'accès à l'aide médicale à mourir.....	13
Consultation sur la bientraitance des personnes âgées	14
Journées et semaines thématiques soulignées.....	15
L'offre de service : La formation	16
Les formations et conférences	16
Le congrès RPCU 2019.....	18
L'offre de service : La représentation	23
La représentation auprès des instances et des partenaires	23
La représentation auprès des médias	25
L'offre de service : Le soutien aux membres	28
Les outils de gestion pour les comités	28
Services en ligne	28
Services aux membres par téléphone, courriel et en présentiel	30
Les pièces de communication imprimées	30
La reconnaissance de l'engagement des membres	32

Le rapport du directeur général par intérim

Chaque année, lorsque vient le moment de mettre par écrit les nombreuses actions ou interventions que l'on a menées au cours des mois précédents, un temps de palpitations débute en moi de crainte d'oublier des événements importants et des interventions non répertoriées auxquels nous avons pris part. Au RPCU, c'est de façon continue que nous vous soutenons, que ce soit par téléphone, par courriel, ou que nous vous accompagnons dans la recherche de solutions et nous vous représentons auprès de vos établissements, des principaux partenaires et des instances nationales.

Tout d'abord, j'aimerais remercier l'ensemble des personnes bénévoles qui assurent cette présence humaine auprès des usagers du vaste réseau de la santé et des services sociaux sans oublier la qualité du support offert au bénéfice des personnes proches aidantes qui jouent un rôle essentiel, auprès de tant de femmes et d'hommes qui vivent des situations particulières à un moment donné de leur existence.

Lorsque vous acceptez de vous investir à l'intérieur d'un comité de résidents ou d'un comité des usagers, vous offrez de partager votre bagage d'expériences diverses dans le but d'améliorer l'offre des soins et des services sociaux destinés à la population du Québec. Vous consentez, ainsi, à mettre au premier plan votre savoir spécifique, votre expérience de Vie, mais encore davantage, votre savoir Être.

Il est souvent plus facile de faire la liste des choses qui ne marchent pas à notre goût dans le système que de s'investir gratuitement, comme vous le faites si bien, à l'amélioration des processus et à la façon de rendre lesdits soins et services. Votre engagement est tout à votre honneur!

Permettez-moi aussi de souligner tout l'investissement que l'ensemble des membres du conseil d'administration du RPCU conjuguent dans le cadre de travaux réguliers, mais aussi dans le but de franchir cette étape normale d'évolution de notre Regroupement. Personnellement, j'oserais dire que les difficultés rencontrées nous permettent souvent de devenir des Êtres différents, meilleurs. C'est la même chose, à mon avis, pour les organisations qui se doivent d'évoluer et de s'adapter aux circonstances au fil du temps. Il s'agit alors de saisir ces leviers et d'avancer.

Je veux maintenant saluer et reconnaître toute l'implication des membres de la petite Équipe qui apportent leur contribution à la permanence tout au long de l'année, sans oublier le groupe de formateurs et de visiteurs qui assument maintes responsabilités pour et avec vous.

Le congrès annuel du Regroupement tenu dans la belle région de Rivière-du-Loup aura marqué un tournant dans la petite histoire de notre organisme. En effet, c'est plus de 550 personnes, issues des quatre coins du Québec, qui y ont pris part. La présence de la ministre de la Santé et des Services sociaux, M^{me} Danielle McCann, et celle de la ministre responsable des Aînés et des proches aidants, M^{me} Marguerite Blais, sans oublier le message soutenu de M. Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux, auront stimulé au plus haut point l'enthousiasme des nombreux bénévoles à poursuivre leur implication dans l'ensemble des établissements au bénéfice des différentes réalités cliniques de santé et de services sociaux qui sont maintenant regroupées.

Nous avons tous pris l'engagement de faire une différence palpable en offrant une saine collaboration dans ce contexte d'amélioration continue, alors que le Québec doit relever d'immenses défis tels que le vieillissement accéléré de sa population, la pénurie de main d'œuvre dans plusieurs secteurs d'intervention, la désuétude de nombreuses installations qui ne permettent plus de répondre aux standards d'aujourd'hui, pour ne nommer que ceux-ci.

Le thème proposé au congrès visait à mieux partager les pistes et les mécanismes nous permettant, tous ensemble, de devenir de meilleurs partenaires associés et engagés pour le mieux-être collectif, et en qui l'ensemble des Québécoises et des Québécois investissent toute leur confiance.

Je ne pourrais passer sous silence le travail terrain que nous avons piloté grâce à une subvention obtenue du Secrétariat aux aînés, ayant pour thème **Apprendre la bientraitance, la pratiquer, la réclamer**, auquel plusieurs comités de résidents et comités des usagers ont pris part au cours de la dernière année. Nous espérons vous offrir une phase deux de ce projet visant à mieux outiller les membres des différents comités afin de voir se déployer dans vos milieux des exemples concrets d'actions « rassembleuses » de bientraitance au bénéfice, entre autres, des personnes vulnérables en grande perte d'autonomie qui y sont hébergées.

Être au service de l'ensemble des usagers, et ce, parfois dans des circonstances non optimales, demande plusieurs capacités humaines et fait appel, la plupart du temps, à une parcelle de ce que nous appelions autrefois **le don de soi**. Savoir que nous ne possédons pas toutes les réponses au moment souhaité demande beaucoup d'humilité. Nous sommes des accompagnateurs **car nous faisons route avec et ensemble**. Il est important de se rappeler que, pendant que vous offrez votre contribution, plusieurs parmi vous êtes inscrits en démarche active de soins et de services, ou un des vôtres l'est, ce qui rend votre action encore plus méritoire.

Dans les prochains mois, avec les différents chantiers en marche et les nombreux défis qui nous attendent, nous offrirons à nouveau des opportunités de partage et de recherche de solutions aux difficultés rencontrées. Parmi ces défis, notons la démarche de revoir l'ensemble de nos règlements et tout le volet de la gouvernance du RPCU. Un début d'exercice de consultation a été enclenché en cette fin d'année d'activités, mais les résultats escomptés n'ont pu être rencontrés compte tenu de la crise sanitaire qui aura marqué les dernières semaines de 2019-2020. Les membres du conseil d'administration ont préféré suspendre cette démarche afin de permettre à un plus grand nombre de personnes impliquées au sein de nos comités de résidents et comités des usagers de pouvoir s'exprimer et apporter leurs commentaires et propositions.

Vous serez à nouveau sollicités en début d'année 2021 avec un calendrier respectant davantage le rythme de vos réalités terrain. Il est important, pour le conseil d'administration actuel, d'arriver avec une proposition qui illustrera l'essence de vos souhaits et recommandations tout en tenant compte des volets cliniques et de missions dans lesquels vous êtes impliqués ainsi que des réalités régionales du vaste territoire québécois. Cette révision de nos règlements doit tenir compte du fait que nous avons aussi l'avantage de pouvoir compter sur la présence de comités qui agissent, de façon plus soutenue, auprès des usagers anglophones dans les établissements désignés, sans oublier les comités qui supportent les communautés des Premières Nations et les Inuits.

L'objectif ultime est de pouvoir bénéficier d'un conseil d'administration engagé, représentatif, doté de profils de compétences en lien continu avec l'ensemble des réalités que vous vivez pouvant soutenir et orienter le développement et devenir de notre Regroupement.

