

Album
souvenir

10
ans

2004
2014

Regroupement provincial
des comités des **usagers** | 10 ans

Santé et services sociaux



Les comités fondateurs	4
C'est en donnant que l'on reçoit : le bénévolat	11
Toutes les missions, toutes les régions	17
Messages	
Message du premier ministre du Québec	5
Message du ministre de la Santé et des Services sociaux et de la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique	6
Message de la ministre de la Famille, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation	7
Message de la porte-parole de l'opposition officielle en matière de santé et d'accessibilité aux soins	8
Message du président du conseil d'administration du RPCU	9
Message du directeur général du RPCU	10
Message de la directrice générale de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux	18
Message du Commissaire à la santé et au bien-être	18
Message du président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	26
Message de la Protectrice du citoyen	26
Message du président de l'Ordre des dentistes du Québec	30
Message du Curateur public	30
Message de la directrice générale par intérim de l'Office des personnes handicapées du Québec	35
Message du président de Lobe Santé auditive et communication	35

L'histoire du RPCU

De 2003 à 2005	14
De 2006 à 2007	20
De 2008 à 2009	27
De 2010 à aujourd'hui	32

Des personnalités engagées

Jean-Marie Dumesnil	16
André Poirier	16
Claude Ménard	22
Jean Lortie	22
Pierre Blain	34

Une offre de service en évolution

Apprendre, comprendre, défendre : la formation	19
Au nom des comités, pour l'utilisateur : la représentation	23
Soutenir, aider, améliorer : le soutien	31

Des valeurs, des actions, des résultats

S'unir : les congrès du RPCU	12
Des initiatives et des réalisations du RPCU	36
Les Prix RPCU de l'Excellence	40
Instances où siège le RPCU	42

Remerciements

Merci aux administrateurs du RPCU	25
Le conseil d'administration de 2014	29
Thank you for your contribution and your loyalty	43
Merci aux formateurs et animateurs	44
Le comité exécutif	46
Le comité d'honneur du 10 ^e anniversaire du RPCU	47

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux est un moyen que les comités des usagers se sont donné 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.

L'année 2014 marque le dixième anniversaire du RPCU. L'occasion nous est donnée de souligner la contribution et la fidélité des comités des usagers et de résidents membres du RPCU, et de souligner les moments les plus marquants de sa courte et riche histoire.

2004-2014

MERCI
DE VOTRE
SOUTIEN

Les comités fondateurs

Hommage à nos comités fondateurs



Le comité des usagers de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

Le comité des usagers de l'Hôpital Laval

Le comité des usagers de l'Hôtel-Dieu d'Arthabaska

Le comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Cléophas-Claveau

Le comité des usagers du Centre hospitalier Anna-Laberge

Le comité des usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

Le comité des usagers du Centre hospitalier des Vallées-de-l'Outaouais

Le comité des usagers du Centre hospitalier Pierre-Le Gardeur

Le comité des usagers du Centre hospitalier universitaire de Québec

Le comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill

Le 13 juin 2003, des représentants de ces comités des usagers se sont rassemblés et ont fondé le *Comité provisoire des comités des usagers des centres hospitaliers* qui deviendra officiellement, le 14 septembre 2004, le *Regroupement provincial des comités des usagers*.



Message du premier ministre du Québec

Il y a dix ans de cela, j'écoutais les membres du comité provisoire, composé alors des comités des usagers de plusieurs centres hospitaliers du Québec, qui me présentaient leur vision : la création d'un regroupement provincial des comités des usagers. Aujourd'hui, je constate avec joie que le rêve est devenu réalité et que le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a cheminé avec succès. Vous souhaitez que ce comité devienne un incontournable dans l'amélioration de la qualité des soins de santé et des services sociaux au Québec; c'est maintenant chose faite.

Vos bénévoles contribuent activement à la promotion des droits des usagers dans les différents établissements; vous travaillez sans relâche pour protéger et défendre les usagers du grand réseau de la santé et des services sociaux. Je tiens à vous remercier pour votre contribution essentielle.

Bon 10^e anniversaire!

Le premier ministre du Québec,

Philippe Couillard

Québec 



Message du ministre de la Santé et des Services sociaux et de la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique

Le Regroupement provincial des comités des usagers en est à sa dixième année d'existence, un anniversaire qui mérite assurément d'être souligné!

Notre premier ministre a lui-même joué un rôle important dans la constitution des comités des usagers et de résidents, lorsqu'il était ministre de la Santé et des Services sociaux. Nous saluons aujourd'hui leur apport pour le réseau, en même temps que le soutien offert par le Regroupement en matière de formation, de représentation et d'assistance technique.

Ensemble, les comités des usagers et de résidents forment une ligne de défense et de protection des droits des usagers, en plus de contribuer au maintien des hauts standards de qualité dans les soins et les services offerts par leur suivi attentif. Le réseau de la santé et des services sociaux leur est donc redevable de nombreux gains réalisés dans le cadre de sa quête d'amélioration continue.

Merci à tous les membres des comités pour leur précieuse contribution bénévole et joyeux 10^e anniversaire au Regroupement provincial des comités des usagers.

Bonne continuation!

Gaétan Barrette

Lucie Charlebois

Québec 



Message de la ministre de la Famille, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation

À l'occasion du 10^e anniversaire de la fondation du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux, j'aimerais saluer le travail de chaque comité et des bénévoles qui s'y impliquent. Votre contribution est remarquable.

Depuis sa création, en 2004, le RPCU offre un soutien essentiel aux comités des usagers et aux comités de résidents qui, chaque jour, se portent à la défense des droits des usagers et contribuent à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts au sein du réseau.

Un grand nombre de personnes vulnérables, dont plusieurs aînés, vous considèrent comme leur porte-parole et vous accordent toute leur confiance, comme à un membre de leur famille. Votre action est cruciale, et le ministère de la Famille est heureux de pouvoir compter sur des partenaires de choix tels que vous pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées. C'est d'ailleurs avec plaisir que nous soutenons financièrement le programme mis en place par le RPCU qui, en misant sur la sensibilisation, vise à contrer la maltraitance.

Encore une fois, je vous remercie pour votre engagement si important pour les aînés!

