

2024-2025

Rapport d'activités

RPCU
Santé et services sociaux

Regroupement
provincial
des comités
des usagers

Du 1er avril 2024 au
31 mars 2025



RPCU
Santé et services sociaux

Regroupement
provincial
des comités
des usagers

MOT DE LA PRÉSIDENTENCE

Chers membres,

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) vous présente son rapport d'activités 2024-2025. Nous tenons à vous remercier de votre soutien et voici en bref nos réalisations :

Au niveau de la gouvernance, les membres du conseil d'administration se sont réunis à neuf reprises. Fort des échanges et des prises de décisions, les membres de votre conseil d'administration se sont positionnés afin d'exercer leur mandat en lien avec les valeurs et la mission du RPCU ainsi qu'avec les priorités du Regroupement. L'année 2024-2025, marquée par les suites des travaux parlementaires liés à l'adoption de la PL15, nous démontre, cette année encore, l'importance d'être unis au sein d'une organisation comme la nôtre.

Au niveau de la permanence, l'année écoulée nous a permis de diversifier l'offre de formation, de maintenir et d'assurer le soutien aux membres avec diligence et professionnalisme, d'actualiser nos outils de promotion et de communication et notamment la refonte du site WEB.

Nous avons également accueilli un nouveau coordonnateur à la formation, soit monsieur Valentin Bernard ainsi qu'une nouvelle coordonnatrice aux communications, soit madame Catie Corriveau. Le RPCU comme regroupement se veut au plus proche de ses membres pour une offre de service qui vous est principalement destinée. Cette offre s'articule autour de trois volets: vous représenter, vous soutenir et vous accompagner au fil du temps et vous offrir des formations variées pour mieux exercer vos fonctions.

En plus de donner à ses membres une voix plus forte pour exercer leur mandat et de veiller au bien-être des usagers du système de santé et de services sociaux, les tournées régionales ont permis à plus de deux cents personnes de se repositionner et de participer activement à la réflexion entourant la création des CUÉ.

En terminant, sachez que vous faites partie d'une organisation qui regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec, ce qui en fait un acteur incontournable dans la défense des droits des usagers. Votre voix compte, et le RPCU entend la porter encore plus que jamais.

Nos échanges avec les instances supérieures du MSSS et de Santé Québec tout au long de l'année sont incontournables afin que la défense des droits des usagers soit prise en compte dans les décisions et l'offre de services de santé et de services sociaux. Sachez que nous travaillons d'arrache-pied pour la reconnaissance des comités et du RPCU dans l'exercice des droits des usagers partout au Québec.

Cette année 2024-2025, qui s'est amorcée, est toujours sous le signe des changements liés à la PL15; nous n'avons qu'à penser à la création de Santé Québec et en son sein la création du Comité national des usagers, les changements structurels des établissements, la création de nouveaux conseils d'administration d'établissement, la représentation des usagers, des CUÉ et enfin, nous l'espérons, l'amorce des discussions sur le cadre de référence des comités des usagers avec le MSSS.

Soyez toujours assuré du dévouement des membres du conseil d'administration et de l'équipe permanente afin de porter votre voix. Encore une fois, merci de votre confiance, de votre soutien et bonne lecture.



Carole Tavernier
Présidente du CA du RPCU

TABLE DES MATIÈRES

Conseil d'administration	4
Équipe du RPCU	5
Communications	6
Formations	9
Soutien aux membres	16
Représentation	19
Partenaires	20





CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les administrateurs ont tenu cinq rencontres régulières et quatre spéciales, en plus d'un lac-à-l'épaule de deux jours en mars 2024 ainsi que l'Assemblée générale annuelle (AGA) du 27 septembre 2024 à Trois-Rivières. Voici les membres du conseil d'administration du RPCU :

BEAUDOIN, Monique

Région Outaouais (07)
Mission Déficience physique

CARRIER, Annie

Région Abitibi-Témiscamingue (08)
Mission communautaire

COTHENET, Patrick Vice-président / Trésorier

Région Montréal (06)
Mission hospitalière

FORGUES, René

Région Abitibi-Témiscamingue (08)
Mission santé mentale et dépendance

LEGROS, Lise Secrétaire

Région Laurentides (15)
Mission hébergement CHSLD public

RICCI, Candida

Région Montréal (06)
Mission CHSLD privé conventionné

TAVERNIER, Carole Présidente

Région Laurentides (15)
Mission Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA)

THURSTON, Linda

Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)
Mission Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse

VAILLANCOURT, Michel

Région Estrie (05)
Mission Hébergement CHSLD publics

VIENS, Lise

Région Laurentides (15)
Établissements désignés pour dispenser des services en langue anglaise

TREMBLAY, Sylvie

Direction générale RPCU
Membre d'office



ÉQUIPE DU RPCU

Année après année, la permanence du RPCU soutient, défend et protège les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en épaulant les comités des usagers et de résidents dans la réalisation de leur mission et en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et services sociaux au Québec.