Au cours des prochains mois, nous devons poursuivre nos efforts en suscitant la mise en place et la relance de comités de résidents et comités des usagers dans les organisations où certaines difficultés sont présentes. Nous devons également nous assurer que les différents milieux de vie où l'on retrouve des usagers vulnérables puissent être soutenus dans la promotion de leurs droits et la défense de ceux-ci lorsque la situation le justifie.

Nous nous engageons aussi à maintenir les liens de présences et les implications sur le plan national auprès de nos bailleurs de fonds et des divers partenaires.

Avant de conclure ce rapport du directeur général par intérim, j'aimerais remercier bien chaleureusement M. **Claude Ménard**, président du RPCU pendant de nombreuses années, qui a décidé au cours des derniers mois de se consacrer un peu plus de temps et de penser davantage à ses proches. Enfin, je veux saluer avec enthousiasme l'arrivée de M. **Pierre Hamel**, nouveau président du conseil d'administration. Ce dernier est issu de la belle région de Lanaudière. Toute notre confiance vous est assurée
M. le président.

Œuvrer avec vous tous n'est assurément point une tâche, mais bien plus, soit un privilège pour moi! Je tiens à vous remercier chaleureusement de cet appui renouvelé sans cesse. À la lecture de ce rapport annuel, vous pourrez constater la somme importante de travail que nous avons accompli en toute collégialité.

Bonne continuité!

Le directeur général par intérim,



Marc Rochefort

Le RPCU en bref

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

La mission du RPCU est de défendre et de protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans l'accomplissement de leur mission et en exerçant un leadership quant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, des services de santé et des services sociaux au Québec. La charte du RPCU fait mention expressément de la mission de l'organisation : représenter les comités des usagers et de résidents et leur donner la formation dont ils ont besoin pour exercer leurs fonctions. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

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

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

La gouvernance

Le conseil d'administration et le comité exécutif

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

Membres

- **Claire St-Onge***
CISSS du Bas-Saint-Laurent (01)
- **Marielle Philibert***
Établissements non fusionnés et
CHU de Québec – Université
Laval (03)
Première vice-présidente
- **Jaques Turgeon**
CIUSSS de la Capitale-
Nationale (03)
- **Francine Clouâtre**
Association des établissements
privés conventionnés
- **André Poirier***
CIUSSS de la Mauricie-et-du-
Centre-du-Québec (04)
Deuxième vice-président
- **Carolle Ferland**
CIUSSS de l'Estrie – CHUS (05)
- **Lucio D'Intino***
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-
de-Montréal (06)
- **Jean-Pierre Charron**
CISSS de l'Abitibi-
Témiscamingue (08)
- **Nicole Pellerin**
CISSS de la Côte-Nord (09)
- **Linda Thurston**
CISSS de la Gaspésie (11-1)
- **Nancy Leblanc**
CISSS des Îles (11-2)

- **Roger Lachance**
CISSS de Chaudière-
Appalaches (12)
- **Claude Ménard***
CISSS de l'Outaouais (07)
Président
- **Pierre Hamel**
CISSS de Lanaudière (14)
- **Daniel Landry**
CISSS des Laurentides (15)
- **Jacques Gravel**
CISSS de la Montérégie-Centre (16-1)
- **Lucie Tétreault**
CISSS de la Montérégie-Est (16-2)

Membre représentant les missions

Poste vacant

Membres indépendants

- **Claude Gingras***
CGA – Consultant en gestion
Trésorier
- **Michel Roy**
Avocat à la retraite

**Membre du comité exécutif*

Les comités de gouvernance

Le conseil d'administration du RPCU s'est doté de divers comités dont l'objectif est de soutenir les membres du conseil dans les prises de décision et dans l'administration générale du RPCU. Ils ont un pouvoir de recommandation. Ces comités sont :

Le Comité stratégie et gouvernance

Le mandat de ce comité est de soutenir ce dernier à exercer ses responsabilités de surveillance en examinant tous les aspects du cadre de gouvernance du conseil d'administration pour s'assurer que celui-ci fonctionne de manière efficiente et efficace afin d'appuyer les opérations du RPCU.

Le Comité des finances et d'audit

Ce comité est responsable d'accompagner le conseil d'administration du RPCU afin qu'il s'acquitte, entre autres, de ses obligations et de ses responsabilités de surveillance relatives à la qualité et l'intégrité de l'information financière.

Le Comité Congrès

Les membres de ce comité proposent au conseil d'administration un thème et un lieu pour le congrès annuel du RPCU. Ils présentent au conseil une grille de programmation du congrès et proposent un thème pour la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Le Comité ad hoc pandémie Covid-19

Les impacts de la pandémie sur les usagers des soins de santé et services sociaux étant nombreux et importants, le RPCU se mobilise pour défendre les droits des usagers et résidents et pour porter publiquement, au besoin, les enjeux que la Covid-19 suscite.

Le Comité ad hoc sur le financement des comités des usagers et des comités de résidents

Ce comité de travail ad hoc a été créé afin de réaliser un portrait général du financement des comités des usagers et des comités de résidents, par mission et par région pour l'ensemble du Québec. L'objectif de ce comité est de soutenir la démarche en cours avec le ministère de la Santé et des Services sociaux en vue d'une révision des enveloppes budgétaires.

La Table des présidentes et des présidents des CUCI

La mission de la Table est de favoriser la mise en place d'un lieu où les membres pourront présenter leurs réalités, leurs différences, leurs préoccupations. Elle offrira l'opportunité de devenir, selon les situations, un forum d'échanges et d'informations

menant parfois à des prises de position communes offrant au RPCU matière à mieux représenter le point de vue des comités issus des CISSS et des CIUSSS aux instances politiques et aux différentes directions du MSSS et des autres ministères concernés par ces positionnements.

Révision de la gouvernance

Au cours de l'année 2019-2020, une tentative de démarche de la révision de la gouvernance du RPCU a été initiée. Étant donné certaines difficultés rencontrées, les travaux de ce vaste chantier reprendront en janvier 2021.

Annulation du processus électoral

Le 14 juin 2019, les membres du conseil d'administration du RPCU ont décidé à l'unanimité de procéder à l'annulation du processus électoral visant à renouveler les différentes représentations régionales et de désignations au sein du conseil pour l'année 2019-2020. Les procédures habituelles d'élections inscrites aux règlements généraux du RPCU, adoptés le 18 octobre 2017, ont donc été suspendues.

Le Comité stratégie et gouvernance

Le conseil d'administration du RPCU a donc mis sur pied le Comité stratégie et gouvernance (CSG) dont le principal mandat est de soutenir le conseil d'administration dans l'exercice de ses responsabilités en examinant tous les aspects de son cadre de gouvernance. Pour l'année 2019-2020, le conseil d'administration a demandé au CSG de revoir en priorité la composition du conseil ainsi que les responsabilités des personnes qui agissent à titre d'administratrices. Étant donné le début de la pandémie, les travaux et les consultations ont été suspendus.

Composition du conseil d'administration

Il est apparu rapidement qu'un examen de la composition du conseil d'administration ne pouvait se faire sans se pencher sur le membership du RPCU ainsi que sur sa mission et ses objets, et cela, en tenant compte des défis et exigences découlant des récents changements structurels du réseau de la santé et des services sociaux.