Francine Charbonneau

Québec 



Message de la porte-parole de l'opposition officielle en matière de santé et d'accessibilité aux soins

Bon dixième anniversaire au RPCU! Dix ans à répondre aux besoins des usagers de notre système de santé et des services sociaux. Ce sont aussi des années à parler au nom de personnes vulnérables, à témoigner pour ceux qui en sont moins capables. Je tiens particulièrement à saluer le travail des bénévoles et des résidents qui s'impliquent, souvent dans l'ombre, et qui défendent les droits des usagers. Les comités des usagers sont une sentinelle qui veille à une prestation de services de qualité, marqués par des soins efficaces et sécuritaires. Le RPCU, en les soutenant, permet de garder omniprésentes les valeurs essentielles que sont le respect, l'intégrité, la solidarité et l'engagement. Au nom des citoyens du Québec qui bénéficient de votre vigilance, je vous dis merci!

Diane Lamarre



Message du président du conseil d'administration du RPCU

En ce dixième anniversaire, c'est avec fierté que je vous témoigne toute ma gratitude. L'expérience que je vis à la barre de ce grand réseau des comités des usagers et des comités de résidents m'a démontré à quel point l'utilisateur doit être au cœur des préoccupations des établissements de santé et de services sociaux.

Durant le parcours de ces dix années, nous avons acquis, ensemble, une compétence des plus profitables puisque nous avons su miser sur la richesse de nos savoirs et de nos pratiques. Cette évolution nous a amené à mettre en place une planification stratégique et à revoir notre mission, réaffirmer nos valeurs, réviser notre mandat afin de guider nos actions futures. Je suis confiant que le Regroupement saura relever les défis des années à venir et que la contribution des membres des comités des usagers et de résidents lui sera toujours précieuse pour le guider dans son évolution.

Merci, mille fois merci à toutes les personnes impliquées au sein des comités des usagers et de résidents, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration du RPCU d'hier et d'aujourd'hui. Fêtons ensemble ce 10^e anniversaire!

A handwritten signature in black ink that reads "Claude Ménard". The signature is fluid and cursive.

Claude Ménard



Message du directeur général du RPCU

Une voix citoyenne qui porte! Cette voix citoyenne s'exprime depuis dix ans dans le réseau de la santé et des services sociaux grâce aux membres des comités des usagers et de résidents. Le Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux les accompagne et valorise les actions des comités.

Je suis extrêmement fier en tant que directeur général du RPCU d'avoir pu travailler avec les membres des comités, nos partenaires du réseau et les gouvernements pour donner un sens à la parole citoyenne, c'est-à-dire améliorer la qualité des services.

Pour les années à venir, nous devons continuer à nous inspirer de nos actions passées et aller plus loin dans notre démarche. Unis au sein du RPCU, nous pourrions continuer à faire entendre haut et fort la voix de celles et ceux que nous représentons, la voix des plus vulnérables, la voix des sans voix.

Merci pour le travail accompli. Bon dixième anniversaire!

Pierre Blain

C'est en donnant que l'on reçoit



« L'action des bénévoles est généreuse, noble. La plupart du temps, elle est également silencieuse, car les bénévoles sont très souvent des travailleurs de l'ombre. Ces gens de cœur, on les trouve partout au Québec et dans plusieurs sphères d'activité. Ils sont plus de deux millions de personnes à consacrer annuellement près de 310 millions d'heures de bénévolat dans toutes les régions du Québec »¹. De ce nombre, l'on compte les membres des comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec.

De nombreuses personnes ont enrichi la vie du RPCU depuis 10 ans. Le RPCU les remercie de leur soutien et de leur engagement. Sans ces personnes et sans le concours des membres des comités des usagers et de résidents au Québec, le RPCU n'aurait pu apporter le soutien escompté dans la défense des droits des usagers et dans l'amélioration de la qualité des services offerts au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

Lors d'un forum organisé par le RPCU en octobre 2011, l'abbé Raymond Gravel livrait un témoignage personnel sur la contribution essentielle et le dévouement extraordinaire du personnel et des bénévoles œuvrant au sein du réseau de la santé et des services sociaux : c'est en donnant que l'on reçoit. Ce témoignage pourrait être aussi celui de nombreux membres de comités des usagers et de résidents.

Un très grand merci!

¹ Source : www.benevolat.gouv.qc.ca



S'unir

Chaque année, le RPCU organise un congrès national axé sur le transfert des connaissances et l'acquisition des savoirs pour les membres des comités des usagers et de résidents. De nombreux ateliers pratiques, des conférences, une offre de réseautage et une soirée gala meublent trois journées enrichissantes pour près de 500 participants venant de toutes les régions du Québec.





- 2008** Congrès de fondation
Devenir indispensable
- 2010** Congrès
S'engager pour mieux aider
- 2011** Forum
Les comités, votre partenaire de
l'amélioration de la qualité
- 2012** Congrès
De la réflexion à l'action
- 2013** Congrès
Le comité, le cœur de l'établissement
- 2014** Congrès
Le comité, partenaire
de l'amélioration de la qualité

2003
2005

2003-2005



Le RPCU est né de l'initiative d'une dizaine de comités des usagers de centres hospitaliers de diverses régions du Québec. Les démarches sont initiées par le comité des usagers du CHUM sous la présidence de M. Jean-Marie Dumesnil. Une première rencontre a lieu le 13 juin 2003 qui mènera à la formation d'un *comité provisoire* composé de comités des usagers de centres hospitaliers.

Il faut rappeler qu'à l'époque le projet de loi 25¹, instaurant quatre-vingt-quinze centres de santé et de services sociaux, et le projet de loi 83² viennent modifier en profondeur l'organisation des services dans le milieu de la santé et des services sociaux. Les comités des usagers et de résidents seront désormais présents dans tous les établissements.

Le *comité provisoire* adapte son mandat et travaille à la création d'un regroupement pour l'ensemble des comités des usagers et des comités de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux quelles que soient leurs vocations. Le 14 mai 2004, des représentants du *comité provisoire* rencontrent le ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque, Dr Philippe Couillard. La rencontre porte sur la présentation au ministre du projet d'un regroupement provincial des comités des usagers.



Ainsi, dans la continuité de la réforme du système québécois de santé et de services sociaux du début des années 2000, les comités des usagers axeront leur action sur la défense des droits des usagers, la promotion de l'amélioration de la qualité des services et la satisfaction de la clientèle. La refonte du système de la santé et des services sociaux aura même une incidence sur la tenue du congrès de fondation du Regroupement, prévu le 12 mai 2004, lequel est reporté.

Le 14 septembre 2004, le RPCU obtient ses lettres patentes du Registraire des entreprises en vertu de la Loi sur les compagnies, sous la dénomination sociale *Regroupement provincial des comités des usagers*. Le 18 mars 2005, le *comité provisoire* adopte le logo du RPCU.

