



Regroupement  
provincial  
des comités  
des usagers

  
**Congrès** | **2012**  
 **RPCU** | De la réflexion  
à l'action!

Du 26 au 28 septembre 2012

De la réflexion  
à l'action!

Prendre sa place :  
pistes de travail  
Mieux s'outiller  
pour mieux aider

Programme 2012  
[www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres)

» Avec la participation de :

- Patrice Roy, animateur et journaliste, Radio-Canada;
- Jean-Pierre Ménard, avocat et président d'honneur de la Semaine des droits des usagers 2012;
- Robert Salois, Commissaire à la santé et au bien-être;
- du ministre de la Santé et des Services sociaux et de la ministre responsable des Aînés.

» 10 conférences et 28 ateliers de formation

» Souper de gala du RPCU et remise des Prix RPCU de l'Excellence

» Exposants, réseautage, choix de 3 ateliers, lecture théâtrale

Hôtel des Seigneurs, Saint-Hyacinthe



Canadian  
Heritage

Patrimoine  
canadien



Valoriser par l'innovation



## Investir aujourd'hui dans la santé de demain

Être au service de l'humanité, voilà notre priorité. C'est pourquoi chaque jour représente pour nous l'occasion d'améliorer les soins de la santé. Notre engagement envers la santé des humains est universel; nous nous consacrons au mieux-être économique et social des communautés à l'échelle mondiale pour changer des vies. Nous espérons ainsi que nos découvertes d'aujourd'hui se traduiront par de meilleurs lendemains.

[www.boehringer-ingelheim.ca](http://www.boehringer-ingelheim.ca)

# De la réflexion à l'action

Le congrès 2012 du Regroupement provincial des comités des usagers est un moment privilégié de rencontres et d'échanges pour tous les membres des comités des usagers et des comités de résidents du Québec. C'est aussi l'occasion de connaître nos partenaires et tous ceux qui ont à cœur la défense des droits des usagers.

Le thème du congrès de cette année est **De la réflexion à l'action**. Nous croyons qu'avant d'agir, il faut s'assurer que les comités des usagers et les comités de résidents aient des assises solides sur lesquelles elles peuvent s'appuyer pour bien accomplir leur travail.

Quelle place les comités des usagers et les comités de résidents occupent-ils au sein de leurs établissements de santé et de services sociaux? Quels moyens peuvent-ils mettre en œuvre pour mieux remplir leur mission? C'est avec la conférence du Commissaire à la santé et au bien-être du Québec, Dr Robert Salois, que s'amorcera cette réflexion. Les membres des comités des usagers et de résidents seront ensuite appelés à participer à des ateliers de formation.

Ces ateliers offriront des outils concrets dont vous avez besoin pour votre travail de tous les jours. Les animateurs et les animatrices de ces ateliers sont des professionnels dans leur domaine et sauront vous apporter des connaissances indispensables à l'exercice de vos fonctions.

Le RPCU a la chance de profiter cette année du soutien d'un partenaire important : le groupe LOBE. Ce dernier nous offrira des conférences lors des petits-déjeuners du jeudi et du vendredi. Ces présentations vous permettront de mieux comprendre les besoins auditifs des usagers, surtout ceux en CHSLD.

La tenue de ce congrès ne pourrait être possible sans le concours de partenaires financiers et gouvernementaux. Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie le ministre de la Santé et des Services sociaux, la ministre responsable des Aînés, Boehringer-Ingelheim, Lobe Santé auditive et communication, Médailon Groupe Conseils, Melting Ice Cube, Épikura, Impart Litho, Patrimoine canadien, ainsi que le Bureau de tourisme et des congrès de la Ville de Saint-Hyacinthe.

Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie également la coordonnatrice du congrès, Madame Francine Bergeron, le comité organisateur composé des membres du comité exécutif du RPCU, les conférenciers et les conférencières, ainsi que les animateurs et les animatrices des ateliers. Merci aussi aux exposants.

Le lancement de Semaine des droits des usagers clôturera le congrès du RPCU. Nous remercions le président d'honneur de la semaine 2012, M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard, ainsi que toute son équipe. Le droit d'être représenté, qui est le thème choisi cette année pour la Semaine des droits, est un droit fondamental de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Ensemble, nous pourrions faire respecter les droits des usagers.

Bon congrès 2012



Le président du RPCU



Claude Ménard



Le directeur général du RPCU



Pierre Blain



# Informations générales

## Lieu du congrès RPCU 2012

**Hôtel des Seigneurs**  
1200, rue Johnson  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7K7  
Site Internet : [www.hoteldesseigneurs.com](http://www.hoteldesseigneurs.com)

- Covoiturage : le comité organisateur propose aux membres des comités d'utiliser le covoiturage. C'est une façon économique et écologique de participer au congrès.
- Transport adapté : les comités des usagers qui regroupent des personnes handicapées sont invités à partager entre eux l'utilisation d'un transport adapté pour faciliter la participation de ces personnes au congrès.
- Stationnement : l'hôtel dispose d'un vaste stationnement gratuit pour les congressistes.

## Un congrès écologique

Le comité organisateur souhaite atteindre l'objectif « zéro déchet » en réduisant le matériel, en le réutilisant et en le recyclant.

## Hébergement et réservation des chambres

### Offre spéciale pour la réservation des chambres

Le comité organisateur du congrès de 2012 offre un tarif spécial pour l'hébergement des congressistes : **123 \$** (plus taxes), en occupation simple ou double. Ce tarif est garanti seulement pour les réservations faites avant le 26 août 2012.

Pour les réservations individuelles et les réservations de groupe, les congressistes doivent **contacter directement l'hôtel** au 1 866 734-4638 et indiquer qu'il s'agit du congrès du RPCU. Une douzaine de chambres ont été réservées pour les personnes à mobilité réduite.

## Politique relative aux choix des ateliers

Le choix des ateliers sera respecté selon le nombre maximal de personnes que peut accueillir le salon où a lieu l'atelier. Dès l'instant où ce nombre est atteint, un deuxième choix d'ateliers sera attribué. La date de réception des choix d'ateliers sera déterminante.

## Frais d'inscription au congrès

### Membres\*

**300 \$** par personne (taxes en sus).

\*Un commissaire aux plaintes, un membre du personnel d'un établissement de santé ou de services sociaux dont les comités sont membres du RPCU, ainsi qu'un membre d'un CAAP bénéficient du tarif des membres du RPCU.

### Non membres

**395 \$** par personne (taxes en sus).

- Sont inclus : la participation aux activités et conférences, la participation aux ateliers choisis selon les disponibilités, deux petits-déjeuners continentaux, le dîner et le souper de gala du RPCU le jeudi, toutes les pauses-réseautage, l'accès au salon des exposants, la documentation du congrès.
- Non inclus : l'hébergement à l'hôtel, le transport.

**Accompagnateurs** : les accompagnateurs de personnes à mobilité réduite pourront assister gratuitement à tout le congrès. Toutefois, ils devront s'inscrire au préalable en indiquant leur statut d'accompagnateur.