Voici les membres de l'équipe :

Sylvie Tremblay – *Directrice générale*

Marcelle Chami – *Adjointe administrative*

Claude Guimond – *Coordonnateur services aux membres*

Valentin Bernard – *Coordonnateur à la formation*

Catie Corriveau – *Coordonnatrice aux communications et événements* (du 3 juin 2024 au 18 février 2025)

Camille Guimond Tremblay – *Responsable communications, médias sociaux et projets*

Mariano Bielec – *Agent de bureau*

Le RPCU en bref



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

Les valeurs du RPCU sont le respect, l'intégrité, la solidarité et l'engagement. L'offre de services du RPCU se décline en trois volets : la représentation, la formation et le soutien.



COMMUNICATIONS

Site web

Outil de référence principal et offrant une grande visibilité au RPCU, le site web regroupe toutes les informations pertinentes ainsi que le répertoire des comités des usagers et de résidents du Québec. Véritable mine d'or de nouvelles, l'actualité relative aux droits des usagers y est publiée régulièrement. Avec sa refonte visuelle, le site web a été repensé et permet désormais de naviguer plus aisément. Les couleurs et les pages offrent une expérience revisitée.

Infolettre RPCU

Partagée mensuellement à plus de 1800 abonnés, l'infolettre du RPCU informe sur l'actualité et les événements qui s'avèrent pertinents. L'inscription à l'infolettre se fait directement sur le site web du RPCU. À l'occasion, une édition « exclusive » peut être envoyée aux membres seulement.

Page Facebook & LinkedIn

Cette année, les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn ont été utilisés pour partager les événements importants, comme la Semaine des droits des usagers. Plus de 1100 personnes sont présentes sur la page Facebook du RPCU. Malgré les publications irrégulières et espacées, les communautés virtuelles demeurent présentes et réactives aux contenus.

Le RPCU dans les médias

Au cours de la dernière année, le RPCU a manœuvré afin de se faire entendre dans la sphère médiatique. Présent à la radio et dans les journaux, plusieurs enjeux législatifs et humains ont poussé le RPCU à prendre position pour faire respecter les droits des usagers. Bien que la présence du regroupement dans l'actualité ne soit pas sollicitée quotidiennement, elle laisse sa marque à chaque passage en demeurant fidèle à ses valeurs.

Communiqués, consultations et entrevues en bref

- Communiqué de presse : Facturation du soutien à domicile – mars 2024
- Entrevues de Mme Sylvie Tremblay à ce sujet avec :
 - Radio Canada avec Élise Jette
 - Québec maintenant avec Philippe Cantin : 19 mars 2024
 - Radio communautaire à Québec : 21 mars 2024
 - Le Devoir avec Isabelle Porter : 21 mars 2024
- Entrevue : " *L'impact sur les patients se fait sentir, selon les médecins spécialistes*" avec Élise Jette
- Entrevue au sujet de L'état de délabrement : l'hôpital Maisonneuve-Rosemont " *en train de devenir un symbole pour le Québec*" avec Mario Dumont du Journal de Montréal
- Consultation sur l'Élaboration d'une nouvelle Politique Nationale sur les soins et ses services de soutien à domicile - MSSS.
- Rencontre avec l'ordre des technologues en imagerie médicale en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec.
- Participation de Mme Tavernier au jury des prix innovation en TGC 2025
- Participation de Mme Tremblay au comité de transition et quelques membres du RPCU aux chantiers de Santé Québec.



Les comités membres

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, le RPCU a compté un total de 519 comités-membres. Les comités des usagers et des résidents défendent les droits et les intérêts des personnes qui reçoivent des services auprès des établissements de santé et de services sociaux du Québec. Ces instances indépendantes ont un mandat de représentation auprès de l'établissement, de soutien en cas de problème ou de plainte, et de renseignements sur les droits et les obligations.

Les comités sont présents dans tous les établissements de santé et de services sociaux. Ils sont donc implantés partout Québec, que ce soit en santé physique ou mentale, en réadaptation (déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, dépendance), en centres de protection de l'enfance et de la jeunesse et en milieu hospitalier incluant les CLSC. Les comités de résidents œuvrent en centres d'hébergement et relèvent d'un comité des usagers.

Dossiers importants

Cette année, le RPCU a suivi avec intérêt les dossiers suivants.

- LGSSSS Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux - PL 15
- Comité de transition Santé-Québec
- Visites ministérielles – cycle 4
- Mise en place du CNU - Comité national des usagers
- Résidences privées pour aînés et les baux
- Dossier de Santé numérique (DSN)
- Politique nationale sur le soutien à domicile
- Suivi des chantiers de Santé-Québec
- Avenir des laboratoires de biologie médicale - APTS
- États généraux du travail social
- Relations – comités des usagers et patients partenaires
- Dossier jeunesse : recension des CU et CR
- Santé- Québec : Rencontres instances du RPCU et la PCD
- Rencontres MSSS : personnes aînées et dossiers réguliers
- Politique hébergement longue durée au MSSS, mesure 18 : actualisation d'un code de vie

Semaine des droits 2024 (10 au 16 novembre 2024)

Dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, le RPCU a offert des webinaires gratuits :

- La défense des droits : les comités en action ! (sur 2 jours)
- La Loi 15 et la représentativité des comités
- Loi 5 sur les renseignements de santé et de services sociaux.