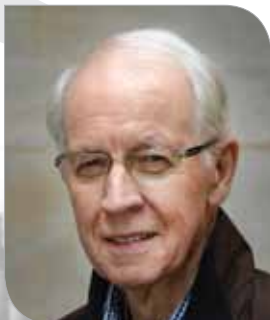
En 2004 et 2005, le *comité provisoire* se réunit dix fois. Le RPCU présente deux mémoires en commissions parlementaires, le premier sur le projet de loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être (le RPCU sera d'ailleurs sollicité pour la sélection des candidatures) et le second sur le projet de loi 83. Le RPCU est membre de plusieurs groupes et comités, notamment le groupe de travail sur les mécanismes de traitement des plaintes, le groupe de travail sur le mandat des comités des usagers et le comité de travail sur la pérennité du système de santé et de services sociaux. Il participe à différents forums de consultation sur la création des centres de santé et de services sociaux ainsi qu'à des rencontres sur le *Guide d'implantation clinique* et le *Dossier santé électronique*.

¹ Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux

² Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux

Jean-Marie Dumesnil

Fondateur du RPCU, président de 2003 à 2007



Après une carrière de 32 ans chez Postes Canada principalement comme gestionnaire responsable de plusieurs départements, M. Jean-Marie Dumesnil prend sa retraite en 1995 et est recruté par Centraide à titre de personne ressource où il œuvre bénévolement pour les organismes à la défense des personnes handicapées physiques et intellectuelles. Durant cette période, il fait aussi de l'accompagnement en oncologie. Sollicité pour prendre la direction du nouveau comité des usagers de l'Hôpital Notre-Dame en 1996, il assume la vice-présidence du comité des usagers du CHUM à la suite de la fusion de trois hôpitaux, puis la présidence du comité de 2000 à 2008. Il donne régulièrement des entrevues aux médias et est l'un des acteurs impliqués dans le choix de l'emplacement du futur CHUM. Réalisant que le comité des usagers de l'établissement est presque le seul à intervenir dans les médias sur des sujets touchant les usagers, il lance une invitation à tous les comités des usagers des centres hospitaliers du Québec à participer à une rencontre, laquelle aura lieu le 13 juin 2003 et qui mènera à la création du Regroupement provincial des comités des usagers en 2004. Au cours de cette période, il côtoie régulièrement l'entourage du ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque, D^r Philippe Couillard. Le Regroupement devient rapidement un intervenant crédible auprès des médias et un acteur important dans le milieu de la santé et des services sociaux. Après une implication remarquable au RPCU, il se retire lors du congrès de fondation de l'organisme en novembre 2008. Il a reçu le *Prix du bénévolat* de la Fondation du CHUM en 2006.

André Poirier

Coordonnateur du RPCU de 2007 à 2008



M. Poirier est président du comité des usagers du CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable et deuxième vice-président du Regroupement provincial des comités des usagers. M. Poirier a fait carrière dans l'entreprise privée à titre de gestionnaire dans les secteurs de la production et des relations de travail. Il est ensuite devenu consultant en gestion des ressources humaines, se spécialisant dans la communication, le travail d'équipe, la motivation, la productivité. Il a fait partie des équipes d'appréciation dans les CHSLD mises sur pied par le ministère de la Santé et des Services sociaux. M. Poirier a été membre du comité consultatif clinique du Dossier de santé du Québec (DSQ) et coordonnateur au RPCU de 2007 à 2008. Il est formateur pour le RPCU et membre du comité exécutif de l'organisation. Il est impliqué au RPCU depuis les tout débuts.



Toutes les missions Toutes les régions

La légitimité du Regroupement provincial des comités des usagers est fondée sur la volonté des comités de se rassembler et d'unir leurs forces dans toutes les régions et dans tous les établissements quelles que soient leurs missions. Ses actions quotidiennes, ses représentations et la composition de son conseil d'administration témoignent encore aujourd'hui de cette même volonté.

Créé dans le contexte de la réforme du système québécois de santé et de services sociaux du début des années 2000, le logo du RPCU, adopté en 2005, représente les comités des usagers et de résidents de tout le Québec.



Message de la directrice générale de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux



Au nom du conseil d'administration, de l'équipe et des membres de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS), je tiens à vous transmettre nos plus chaleureux remerciements pour le soutien

que vous apportez quotidiennement aux multiples comités d'usagers du réseau ainsi que toutes nos félicitations à l'occasion du dixième anniversaire de fondation de votre regroupement.

Votre implication soutenue au cours de la dernière décennie témoigne de votre volonté, renouvelée année après année, de collaborer avec les artisans du réseau pour chercher avec eux les moyens d'améliorer les soins et les services à la population du Québec. Nous en sommes profondément reconnaissants.

Félicitations et longue vie au RPCU!

Diane Lavallée

Message du Commissaire à la santé et au bien-être



En tant qu'observateur privilégié du système de santé et de services sociaux, je crois fermement que la prise en compte du point de vue citoyen représente un élément fondamental à l'amélioration de l'état de santé et du bien-être de tous. Je salue donc le travail du RPCU qui, depuis 10 ans, représente et soutient de nombreux comités afin de faire entendre leur voix dans les débats publics, met en lumière l'engagement des membres qui se portent à la défense des droits des usagers et des résidents et valorise leur contribution à l'amélioration continue de la performance du système grâce à la qualité et à la sécurité des soins et services.

Je salue donc le travail du RPCU qui, depuis 10 ans, représente et soutient de nombreux comités afin de faire entendre leur voix dans les débats publics, met en lumière l'engagement des membres qui se portent à la défense des droits des usagers et des résidents et valorise leur contribution à l'amélioration continue de la performance du système grâce à la qualité et à la sécurité des soins et services.

Bravo pour le travail accompli et bonne continuité!

Robert Salois



Apprendre Comprendre Défendre

Le programme de formations est l'un des trois volets de l'offre de service du RPCU. Une formation de base gratuite est offerte aux membres des comités des usagers et de résidents depuis la fin des années 2000. Le RPCU remercie Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés, qui a permis la mise sur pied de cette formation. Le programme s'est enrichi de nombreuses autres formations utiles aux comités dans l'exercice de leurs fonctions légales. Les formations du RPCU sont aujourd'hui accréditées par la SOFEDUC et un programme a été élaboré avec la participation du ministère de la Santé et des Services sociaux.



2006-2007



Les années suivantes sont marquées par l'implantation de la loi 83 dans les établissements. Le RPCU collabore à la rédaction du document *Lignes directrices concernant les comités des usagers et les comités de résidents* qui prévoit la mise sur pied de comités pour l'ensemble des usagers du réseau, le maintien du principe d'un comité par établissement et la création d'un comité de vigilance et de la qualité au sein de chaque établissement. Le cadre de référence pour les comités des usagers, le rôle des commissaires aux plaintes et à la qualité ainsi que le budget dévolu aux comités des usagers sont des sujets qui font l'objet de réflexions au sein du comité provisoire.