Les prises de position et les actions du RPCU

Projet de loi n° 52 : transfert des responsabilités des commissaires aux plaintes des CHSLD privés vers le réseau public

Le gouvernement du Québec a procédé à des consultations en février 2020 sur le transfert des responsabilités des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des CHSLD privés vers le réseau public. Présent en commission parlementaire, le RPCU a demandé que les commissaires aux plaintes relèvent d'une autorité indépendante avec une reddition de compte locale. Que le commissaire œuvre dans un CHSLD ou dans un CISSS/CIUSSS, il devrait relever d'une autorité autre que l'établissement qui est son employeur, sans quoi le commissaire est juge et partie. Le RPCU a invité les parlementaires à réfléchir sur l'efficacité des moyens et des mécanismes mis en place par le Législateur dans les milieux de soins et les milieux de vie pour défendre les droits des usagers, plus particulièrement dans les CHSLD privés non conventionnés. Le mémoire est disponible sur le site Web du RPCU.

Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse

L'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec et le RPCU ont soumis conjointement le 12 décembre 2019, un mémoire à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse présidée par M^{me} Régine Laurent. Le mémoire présenté est structuré selon les grandes étapes que vit un jeune en CPEJ, de même que ses parents, de l'évaluation jusqu'à la sortie. Pour chaque étape, le mémoire fait état des lacunes et des problématiques identifiées par les comités membres de l'Alliance. L'Alliance a fait valoir que les conditions étaient difficiles et que l'instabilité du personnel est un problème qui avait une incidence sur la continuité de l'intervention et sur la communication entre toutes les parties concernées. Pour sa part, le RPCU y constatait une perte de sens, une perte de confiance chez les jeunes usagers et leurs parents envers le réseau et les intervenants. Une révision entière de la trajectoire des services, étape par étape, était nécessaire en vue de comprendre ce qui ne fonctionnait pas. Sept recommandations ont été soumises, dont l'investissement de ressources financières et humaines dans les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse. Le mémoire est disponible sur le site Web du RPCU.

Pérennité des maisons des aînés

À la fin de novembre 2019, le gouvernement du Québec annonçait la création des maisons des aînés, qui était une promesse électorale de la Coalition avenir Québec. Le RPCU a proposé la création d'un comité-conseil permanent en vue d'assurer la pérennité de ces milieux de vie ainsi que la mise en place de comités des usagers ou de résidents dans chacune des maisons des aînés. Trop souvent par le passé, des

investissements annoncés ont été utilisés à des fins autres que celles prévues comme ce fut le cas pour les services de maintien à domicile. Le comité-conseil veillerait, entre autres, à ce que les sommes prévues aillent au bon endroit et au rayonnement de cette nouvelle catégorie de ressources. Préoccupé par la pénurie de personnel dans le réseau, plus particulièrement celle des préposés aux bénéficiaires, le RPCU a demandé au gouvernement de s'assurer de recruter du personnel pour ces nouveaux milieux de vie.

Projet de loi n° 43 : infirmières praticiennes spécialisées

En commission parlementaire le 13 novembre 2019 portant sur le projet de loi n° 43 relatif à la reconnaissance des infirmières praticiennes spécialisées (IPS), le RPCU a fait valoir que la contribution des IPS aura pour effet de diminuer le temps d'attente et l'achalandage dans les urgences et d'améliorer l'accès aux soins et services offerts dans le réseau. Le RPCU invitait les parlementaires à prendre en considération l'importance des conditions de travail, soit un nombre suffisant d'IPS, un horaire de travail adapté, une organisation efficiente du travail et avec un personnel provenant d'autres spécialités en quantité suffisante, sans quoi le risque de surcharge de travail des IPS risquait d'annuler les résultats escomptés quant à l'accès aux soins et aux services. Le mémoire est disponible sur le site Web du RPCU.

Tarifs de stationnement dans les hôpitaux

Le RPCU s'est réjoui de la réduction des tarifs de stationnement dans les hôpitaux, annoncée dans la mise à jour économique du gouvernement du Québec du 7 novembre 2019. Les deux premières heures de stationnement seraient gratuites et il en coûterait un maximum de 7 à 10 \$ par jour, selon les régions. Le RPCU demandait depuis longtemps une révision des tarifs de stationnement en centres hospitaliers. Les tarifs élevés des stationnements représentaient un obstacle à l'accès aux services et aux soins pour plusieurs usagers et leurs proches.

Rapport de la Protectrice du citoyen : des constats alarmants

Dans son rapport annuel publié en septembre dernier, la Protectrice fait des constats alarmants relatifs à la difficulté d'accès aux soins et services auxquels les usagers ont droit : longs délais, manque de personnel, manque de ressources, ressources inadaptées, pénurie des soins et services à domicile, etc. D'une année à l'autre, les constats sont les mêmes. Malgré des investissements qu'il faut souligner et la bonne volonté des décideurs et des gestionnaires, les personnes qui souffrent le plus de la situation sont encore les clientèles les plus à risque de vulnérabilité comme les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes lourdement handicapées et les jeunes en difficulté hébergés en centres de réadaptation, en centres de protection de l'enfance et de la jeunesse, ainsi que leurs proches, rappelait le RPCU par voie de communiqué de presse. Dans le contexte d'une société vieillissante comme le Québec, des ressources additionnelles seront de plus en plus requises pour répondre à tous les besoins, particulièrement pour les clientèles à risque de vulnérabilité.

Déficiences des services en CSLC et pour les jeunes

À la toute veille du dévoilement des détails entourant la commission spéciale sur la protection de la jeunesse à la fin de mai 2019, le RPCU déplorait la déficience des services de première ligne, dans les CSLC en particulier, qui a entraîné une hausse importante des signalements à la DPJ. Le transfert des ressources des CLSC vers, entre autres, les groupes de médecine familiale, notamment les travailleurs sociaux, ont eu un impact direct sur les programmes et les services offerts. Ce sont des jeunes en difficulté et leurs proches particulièrement qui en font les frais. Or le réseau faillit à sa mission première lorsque ces derniers n'ont pas les services adéquats auxquels ils ont droit, et ce, dans des délais raisonnables. Il faut réinvestir dans les services sociaux et dans les CLSC, lesquels sont des services de proximité essentiels.

Hébergement des aînés : choix des partenaires du MSSS

Des places sont achetées dans des organisations privées pour aînés en vue, entre autres, de libérer des lits d'hôpitaux occupés par des usagers, parfois en grande perte d'autonomie, qui attendent une place en CHSLD et en ressources intermédiaires accréditées. Le MSSS confirmait l'existence d'une telle pratique en avril 2019 affirmant que 212 résidences privées possédaient ce genre d'entente avec le réseau. Or les organisations privées pour aînés n'ont pas forcément les ressources suffisantes et compétentes pour assurer une mission d'hébergement de qualité qui répond aux besoins réels d'une clientèle en lourde perte d'autonomie. Le RPCU rappelait que le droit à l'hébergement ne devait pas être compromis par des pratiques de gestion qui s'exercent au détriment de la sécurité des usagers et de la qualité des soins et des services. Conséquemment, le choix des partenaires du MSSS devait être fondé sur leur capacité à répondre de façon adéquate et humaine aux besoins réels et entiers de l'utilisateur.