**Modalité de paiement** : le formulaire d'inscription et le paiement doivent être postés à l'adresse suivante :

**Regroupement provincial des comités des usagers**  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est  
Montréal (Québec) H1V 3T8

**Politique d'annulation** : des frais de 100 \$ seront retenus pour toute annulation d'une inscription faite avant le 7 septembre 2012; aucun remboursement ne sera octroyé pour toute annulation faite le ou après le 7 septembre 2012. Toute annulation doit être faite par écrit.

[Formulaire d'inscription : page 15](#)

Visitez les exposants sur place durant tout le congrès



# Horaire du congrès

## Mercredi 26 septembre 2012

- 17 h 30 Inscriptions
- 18 h 30 Spectacle de lecture théâtrale avec Édith Fournier :  
**J'ai commencé mon éternité**
- 19 h 30 Assemblée générale du RPCU

## Jeudi 27 septembre 2012

- 7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et petit-déjeuner continental – conférence Lobe
- 8 h 00 Conférence Lobe : Santé auditive
- 9 h 00 Ouverture du congrès par le président du RPCU, Claude Ménard
- 9 h 15 **Conférence d'ouverture**, Robert Salois
- 9 h 40 **Conférence matinale** : Le cœur a ses raisons
- 10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants
- 10 h 45 **Ateliers de la série A** (échange et discussion)  
Prendre sa place : pistes de travail
  - A-1 Prendre sa place comme partenaire de l'établissement : le moyen d'actualiser son mandat
  - A-2 Partenariat établissement-comité d'usagers/résidents : des expériences à partager pour relever ce défi majeur
  - A-3 Développer sa visibilité : oui, mais comment? Léger Marketing
  - A-4 Déficience physique : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
  - A-5 Déficience intellectuelle : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
  - A-6 Dépendance : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
  - A-7 Centres jeunesse : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
  - A-8 Assurer la continuité du comité : un incontournable
  - A-9 Exercer ses fonctions comme personne-ressource : une expérience pluridimensionnelle
  - A-10 Be Heard: Communication Techniques to Empower and Get your Point Across

12 h 00 Dîner-réseautage

14 h 00 **Ateliers de la série B** (formation)  
*Mieux s'outiller pour mieux aider*

- B-1 Travailler avec son établissement : la route du succès
- B-2 Accompagner un plaignant : un chemin à tracer
- B-3 Face à la maltraitance : le devoir d'agir
- B-4 La peur des représailles : brisons le silence
- B-5 Monter et piloter un dossier : une technique qui s'apprend
- B-6 Le travail en équipe : des règles, des outils et des savoirs
- B-7 L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : un puissant levier d'action
- B-8 Comités de résidents et recrutement
- B-9 Emotional Intelligence in Action

**Les mêmes ateliers, à l'exception de B-9, sont offerts le vendredi en matinée (série C).**

- 15 h 30 Pause-réseautage et visite des exposants
- 16 h 00 **Conférence de 16 h** : La maltraitance aînés/jeunes
- 17 h 00 Visite des exposants; réseautage
- 18 h 00 Souper de gala du RPCU et remise des Prix RPCU de l'Excellence, avec la participation de la ministre responsable des Aînés

## Vendredi 28 septembre 2012

- 7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et petit-déjeuner continental – conférence Lobe
- 8 h 00 Conférence Lobe : Attentes réalistes et appareils auditifs
- 8 h 30 **Ateliers de la série C** (formation)  
*Mieux s'outiller pour mieux aider*

- C-1 Travailler avec son établissement : la route du succès
- C-2 Accompagner un plaignant : un chemin à tracer
- C-3 Face à la maltraitance : le devoir d'agir
- C-4 La peur des représailles : brisons le silence
- C-5 Monter et piloter un dossier : une technique qui s'apprend
- C-6 Le travail en équipe : des règles, des outils et des savoirs
- C-7 L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : un puissant levier d'action
- C-8 Comités de résidents et recrutement
- C-9 Action Plan

**Les mêmes ateliers, à l'exception de C-9, sont offerts le jeudi après-midi (série B).**

- 10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants
- 10 h 45 **Conférence-témoignage**, Patrice Roy
- 11 h 15 **Conférence du ministre** de la Santé et des Services sociaux
- 11 h 45 **Conférence – Semaine des droits 2012**,  
M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard
- 12 h 15 Clôture du congrès

## Visibilité pour votre comité

Le RPCU offre aux comités participant au congrès 2012 la possibilité de partager leur expérience.

Une table est offerte aux comités souhaitant présenter leurs outils et leurs réalisations et mettre leur expertise au profit des autres comités.

Les comités intéressés par cette offre doivent communiquer avec le RPCU et indiquer leurs besoins.

Le comité devra toutefois assurer une présence continue à la table. Le RPCU et l'hôte du congrès ne pourront être tenus responsables en cas de vols ou de bris.

*Nombre de tables limité. Certains frais pourraient être exigés selon les besoins spécifiés.*



# Les conférences

Conférence d'ouverture

## La participation des citoyens à la prise de décision

**Jeudi 27 septembre 2012, 9 h 15**

**Robert Salois**, Commissaire à la santé et au bien-être

Dans la réalisation de sa mission, l'une des principales fonctions du Commissaire à la santé et au bien-être est de consulter les citoyens, les experts et les acteurs du système de santé et de services sociaux et ce, par divers moyens. Outre le fait que ses fonctions soient définies par la *Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être* (L.R.Q., c. C-32.1.1), le Commissaire a fait de la participation citoyenne un des trois grands enjeux de son premier plan stratégique, consacrant ainsi l'importance de démocratiser les débats en matière de santé et de bien-être.

Dans son prochain plan stratégique, le Commissaire entend s'inscrire dans la continuité et rendre encore plus visible cette préoccupation quant à l'apport de la participation citoyenne à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population québécoise ainsi qu'à la prise de décision.

La consultation des citoyens permet en effet d'accroître la justesse de notre connaissance de l'intérêt collectif et d'actualiser sa signification. Dans cette perspective, la tenue de débats publics démocratiques s'avère particulièrement importante pour contribuer à une prise de décision éclairée.



**Robert Salois**

Monsieur Robert Salois a eu une brillante carrière en médecine dentaire. Actif dans plusieurs organisations dentaires professionnelles, il a été membre du bureau de l'Ordre des dentistes du Québec, puis président pendant douze ans. Il est l'un des membres fondateurs et président de la Fédération canadienne des organismes de réglementation dentaire. En 2006, pour sa contribution exceptionnelle au monde de la

dentisterie, il a reçu la *Distinction pour services émérites* de l'Association dentaire canadienne. Il a aussi reçu des distinctions du Collège royal des dentistes du Canada, de l'Académie Pierre-Fauchard et du Collège américain des dentistes. Monsieur Salois a pratiqué la médecine dentaire durant plus de 35 ans, tout d'abord pour les Forces canadiennes, puis au sein de son propre cabinet privé à Sherbrooke. Il a été chargé de clinique à la Faculté de médecine dentaire de l'Université de Montréal pendant plusieurs années. Monsieur Robert Salois a été nommé Commissaire à la santé et au bien-être suite au processus prévu dans la loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être. Il occupe ce poste depuis le 14 août 2006.