Congrès annuel du RPCU

Cette année, le congrès du RPCU a souligné le vingtième anniversaire de notre organisation. Le thème choisi, 20 ans au service des usagers pour la défense de leurs droits, reflète non seulement l'engagement du RPCU et de tous les comités membres envers les usagers, mais il vise également à marquer le pas de ses deux décennies de défense des droits des usagers.

Du 25 au 27 septembre, au Centre de congrès de l'hôtel Delta Trois-Rivières, le congrès fut une occasion unique d'apprentissage, de partage de connaissance, de formations et d'échange. Au total, plusieurs ateliers et panels ont été offerts aux 350 participants.

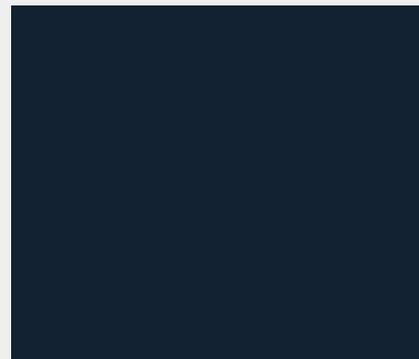
À travers le congrès, les Prix RPCU de l'Excellence ont été remis. Ces derniers donnent l'occasion d'apprécier le travail accompli par les comités membres.

Voici les lauréats de Prix RPCU de l'Excellence 2024 :

- Catégorie Information : *Comité des Usagers du CRDI de Québec*
- Catégorie Promotion : *Comité des usagers du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-St-Jean*
- Catégorie Défense des droits : *Comité des usagers du CRDITED de Montréal*
- Catégorie Accompagnement : *Comité des usagers RLS de la Haute-Gaspésie*
- Coup de cœur du jury : *Comité des usagers de Cavendish*

La personne récipiendaire du prix Denis-Marceau 2024 est *Noëlla Goyet du Comité des usagers du Nord de Lanaudière.*

Congrès 2024 Trois-Rivières





FORMATIONS

Le RPCU propose aux membres des comités des usagers et de résidents un programme de formations visant à leur fournir les moyens et les outils nécessaires pour exercer leur rôle, notamment en tant que défenseur des droits des usagers. Toutes nos formations sont offertes en ligne via la plateforme Zoom.

Cette année 2024-2025 a été marquée par le changement. D'abord avec le recrutement de trois nouveaux formateurs qui sont venus étoffer l'équipe. Je tiens à chaleureusement remercier toute l'équipe des formateurs du RPCU pour leur investissement et leur travail rigoureux tout au long de cette année.

L'autre changement important est bien évidemment l'instauration de Santé-Québec qui modifie en profondeur notre système de santé. Cela a et aura un impact sur les comités des usagers et de résidents et donc sur le contenu de nos formations. Tout au long de l'année, nous avons mis à jour nos formations de base au fur et à mesure que nous recevions les informations et offert plusieurs webinaires sur le sujet afin d'informer les membres.

Nul doute que ce travail d'adaptation et d'information va se poursuivre au RPCU face à cette réforme d'ampleur.

Les formations gratuites

Financées par le ministère de la Santé et des Services sociaux, les formations de base : les fonctions des comités, les droits et obligations des usagers et le rôle et l'engagement des membres des comités ont été offertes gratuitement à tous les membres intéressés, que leur comité soit membre ou non du RPCU. Elles sont une étape importante pour tout nouveau membre de comité afin de se familiariser avec leurs rôles. Nous prévoyons d'avoir complètement adapté ces formations à la nouvelle réalité de Santé-Québec pour la session d'automne 2025.

Ces formations ont aussi été proposées en anglais, sous les titres *Introduction to the functions of committees*, *The rights and obligations of users of the health and social services network* et *Role and commitment of committee members*.



Les formations spécialisées

Le RPCU offre également des formations dites spécialisées pour mieux outiller les membres dans leurs fonctions au sein des comités d'usagers et de résidents. Ces formations sont payantes avec un tarif préférentiel pour les membres du RPCU.

Entre septembre 2024 et mai 2025, 7 séances de formations spécialisées ont été animées sur les thèmes suivants :

- La maltraitance envers les personnes âgées et adultes en situation de vulnérabilité
- Le plan d'action
- *Maltreatment towards elderly and vulnerable people*
- La bientraitance envers les personnes âgées

Le bénévolat

Le recrutement et la rétention des bénévoles sont essentiels à la vie des comités. Nous essayons d'aborder le sujet à chaque année et nous réfléchissons encore à une formule pérenne à offrir à nos membres.