Équité dans l'accès à l'aide médicale à mourir

Dans son *Rapport sur la situation des soins de fin de vie au Québec* en avril 2019, la Commission sur les soins de fin de vie faisait état de difficultés majeures pour les personnes en fin de vie à obtenir l'aide médicale à mourir. Selon les données publiées par la Commission, 34 % des demandes formulées par écrit n'avaient pas reçu un accueil adéquat et humain. Certaines personnes qui satisfaisaient à l'ensemble des critères d'admissibilité prévus dans la loi, et qui sont en droit de recevoir l'aide médicale à mourir, éprouvaient des difficultés à l'obtenir. Le RPCU faisait siennes la majorité des recommandations des commissaires, notamment celle à l'effet que certains établissements devaient corriger cette situation et éliminer les obstacles empêchant l'administration justifiée de l'aide médicale à mourir. À cet égard, les établissements devaient faire aussi un examen de conscience puisque la raison de l'engagement professionnel en santé et services sociaux et la finalité des services offerts est la personne qui les requiert, cela est aussi prévu par une loi (LSSSS).

Consultation sur la bientraitance des personnes âgées

Le RPCU a mené une vaste consultation auprès des comités des usagers et de résidents sur la bientraitance des personnes âgées. Cette consultation visait à dégager un portrait de la résonance et de la portée-terrain de la définition de la bientraitance et de ses six conditions favorables énoncées dans le plan d'action 2017-2022 du gouvernement du Québec pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Des centaines de membres, associés à près de 150 comités des usagers et de résidents, ont activement participé aux activités de consultation sur la bientraitance que le RPCU a déployées au cours des six premiers mois de 2019. Cette forte participation et les principaux résultats de la consultation témoignent d'un grand intérêt des comités à contribuer à la promotion de la bientraitance des personnes âgées. Les résultats de cette consultation sont disponibles dans l'édition de décembre 2019 du *Journal du RPCU*, pages 12 à 14. Pour le RPCU, cette consultation sur la bientraitance des personnes âgées n'est qu'un premier pas : les résultats envoient le message d'un nouveau défi à relever. Depuis quelques années, le RPCU a démontré son engagement à soutenir ses comités membres, notamment par ses conférences et formations concernant la maltraitance envers les personnes âgées. La promotion de la bientraitance et de ses conditions favorables s'impose maintenant comme une nouvelle priorité du Regroupement.

La pandémie de la Covid-19

Fin d'année dans un contexte exceptionnel

L'année 2019-2020 s'est terminée dans le contexte exceptionnel des débuts de la première vague de la pandémie de la Covid-19 et la promulgation de l'état d'urgence sanitaire par le gouvernement du Québec en mars 2020. La situation est devenue rapidement plus difficile, voire troublante dans les CHSLD. Les consignes sanitaires pour tous et celles concernant les rassemblements émises par le gouvernement du Québec ont empêché le fonctionnement régulier des comités : les comités n'avaient plus accès à l'installation à laquelle ils sont rattachés. Les ressources humaines au RPCU ont été affectées prioritairement au soutien des comités des usagers et de résidents membres.

Mise sur pied du Comité Pandémie Covid-19 du RPCU

Pour réagir rapidement et être toujours à l'affût des enjeux et préoccupations des CU et CR, le RPCU a mis sur pied, le 21 mars 2020, ce comité de vigilance sur la pandémie pour analyser les situations, réagir et prendre la parole afin de défendre les intérêts des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Les actions de ce comité sont orientées vers trois catégories de personnes : les membres du RPCU et ses partenaires, le MSSS, les médias et le grand public

Journées et semaines thématiques soulignées

Journées et semaines thématiques

Régulièrement, le RPCU souligne des journées et semaines thématiques relatives à la santé et services sociaux, au moyen de communiqués de presse, d'infolettres ou du *Journal du RPCU*. En 2019-2020 :

- Avril 2019 : Semaine de l'action bénévole 2019 (communiqué, infolettre, Journal du RPCU)
- Mai 2019 : Journée nationale de l'audition (infolettre, Journal du RPCU)
- Novembre 2019 : Semaine de prévention des dépendances (infolettre, Journal du RPCU)

Mentions dans le Journal du RPCU

- 7 avril 2019 : Journée mondiale de la santé
- 7 au 13 avril 2019 : Semaine de l'action bénévole
- 6 au 12 mai 2019 : Semaine nationale de la santé mentale
- 7 mai 2019 : Journée nationale de l'audition
- 31 mai 2019 : Journée mondiale sans tabac
- 15 juin 2019 : Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées
- 19 au 27 septembre : Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux
- 10 octobre : Journée mondiale de la santé mentale
- 3 au 9 novembre : Semaine nationale des proches aidants
- 1^{er} décembre : Journée mondiale de lutte contre le sida
- 3 décembre : Journée internationale des personnes handicapées
- 4 février 2020 : Journée mondiale du cancer
- 2 au 8 février 2020 : Semaine nationale de prévention du suicide
- 15 au 21 mars 2020 : Semaine québécoise de déficience intellectuelle

L'offre de service : La formation

Les formations et conférences

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

Financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, la formation **Introduction aux fonctions des comités** est offerte gratuitement aux comités qui en font la demande. Le RPCU propose aussi d'autres formations d'appoint et spécialisées. Les conférences du RPCU sont offertes aux comités des usagers et de résidents, aux différents partenaires des comités, au grand public, entreprises, organismes communautaires et sans but lucratif.

Les formations offertes

- Introduction aux fonctions des comités
- Les droits et obligations des usagers au quotidien
- Visitez nos aînés : comment mobiliser les familles?
- La peur des représailles
- Le plan d'action
- Les règles de fonctionnement
- Le recrutement grâce au profil de compétences
- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!

Les conférences offertes

- Les droits et obligations des usagers au quotidien
- La peur des représailles
- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!
- Des droits pour les usagers? Mais lesquels?

Bilan du programme de formations

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 54 formations et conférences ont été dispensées par le RPCU à 1098 membres de comités, aux partenaires et au grand public. Les formateurs du RPCU se sont déplacés dans 14 régions du Québec afin de partager leurs savoirs.

Au cours de cette période, nous avons continué à travailler avec les outils développés durant l'année financière précédente (première année d'un cycle de trois ans) en y apportant des améliorations à la suite des commentaires des participants.

Nous tenions cette année à couvrir un plus grand nombre de territoires et de comités, objectif que nous avons atteint avec un total de 105 comités ayant participé à la formation **Introduction aux fonctions des comités** dans la majorité des régions sociosanitaires du Québec, soit 15 des 17. La formule adoptée était celle de séances comportant un nombre restreint de participants (entre 15 et 25 idéalement) afin de favoriser l'interaction, l'échange d'information et le partage des bonnes pratiques.

La crise sanitaire a mis fin momentanément aux engagements de formation, annulant ainsi quelques activités prévues en fin d'année financière 2019-2020 et en début d'année financière suivante. Nous avons toutefois profité de ce moment pour amorcer la réflexion sur le développement d'un format de formation qui pourra s'adapter à une prestation en vidéoconférence notamment.

Le programme de formation a aussi été partie prenante du projet de recherche mené par le RPCU sur *La résonance et la portée-terrain de la définition gouvernementale de la bientraitance des six conditions favorables à la bientraitance des personnes âgées*. L'objectif du projet était de mener une consultation auprès des comités des usagers et de résidents sur ce sujet. Le RPCU profite de ce travail de recherche pour sensibiliser les membres des comités et leurs partenaires au sujet de la bientraitance et ses conditions favorables à travers, entre autres, son programme de formation.