Parallèlement, le RPCU se dote d'une meilleure organisation. En septembre 2006, il publie un projet de plan d'organisation. En janvier 2007, un projet de structure et de financement pour le Regroupement est proposé. Un conseil d'administration est formé le 22 juin alors qu'un coordonnateur du RPCU est nommé, M. André Poirier. En 2007, huit rencontres ont lieu dans le cadre d'une tournée des régions. Toutefois, le congrès de fondation du RPCU devant se tenir à Montréal les 13 et 14 septembre 2007 est à nouveau reporté.

Projet de plan d'organisation

En septembre 2006, le RPCU publie un projet de plan d'organisation. Ce document établit de grands constats (clientèles différentes des établissements, bénévolat comme base du fonctionnement des comités), identifie des problèmes rencontrés par les comités dans l'exercice de leurs fonctions, définit les objectifs du RPCU, affirme l'importance de structures régionales et propose une définition de la mission du RPCU :

Représenter et promouvoir le rôle et le mandat des comités des usagers et des comités de résidents dans la province afin qu'ils accomplissent leurs fonctions avec succès pour les usagers du réseau de la santé. Être le porte-parole pour la défense des droits des usagers et l'amélioration de leurs services en étant un interlocuteur de premier plan auprès des instances gouvernementales, de la population et des médias.



Au cours de cette période, le RPCU estime qu'il a une place à prendre dans les formations à donner aux comités. À l'époque, les formations sont dispensées par des répondants des agences et une autre organisation. Le RPCU fait également part au ministère de la Santé et des Services sociaux de son intérêt à déléguer des représentants pour les visites d'appréciation de la qualité des services en CHSLD.

D'autres présentations ont lieu en commissions parlementaires :

- 7 avril 2006, le RPCU commente un document de consultation soumis par le ministre de la Santé et des Services sociaux « Garantir l'accès : un défi d'équité, d'efficacité et de qualité »;
- 19 octobre 2006, mémoire sur le projet de loi 33;
- 12 novembre 2007 : mémoire dans le cadre de la consultation publique sur les conditions de vie des personnes âgées.

Également en 2006-2007

- 13 octobre 2006 : un premier projet de site Internet pour le RPCU est présenté et la mise en ligne est prévue pour 2007.
- 27 novembre 2007 : M. Jean-Marie Dumesnil quitte la présidence du RPCU. M. Claude Ménard devient le président du conseil d'administration du RPCU.

Claude Ménard

Président du conseil d'administration du RPCU depuis 2007

M. Claude Ménard a œuvré dans le réseau de la santé et des services sociaux pendant 35 ans à titre de coordonnateur des loisirs et du bénévolat au Centre Jellinek, un établissement en dépendance en Outaouais. Il a agi à titre de personne ressource au sein du comité des usagers pendant 29 ans. Il a également été professeur à La Cité Collégiale à Ottawa, programme *Techniques de services en loisir*. Il a siégé au sein de plusieurs conseils d'administration d'organismes communautaires ainsi qu'à la Commission multidisciplinaire de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. M. Ménard est membre fondateur du Regroupement des comités des usagers en Outaouais, membre du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément, et membre du comité de l'INESSS sur les guides de pratique en services sociaux, vice-président de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais ainsi que membre de la Table sur la maltraitance en Outaouais. Formateur et conférencier lors du Forum mondial en dépendance, pour l'Association des ressources intermédiaires du Québec, la Fédération des intervenants institutionnels du Québec et auprès de différentes instances d'établissements et de comités du réseau. Il est président du Regroupement provincial des comités des usagers depuis 2007.

Jean Lortie

Coordonnateur du RPCU de 2008 à 2010



Durant pratiquement toute sa carrière, M. Jean Lortie a travaillé dans le réseau des centres jeunesse. Il a occupé les fonctions d'éducateur et de chef de service auprès des jeunes, de coordonnateur des activités et de responsable des communications au Centre jeunesse de Québec. Au Centre jeunesse des Laurentides à partir de 2000, il a occupé, entre autres, les postes de directeur général adjoint et de directeur général par intérim. En 2007, il a été mandaté par l'Association des centres jeunesse du Québec pour diriger une équipe ayant pour but la rédaction du cadre de référence sur les projets de vie. Retraité des centres jeunesse en 2008, M. Lortie a occupé le poste de coordonnateur du RPCU, poste qu'il occupera jusqu'en janvier 2010. C'est dans le cadre de ces fonctions qu'il a réalisé les premières versions du *Guide d'inFORMATION* destiné aux comités des usagers et de résidents. Depuis 2010, M. Lortie enseigne à titre de chargé de cours, la gestion des communications, la gestion des compétences, la gestion du changement ainsi que les habiletés de négociation au 2^e cycle de la Direction générale de la formation continue (DGFC) de l'Université Laval à Montréal. Depuis 2013, il occupe un poste de chargé d'enseignement et contribue par la conception de cours sur mesure pour les gestionnaires du secteur public et des entreprises privées, à la migration de modes d'enseignement traditionnels vers des plateformes d'enseignement hybrides et à distance. M. Lortie possède un diplôme en psychoéducation, un baccalauréat en enseignement de l'histoire et une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP).



Au nom des comités Pour l'utilisateur

Le RPCU exprime le point de vue des usagers et prend le parti des comités des usagers et de résidents auprès de partenaires, d'instances gouvernementales et non gouvernementales, tant au niveau national que régional, en commissions parlementaires et dans les médias. Pour la seule année financière de 2013-2014, plus de 200 représentations ont été faites et plus de 125 retombées de presse ont été répertoriées.