Conférence matinale

## Le cœur a ses raisons

**Jeudi 27 septembre 2012, 9 h 40**

**D<sup>re</sup> Micheline Ste-Marie**, directrice associée, CUSM

**M<sup>e</sup> Miriam Morissette**, avocate

Cette conférence sera présentée par deux personnes qui interviennent différemment auprès des usagers : le médecin dispense des soins aux usagers et l'avocate défend leurs droits. Au delà d'une confrontation d'idées, cette conférence fera la démonstration dynamique que la raison d'être des services est la personne qui les requiert et que l'évolution vers le mieux-être de l'utilisateur peut non seulement se faire par la raison mais encore par le cœur.



**D<sup>re</sup> Micheline Ste-Marie**

D<sup>re</sup> Micheline Ste-Marie est directrice associée des Services professionnels de l'Hôpital de Montréal pour enfants du Centre universitaire de santé McGill et professeure agrégée au département de pédiatrie de la faculté de médecine de l'Université McGill. Depuis 2001, elle participe aux travaux sur la gestion de la sécurité des soins et des patients au niveau régional et national. Elle préside le Groupe Vigilance pour la sécurité des soins, groupe conseil permanent qui offre des avis au MSSS, et elle siège au conseil d'administration de l'Institut canadien pour la sécurité des patients depuis 2006. Elle s'implique dans la communauté, notamment en tant que membre du conseil d'administration de *Phare, Enfants et Familles*.



**M<sup>e</sup> Miriam Morissette**

Diplômée en droit de l'Université Laval en 2003, M<sup>e</sup> Miriam Morissette complète actuellement une maîtrise en droit et politique de la santé de l'Université de Sherbrooke. Elle a été admise au Barreau du Québec en 2004. Elle s'est jointe au cabinet Jolicoeur Lacasse Avocats en 2003. Le litige civil et commercial ainsi que le droit de la santé dominent sa pratique. Ayant développé une expertise en droit de la santé, elle est appelée à représenter de nombreux établissements au sein du réseau de la santé à des fins de services conseils et de représentations devant les tribunaux. Elle représente les établissements de santé dans le cadre de gardes, d'autorisations de soins, d'accès à l'information et de régie interne.

# Les conférences





Conférence de 16 h

## La maltraitance aînés/jeunes

**Judi 27 septembre 2012, 16 h**

**Marie Beaulieu Ph.D.**, titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées

**Sonia Gilbert**, directrice des services professionnels, Centre jeunesse Montérégie

La société est de plus en plus préoccupée par la maltraitance envers les personnes aînées. La maltraitance n'a pas d'âge, elle frappe partout; les enfants et les adolescents peuvent être aussi victimes de maltraitance. Cette conférence vise à mettre en relief les similitudes et les différences de la maltraitance envers ces deux groupes de la population (aînés et jeunes) et à amorcer une réflexion, dans une perspective plus globale, sur une réalité bouleversante.

Photo : TVA Publications, Jean Languevin



### Marie Beaulieu

Marie Beaulieu Ph.D. (sciences humaines appliquées), M.Sc et B.Sc. (criminologie), est professeure titulaire au département de service social de l'Université de Sherbrooke et chercheur au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS. Elle est titulaire, depuis novembre 2010, de la chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, financée par le ministère de la Famille et des

Aînés. Gérontologue sociale, ses principaux travaux traitent depuis 25 ans de lutte à la maltraitance, du sentiment de sécurité des aînés, d'éthique et de vieillissement ainsi que de l'intervention en fin de vie.



### Sonia Gilbert

Sonia Gilbert est détentrice d'un baccalauréat en service social de l'Université de Moncton ainsi que d'une maîtrise en service social volet gestion de la santé et des services sociaux de l'Université Laval. Elle est membre du conseil d'administration de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec depuis 2005. Elle a été expert délégué par l'UNICEF pour analyser les services de protection tunisiens en 2006 et 2009.

Elle a été également responsable de l'élaboration et de l'implantation de multiples protocoles de collaboration en santé mentale, déficience intellectuelle, éducation et justice. Régulièrement invitée à plusieurs émissions d'affaires publiques, elle participe également à la rédaction de nombreux articles. Madame Gilbert est convaincue de l'importante contribution des comités des usagers à l'atteinte et à la consolidation de la qualité des services dans les établissements.



Conférence-témoignage

## Témoignage de Patrice Roy

**Vendredi 28 septembre 2012, 10 h 45**

**Patrice Roy**, journaliste présentateur, Radio-Canada

Patrice Roy, journaliste à Radio-Canada, est le fils du regretté Michel Roy, journaliste, éditeur adjoint et rédacteur en chef du quotidien *La Presse*, conseiller politique, professeur et président du Conseil de presse du Québec. Décédé en septembre 2011 des suites d'une longue maladie, Michel Roy a bénéficié des soins de santé prodigués par le personnel du 1<sup>er</sup> Est du CHSLD Vigi Mont-Royal. Une conférence-témoignage de Patrice Roy portant notamment sur la qualité des soins prodigués en CHSLD à son père, en fin de vie, par un personnel bienveillant et chaleureux.



### Patrice Roy

Patrice Roy est journaliste et présentateur à la télévision. Après avoir collaboré à l'émission *Enjeux*, il s'est joint à la salle des nouvelles de Radio-Canada. Il a été correspondant parlementaire à Québec dès 1997, puis à Ottawa à partir de 2000 et chef de bureau de la colline du Parlement canadien en 2005. Alors qu'il était correspondant pour Radio-Canada en Afghanistan en 2007, il a survécu à une attaque des talibans. Patrice Roy est

journaliste présentateur du *Téléjournal Grand Montréal 18 h* de Radio-Canada depuis 2008.

Conférence

## Lancement de la Semaine des droits des usagers 2012

**Vendredi 28 septembre 2012, 11 h 45**

**M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard**, avocat et président d'honneur de la Semaine des droits des usagers 2012

La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé à l'intérieur des établissements de santé et de services sociaux du Québec. M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard, avocat et personnalité bien connue du public, sera le président d'honneur de la Semaine des droits des usagers qui aura lieu du 28 septembre au 5 octobre 2012.



### M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard

Diplômé de sciences juridiques de l'UQAM en 1978, M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard s'est spécialisé en droit médical, et particulièrement en responsabilité civile médicale et en psychiatrie légale, dans la défense des usagers du système de santé. Il enseigne la responsabilité médicale et la psychiatrie légale à la maîtrise en droit de la santé de l'Université de Sherbrooke, de même que le droit de la santé au programme de maîtrise en administration de la santé de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal.

Il est appelé fréquemment à prononcer des conférences ou participer à des colloques destinés au milieu de la santé et au milieu juridique.