En 2019-2020, le RPCU a consolidé son équipe de formateurs. L'équipe pluridisciplinaire a été appelée à travailler à l'actualisation et l'amélioration du contenu des formations dans une perspective de collaboration.

Données relatives aux formations et conférences

Introduction aux fonctions des comités : 116 heures

Formations spécialisées : 75 heures

Répartition du nombre d'activités de formation dispensées par le RPCU Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

	Nombre	%
Formations Introduction aux fonctions des comités	29	53,7 %
Formations et conférences spécialisées	25	46,3 %
Total	54	100,0 %

Répartition du nombre de participants Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

	Nombre	%
Formations Introduction aux fonctions des comités	482	42,5 %
Formations et conférences spécialisées	653	57,5 %
Total	1135	100,0 %

**Répartition du nombre de participants selon les régions
Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020**

	Nombre	%
Capitale-Nationale	235	20,7 %
Laval	216	19,0 %
Lanaudière	140	12,3 %
Montréal	108	9,5 %
Montérégie	98	8,6 %
Outaouais	64	5,6 %
Abitibi-Témiscamingue	61	5,4 %
Terres-Cries-de-la-Baie-James	48	4,2 %
Mauricie et Centre-du-Québec	43	3,8 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	41	3,6 %
Estrie	21	1,9 %
Chaudière-Appalaches	20	1,8 %
Laurentides	20	1,8 %
Bas-Saint-Laurent	20	1,8 %
Total	1135	100,0 %

Le congrès RPCU 2019

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

Le congrès de 2019 a eu lieu du 16 au 18 octobre 2019 à l'Hôtel Universel à Rivière-du-Loup sous le thème *De la simple collaboration au réel partenariat?* Pour ce congrès annuel, le RPCU a proposé 18 ateliers de formation et 7 conférences pour un total de 25 activités de formation et d'apprentissage, représentant près de 60 heures d'acquisition des savoirs pour chaque congressiste en plus de leur fournir un levier important au chapitre du réseautage. Le total des heures de formation dispensées dans les ateliers A et B représentent 89 % de toutes les heures relatives aux activités de formation.

Participation de trois ministres du gouvernement du Québec

Trois ministres du gouvernement du Québec ont participé au congrès de 2019, dont deux étaient présents sur place :

- **M^{me} Danielle McCann**, ministre de la Santé et des Services sociaux : allocution lors de l'ouverture du congrès le mercredi soir;
- **M^{me} Marguerite Blais**, ministre responsable des Aînés : allocution lors de la remise des Prix RPCU de l'Excellence le jeudi soir;
- **M. Lionel Carmant**, ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux : missive expédiée aux congressistes et lue le vendredi matin.

Les conférenciers et conférencières

- M. Claude-Michel Gagnon, psychologue, maître d'enseignement à l'École nationale d'administration publique
- M. Pierre Lafleur, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS
- M^{me} Nathalie Dubois, directrice générale adjointe, Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
- D^r Michel Bureau, président de la Commission sur les soins de fin de vie
- M^{me} Marie-Éve Bédard, Ph. D., chercheure et conseillère pédagogique à la recherche
- M. Patrick Boudreault, directeur des affaires externes et du soutien professionnel, Ordre des pharmaciens du Québec
- M^e Anne-Marie Lachapelle, notaire en droit de la personne et médiatrice, Chambre des notaires du Québec

Commanditaires 2019

- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
- Ordre des pharmaciens du Québec
- Chambre des notaires du Québec
- Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
- Ordre des hygiénistes dentaires du Québec
- Temporalis

Exposants

- Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
- Regroupement provincial des comités des usagers
- Temporalis

Bilan de la participation

La composition du congrès reflétait la majorité des régions du Québec. La participation au congrès était aussi représentative des diverses missions du réseau. En effet, 50,4 %

des congressistes provenaient de comités des usagers territoriaux, 24,2 % de la mission CHSLD et 25,4 % des autres missions (toutes représentées) dont 24 représentants de la mission jeunesse, 21 des centres hospitaliers et centres hospitaliers universitaires, 13 des centres de réadaptation en déficience physique, 13 des instituts universitaires, 13 des CUCI, 11 des centres de réadaptation en DI-TSA, 8 en dépendance et santé mentale. À noter la présence de 8 représentants des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

L'appréciation générale du congrès a été excellente. 98 % des répondants à l'évaluation se sont dit **très satisfaits** à la question sur la satisfaction globale. Les trois éléments les plus appréciés du congrès selon les commentaires inscrits par les répondants sur les formulaires d'évaluation étaient la qualité des ateliers, la qualité des conférences et la qualité du service de l'Hôtel Universel de Rivière-du-Loup.

Données relatives au congrès 2019

Répartition du nombre de participants selon l'activité principale, congrès 2019

	Nombre	%
Congressistes inscrits	480	88,4 %
Animateurs et conférenciers	40	7,4 %
Bénévoles et employés	21	3,9 %
Autres	2	0,4 %
Total	543	100,0 %

Nombre d'heures de formation dispensées selon les activités de formation, congrès 2019

	Nombre	%
Activité de précongrès	0,75	1,6 %
Grande conférences (plénières)	4,50	9,8 %
Ateliers A	27,00	59,0 %
Ateliers B	13,50	29,5 %
Total	45,75	100,0 %

Répartition des 480 congressistes selon les missions des établissements, congrès 2019

	Nombre	%
Comité des usagers de territoires	242	50,4 %
Centres d'hébergement	116	24,2 %
Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse	24	5,0 %
Centres hospitaliers et centres hospitaliers universitaires	21	4,4 %
Centres de réadaptation en déficience physique	13	2,7 %
Instituts universitaires	13	2,7 %
Comité des usagers de centres intégrés (CUCI)	13	2,7 %

Centres de réadaptation en DI-TSA	11	2,3 %
Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)	8	1,7 %
Centres de réadaptation en dépendance	7	1,5 %
Gestionnaires et agents de liaison des CIUSSS et CISSS	6	1,3 %
Ministère de la Santé et des Services sociaux	3	0,6 %
Étudiants (cégep et université)	2	0,4 %
Santé mentale	1	0,2 %
Total	480	100,0 %

Répartition des 480 congressistes selon les régions sociosanitaires, congrès 2019

	Nombre	%
Montérégie	75	15,6 %
Mauricie et Centre-du-Québec	69	14,4 %
Montréal	44	9,2 %
Capitale-Nationale	40	8,3 %
Chaudière-Appalaches	36	7,5 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	35	7,3 %
Bas-Saint-Laurent	35	7,3 %
Outaouais	24	5,0 %
Estrie	24	5,0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	20	4,2 %
Lanaudière	18	3,8 %
Côte-Nord	18	3,8 %
Laurentides	15	3,1 %
Laval	14	2,9 %
Abitibi-Témiscamingue	13	2,7 %
Total	480	100,0 %

Répartition des 480 congressistes selon les ateliers de formation choisis (ateliers A), congrès 2019

	Nombre	%
A1 – La contribution du commissaire aux plaintes sous l'angle du partenariat	48	10,0 %
A2 – Le Cadre de référence relatif aux comités	85	17,7 %
A3 – Collaboration des directions de la protection	26	5,4 %
A4 – Proches aidants et comités des usagers	104	21,7 %
A5 – Collaboration et partenariat au service	18	3,8 %
A6 – Le partenariat : modèles de mise en place	43	9,0 %
A7 – Un modèle de collaboration et de partenariat	80	16,7 %

A8 – Les différents parcours de collaboration	31	6,5 %
A9 – Savoir communiquer avec ses différents partenaires	43	9,0 %
Inconnu*	2	0,4 %
Total	480	100,0 %

* Inconnu : information non indiquée sur le formulaire d'inscription.