MERCI

Merci

aux administrateurs du RPCU

Nathalie Adams
Robert Alarie
Pierrette Arpin
Jocelyne Bergeron-Éthier
Michèle Bernard
Catherine Bessette
Pierre Blain
Yves Boivin
Robert Bousquet
Mona Boutin
John Brockman
Liette Brousseau
Marc Bruneau
Gail Campbell
Suzanne Cloutier
Christiane Collard
Elissa Comolli
André Côté
Robert Côté
Gervais Coulombe
Ghislaine Deladurantaye
Marguerite Defossé
Omer Deschesnes
Mario Di Carlo
Nathalie Dufresne
Jean-Marie Dumesnil
Louis-Gilles Faucher

Lise Forest-Auclair
Marc Fournier
Gérald Germain
Jacques Girard
Denis Girouard
Roger Guillemette
Denys Hamel
Louise B. Harvey
Jean Hébert
Jacques Hould
Lorraine Houle
André Labbé
Roger Lachance
Georges Lafond
Claude Lahaie
Monique Lamontagne
Jacques Lefebvre
Danielle Lemire
Jacques Lessard
Guy Pierre Lévesque
Jean Lortie
Pierre Louergli
Alan Maislin
Denis Marceau
Pierre Marchand
Carlos Martinez
James McBearty

Gérald Meloche
Claude Ménard
Doris Ménard
Adolphe Michaud
Madelaine Michaud
Odette Morin
Yvon Papin
André Patry
Alain Pelletier
Patricia Pelletier
Marielle Philibert
André Poirier
Pierre Proulx
Lise Provost
Robert Racicot
Diane Rioux
Marc Rochefort
Michel Roy
Diane Simard
Élie Simard
Vincent Simonetta
André Therrien
Monika Throner
Benoit Trudel
Johanne Vaudry
Ginette-Micheline Vermette
Lise Viens

Toutes ces personnes ont été membres du *comité provisoire* ou du conseil d'administration du RPCU depuis 2003. Merci à Francine Garneau, secrétaire de 2003 à 2009, et Claire Jolicœur, secrétaire depuis 2009.

Cette liste a été constituée à partir des procès-verbaux des séances du *comité provisoire* et du conseil d'administration disponibles.

Message du président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse



Les comités des usagers et de résidents sont des collaborateurs indispensables. Leur action permet d'améliorer la qualité des services dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. De plus, ils contribuent à assurer le respect des droits à

la protection et à la sécurité auxquels ont droit toute personne âgée et toute personne handicapée, conformément à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Bravo pour ces 10 années et toutes mes félicitations au RPCU, à son personnel et à ses bénévoles.

Jacques Frémont

Message de la Protectrice du citoyen



Au fil de ses dix ans d'existence, le Regroupement provincial des comités des usagers a clairement démontré le caractère essentiel de son action dans le réseau de la santé et des services sociaux. Par votre présence, votre empathie et

vos expériences, vous êtes le premier rempart pour la prévention de préjudices à l'égard de personnes vulnérables. Je tiens à vous dire l'importance que le Protecteur du citoyen accorde à vos interventions et aux avancées dont vous faites bénéficier les usagers. Merci d'être auprès d'eux, et toutes mes félicitations à l'occasion de ce dixième anniversaire!

Raymonde Saint-Germain

2008-2009



En 2008, un projet de collaboration entre le RPCU et le Secrétariat aux aînés est mis de l'avant pour la diffusion d'outils adaptés à la formation des membres des comités des usagers. Ce *Projet de consolidation et de développement des comités des usagers et de résidents dans les milieux de vie institutionnels et substituts* porte essentiellement sur la conception d'une trousse d'information et d'accompagnement, le *Guide d'information*, de même que la mise sur pied d'une formation pour les comités des usagers et de résidents de huit régions du Québec. Les formations du RPCU deviendront l'un des volets de l'offre de service du RPCU. Plusieurs formateurs dans différentes régions du Québec sont recrutés. Les premières formations données aux membres des comités des usagers et de résidents sont prévues en avril 2009.

Les activités du RPCU sont grandement concentrées sur l'organisation du premier congrès du RPCU qui a lieu au début de novembre 2008. Ce premier congrès est un succès, les commentaires subséquents faisant état de la qualité des contenus des ateliers. Lors de la première assemblée générale annuelle du RPCU durant le congrès, les *Règlements généraux* du RPCU sont adoptés. Le 19 septembre 2008 marque la dernière réunion du *comité provisoire* cédant sa place au conseil d'administration du RPCU.

En octobre 2009, le RPCU tient un Lac-à-l'Épaule de deux jours visant à revoir les priorités et les mandats, proposer un plan d'action, prévoir l'embauche d'un directeur général et définir une offre de service en trois volets : la représentation, la formation et le soutien.

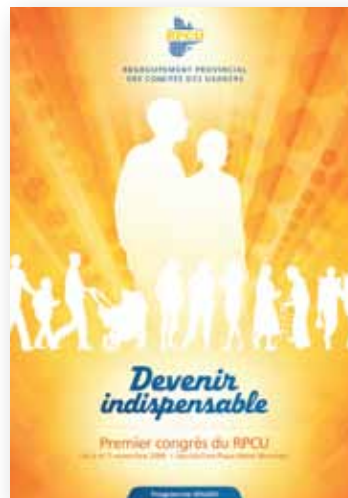
Un projet de *Journal du RPCU* devant paraître quatre fois par année est mis de l'avant ainsi qu'un certificat de membership pour les membres du RPCU.



Également en 2008-2009

- Nouveau coordonnateur du RPCU : Jean Lortie.
- Une base de données recensant toutes les données relatives aux comités des usagers et de résidents du Québec est mise au point par une firme informatique.
- En 2009, le membership du RPCU est de 24 % des comités des usagers et de résidents du Québec.
- Claire Jolicœur se joint au RPCU comme secrétaire prenant la relève de Francine Garneau, secrétaire depuis les premières années.

Composé de 28 membres, le conseil d'administration du RPCU est le reflet de l'ensemble des comités des usagers et des comités de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux, quelle que soit leur vocation. Un poste est réservé à un représentant de chaque région administrative du Québec et les autres postes sont ouverts aux représentants de regroupements ou d'associations partenaires du RPCU.



Programme du premier congrès du RPCU

Le conseil d'administration de 2014

Les membres du conseil d'administration ont été élus lors de l'assemblée générale annuelle du RPCU le 23 octobre 2013.

Les missions et les clientèles

Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec

Catherine Bessette

Association des établissements privés conventionnés (AEPC)

Vincent Simonetta

Association québécoise des comités des usagers des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED)

Robert Bousquet

Centres de réadaptation en déficience physique (CRDP)

Pierre Marchand

Centres de réadaptation en dépendance (CRD)

Denis Girouard

Comités anglophones

Mario Di Carlo

Table des CSSS de l'Île-de-Montréal

Marc Rochefort, conseiller

Les régions

Abitibi-Témiscamingue

Jacques Girard

Bas-Saint-Laurent

Lise Viens

Capitale-Nationale

Marielle Philibert, première vice-présidente

Chaudière-Appalaches

Roger Lachance

Côte-Nord

Michel Roy

Estrie

Denis Marceau

Lanaudière

Yvon Papin

Laurentides

Madelaine Michaud

Mauricie-et-Centre-du-Québec

André Poirier, deuxième vice-président

Montérégie

Liette Brousseau

Montréal

Jacques Hould, trésorier

Outaouais

Claude Ménard, président

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Georges Lafond

Membre d'office

Le directeur général

Pierre Blain, secrétaire



Message du président de l'Ordre des dentistes du Québec



Au nom de l'Ordre des dentistes du Québec et de ses dirigeants, je suis heureux de féliciter le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), qui célèbre cette année son dixième anniversaire de fondation. Le RPCU est un organisme avec

lequel l'Ordre des dentistes a tissé des liens de collaboration fructueux. Il joue un rôle essentiel dans la défense et la protection des droits des usagers du réseau de la santé et dans l'amélioration continue des services, y compris leur accessibilité, des préoccupations que nous partageons pleinement.