Cette année, nous nous sommes associés avec le Réseau de l'Action Bénévole du Québec (RABQ) pour offrir 4 séances de formation sur le thème du bénévolat dans les petits milieux. Chaque séance concernait des régions du Québec afin d'aborder des spécificités régionales.

Je tiens à remercier le RABQ pour ce partenariat qui nous a permis d'offrir gratuitement ces formations à nos membres.

Les ateliers de partage

Au printemps 2024, nous avons débuté un nouveau format en organisant des ateliers de partage sur les droits et obligations des usagers. Cette année, nous avons poursuivi en organisant un second atelier de partage sur le rôle et l'engagement des membres.

Les ateliers se concentrent sur le partage entre membres et nous présentons à chaque fois un outil que les membres peuvent utiliser ensuite. L'atelier sur les droits aborde les fonctions de renseigner sur les droits et de défendre collectivement les droits des usagers. L'atelier sur le rôle et l'engagement traite de la fonction de promouvoir l'amélioration de la qualité des services. Pour chaque atelier, un temps de partage est également prévu sur des situations concrètes vécues par les membres.

10 ateliers ont été organisés cette année. Une formule très appréciée des participants.





La communication

Le RPCU a également proposé depuis l'hiver-printemps 2025 une nouvelle formation gratuite sur la communication. Nous avons reçu des demandes récurrentes de la part des membres pour aborder ce thème et nous avons tenu à y répondre. Ce sujet fut déjà abordé dans le passé, mais d'une manière plus générique.

Avec une nouvelle formatrice, nous avons créé une nouvelle formation qui vient aborder différentes sphères de la communication, que ce soit au sein du comité, avec les usagers ou encore avec les gestionnaires. Trois sessions ont été offertes et nous allons poursuivre durant la prochaine année.

Pour l'année 2025-2026, nous envisageons également de proposer une formation payante sur la communication externe afin d'aider les comités à mieux se faire connaître auprès du grand public.

Les webinaires

Des webinaires gratuits sont régulièrement proposés aux membres des comités ainsi qu'au grand public. Nous tâchons d'offrir des webinaires sur des sujets variés pour permettre aux membres des comités de parfaire leurs connaissances et ainsi les outiller encore davantage dans leurs rôles.

Pour la période du 1er septembre 2024 au 31 mai 2025, 11 webinaires ont été réalisés :

- 23 octobre 2024 : Déjouer les cyberfraudes
- 31 octobre 2024 : Le PL15
- 11 novembre 2024 : Semaine des droits – Les comités en action 1
- 12 novembre 2024 : Semaine des droits – Les comités en action 2
- 13 novembre 2024 : Semaine des droits – PL15 : La représentativité des comités
- 14 novembre 2024 : Semaine des droits – Loi 5 sur les renseignements de santé et de services sociaux
- 29 janvier 2025 : Mieux comprendre vos droits et les services offerts en pharmacie communautaire
- 25 février 2025 : Les directives médicales anticipées
- 11 mars 2025 : Présentation des services de Clic-Santé
- 08 avril 2025 : Clic-Santé : Présentation du compte citoyen
- 06 mai 2025 : Présentation du plan gouvernemental 2024-2029 – La fierté de vieillir

Bilan du programme de formations – saison 2024-2025

Pour l'année 2024-2025, 48 sessions de formation et 11 webinaires ont été dispensés par le RPCU totalisant 1210 participants.



Répartition du nombre de participants

Du 1er septembre 2024 au 31 mai 2025

Activité	Nombre de session	Nombre de participants
Formation de base - Les fonctions des comités	7	142
Formation de base - The functions of users' committees	2	18
Formation de base - Les droits et obligations des usagers	6	117
Formation de base - The rights and obligations of users ...	1	9
Atelier de partage sur les droits et obligations des usagers	5	44
Formation de base - Le rôle et l'engagement des membres des comités	7	132
Formation de base - Role and commitment of committee members	1	11
Atelier de partage sur le rôle et l'engagement	5	40
Formation spécialisée - La maltraitance envers les personnes âgées et adultes en situation de vulnérabilité	2	18
Formation spécialisée - Le plan d'action	1	10
Formation spécialisée - La bienveillance envers les personnes âgées	3	38
Formation spécialisée - Maltreatment towards elderly and vulnerable people	1	13
Le bénévolat dans les petits milieux	4	56
Savoir communiquer pour mieux se comprendre	3	75
Webinaires	11	487
Total	59	1210

Appréciation des formations

Le RPCU s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de nos formations. Nous avons à cœur d'être toujours à l'écoute des besoins et des commentaires de nos membres. C'est pourquoi chacune des activités de formation fait l'objet d'un sondage d'appréciation auprès des participants. Nous avons, pour l'année 2024-2025, recueilli 602 formulaires d'appréciation de nos formations et webinaires.