Répartition des 480 congressistes selon les ateliers de formation choisis (ateliers B), congrès 2019

	Nombre	%
B1 – Le partenariat pour tous les petits Jimmy	25	5,2 %
B2 – Engagement citoyen et les maisons de naissance	14	2,9 %
B3 – Le réseau des ressources intermédiaires	75	15,6 %
B4 – La maltraitance/bienveillance : le rôle des comités	122	25,4 %
B5 – Les droits et les obligations des usagers au quotidien	85	17,7 %
B6 – Le portrait du professionnel de la santé	41	8,5 %
B7 – Sexualité et diversité des clientèles	38	7,9 %
B8 – L'approche patient-partenaire pour l'amélior. de la qualité	42	8,8 %
B9 – Pour briser l'isolement : une saison à la fois	29	6,0 %
Inconnu*	9	1,9 %
Total	480	100,0 %

* Inconnu : information non indiquée sur le formulaire d'inscription.

L'offre de service : La représentation

La représentation auprès des instances et des partenaires

Chaque année, les administrateurs et la direction exercent des représentations du RPCU auprès de différentes instances gouvernementales, ministérielles, de partenaires et d'organisations. Ces représentations sont les visites d'évaluation en CHSLD, les rencontres avec des ministres et cabinets ministériels, fonctionnaires (MSSS), la participation à des conférences, colloques, congrès, forums, les rencontres avec les PDG et PDGA des CISSS/CIUSSS et les directions d'établissement, les rencontres avec les présidents des CUCI, la gouvernance RPCU (séances du conseil d'administration, réunions du comité exécutif), les réunions avec des partenaires, des collaborateurs ainsi que des comités des usagers et de résidents.

Nous dressons une compilation des activités de représentation de la présidence de la direction générale du RPCU, selon la nature des activités de représentation.

Activités de représentation politique

- 13 novembre 2019 : Commission parlementaire à Québec – Mémoire sur le projet de loi n° 43, Loi modifiant la Loi sur les infirmières et les infirmiers et d'autres dispositions afin de favoriser l'accès aux services de santé
- 18 février 2020 : Commission parlementaire PL 52 – Mémoire sur le projet de loi n° 52, Régime d'examen des plaintes
- 23 février 2020 : Prise de parole lors de l'annonce de la ministre Blais de 5 millions \$ en améliorations des CHSLD
- Participation à la Commission Laurent – Mémoire à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse présidée par M^{me} Régine Laurent, en collaboration avec l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec transmis le 12 décembre 2019.

Comités de travail du conseil d'administration

- Comité congrès 2020 : 3 rencontres
- Comité exécutif : 2 rencontres
- Comité finances et audit : 3 rencontres
- Comité stratégie et gouvernance : 6 rencontres

Liens et rencontres avec les partenaires

- 6 novembre 2019 : Présidence de l'OIIQ
- 11 novembre 2019 : Direction de l'Association des établissements privés conventionnés (AEPC)
- 25 et 26 novembre 2019 : Présence au congrès de l'OIIQ

- 16 janvier 2020 : Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP)
- 16 janvier 2020 : Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- 13 février 2020 : 100^e anniversaire de l'OIIQ
- 11 février : Rencontre avec le Réseau FADOQ
- 6 mars : Rencontre avec le Commissaire à la santé et au bien-être
- 6 mars : Rencontre avec le Groupe de concertation et d'influence en soins infirmiers du Québec
- Liens continus avec les directions générales de l'Association des établissements privés conventionnés (AEPC) et la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Participation à des comités

- Communauté d'intérêts sur les milieux de vie bienveillants, CHUM et HEC
- Communauté de pratique, Expérience et partenariats de soins et de services, HEC, CIUSSS-CISSS

Présence sur le terrain – Rencontres

- Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec
- CUCI du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- Comité des usagers du CHUM
- Comité des usagers du Centre hospitalier de St. Mary
- Forum national sur l'évolution de la Loi concernant les soins de fin de vie
- Rencontre des comités des usagers et des comités de résidents de la Montérégie-Est

Personnel du MSSS – Rencontres

- 25 octobre 2019 : M^{me} Pascale Fréchette, directrice de cabinet de M^{me} Marguerite Blais
- 27 novembre 2019 : Rencontre avec les responsables de la Direction de la qualité à Québec
- 16 janvier 2020 : M^{me} Nathalie Rosebush, sous-ministre adjointe, Direction générale des aînés et des proches aidants
- 20 janvier 2020 : M. Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux
- Plusieurs échanges par courriel avec la direction de la qualité MSSS
- Plusieurs échanges par courriel avec la direction de la qualité MSSS et les conseillers politiques des 3 principaux ministres (Blais, Carmant et McCann)

La représentation auprès des médias

Communiqués diffusés

Le RPCU a diffusé 22 communiqués de presse durant la période allant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. Ses interventions publiques, par voie de communiqués de presse, avaient un lien avec la reconnaissance et le soutien à ses membres et au personnel, l'accessibilité aux soins et services, la défense des droits des usagers et qualité des services ainsi que la gouvernance (du réseau et du RPCU). Plus de la moitié des communiqués de presse ont porté sur la reconnaissance et le soutien à ses membres ainsi que sur la gouvernance et la prise de décisions.

- **31 mars 2020**
Covid-19 RPCU : Plus que jamais, les comités des usagers et les comités de résidents soutiennent les usagers et leurs proches
- **18 février 2020**
Projet de loi n° 52 : Présent en commission parlementaire pour faire valoir son avis, le RPCU réclame la neutralité totale des commissaires aux plaintes pour une juste défense des droits des usagers et qualité des services les plus vulnérables
- **12 décembre 2019**
Mémoire présenté à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse : Il faut revoir de fond en comble les services de protection de la jeunesse en misant sur les jeunes et leurs parents
- **26 novembre 2019**
Un comité-conseil permanent pour la pérennité des maisons des aînés, propose le RPCU
- **13 novembre 2019**
Projet de loi n° 43 – Infirmières praticiennes spécialisées : un plus grand accès aux soins et services pour les usagers et un plus grand respect de leurs droits
- **8 novembre 2019**
Tarifs de stationnement dans les hôpitaux : le RPCU se réjouit de la décision du gouvernement
- **23 octobre 2019**
Gouvernance du RPCU – M^{me} Patricia M Gagné devient la nouvelle directrice générale du RPCU
- **17 octobre 2019**
Prix RPCU de l'Excellence 2019 – Santé et services sociaux : les usagers du réseau rendent hommage aux bénévoles des comités des usagers et de résidents
- **17 octobre 2019**
Prix RPCU de l'Excellence 2019 – M. André Poirier est le premier récipiendaire du Prix Denis-Marceau décerné par le RPCU
- **17 octobre 2019**
Départ à la retraite – Merci à Claire Jolicœur : 10 ans de soutien aux comités des usagers et de résidents du Québec avec le RPCU
- **15 octobre 2019**
Congrès RPCU 2019 – Les représentants des usagers en santé et services sociaux se rassemblent à Rivière-du-Loup sur le thème du partenariat
- **1^{er} octobre 2019**
Rapport de la Protectrice du citoyen : Où et quand trouvera-t-on le personnel nécessaire pour plus de services en santé et services sociaux? se demande le RPCU
- **17 septembre 2019**
Semaine des droits des usagers 2019 – Usagers et proches : au cœur des décisions!
- **3 septembre 2019**
Le RPCU dévoile le nom des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence
- **4 juillet 2019**
Période de canicule : une attention doit être portée à toutes les personnes vulnérables partout où elles vivent