## A-1 Prendre sa place comme partenaire de l'établissement : le moyen d'actualiser son mandat



### Atelier animé par Noëlla Goyet

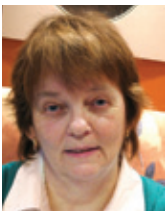
Cet atelier est offert aux **membres nouvellement entrés en fonction** ou qui souhaitent acquérir des connaissances de base du sujet. Bien remplir son rôle exige de bien connaître la mission d'un comité des usagers ou de résidents ainsi que le milieu dans lequel celui-ci évolue. Cet atelier vise à répondre à certaines questions de base : quels rôles la loi confie-t-elle aux comités des usagers et de résidents et comment doivent-ils être compris? Quels sont les éléments importants que les membres du comité doivent connaître de leur milieu? Qui sont les partenaires d'un comité des usagers et comment positionner le comité pour qu'il soit entendu de ses partenaires? Comment se faire connaître des usagers? Comment prendre toute sa place au sein des autres comités et quels sont ces derniers? L'atelier abordera également le soutien et la collaboration avec les comités de résidents.

## A-2 Partenariat établissement-comité des usagers/résidents : des expériences à partager pour relever ce défi majeur



### Atelier animé par Gilles Beaupré et Cécile Beaugard

Cet atelier s'adresse aux **membres qui possèdent une certaine expérience** au sein des comités des usagers ou des comités de résidents. Un partenariat établissement-comité des usagers est un levier important pour permettre au comité de réaliser son mandat. L'atelier propose de mettre en commun les expériences des participants afin d'explorer les éléments essentiels qui constituent un partenariat efficace, soit les intérêts communs à dégager, les façons de faire à peaufiner, les informations à transmettre aux usagers et la réflexion sur le rôle spécifique de l'établissement et celui du comité des usagers ou de résidents pour soutenir le partenariat.



## A-3 Développer sa visibilité : oui, mais comment? – Léger Marketing



### Atelier animé par Éric Normandeau

Cet atelier en relations publiques permettra aux membres des comités des usagers de maîtriser quelques principes de base en **communication**, adaptés à leur situation, soit le positionnement des comités des usagers, l'élaboration des messages clés, les formats, la planification et la préparation d'activités médiatiques, les relations avec les journalistes, la planification d'activités de représentation politique, l'identification des publics cibles et les outils de communication.

## A-4 Déficience physique : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales

### Atelier animé par Véronique Leblanc

Cet atelier est offert aux membres des comités des usagers dont l'établissement accueille une clientèle touchée par la **déficience physique**. L'objectif de cet atelier vise à aider les comités des usagers à mieux comprendre leurs fonctions au regard des besoins et des particularités d'une clientèle spécifique. Comment joindre cette clientèle, la renseigner et défendre ses droits? Comment adapter le *Cadre de référence* et les règles de fonctionnement du comité en fonction de la mission de l'établissement? Comment faire connaître le comité des usagers auprès de cette clientèle?

## A-5 Déficience intellectuelle : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales

Cet atelier est offert aux membres des comités des usagers dont l'établissement accueille une clientèle touchée par la **déficience intellectuelle**. L'objectif de cet atelier vise à aider les comités des usagers à mieux comprendre leurs fonctions au regard des besoins et des particularités d'une clientèle spécifique. Comment joindre cette clientèle, la renseigner et défendre ses droits? Comment adapter le *Cadre de référence* et les règles de fonctionnement du comité en fonction de la mission de l'établissement? Comment faire connaître le comité des usagers auprès de cette clientèle?

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

Les notes biographiques des animateurs et des animatrices d'ateliers sont disponibles sur le site Internet du RPCU. Consultez la rubrique *Programme, conférences et ateliers* de la section *Congrès 2012* et cliquez sur [+] de l'atelier choisi pour lire le descriptif de l'atelier et les notes biographiques des animateurs. Une sélection de liens est également proposée.

# Les ateliers



## A-6 Dépendance : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales

Cet atelier permettra la rencontre des membres de la Table de concertation des centres en dépendance sous l'égide du RPCU. Pierre Proulx est le représentant du groupe au conseil d'administration du RPCU. Les membres présents pourront échanger sur les problématiques propres aux centres en dépendance, recevoir des réponses à leurs questions et discuter librement sur les objectifs poursuivis. Les participants sont invités à faire parvenir avant le 5 septembre leurs questions au RPCU, en mentionnant le numéro de l'atelier (A6) à l'adresse suivante : myriam.lapointe@rpcu.qc.ca.

## A-7 Centres jeunesse : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales

**Atelier animé par Josée Dansereau et John Brockman**

Cet atelier est offert aux membres des comités des usagers dont l'établissement est un **centre jeunesse**. L'objectif de cet atelier vise à aider les comités des usagers à mieux comprendre leurs fonctions au regard des besoins et des particularités d'une clientèle spécifique. Comment joindre cette clientèle, la renseigner et défendre ses droits? Comment adapter le *Cadre de référence* et les règles de fonctionnement du comité en fonction de la mission de l'établissement? Comment faire connaître le comité des usagers auprès de cette clientèle?

## A-8 Assurer la continuité du comité : un incontournable



**Atelier animé par Nathalie Ebnoether**

La continuité d'un comité de usagers pose le défi d'assurer la relève et de transmettre les pratiques et les savoirs acquis. Comment identifiez-vous votre **relève**? Comment les nouveaux membres sont-ils intégrés au sein de votre comité? Quels sont les documents que vous conservez? Disposez-vous d'aide-mémoire? Quelles sont les informations ou les dossiers importants à suivre? Quels sont vos liens avec d'autres comités ou instances? Comment obtenez-vous les informations importantes pour réaliser vos fonctions? Voilà autant de questions qu'il faut poser avant d'élaborer un plan de continuité.

## A-9 Exercer ses fonctions comme personne-ressource : une expérience pluridimensionnelle

**Atelier animé par Catherine Maranda, Claude Ménard et Grégoire Ruel**



Nos obligations morales et éthiques envers les membres des comités interpellent-elles directement nos pratiques? Favorisons-nous la prise de décisions éclairées et faisons-nous tout en notre pouvoir pour éviter que les membres ne subissent de contrecoups, des conflits de valeurs et des controverses à propos de l'état de leurs connaissances et de leurs actions. Comment y arriver? Quels sont les obstacles? Quelles pratiques prometteuses peuvent nous aider à les contourner? Comment réduire l'écart entre ce que nous faisons et ce qui devrait être ultimement réalisé? Comment être réceptif aux questionnements critiques, développer une réflexion et alimenter des échanges qui contribuent à faire avancer la cause? En réponse à ces questions, peut-on envisager différentes perspectives afin de soutenir les comités dans le but d'accroître leur force d'action, favoriser leur pouvoir d'influence et s'assurer de la mise en œuvre de stratégies réfléchies et diversifiées? Une typologie des **personnes-ressources**, ça veut dire...

## A-10 Be Heard: Communication Techniques to Empower and Get your Point Across



**Workshop animated by Christiane St-Amour Rivard**

This session will focus on the manner in which we think and how it impacts our **communications**, the art of the question and the difficult conversation.

# Les ateliers

Tous ces ateliers, à l'exception des ateliers B-9 et C-9, sont offerts le jeudi en après-midi et en reprise le vendredi en matinée.