Longue vie au RPCU!

Dr Barry Dolman

Message du Curateur public du Québec



C'est avec plaisir que je participe au congrès national du Regroupement provincial des comités des usagers. Les missions du RPCU et de l'organisme que je représente, le Curateur public, sont toutes deux basées sur le respect de la dignité de notre clientèle et

la reconnaissance de leurs droits et libertés. Je tiens donc à profiter du 10^e anniversaire du RPCU pour féliciter ses membres pour le travail accompli dans la protection des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Je les remercie pour leur dévouement et les assure de ma collaboration quant à l'amélioration des services à être rendus aux personnes que nous représentons.

Le curateur public,

Normand Jutras



Soutenir Aider Améliorer

De nombreuses demandes sont acheminées au RPCU chaque semaine. En vue de soutenir les comités des usagers et de résidents dans l'exercice de leur mandat, le RPCU offre une aide quotidienne par téléphone, courriel, site Internet et production d'outils de gestion. Un récent sondage effectué auprès des membres du RPCU confirme un taux de satisfaction très élevé.



2010
2014

2010-2014



Sous la direction de M. Pierre Blain, nouveau directeur général, une permanence et un siège social sont établis à Montréal. Le RPCU devient autonome sur le plan financier le 1^{er} avril 2010. Des employés sont engagés pour le secrétariat, les communications, les formations, le soutien juridique. Reprise par le RPCU, la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* voit le jour en septembre 2010, une initiative de Vigi Santé à l'origine.

Le souhait de prendre position sur différents enjeux en santé et services sociaux vient compléter le volet de la représentation de l'offre de service du RPCU. En commissions parlementaires, le RPCU présente plusieurs mémoires : Mourir dans la dignité, la gouvernance, les résidences privées, le consentement à la recherche, les soins de fin de vie, l'assurance autonomie, les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD. À cela s'ajoutent les nombreux partenariats établis par le RPCU ainsi que les représentations à diverses instances d'organismes gouvernementaux et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

On soulignera également la contribution du RPCU à une meilleure compréhension de l'état de la situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec par la publication, en décembre 2012, d'une étude intitulée *Des enjeux et des parcours difficiles pour les personnes concernées*.

De plus en plus sollicité par les médias sur des questions relatives à la santé et aux services sociaux, le RPCU favorise le débat public avec des sondages d'opinion, une étude économique sur les coûts de maintien à domicile et, plus récemment, la recommandation audacieuse au gouvernement du Québec de mesures ciblées pouvant générer des économies de plus d'un milliard et demi de dollars dans le réseau de la santé et des services sociaux, sans baisse du niveau de service offert à la population. Cette contribution a d'ailleurs été soulignée par le premier ministre du Québec lors de son discours inaugural à l'Assemblée nationale du Québec en mai 2014.

Depuis 2010, le RPCU a tenu trois autres congrès qui ont été de grands succès. Ils ont été d'abord et avant tout des occasions uniques, pour les membres des comités des usagers et de résidents de toutes les régions du Québec, de profiter des nombreuses formations offertes. Le dernier congrès, tenu en 2013, accueillait près de 600 membres de comités de toutes les missions des établissements.

En plus de la formation de base, le volet *formations* de l'offre de service comprend plusieurs autres formations complémentaires. Qui plus est, les formations offertes par le RPCU sont aujourd'hui accréditées par la SOFEDUC et un programme a été élaboré avec la participation du ministère de la Santé et des Services sociaux.

La révision du cadre de référence, l'instauration d'une nouvelle grille d'évaluation des visites en CHSLD et la constitution d'une équipe d'évaluateurs chevronnés sont autant de dossiers pour lesquels la contribution du RPCU mérite d'être soulignée. La lutte contre l'intimidation, notamment envers les jeunes, et la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées sont des priorités. Avec le soutien du Secrétariat aux Aînés, le RPCU a mis sur pied un programme visant à contrer la maltraitance envers les aînés par la sensibilisation et la formation.



Le taux de membership du RPCU, qui était de 55 % en 2010, 73 % en 2011, se situe aujourd'hui à 84 %. Cette forte adhésion est le fruit de la persévérance des administrateurs du RPCU depuis les tout débuts, ainsi que de la compétence et de la ténacité d'une équipe d'employés et de formateurs. Il illustre surtout que l'offre de service du RPCU répond aux attentes des membres des comités des usagers et de résidents. Pour sa part, le RPCU souligne leur contribution à l'amélioration de la qualité des soins et des services par la remise annuelle des *Prix RPCU de l'Excellence*.

Pierre Blain

Directeur général du RPCU depuis 2010

Après des études à l'Université de Montréal, M. Pierre Blain a fait carrière à titre de gestionnaire dans la fonction publique fédérale principalement dans le domaine de la défense des droits linguistiques et des communications. Il a siégé en tant que représentant d'une fondation au conseil d'administration d'un établissement de santé pendant dix ans. Depuis sa retraite en 2003, il a mis son expérience de gestion au service d'organismes communautaires dans le domaine de la défense des droits. M. Blain occupe le poste de directeur général du RPCU depuis janvier 2010 où il est reconnu pour son dynamisme et son engagement. Il a contribué grandement au développement du RPCU, à la représentation et à la notoriété de l'organisation. Il a reçu la Médaille de l'Assemblée nationale du Québec en octobre 2013 et le prix Honneur de l'Ordre des dentistes du Québec en mai 2014.

Message de la directrice générale par intérim de l'Office des personnes handicapées du Québec



Dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées, le gouvernement du Québec a adopté la politique *À part entière*. Pour atteindre ce but, toutes les personnes n'ont pas les mêmes besoins, certaines nécessitant plus de soutien

que d'autres, mais quelle que soit leur situation et leur milieu de vie, la politique nous rappelle que les personnes handicapées et leur famille doivent toujours être au cœur des décisions les concernant.

Par son travail de formation, de représentation, de soutien technique, de promotion des droits et d'amélioration de la qualité des services, le Regroupement provincial des comités des usagers contribue activement à outiller ces personnes afin qu'elles soient en mesure de faire des choix éclairés.