- **26 juin 2019**
Gouvernance du RPCU : Annulation du processus électoral pour l'année 2019-2020
- **26 juin 2019**
Remerciements – M. Thibault Hire quitte ses fonctions : Le RPCU le remercie de sa contribution au développement du programme de formations du RPCU et à la défense des droits des usagers et qualité des services
- **29 mai 2019**
Le RPCU salue la prise de conscience qui s'amorce sur la déficience des services en CSLC et la protection de l'enfance et de la jeunesse
- **24 avril 2019**
Hébergement des aînés : Le RPCU demande que le choix des partenaires soit fondé sur leur capacité à répondre de façon adéquate et humaine aux besoins réels et entiers de l'utilisateur
- **9 avril 2019**
Santé et services sociaux : Des milliers de bénévoles œuvrent partout au Québec pour de meilleurs soins et services
- **9 avril 2019**
Santé et services sociaux : Les usagers veulent que l'accès à l'aide médicale à mourir soit équitable pour tous, partout au Québec
- **3 avril 2019**
Une pétition pour soutenir financièrement les proches aidants

Bilan des communiqués de presse selon le thème, problématique ou enjeu

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Thème général, problématique ou enjeu	Nombre	%
Soutien et reconnaissance	8	36,4 %
Gouvernance et prise de décision	4	18,2 %
Défense des droits des usagers et qualité des services	4	18,2 %
Accessibilité aux soins et services	3	13,6 %
Autres	3	13,6 %
Total	22	100,0 %

Retombées de presse

Données répertoriées de novembre 2019 à mars 2020

Date	Média	Émission	Sujet
4 novembre 2019	LCN, entrevue	100 % Nouvelles	Augmentation du temps d'attente dans les urgences
13 novembre 2019	Ici Première, Québec, entrevue	C'est encore mieux l'après-midi	Projet de loi 43 (infirmières praticiennes spécialisées)
26 novembre 2019*	Ici RDI, entrevue	L'info	Maisons des aînés/CHSLD
26 novembre 2019	Ici Première, Sherbrooke, entrevue	Écoutez l'Estrie	Maisons des aînés/CHSLD
26 novembre 2019	Ici Première, Québec, entrevue	C'est encore mieux l'après-midi	Variation des tarifs de plans dentaires (en prévision de

			l'émission La Facture)
26 novembre 2019	Ici Première, Montréal, mention	L'heure du monde	Maisons des aînés (pénurie de personnel)
26 novembre 2019	ici.radio-canada.ca, citation	---	Maisons des aînés/CHSLD
26 novembre 2019	Ici Première, Montréal, mention	L'heure du monde	Maisons des aînés (pénurie de personnel)
2 décembre 2019	TVA, entrevue	Mario Dumont	Mort d'un octogénaire en CHSLD
14 janvier 2020	La Presse, entrevue	Pas de questions spécifiques, général	Fraude contre les aînés (pas de questions spécifiques, général)

* Plusieurs entrevues avec différents médias (scrum).

L'offre de service : Le soutien aux membres

Les outils de gestion pour les comités

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

Services en ligne

Les webinaires et les vidéoconférences

En vue de soutenir ses membres au début de la pandémie de la Covid-19, le RPCU a proposé très rapidement des webinaires et des vidéoconférences, ces dernières étant animées en français ou en anglais. Un premier webinaire en lien avec la pandémie s'est tenu en mars 2020 *Comprendre nos émotions dans le contexte actuel* avec M^{me} Johanne de Montigny, psychologue et conférencière, et quatre vidéoconférences ont été organisées du 24 au 31 mars sous forme de rencontres et d'échanges entre les comités, en présence de représentants de la permanence du RPCU.

Données sur les vidéoconférences Du 24 mars au 31 mars 2020

Date	Nombre de participants (approx.)	Langue
Mardi 24 mars	20	Français
Mercredi 25 mars	20	Français
Jeudi 26 mars	17	Français
Mardi 31 mars	15	Français
Total	72	-

Le site Web et les réseaux sociaux

Le site Web du RPCU est accessible par l'adresse www.rpcu.qc.ca. Une refonte majeure du site a été effectuée au cours de l'année et le nouveau site Web a été mis en ligne en janvier 2020. Le menu principal comporte sept sections destinées aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux et aux membres des comités des usagers. La section des membres a été enrichie et comprend douze sous-sections. Cette section est dorénavant accessible par utilisateur unique avec son propre identifiant et mot de passe.

Cette refonte du site a été rendue nécessaire en raison de la désuétude de la programmation de l'ancien site Web, la difficulté de trouver un serveur pouvant l'héberger ainsi que le recours obligatoire à une tierce partie spécialisée pour effectuer

les mises à jour et les délais que celles-ci imposaient. Le système de gestion de contenus (CMS) WordPress a été implanté permettant de gérer le site à l'interne et en temps réel.

Mise à jour des actualités sur le site Web du RPCU

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

- 37 manchettes (actualités du RPCU) ont été diffusées du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.
- 8 articles ont été ajoutés dans la nouvelle section Covid-19 sur une période de six jours, du 25 au 31 mars 2020.

Données de fréquentation du site Web du RPCU

Du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2020

- 32 906 pages ont été vues (visites).
- Les mois d'avril, mai et juin 2020, qui correspondent à la première vague de la pandémie de la Covid-19, ont généré 60 % des visites.
- Au 13 octobre 2020, le site comptait 165 pages.
- Les 20 pages les plus vues (22 678) représentent 68,9 % de l'ensemble des visites.
- Projection annuelle selon les 6 premiers mois de 2020 : 63 196 visites.

Nombre de pages visitées par mois

Du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2020

Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Total
8 245	6 788	5 187	3 360	3 031	4 987	32 906

Fréquentation de la page Facebook RPCUQuebec

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Nombre d'abonnés au 1 ^{er} avril 2019	667
Nombre d'abonnés au 31 mars 2020	780 (+17 %)
Nombre de publications	34
Genre de publications (34)	Partage d'un lien : 16
	Photo et texte du RPCU : 13
	Publication sur statut : 4
	Partage d'une vidéo : 1
Portée	13 552
Interactions avec les utilisateurs (2 468)	Clics sur publications : 1723 (12,7%)
	Réactions, commentaires ou partages : 745 (5,5%)

- Flickr : 998 photos exclusives, 25 albums photos (réparties dans 2 comptes : rpcu_quebec et rpcu), 13 072 visionnements*

- Twitter : 848 abonnés, 680 abonnements, 485 tweets diffusés par le RPCU*
- YouTube : 46 vidéos publiques, 7 938 visionnements*

**Données répertoriées le 7 octobre 2020.*

L'infolettre du RPCU

L'infolettre du RPCU est la publication électronique du 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. Une version exclusive est envoyée aux membres du RPCU.