Notre sondage de satisfaction comporte 15 questions fermées présentant autant d'énoncés et offrant quatre choix de réponse : totalement en accord / en accord / en désaccord / totalement en désaccord. Le questionnaire comporte également deux questions ouvertes : Comment cette formation (ou atelier) vous aidera-t-elle à mieux exercer vos fonctions ? et commentaires ?



Nous avons choisi de compiler puis d'analyser les réponses selon la méthodologie suivante :

- En accordant 4 points pour chaque réponse « totalement en accord »
- En accordant 3 points pour chaque réponse « en accord »
- En accordant 1 point pour chaque réponse « en désaccord »
- En n'accordant aucun (0) point pour chaque réponse « totalement en désaccord »

Une moyenne est alors établie selon le nombre de répondants pour chaque formation. La cote maximale est de 4/4, puisqu'elle implique que tous les répondants ont affirmé être « totalement en accord » avec un énoncé.

Notre grille d'analyse repose sur le classement suivant des cotes moyennes :

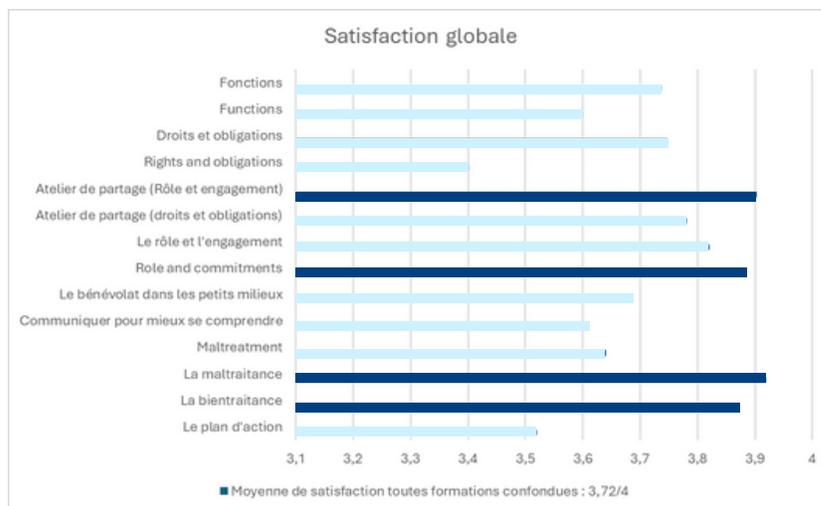
Cotes moyennes de...	Associées à ...	Parce que ...
3.7 à 4.0	Excellent	Forte majorité « totalement en accord »
3.5 à 3.7	Très bon	Plus de 50% « totalement en accord »
3.3 à 3.5	Bon - mais avec bémols	Moins de 50% « totalement en accord »
Moins de 3.3	Ajustements souhaitables	Des réactions plus critiques sur au moins un critère

L'analyse permanente de ces différents facteurs nous permet d'avoir une appréciation globale de nos membres sur les formations offertes et de nous ajuster au besoin.

Graphiques et statistiques d'appréciation des formations

Formations de base et formations spécialisées (342 formulaires complétés)

Dans un premier temps, nous vous présentons un portrait comparé des cotes associées aux 14 formations offertes en 2024-2025.

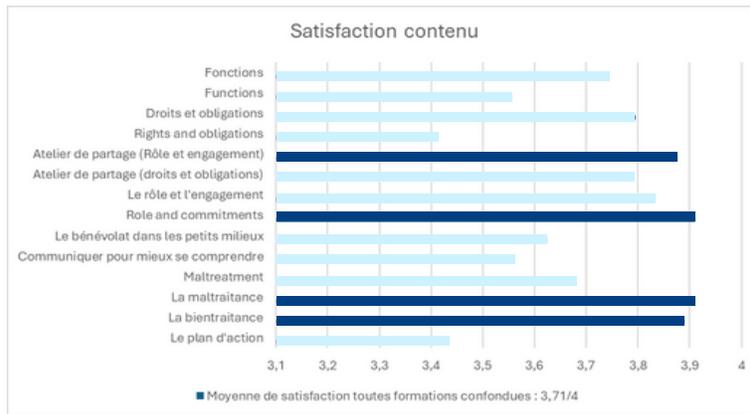


Analyse

Une moyenne de satisfaction toutes formations confondues de 3,72/4, un chiffre, encore une fois, nettement supérieur à l'année dernière (3,65/4). Nous nous réjouissons de ce taux de satisfaction, signe d'un réel intérêt envers notre programme. Nous tâcherons de conserver notre exigence de qualité pour l'année prochaine et surtout de rester à l'écoute des besoins des membres.