L'Office salue l'implication bénévole des résidents et résidentes de même que des membres des différents comités qui, nous en sommes convaincus, ne ménagent aucun effort pour offrir aux leurs un environnement propice à leur participation sociale.

Félicitations et bon 10^e anniversaire!

Anne Hébert

Message du président de Lobe Santé auditive et communication



Je tiens à féliciter chaleureusement toute l'équipe du Regroupement provincial des comités des usagers pour leur excellent travail. Grâce à leur dévouement, l'organisme célèbre cette année son 10^e anniversaire. C'est d'ailleurs un honneur pour

Lobe Santé auditive et communication d'être partenaire de cette organisation qui se veut un porte-parole incontournable en matière de défense des droits des usagers. Comme nous, le RPCU véhicule des valeurs d'intégrité, de solidarité et d'engagement, tout en ayant à cœur le bien-être du patient. Grâce aux actions posées quotidiennement par le RPCU, je crois en un avenir de quiétude pour l'ensemble des usagers.

Martin Cousineau

Des initiatives et des réalisations du RPCU

La Semaine des droits des usagers

Le RPCU organise chaque année la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* ayant lieu à la fin de septembre. Les affiches produites démontrent la diversité des clientèles et des missions du réseau.



Affiche 2011



Affiche 2012



Affiche 2013



Affiche 2014

Visitons nos aînés

Le programme *Visitons nos aînés* vise à contrer la solitude chez les personnes âgées. Une page Facebook, des oriflammes dans les rues de Montréal et des affiches sont produites depuis 2012.



Campagne 2012



Campagne 2013



Oriflammes dans les rues de Montréal

Mémoires

Le RPCU présente régulièrement des mémoires lors de commissions parlementaires et diverses consultations.



Pour une prestation des soins de santé et des services en fonction de l'utilisateur, mai 2014



Faire simplement, septembre 2014

Hébergement et perte d'autonomie

En décembre 2012, le RPCU publiait un état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec.



Des enjeux et des parcours difficiles pour les personnes concernées

Centres jeunesse

En collaboration avec l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse, le RPCU lançait un concours *Mon conte de Noël* en septembre 2014.



Promotion du concours

Site Internet

Le site www.rpcu.qc.ca offre une foule d'informations sur les droits des usagers, sur divers sujets relatifs à la santé et aux services sociaux et sur les comités des usagers et de résidents.



Site Internet du RPCU

Sondages et études

Le RPCU a publié des sondages et a commandé des études en vue de nourrir le débat public sur des enjeux relatifs à la santé et aux services sociaux, dont un sondage sur les groupes de médecine familiale en septembre 2012, un sondage sur la perception des Québécois quant aux soins à domicile en septembre 2013 et une étude économique sur le maintien à domicile.

Visites d'évaluation

Le RPCU est au nombre des organisations participant aux visites d'évaluation en centres d'hébergement et dispose d'une équipe d'évaluateurs chevronnés.

Pétition pour l'accessibilité aux soins et aux services

En collaboration avec les comités des usagers et de résidents de la région de Montréal, dont le comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale, le RPCU lançait, en mars 2014, une pétition pour l'accessibilité aux soins et aux services.



Pétition

Les rapports annuels témoignent de l'évolution du RPCU



2007-2008



2009-2010



2010-2011



2013-2014

Lutte contre l'intimidation

Le RPCU a fait des représentations pour la lutte contre l'intimidation, notamment en participant au Forum contre l'intimidation en octobre 2014.



Lutte contre la maltraitance

Avec le soutien du Secrétariat aux Aînés, le RPCU a mis sur pied un programme visant à contrer la maltraitance envers les aînés par la sensibilisation et la formation.

Outils de gestion

Le RPCU s'associe à des partenaires pour offrir différents outils de gestion aux membres des comités des usagers et de résidents, dont une grille d'autoévaluation des comités.



Journal du RPCU

Créé en 2009, le *Journal du RPCU* est publié quatre fois par année. Les membres du RPCU le reçoivent gratuitement. Au fil du temps, le Journal s'est enrichi d'articles fouillés et d'une nouvelle présentation graphique à l'occasion du 10^e anniversaire du RPCU.



2009



2011



2014

Les Prix RPCU de l'Excellence

Le Regroupement provincial des comités des usagers décerne 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. 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 et l'accompagnement.

2010

Information

Budget de moins de 25 000 \$

Le comité des usagers du CH de la Marée

Information

Budget de plus de 25 000 \$

Le comité des usagers CSSS d'Ahuhtsic et Montréal-Nord

Promotion

Comité des usagers du Centre hospitalier régional de Trois-Rivières

Mention spéciale : Le comité des usagers du CSSS du Lac des-Deux-Montagnes

Défense

Le comité des usagers du CSSS Richelieu-Vamaska

Accompagnement

Le comité des usagers du Centre André-Boudreau



Personnalité de l'année : Alan W. Maislin,
Jewish General Hospital User's Committee



Le comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

2012

Information

Budget de moins de 25 000 \$

Le comité des usagers du Centre en réadaptation La RessourSe

Mention spéciale : Le comité des usagers du CSSS des Collines

Information

Budget de plus de 25 000 \$

Le comité des usagers du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Promotion

Le comité des usagers du CSSS Memphrémagog

Le comité des usagers de Vigi Santé (Lanaudière)

Accompagnement

Le comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins

Mention spéciale : Le comité des usagers du CRDITED de la Mauricie et du Centre-du-Québec-Institut universitaire



Personnalité de l'année: Claudette Noël,
comité des usagers du Groupe Champlain



Comité de l'année: Le comité des usagers du CUSM

Regroupement provincial
des comités des **usagers** | 10
ans

Santé et services sociaux

2013

Information

Budget de moins de 25 000 \$

Le comité des usagers du CSSS Haut-Richelieu-Rouville

Information

Budget de plus de 25 000 \$

Le comité des usagers du CSSS du Suroît

Promotion

Le comité des usagers du Groupe Champlain

Défense

Le comité des usagers du CSSS Lucille-Teasdale

Accompagnement

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Grand Prix du Jury

L'Association des établissements privés conventionnés (AEPIC)



Personnalité de l'année: Steve Verreault, président
du comité des usagers du CSSS Domaine-du-Roy



Comité de l'année: Le comité des usagers du
CSSS Jeanne-Mance et le comité de résidents du
Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal

Instances où siège le RPCU

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

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

Coalition Priorité Cancer au Québec

- Conseil d'administration

Conseil québécois d'agrément (CQA)