- 35 infolettres, dont 24 au grand public et 11 exclusivement aux membres du RPCU
- 108 points d'information
- 41 565 courriels envoyés
- Taux d'ouverture moyen de 45,7 %
- Taux de clics moyen de 25,1 %

Les infolettres portant sur les invitations aux membres relatives aux webinaires offerts par le RPCU et vidéoconférences n'ont pas été recensées.

Services aux membres par téléphone, courriel et en présentiel

Le RPCU répond en moyenne à plusieurs milliers d'appels et de courriels par année. Ce service direct aux membres est assuré par la permanence du RPCU. Le RPCU assure occasionnellement une présence aux événements organisés par ses membres.

Les pièces de communication imprimées

La Semaine nationale des droits des usagers

L'édition 2019 de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et de services sociaux s'est déroulée du 19 au 27 septembre sous le thème *Le droit de participer aux décisions*, mettant en valeur l'un des 12 droits des usagers reconnu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Lorsqu'il s'agit de sa santé personnelle, l'utilisateur, avec le soutien de ses proches, est invité à prendre une part active à toute décision le concernant, c'est son droit. D'une manière plus générale, l'utilisateur et ses proches contribuent à l'amélioration de la qualité des soins et des services pour toute la population québécoise. Le réseau de la santé et des services sociaux est constitué d'un ensemble de partenaires au sein duquel l'utilisateur et ses proches sont des acteurs indispensables et parties prenantes, tout en étant eux-mêmes au cœur des décisions.

L'offre de matériel et produits du RPCU pour l'édition 2019 comportait six affiches en français, avec pour slogan *Usagers et proches, au cœur des décisions!*, ainsi que deux affiches en anglais. Les images choisies illustraient la diversité des clientèles et des missions des établissements.

- Impression de 6 100 affiches offertes en 8 déclinaisons
- Impression 30 000 dépliants (28 000 en français et 2 000 en anglais)
- Offre de ballons gonflables aux couleurs variés et tiges
- 8 affiches en format PDF
- 2 dépliants en format PDF
- 2 modèles de communiqués de presse proposés aux comités membres du RPCU
- Une infolettre spéciale sur l'offre de matériel du RPCU destinée au grand public

À propos de la Semaine nationale des droits des usagers

La Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux est organisée chaque année par le RPCU en collaboration avec les comités des usagers et de résidents. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans les établissements de santé et de services sociaux. Le Groupe Vigi Santé Ltée. a été l'initiateur de la Semaine nationale des droits des usagers en 2007. À compter de 2021, elle aura lieu en novembre de chaque année.

La collection Les 12 droits des usagers

Le RPCU offre une collection d'outils promotionnels faisant la promotion des droits des usagers que l'on peut commander tout au long de l'année. Intitulée *Les 12 droits des usagers*, cette collection comprend des affiches offertes en trois formats, un dépliant ainsi qu'un signet. Ces produits sont offerts aux comités des usagers et de résidents ainsi qu'à toute institution qui en fait la demande. Le matériel est offert en anglais aussi. Au cours de l'année, le RPCU a procédé à la réimpression de 25 000 dépliants (20 000 en français et 5 000 en anglais).

Le Journal du RPCU

Publié trois fois par année, le *Journal du RPCU* est un bulletin de liaison destiné aux comités des usagers et de résidents membres du RPCU. Son contenu vise le transfert d'informations et de connaissances en vue de promouvoir les droits des usagers et de favoriser l'apprentissage des fonctions légales des membres des comités des usagers et de résidents. Chaque numéro porte sur une thématique choisie selon les suggestions et commentaires des membres du RPCU, notamment lors de l'assemblée générale

annuelle. Ils sont disponibles en format PDF sur le site Web RPCU, dans la section *Publications*.

- **Volume 10, n° 3 – Avril 2019**
Les CLSC, d'hier à aujourd'hui
- **Volume 11, n° 1 – Août 2019**
L'utilisateur avant tout – Entrevue avec la ministre de la Santé et des Services sociaux
- **Volume 11, n° 2 – Décembre 2019**
Maltraitance et bienveillance des aînés – Regard sur les comités des usagers et de résidents

La reconnaissance de l'engagement des membres

Les Prix RPCU de l'Excellence

Chaque année, dans le cadre de son congrès annuel, le Regroupement décerne ses Prix RPCU de l'Excellence qui soulignent le travail accompli par les comités des usagers et de résidents pour améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux et le respect de leurs droits. Les Prix soulignent l'excellence dans la prestation de service des membres du RPCU selon les quatre fonctions principales du mandat des comités : l'information, la promotion, la défense des droits et l'accompagnement.

Les lauréats de Prix RPCU de l'Excellence 2019

- **Catégorie Information** : Le Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jérôme (Laurentides)
Pour la réalisation de divers outils promotionnels, dont un napperon sur les droits des usagers et un guide de suggestions destiné aux visiteurs.
- **Catégorie Promotion** : Le Comité des usagers du CHU de Sherbrooke (Estrie)
Pour une démarche rigoureuse et concertée en vue d'analyser une situation problématique en salle d'urgence au pavillon Fleurimont du CHUS et de proposer des pistes de solutions au chef de service de l'urgence.
- **Catégorie Défense des droits** : Le Comité des usagers du CHU de Sherbrooke (Estrie)
Pour sa persévérance et son professionnalisme dans la défense des droits de plusieurs usagers ayant vécu des difficultés avec un professionnel de la santé.

- **Catégorie Accompagnement** : Le Comité des usagers du territoire des Collines (Outaouais)
Pour la production d'un guide de gestion des insatisfactions destiné aux membres du comité des usagers incluant, entre autres, des balises d'intervention à respecter et un protocole de collaboration avec le CAAP-Outaouais.
- **Prix Denis-Marceau** : M. André Poirier, Comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable (Mauricie-et-du-Centre-du-Québec)
Pour sa contribution exemplaire à l'amélioration de la qualité des soins et des services du réseau de la santé et des services sociaux et à la défense des droits des usagers, et en reconnaissance de son implication exceptionnelle au RPCU depuis la fondation de l'organisme.

Le Prix Denis-Marceau

Le Prix Denis-Marceau est décerné à un comité des usagers ou de résidents, ou à un membre d'un comité, s'étant illustré de manière exemplaire dans la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Institué en 2018, le Prix Denis-Marceau honore la mémoire d'un homme qui a grandement contribué à la défense des droits des usagers par son implication au sein du conseil d'administration du RPCU pendant de nombreuses années, notamment comme deuxième vice-président. M. Marceau a également été membre et président du Comité des usagers du CHU de Sherbrooke.



Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800
Montréal (Québec) H3B 3W3
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
courrier@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

Rédaction et compilations des données :

Érick Boucher, Jacinthe Harvey, Richard Rancourt, Marc Rochefort.

Ce rapport est disponible uniquement en format PDF sur le site Web du RPCU : www.rpcu.qc.ca.

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), décembre 2020.