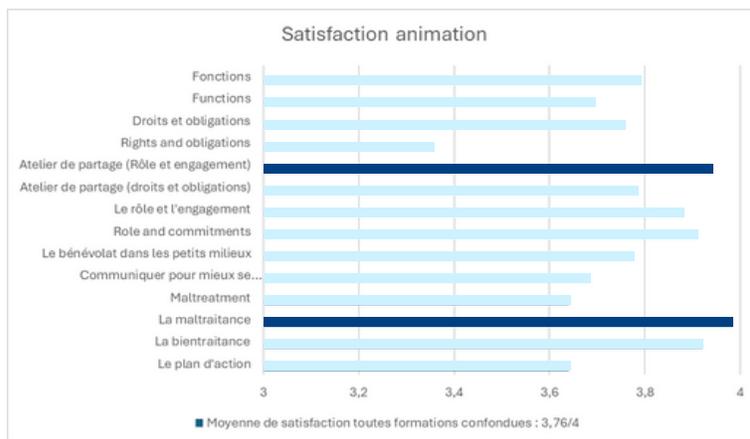


Dans un second temps, nous vous présentons trois autres tableaux, générés par le croisement de données sur trois grandes familles de questions, en l'occurrence : les questions concernant les critères de « contenus de nos formations », celles concernant les critères de « prestation/animation par nos formateurs et formatrices », puis celles concernant « le format des séances ».

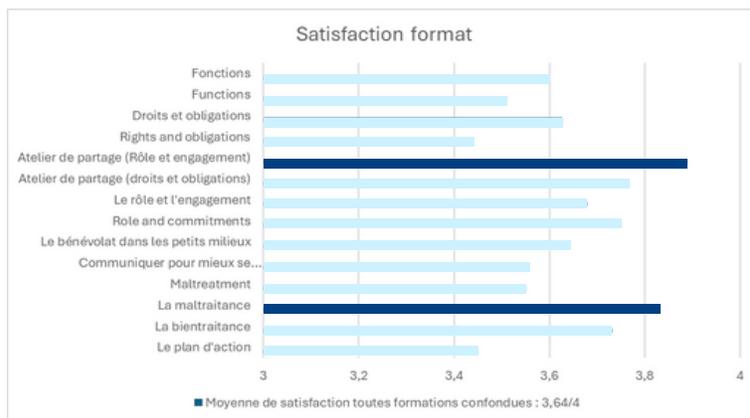


Analyse

La moyenne sur le contenu est quasi la même que la satisfaction globale. Concernant la prestation /animation, la moyenne est nettement supérieure à 3,76/4. Nous sommes ravis de cette notation, légèrement supérieure à l'an dernier, alors que le RPCU a accueilli trois nouveaux formateurs.



La moyenne sur le format de 3,64/4 est en hausse par rapport à l'année dernière (3,5/4). Nous avons conscience que le format virtuel ne convient pas à tout le monde, mais cette augmentation est un signe très positif que ce format est de mieux en mieux accepté.

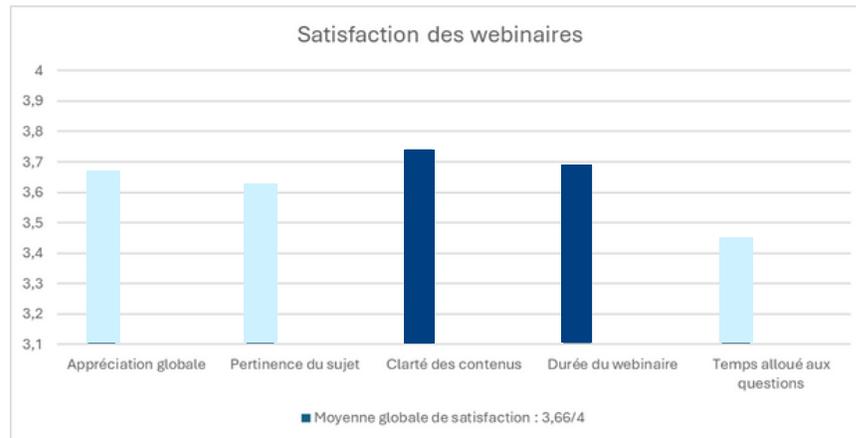




Webinaires (209 formulaires complétés)

Nous avons compilé puis analysé les réponses d'évaluation selon la même approche que pour les séances de formation.

Le questionnaire associé aux webinaires ne couvrant que cinq questions, nous vous soumettons le portrait global suivant :



Analyse

Une moyenne globale de 3,66/4, en légère hausse par rapport à l'an dernier (3,54/4). Nous notons une belle hausse de satisfaction concernant la pertinence du sujet et la clarté des contenus. Peut-être le signe que nous sommes sur la bonne voie dans les choix que nous avons faits cette année. Le fait également d'avoir systématiquement placé le temps des questions à la fin de la présentation et non pendant a probablement joué, rendant le tout beaucoup plus fluide.

Enfin, il y a une amélioration à apporter sur le temps alloué aux questions. Quand la notation est mauvaise sur ce point, c'est lorsque nous avons manqué de temps, ce qui se comprend parfaitement. L'intérêt sur un sujet et le nombre de questions que cela peut susciter est difficile à jauger à l'avance. Nous considérons que respecter un horaire établi est important, preuve en est la grande satisfaction sur la durée des webinaires. Une réflexion sera à faire pour la prochaine saison.