- Conseil d'administration

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
 - Table de concertation du concept « résident-partenaire de soins » adapté aux CHSLD
- Direction des Services sociaux
 - Comité directeur sur les visites d'appréciation de la qualité des services
- Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité
 - Comité d'orientation stratégique MSSS-partenaires portant sur le projet de *Politique ministérielle d'assurance de la qualité*
 - Direction de la qualité (rencontres biannuelles)
- Direction nationale de santé publique
 - Table nationale de prévention des infections nosocomiales
- Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS)
 - Table de concertation de l'INESSS
 - Comité sur les guides de pratique en services sociaux de l'INESSS
 - Groupe de travail sur la prestation sécuritaire des services
 - Comité des partenaires - Projets indicateurs de qualité
 - Comité consultatif sur les innovations technologiques
- Secrétariat aux aînés (ministère de la Famille)
 - Comité national des partenaires non gouvernementaux

Ordre des dentistes du Québec

- Comité sur l'accès aux soins buccodentaires

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

- Conseil d'administration

Table des comités anglophones

Table des présidents des comités des usagers et de résidents de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Table des soins spirituels

Tables régionales de comités des usagers

- Table régionale des comités des usagers des CSSS de l'Île de Montréal
- Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais
- Table régionale des comités des usagers de l'Estrie
- Table régionale des comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Table régionale des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent
- Table régionale des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue
- Regroupement des comités des usagers de la Mauricie-et-Centre-du-Québec



Thank you for your **contribution** and your **loyalty**

The RPCU was born out of the initiative of Users' Committees in hospitals across Quebec. Alan Maislin was among them. In 2003, an interim committee was formed. This committee later adapted its mandate and worked towards the creation of a group which was to represent all Users and In-Patients' committees of all Health and Social Services institutions, regardless of their vocation.

Today, the RPCU encompasses 84% of Users' and In-Patients' committees in Quebec, making it the most representative organization of Users' and In-Patients' committees as well as the quintessential spokesperson for defending the Users' rights.

Thank you, members of the Users' and In-Patients' committees, for your commitment in upholding and defending the Users' rights as well as promoting continuous improvement in the quality of care and services offered in the Health and Social Services network. Your contribution towards the users and in-patients is priceless. Thank you also for your contribution and your loyalty to the RPCU.

Merci aux formateurs et animateurs

Les formatrices et les formateurs du Regroupement provincial des comités des usagers donnent des formations aux membres des comités des usagers et de résidents aux quatre coins du Québec. Qu'ils dispensent les formations en régions ou lors d'ateliers durant les congrès du RPCU, leurs compétences et leur professionnalisme sont largement reconnus.

Ces personnes expérimentées savent accompagner les comités dans l'apprentissage de leurs fonctions et dans le développement des connaissances reliées à leur mandat. Elles permettent au RPCU d'accomplir sa mission qui est de soutenir les comités des usagers et de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux du Québec.

Un merci particulier est adressé à M^{me} Francine Bergeron dont le dynamisme, l'engagement et l'expertise sont fort appréciés.

Les formateurs et les animateurs d'ateliers depuis 2010 :

Lucille Bargiel
Marie Beaulieu
Gilles Beaupré
Cécile Beauregard
Cédric Bégnoche
Francine Bergeron
Pierre Blain
Geneviève Breault
John Brockman
Liette Brousseau
Marie Champoux
Josée Dansereau
Nathalie Ebnoether

Catherine Ferembach
Marie-Josée Fleury
Johanne Gauthier
Louise Gosselin
Noëlla Goyet
Marie Jacob
Jean-Pierre Laberge
Lucie Laurent
Marie-Suzanne Lavallée
Véronique Leblanc
Sylvie Leroux
Jean Lortie
Catherine Maranda

Pierre Mathieu
Claude Ménard
Miriam Morissette
Éric Normandeau
Gemma Pelletier
Christine Pelletier
André Poirier
Julie Poulin
Annie Rainville
Grégoire Ruel
Dieudonné Soubeiga
Christine St-Amour

Avec un membership aujourd'hui de 84 %, le Regroupement provincial des comités des usagers est l'organisation la plus représentative des comités des usagers et de résidents du Québec. Le RPCU dispose d'une expertise développée depuis 10 ans en termes de formations aux membres des comités, de représentation et de soutien quotidien.

Il est utile de rappeler que dans la suite logique de l'institution obligatoire des comités des usagers et de résidents dans tous les établissements par la loi 83, la légitimité du Regroupement provincial des comités des usagers est fondée sur la volonté des comités de se rassembler et d'unir leurs forces dans toutes les régions et dans tous les établissements quelque que soit leurs missions.

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

À tous nos comités membres, à tous nos partenaires, merci d'être avec nous!

Merci

Le comité exécutif

Au 14 septembre 2014



Claude Ménard
Président



Marielle Philibert
Première vice-présidente



André Poirier
Deuxième vice-président



Jacques Hould
Trésorier



Marc Rochefort
Conseiller



Pierre Blain
Secrétaire

Merci à Claire Jolicœur, secrétaire.

Le comité d'honneur du 10^e anniversaire du RPCU

Marie Beaulieu

Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Audrey Bhérier

Représentante de Lobe Santé auditive et communication

Pierre Blain

Directeur général du Regroupement provincial des comités des usagers

Rose-Marie Charest

Présidente de l'Ordre des psychologues du Québec

Lise Denis

Présidente d'honneur de l'édition 2013 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

D^r Barry Dolman

Président de l'Ordre des dentistes du Québec

Jean-Marie Dumesnil

Fondateur du RPCU et président de 2003 à 2007

Catherine Ferembach

Sous-ministre adjointe, Secrétariat aux aînés

Jacques Frémont

Président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Sylvain Gagnon

Sous-ministre adjoint aux Services sociaux, MSSS

Sophie Gagnon

Présidente de l'Ordre des audioprothésistes du Québec

Anne Hébert

Directrice générale par intérim de l'Office des personnes handicapées du Québec

Normand Jutras

Curateur public

Diane Lamarre

Porte-parole de l'opposition officielle en matière de santé et d'accessibilité aux soins

Gabrielle Marion-Rivard

Présidente d'honneur de l'édition 2014 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

Claude Ménard

Président du conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers

M^e Jean-Pierre Ménard

Avocat

Sophie Rivard

Maman de Gabrielle Marion-Rivard

Robert Salois

Commissaire à la santé et au bien-être

Catherine St-Jacques

Pharmacienne

Graphisme : QGD
Photos : Claude Guillet
Impression : Impart Litho

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
4^e trimestre, 2014
ISSN 2291-5338 (Imprimé)
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Regroupement provincial
des comités des **usagers** | 10
ans

Santé et services sociaux

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