## **B-1** Travailler avec son établissement : la route du succès

**C-1**



### Atelier animé par Noëlla Goyet

Comme le comité des usagers, l'établissement est aussi responsable du respect des droits des usagers. Mais quels sont alors les rôles de chacun et comment délimiter leur territoire d'action? Sur quelles balises reposent des relations harmonieuses avec la direction? Comment composer avec la présence du répondant de l'établissement chargé des liens avec le comité? Est-il pertinent d'établir des liens avec le commissaire local aux plaintes? La personne-ressource doit-elle et peut-elle intervenir dans ce **partenariat** avec la direction?

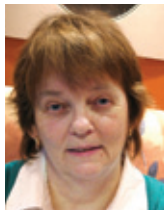
## **B-2** Accompagner un plaignant : un chemin à tracer

**C-2**



### Atelier animé par Gilles Beaupré et Cécile Beauregard

Axé sur une approche dynamique et interactive, cet atelier permettra aux participants de mieux cerner le rôle du comité des usagers au regard de la fonction d'**accompagnement** d'un usager qui porte ou veut porter plainte. De façon plus précise, cet atelier propose trois objectifs, soit de mieux comprendre la relation accompagnant-accompagné, identifier les habiletés et les qualités nécessaires à une telle relation, et finalement, saisir la place du comité des usagers par rapport à la politique des plaintes et au rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité.



## **B-3** Face à la maltraitance : le devoir d'agir

**C-3**



### Atelier animé Francine Bergeron

Toute parole, tout comportement, tout geste ou toute absence de geste qui contrevient au respect ou à l'intégrité d'un usager et lui cause du tort ou de la détresse est **maltraitance**! Parfois criante, mais le plus souvent insidieuse, elle peut être difficile à nommer. Mais quelle qu'elle soit et peu importe les raisons qui l'expliqueraient, on ne peut ni la banaliser, ni l'excuser. Cet atelier propose aux participants d'explorer l'univers glauque de la maltraitance et trace des pistes d'action.

## **B-4** La peur des représailles : brisons le silence

**C-4**



### Atelier animé par Marie Jacob et André Poirier

La **peur des représailles**, si légitime soit-elle dans le contexte où l'usager est tributaire des soins qu'on lui prodigue, est l'ennemi de ses droits. Comment le comité des usagers peut-il informer et accompagner l'usager pour l'aider à surmonter ses craintes et à exprimer librement son insatisfaction et ainsi l'aider à exercer ses droits? Comment sensibiliser l'entourage aux effets pervers du silence?



# Les ateliers

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

Les notes biographiques des animateurs et des animatrices d'ateliers sont disponibles sur le site Internet du RPCU. Consultez la rubrique *Programme, conférences et ateliers* de la section *Congrès 2012* et cliquez sur [+] de l'atelier choisi pour lire le descriptif de l'atelier et les notes biographiques des animateurs. Une sélection de liens est également proposée.

## B-5 Monter et piloter un dossier : une technique qui s'apprend

C-5



### Atelier animé par Julie Poulin

Il est essentiel que les comités des usagers puissent maîtriser les critères et les techniques d'élaboration et de présentation d'un **dossier** afin de s'assurer que celui-ci puisse être accepté et, par la suite, bien piloté. Cet atelier, qui correspond au contenu généralement utilisé dans les organisations, a pour objectif de faciliter le travail des membres des comités des usagers qui s'investissent au sein de leur établissement et qui souhaitent faire avancer différents projets qui visent l'amélioration continue pour les usagers ou les résidents qu'ils représentent.

## B-6 Le travail en équipe : des règles, des outils et des savoirs

C-6



### Atelier animé par Jean Lortie

Le **travail d'équipe** constitue la structure de base par laquelle les fonctions légales, ainsi que toutes les activités qui en découlent, sont réalisées par les comités des usagers. Une équipe est un système fragile fort dépendant des individus qui le composent. Connait-on les conditions qui font qu'une équipe réussit à rendre ses membres heureux dans l'accomplissement de sa mission? L'efficacité est-elle nécessaire et doit-elle toujours être au rendez-vous? Quelles sont les caractéristiques d'un bon leader? Qu'est-ce qui est à la source des conflits entre les membres d'une équipe et que peut-on faire pour les éviter?

## B-7 L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : un puissant levier d'action

C-7



### Atelier animé par Nathalie Ebnoether

La promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et l'**évaluation** du degré de **satisfaction** des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement comptent parmi les fonctions d'un comité des usagers telles que prévues dans la LSSSS. Les comités des usagers et de résidents sont les principaux « gardiens » de cette démarche d'évaluation. Les résultats de ces évaluations permettent aux comités des usagers et de résidents de proposer par la suite des améliorations. Pour ce faire, les comités doivent comprendre toute l'importance de bien évaluer le degré de satisfaction.

## B-8 Comités de résidents et recrutement

C-8



### Atelier animé par Liette Brousseau

Trouver des bénévoles pour former un **comité de résidents** : course à obstacle ou mission impossible? Quelques pistes de réflexion pour démystifier cette difficulté : le bénévolat, une valeur à revampier; le recrutement : comment rendre les tâches moins rébarbatives, plus attrayantes; le comité des résidents : comment en faire une équipe dynamique et enviable; le succès d'un comité de résidents : les conditions gagnantes.

## B-9 Emotional Intelligence in Action



### Workshop animated by Christiane St-Amour Rivard

This session will focus on what you need to know to be more emotionally intelligent and the important role it plays in all our interactions, what is **Emotional Intelligence**, how Emotionally Intelligent am I, the Resilience Factor and putting it all together.

## C-9 Action Plan

In order for the Users and In Patients' Committees to achieve their goals, establishing a realistic and exciting **Action Plan** is a must. Implementing an Action Plan is relatively simple, but in order for it to be efficient, one must keep in mind certain rules. The workshop will focus on the relationship between the Action Plan, the budget, the Committee's everyday activities and its Annual Report.



# À ne pas manquer

Mercredi 26 septembre



**J'ai commencé mon éternité**

**SPECTACLE DE LECTURE THÉÂTRALE**

Texte et interprétation : Edith Fournier  
production : Michel Carbonneau  
d'après une pièce de Mario-Louise Leblanc

Sur scène,  
alternent plages musicales et récits  
où l'auteure raconte elle-même son expérience  
de proche aidante auprès de sa mère et de son mari,  
tous deux atteints de la maladie d'Alzheimer.

## J'ai commencé mon éternité

Juin 98, Edith Fournier et Michel Moreau entrent dans la soixantaine. Quelques signes avant-coureurs et un diagnostic qui vient confirmer le pire, Michel est atteint d'une dégénérescence neurologique foudroyante combinant la maladie d'Alzheimer et celle de Parkinson. Arrive la peine, le deuil, puis la tendresse qui revient, plus forte encore. L'amour aussi. *J'ai commencé mon éternité* est un témoignage troublant et d'une rare beauté sur cette réalité douloureuse qu'est la vie de chaque jour avec un grand malade. Un malade qui, dans ce cas précis, a été, et demeure, l'amour d'une vie. Parce qu'il y a parfois urgence de dire quelque apaisement.