Perspectives pour l'année 2025-2026

- Poursuivre l'adaptation de nos formations de base à la nouvelle réalité de Santé-Québec
- Offrir une formation dédiée à Santé-Québec, son fonctionnement, etc...
- Proposer une formation sur la communication externe pour mieux outiller les comités à se faire connaître du grand public
- Offrir une formation sur les visites ministérielles en CHSLD
- Poursuivre notre réflexion afin d'avoir une offre pérenne sur le sujet du bénévolat
- Continuer d'améliorer notre offre de webinaires et son format



Soutien aux membres

Le soutien aux membres

Le soutien aux membres est une priorité pour le RPCU. L'équipe est à l'écoute des membres issus de toutes les missions et de toutes les régions du Québec. Nous nous faisons un point d'honneur de répondre aux questions. Le contact quotidien avec les personnes engagées dans la gestion des comités et qui œuvrent à l'amélioration continue de notre réseau de la santé est très enrichissant. Faire circuler l'information et les bons coups de chacun est primordial et intéressant pour tous.

L'écoute de nos membres permet de comprendre la réalité du terrain et donc, l'opportunité de développer des outils et des stratégies afin d'aider les comités dans l'exercice de leur fonction et la réalisation de leur mission.

Dans la dernière année, nous avons répondu à plus de 30 appels par semaine. De plus, une cinquantaine de courriels hebdomadairement spécifiquement concernant le soutien aux membres. Au cours de cette période, la coordination du service aux membres a organisé et participé à plus de 100 rencontres virtuelles, avec des membres ou avec des partenaires.

Les sujets :

- Échanges avec les membres dans le contexte de mise en œuvre de la LGSSSS : Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux.
- Questions entre autres sur les articles 179-180-181-182.
- Support au comité consultatif sur ce projet de loi
- Organisation de rencontres virtuelles avec certaines régions afin d'échanger sur leurs réalités
- Fonctionnement des comités
- Mise sur pied de comités
- Informations sur la section membre du site internet et son accessibilité
- Interprétation des circulaires du MSSS
- Relations avec les établissements
- Relations avec les usagers
- Questions et suggestions à propos des formations et du congrès
- Demandes de vulgarisation de certaines politiques gouvernementales les concernant « cadre de référence » Etc.
- Interprétation et information sur les rôles et fonctions des comités
- Questions concernant les règlements généraux des comités et la gouvernance
- Discussions sur certains dossiers locaux et régionaux et même nationaux
- Partage d'activités dans le cadre de la semaine des droits
- Informations sur le processus des plaintes
- Finances des comités
- Utilisation des surplus
- Recrutement et maintien des bénévoles dans les comités
- Questions relatives au congrès du RPCU
- Questions relatives aux Prix RPCU de l'Excellence





Les outils de gestion pour les comités

Le Regroupement met à la disposition des comités plusieurs outils et de documents dans le but d'appuyer ces derniers dans l'exercice de leurs fonctions et la réalisation de leur mission. Ces outils sont disponibles dans la section membre du site internet. En voici quelques exemples :

- Publications pertinentes pour les membres
- Webinaires et document de présentation sur des sujets d'actualité
- Modèle de document (communiqué)
- Outils de référence (gestion des comités)
- Présentations PowerPoint des congrès antérieurs
- Outils de gestion :
 - o Rapports annuels
 - o Enjeux prioritaires
 - o Guide des valeurs et de l'éthique
 - o Etc.

Tables de mission

Les Tables de mission du RPCU sont maintenant devenues permanentes. L'objectif est toujours le même, soit de consulter les membres de chaque mission sur les enjeux respectifs. 6 Tables de mission furent organisées en 2024. En plus de discuter de points d'actualité, les membres ont l'occasion d'échanger entre eux et ainsi connaître les bons coups des autres comités.

Tournée régionale de mobilisation LGSSS

Afin de sensibiliser et informer les membres des comités des usagers et de résidents dans l'implantation de la LGSSS : Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux, le RPCU a organisé une Tournée virtuelle de mobilisation des régions. Au-delà de 200 membres ont participé à 5 rencontres. Les membres ont discuté des opportunités et enjeux de certains articles de cette Loi.



Patients partenaires

Avec l'objectif de clarifier les mandats de chacun et éventuellement réaffirmer nos rôles respectifs. Le RPCU poursuit une discussion constructive avec les intervenants des patients partenaires. Tous conviennent de l'importance et de la complémentarité des rôles des comités d'usagers (CU), des comités de résidents (CR) et des usagers partenaires (UP).