Mercredi 26 septembre 2012, 18 h 30

Jeudi 27 septembre

## Petit-déjeuner continental – Conférence Lobe

### Santé auditive

Jonathan Plouffe, audioprothésiste



Découvrez le fonctionnement de l'oreille humaine, les types de surdités, le rôle des différents professionnels de la santé auditive ainsi que la démarche à suivre lorsque l'on croit avoir un problème d'audition.

Jeudi 27 septembre 2012, 8 h 00

**Lobe**  
Santé auditive  
et communication<sup>MC</sup>

## Souper de gala du RPCU

### Les Prix RPCU de l'Excellence

Avec la participation de la ministre responsable des Aînés

Les Prix soulignent l'excellence dans la prestation de service des membres du RPCU selon les quatre fonctions principales du mandat des comités : information, promotion, défense et accompagnement.

Jeudi 27 septembre 2012, 18 h 00



Regroupement  
provincial des comités  
des usagers

Vendredi 28 septembre

## Petit-déjeuner continental – Conférence Lobe

### Attentes réalistes et appareils auditifs

Cédric Bégnoche, audioprothésiste



Apprenez les divers facteurs à analyser lors du choix de vos appareils auditifs et découvrez comment déterminer des attentes réalistes envers ces derniers.

Vendredi 28 septembre 2012, 8 h 00

**Lobe**  
Santé auditive  
et communication<sup>MC</sup>



# 2012 RPCU Congress

The 2012 RPCU Congress, to be held in Saint-Hyacinthe from Sept. 26 to 28, 2012, will offer participants several conferences and three series of workshops conducted by lawyers, scholars, professionals and workers in the field of health and social services.

[Translation will be available for the conferences / There will be english workshops](#)

## Location of the 2012 RPCU Congress

**Hôtel des Seigneurs**  
1200, rue Johnson  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7K7  
Website: [www.hoteldesseigneurs.com](http://www.hoteldesseigneurs.com)

- Carpooling: The organizing committee suggests committee members use the carpool. It is an economical and ecological way to participate in the congress.
- Paratransit: Users' committees for persons with disabilities are encouraged to share the use of a paratransit to facilitate their participation in the congress.
- Parking: The hotel has ample free parking for delegates.

## An ecological congress

The organizing committee would like to achieve the goal of "zero waste" by reducing, reusing and recycling material.

## Congress registration fees

**Members\*:** \$300 per person (plus tax)

\* Complaints commissioner, staff member of a health or social services institution whose committees are members of the RPCU, as well as members of a CAAP benefit from the RPCU member rate.

**Non members:** \$395 per person (plus tax).

- Includes: participation in activities and conferences, participation in workshops chosen according to availability, two continental breakfasts, RPCU lunch and dinner gala on Thursday, all networking breaks, access to the exhibitors show, congress documentation.
- Not included: hotel accommodation, transport.

**Attendants:** Attendants of disabled persons may attend the entire congress for free. However, they must register in advance by indicating their status as an attendant.

**Method of payment:** the registration form and payment must be mailed to the following address:

**Regroupement provincial des comités des usagers**  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est  
Montréal (Québec) H1V 3T8

**Cancellation policy:** a \$100 fee will be charged for all cancellations of registrations made before Sept. 7, 2012; no refund will be granted for cancellations made on or after Sept. 7, 2012. All cancellations must be made in writing.

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

## Special offer for room reservations

The organizing committee of the 2012 Congress is offering a special accommodation rate for attendees: **\$123** (plus tax) for single or double occupancy per night. This rate is guaranteed only for reservations made before Aug. 26, 2012.

For individual reservations and group bookings, delegates should **contact the hotel directly** at 1 866 734-4638 and mention that it is for the RPCU Congress. A dozen rooms have been reserved for the disabled.

## Programme

### Wednesday, Sept. 26, 2012

- 5:30 p.m.** Registration
- 6:30 p.m.** Play reading with Édith Fournier : **J'ai commencé mon éternité**
- 7:30 p.m.** General assembly of the RPCU

### Thursday, Sept. 27, 2012

- 7:30 a.m.** Registrations, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:00 a.m.** Conférence Lobe, Santé auditive
- 9:00 a.m.** Opening address, Claude Ménard
- 9:15 a.m.** Opening conference, Robert Salois
- 9:40 a.m.** Conférence : Le cœur a ses raisons
- 10:15 a.m.** Networking break and exhibitors visit
- 10:45 a.m.** Ateliers série A (échange et discussion)
- 12:00 p.m.** Networking lunch
- 2:00 p.m.** Ateliers série B (formation)  
*Note: the same workshops, except B-9, are offered on Friday morning (Series C)*
- 3:30 p.m.** Networking break and exhibitors visit
- 4:00 p.m.** Conférence : La maltraitance aînés/jeunes
- 5:00 p.m.** Exhibitors visit; networking
- 6:00 p.m.** RPCU Gala Dinner and RPCU Awards of Excellence, with the participation of the minister responsible for seniors

### Friday, Sept. 28, 2012

- 7:30 a.m.** Registration, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:00 a.m.** Conférence Lobe, Attentes réalistes et appareils auditifs
- 8:30 a.m.** Ateliers série C (formation)
- 10:15 a.m.** Networking break and exhibitors visit
- 10:45 a.m.** Conférence-témoignage, Patrice Roy
- 11:15 a.m.** Conférence du ministre de la Santé et des Services sociaux
- 11:45 a.m.** Conférence marquant le lancement de la Semaine des droits 2012, M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard
- 12:15 p.m.** Congress closing

**Policy regarding workshop choices:** Workshop choices will be respected according to the maximum number of people that can be accommodated in the room where the workshop takes place. When that number is reached, a second workshop choice will be awarded. The date workshop selections are received will be the determining factor.



# Assemblée générale annuelle du RPCU

## Avis de convocation

Convocation à l'assemblée générale annuelle  
du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Date : **Le mercredi 26 septembre 2012, à 19 h 30**

Lieu : **Hôtel des Seigneurs  
1200, rue Johnson  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7K7**

Les membres en règle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) sont convoqués à cette assemblée générale annuelle qui aura lieu le mercredi 26 septembre 2012, à 19 h 30, à l'Hôtel des Seigneurs, 1200, rue Johnson, Saint-Hyacinthe.



**Pierre Blain**  
Secrétaire du conseil d'administration du RPCU

## Les prochaines élections au conseil d'administration du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) reconnaît l'importance d'une vie démocratique forte et vivante. C'est pourquoi il accorde beaucoup d'importance à la représentativité des membres de son conseil d'administration. Il est d'ailleurs le seul organisme à agir au nom des comités des usagers et de résidents qui fait une place directe et franche à ses représentants. Ses membres constituent l'assemblée générale et ont droit de vote.

Les prochaines élections au conseil d'administration auront lieu à l'automne et les résultats seront connus lors de l'assemblée générale du 26 septembre 2012.

### Composition du conseil

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

### Durée du mandat

La durée du mandat des administrateurs est de deux ans. Pour assurer une stabilité au RPCU, les élections ont lieu en alternance.

En 2012, les régions administratives et les associations partenaires en élection sont :

- 01 – Bas-Saint-Laurent
- 02 – Saguenay–Lac-Saint-Jean
- 03 – Capitale-Nationale
- 05 – Estrie
- 10 – Nord-du-Québec
- 11 – Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
- 12 – Chaudière-Appalaches
- 17 – Nunavik
- 18 – Terres-Cries-de-la-Baie-James
- Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec
- Association des établissements privés conventionnés
- Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec
- Table des CSSS de l'île de Montréal
- Secteur anglophone

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquer avec Pierre Blain au 514 436-3744.

# Merci aux partenaires du congrès 2012

## Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie les partenaires du congrès 2012 :

Le ministre de la Santé et des Services sociaux

La ministre responsable des Aînés

Boehringer-Ingelheim

Lobe Santé auditive et communication

Patrimoine canadien

Médaille Groupe Conseils

Melting Ice Cube

Épikura

Impart Litho

Le Bureau de tourisme et des congrès de la Ville de Saint-Hyacinthe

## Agendas RPCU 2013

Les agendas 2013 du RPCU seront en vente lors du congrès. On pourra aussi les commander en tout temps auprès du RPCU via le site Internet [www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca) ou par téléphone au 514 436-3744.



# Formulaire d'inscription – Congrès RPCU 2012

## Étape 1

Catégorie

Comité des usagers |  Comité de résidents |  Autres : \_\_\_\_\_

## Étape 2

Coordonnées du comité

Nom du comité : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Responsable : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

## Étape 3

Choix des ateliers de chaque participant

SVP Veuillez inscrire le nom de chaque participant et indiquer son choix d'atelier (le numéro) pour chacune des trois séries. Si le participant est une personne à mobilité réduite, veuillez cocher la case à droite de son nom.

		Série <b>A</b> Jeudi AM	Série <b>B</b> Jeudi PM	Série <b>C</b> Vendredi AM
		Choix de l'atelier	Choix de l'atelier	Choix de l'atelier
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-

## Étape 4

Accompagnateur

Nom de l'accompagnateur : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

## Étape 5

Contraintes alimentaires

## Étape 6

Paiement

Le paiement doit être fait par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers

	Nombre de participants		TOTAL À PAYER
<b>Membres – Tarif</b> 300 \$ par personne + taxes = <b>344,93 \$</b>		x 344,93 \$ =	
<b>Non membres – Tarif</b> 395 \$ par personne + taxes = <b>454,15 \$</b>		x 454,15 \$ =	

Retourner ce formulaire d'inscription au Regroupement provincial des comités des usagers  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8, télécopieur : 514 439-1658  
Ce formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU : [www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres).



# Registration form - RPCU 2012 Congress

## Step 1

Category

Users committee |  Residents committee |  Other: \_\_\_\_\_

## Step 2

Committee contact information

Committee name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ Postal code: \_\_\_\_\_

Head: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Telephone: \_\_\_\_\_

## Step 3

Each delegate's workshop selections

Please enter the name of each delegate and indicate the choice of workshop for each of the three series. If the delegate is disabled, please check the box next to their name.

		Series <b>A</b>	Series <b>B</b>	Series <b>C</b>
		Thursday AM	Thursday PM	Friday AM
Workshop choice		Workshop choice	Workshop choice	Workshop choice
Name:	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Name:	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Name:	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Name:	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Name:	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Name:	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-

## Step 4

Attendant

Name of attendant: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

## Step 5

Dietary requirements

\_\_\_\_\_

## Step 6

Payment

Payment must be made by cheque payable to the Regroupement provincial des comités des usagers	Number of delegates		TOTAL OWING
<b>Members – Rate</b> \$300 per person + tax = <b>\$344,93</b>		x \$344,93 =	
<b>Non members – Rate</b> \$395 per person + tax = <b>\$454,15</b>		x \$454,15 =	

Return this registration form to the Regroupement provincial des comités des usagers  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8, fax: 514 439-1658  
This form is available on the RPCU website: [www.rpcu.qc.ca/congress](http://www.rpcu.qc.ca/congress).





# Médailon

GRUPE CONSEILS



Médailon Groupe Conseils a pour mission d'accompagner les comités des usagers et de résidents du RPCU en évaluant, de façon professionnelle, à l'aide d'une équipe expérimentée et reconnue, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par l'organisation.

Pour de plus amples renseignements, contactez Madame Nathalie Ebnoether au **514 928-5193** ou par courrier électronique : [n.ebnoether@medaillonconseils.com](mailto:n.ebnoether@medaillonconseils.com)

Bon congrès 2012



[www.medaillonconseils.com](http://www.medaillonconseils.com)

**PASSEZ À L'ACTION AVEC  
RPCU TV**

Une solution unique offerte aux membres du RPCU.  
Venez nous rencontrer à notre kiosque lors du congrès.

Bon congrès à tous !

Marc Lapierre  
Président

MELTINGICECUBE  
CONSULTANTS

Agent autorisé de  
**XeO | media**

Suivez nous sur  
**twitter**

[www.meltingicecube.com](http://www.meltingicecube.com)



Redécouvrir le plaisir de manger

Epikura propose :

- Une approche novatrice au traitement de la malnutrition causée par la dysphagie.
- Un choix appétissant et varié de fruits et légumes, de plats principaux et de desserts, offerts en deux différentes textures mesurées à l'aide d'un indice de texture pour une déglutition sécuritaire (indice TDS).
- Des menus préparés avec des ingrédients nutritifs et de grande qualité, modelés de façon à donner un aspect authentique aux aliments.
- Des mets faciles à préparer, offerts en portions individuelles à des prix concurrentiels.
- Une implantation rapide et des services d'accompagnement pour faciliter l'intégration et optimiser la gestion.

La santé et la qualité de vie de vos résidents souffrant de dysphagie vous tiennent à cœur ? Consultez [www.prophagia.com](http://www.prophagia.com), [www.gohfs.org](http://www.gohfs.org) ou appelez sans frais au 1 877-457-8468.

Aliments remodelés à texture contrôlée



Poulet chasseur avec carottes en éventail et bouquet d'asperges



Gâteau choco-moka accompagné de la poire au chocolat

**epikura\***

Une marque de commerce de Prophagia inc.

# Les Prix RPCU de l'Excellence

Le Regroupement provincial des comités des usagers décerne chaque année les **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.

Ces Prix sont décernés par le conseil d'administration du RPCU suite aux recommandations d'un jury indépendant mis sur pied pour susciter et proposer des candidatures, les recevoir, les évaluer et faire une recommandation dans chacune des catégories identifiées. Le directeur général est membre d'office du comité et agit comme secrétaire du comité.

## Les Prix

Les Prix soulignent l'excellence dans la prestation de service des membres du RPCU selon les quatre fonctions principales du mandat des comités :

- le Prix RPCU de l'Excellence – Information;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Promotion;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Défense;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Accompagnement.

## Le Prix spécial

Le comité exécutif du RPCU peut proposer au jury l'attribution d'un Prix spécial s'il croit qu'une personne, un comité ou un établissement mérite de recevoir une reconnaissance particulière de la part du RPCU. Le jury étudie le dossier présenté et rend sa décision.

## Les catégories de Prix

**Le Prix RPCU de l'Excellence – Information** souligne l'engagement d'un comité des usagers ou de résidents dans l'élaboration d'outils pour renseigner les usagers sur leurs droits et obligations par des moyens de promotion originaux et adaptés aux différentes clientèles de leur institution. Un Prix est attribué pour les comités des usagers dont le budget est de moins de 25 000 \$ et un autre pour les comités des usagers dont le budget est de plus de 25 000 \$.

**Le Prix RPCU de l'Excellence – Promotion** souligne l'engagement d'un comité des usagers ou de résidents qui a trouvé une ou des façons originales pour promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

**Le Prix RPCU de l'Excellence – Défense** souligne l'apport d'un comité des usagers ou de résidents dans la défense des droits et des intérêts collectifs des usagers. Cet apport peut être une action, une promotion ou un outil particulier de défense des droits.

**Le Prix RPCU de l'Excellence – Accompagnement** souligne le travail, ainsi que les résultats de ce travail, d'un comité des usagers ou de résidents dans la mise en œuvre de partenariats et de moyens innovateurs pour accompagner ou assister un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour corriger une situation ou un service aux usagers.

Le jury peut considérer un résultat, un règlement ou une association particulière dans l'accompagnement d'un problème ou d'une plainte.

## Les critères de sélection

Une personne, un comité ou un établissement peut présenter la candidature d'une personne, d'un comité des usagers, d'un comité des résidents ou d'un établissement qui est membre du Regroupement provincial des usagers pour l'un des prix identifiés.

Le jury détermine les critères de sélection des finalistes et des gagnants. Ces critères sont basés sur les résultats obtenus, sur la qualité de la candidature ainsi que sur les renseignements obtenus par le comité.

## Les modalités pour poser une candidature

Le dossier de candidature est composé du formulaire de mise en candidature prescrit par le RPCU et de tout document pouvant servir à l'appui de la candidature et à son évaluation (dépliant, affiche, outil, vidéo ou autre). Le formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU.

La mise en candidature doit identifier la personne, le comité ou l'établissement qui est proposé, ainsi que ses coordonnées complètes, et identifier la catégorie pour laquelle la candidature est posée. Elle doit être accompagnée d'un court texte (maximum 200 mots) indiquant les motifs pour lesquels la candidature est proposée.

Les candidatures doivent être soumises par la poste selon les modalités édictées par le conseil d'administration. Le jury dévoile à la fin du mois de juillet trois finalistes dans chacune des catégories. Les Prix RPCU de l'Excellence sont remis chaque année lors de l'assemblée générale ou lors du congrès du RPCU. Le jury détermine les critères de sélection des finalistes et des gagnants.

## Date limite et coordonnées

Le dossier de candidature doit être posté avant le 30 juin 2012 à l'adresse suivante :

**Candidatures aux Prix RPCU de l'Excellence**  
**Regroupement provincial des comités des usagers**  
**C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est**  
**Montréal (Québec) H1V 3T8**

Pour de plus amples renseignements, contacter le directeur général du RPCU, monsieur Pierre Blain, au 514 436-3744 ou par courriel à [direction@rpcu.qc.ca](mailto:direction@rpcu.qc.ca). Pour en savoir plus sur les Prix et sur le RPCU, ou pour télécharger le formulaire de mise en candidature, consulter le site Internet : [www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca).





La semaine  
des droits  
des usagers  
de la santé  
et des services  
sociaux

Le droit d'être représenté

2012

Du 28 septembre au 5 octobre 2012

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) est le porte-parole des comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. Il défend les droits des usagers et contribue à l'amélioration des services offerts.



Regroupement  
provincial des comités  
des usagers

aqesss

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE  
D'ÉTAPLISSÉMENTS DE SANTÉ  
ET DE SERVICES SOCIAUX





## Lobe

**Santé auditive  
et communication<sup>MC</sup>**

**CLINIQUES MULTIDISCIPLINAIRES**

**ORL • AUDIOLOGISTES • AUDIOPROTHÉSISTES  
ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES • ORTHOPHONISTES\***

Boisbriand.....	450 437-4343
Drummondville.....	819 472-7676
Lac-Mégantic.....	819 583-6633
Laval • Chomedey.....	450 934-2614
Laval • Sainte-Dorothée.....	450 969-3335
Lévis.....	418 830-5623
Longueuil.....	450 448-4544
Montréal • Saint-Laurent.....	514 788-7751
Montréal • Saint-Léonard.....	514 798-0915
Pointe-Claire.....	514 782-0482
Québec • Lebourgneuf.....	418 780-3007
Québec • Neufchâtel.....	418 843-5244
Québec • Sainte-Foy.....	418 781-1733
Saint-Augustin-de-Desmaures.....	418 780-3007
Saint-Georges.....	418 228-2970
Saint-Hubert.....	450 890-3781
Saint-Jean-sur-Richelieu.....	450 349-4343
Sainte-Marie.....	418 387-7988
Shawinigan.....	819 539-8666
Sherbrooke.....	819 348-4334
Sherbrooke • Rock Forest.....	819 348-4334
Thetford Mines.....	418 338-8777
Trois-Rivières.....	819 378-7477
Grand Nord québécois.....	819 378-7477

**Autres régions**  
**1 866 411-5623 • www.lobe.ca • lobe@lobe.ca**

**Saviez-vous qu'il est recommandé  
d'effectuer un examen de l'audition :**

- En prévention pour les **ENFANTS**.
- Pour les adultes à partir de l'âge de **50 ANS**.
- Aux **DEUX ANS** pour les personnes qui travaillent dans un environnement bruyant.

Lors de votre **BILAN DE SANTÉ**, demandez à passer un **EXAMEN DE VOTRE AUDITION** avec un audiologiste.

**Programme Accès-Lobe**  
Exclusif aux membres du RPCU  
Informez-vous!

**UN SEUL APPEL.**  
On s'occupe de vous.<sup>MC</sup>  
**1 866 411-5623**

\* Les types de professionnels peuvent varier d'une clinique à l'autre.

## Le comité organisateur

Claude Ménard, président du RPCU  
André Poirier, vice-président du RPCU  
Pierre Blain, directeur général du RPCU  
Francine Bergeron, consultante  
Jacques Hould, trésorier  
M<sup>e</sup> Marie Champoux, avocate, RPCU

Graphisme : QGD  
Impression : Impart Litho  
Direction de la publication : Richard Rancourt  
Collaboration : Francine Bergeron, Pierre Blain  
Intégration Web : Mireille Choquette

## Remerciements

Le comité organisateur remercie les animateurs et animatrices d'ateliers, les conférenciers et conférencières de leur participation au congrès 2012 du RPCU et de leur précieuse contribution à la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

Le comité remercie également toutes les personnes qui contribueront au succès du congrès.

Un grand merci aux partenaires et commanditaires sans lesquels le congrès 2012 ne pourrait avoir lieu.

## Renseignements

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

Le contenu de ce programme est sujet à changement. / © Regroupement provincial des comités des usagers, mai 2012.