Colloques et symposiums

Dans le but de posséder et développer son expertise dans la seule intention d'alimenter ses membres dans leurs fonctions, l'équipe du RPCU a participé à plusieurs colloques et symposiums :

- Colloque pour le mieux-être des aînées
- Colloque Première ligne en Santé
- Les Grands rendez-vous de la déficience intellectuelle
- Conférences offertes par Espace Santé
- Collectif citoyen pour la santé et les services sociaux

Visites ministérielles cycle 4

Toujours dans la volonté de réaliser sa mission de défendre et de protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, et dans un processus d'amélioration de la qualité de soins et des services, le RPCU poursuit son accompagnement aux visites ministérielles en CHSLD, cycle 4.

Encore une fois, l'équipe dynamique d'accompagnateurs désignés par le RPCU ont visité au-delà de 60 CHSLD partout sur le territoire du Québec. Ces personnes sont les yeux et les oreilles des résidents vivants dans ces milieux de vie et qui sont souvent vulnérables.



Vie démocratique

Le soutien aux membres s'inscrit entre autres dans le support à la vie démocratique du Regroupement. Nous avons donc participé à l'organisation de l'assemblée générale tenue dans le cadre du Congrès 2024 à Trois-Rivières.

Clic santé

Toujours comme objectif d'améliorer l'accessibilité de son portail de prise de rendez-vous. Le Regroupement a continué son excellente collaboration avec Clic santé. Cette collaboration s'est traduite par le recrutement de membres pour participer à des groupes de discussions, ainsi qu'un kiosque au congrès de Trois-Rivières.



Représentation

Le RPCU continue son mandat de représentation au sein des réseaux. À travers cette année, voici les événements où le RPCU était présent.

11 avril 2024	Invitation à la remise des distinctions du Collège des médecins du QC - CMQ
19, 20 avril 2024	Sommet : États généraux du travail social
2, 3 mai 2024	Première ligne en santé 2024
6 mai 2024	Journée de réflexion sur l'avenir des laboratoires du RSSS
8 mai 2024	Rendez-vous national sur le maintien à domicile Coalition pour la dignité des aînés – Catapulte
9 mai 2024	Colloque pour le mieux-être des aînés
27, 28, 29 mai 2024	20e colloque santé mentale AQRP Pour un regard renouvelé en santé mentale : une vision à 360 degrés!
31 mai 2024	Pour un vrai changement SSS - suite du 29 mai 2023 RPCU-AQDR-RQMDSS-APS (déclaration)
31 mai 2024	La fierté de vieillir (Évènement sur le vieillissement)
19 juin 2024	Le rayonnement du soutien à domicile à l'ère de l'hospitalocentrisme
10 juin 2024	Colloque sur la protection du public pour le citoyen (Sylvie panéliste)
1er octobre 2024	Journée nationale de concertation en proche aidance
17 octobre 2024	Rencontre d'échanges portant sur le Soutien à domicile
1er novembre 2024	Une nouvelle vision de la santé
14 novembre 2024	Colloque informatique Santé
26 novembre 2024	Nouveaux horizons pour l'aide médicale à mourir : demandes anticipées au QC
6 décembre 2024	Rencontre Coalition québécoise pour la réduction de la maladie – ASPQ
10 décembre 2024	Thématiques personnes aînées
16 janvier 2025	Soutien à domicile- 2e rencontre d'échanges et réflexions
20 mars 2025	Performance et valorisation des données en santé
27 mars 2025	Première ligne en santé Aînés Innovation et collaboration dans la trajectoire SAD



Partenaires

Le RPCU remercie le ministère de la Santé et des Services sociaux pour sa généreuse contribution financière. Un grand MERCI également aux partenaires du Regroupement :

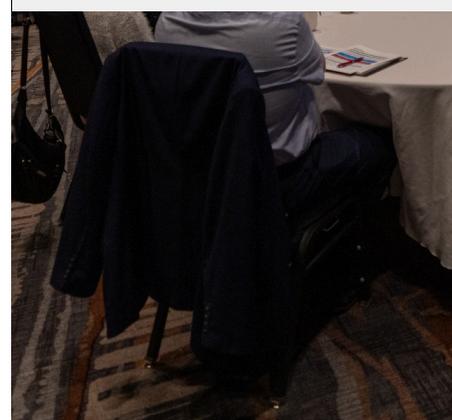
- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et les services sociaux (ACCÉSSS)
- Alliance des patients pour la santé (APS)
- APPUI proches aidants
- Association pour la santé publique du Québec (ASPQ)
- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ)
- Centre d'Excellence sur le Partenariat avec les Patients et le Public (CEPPP) et l'Unité de soutien SSA Québec
- Clic Santé
- Coalition Priorité Cancer au Québec
- Collège des Médecins du Québec
- Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)
- Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ)
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)
- Observatoire québécois de la proche aidance (OQPA)
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ)
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)
- Réseau d'action bénévole du Québec (RABQ)
- Regroupement québécois de médecins pour la décentralisation du système de santé (RQMDSS)
- Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)
- Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI)
- Tables régionales de concertation des aînés (TRCA)

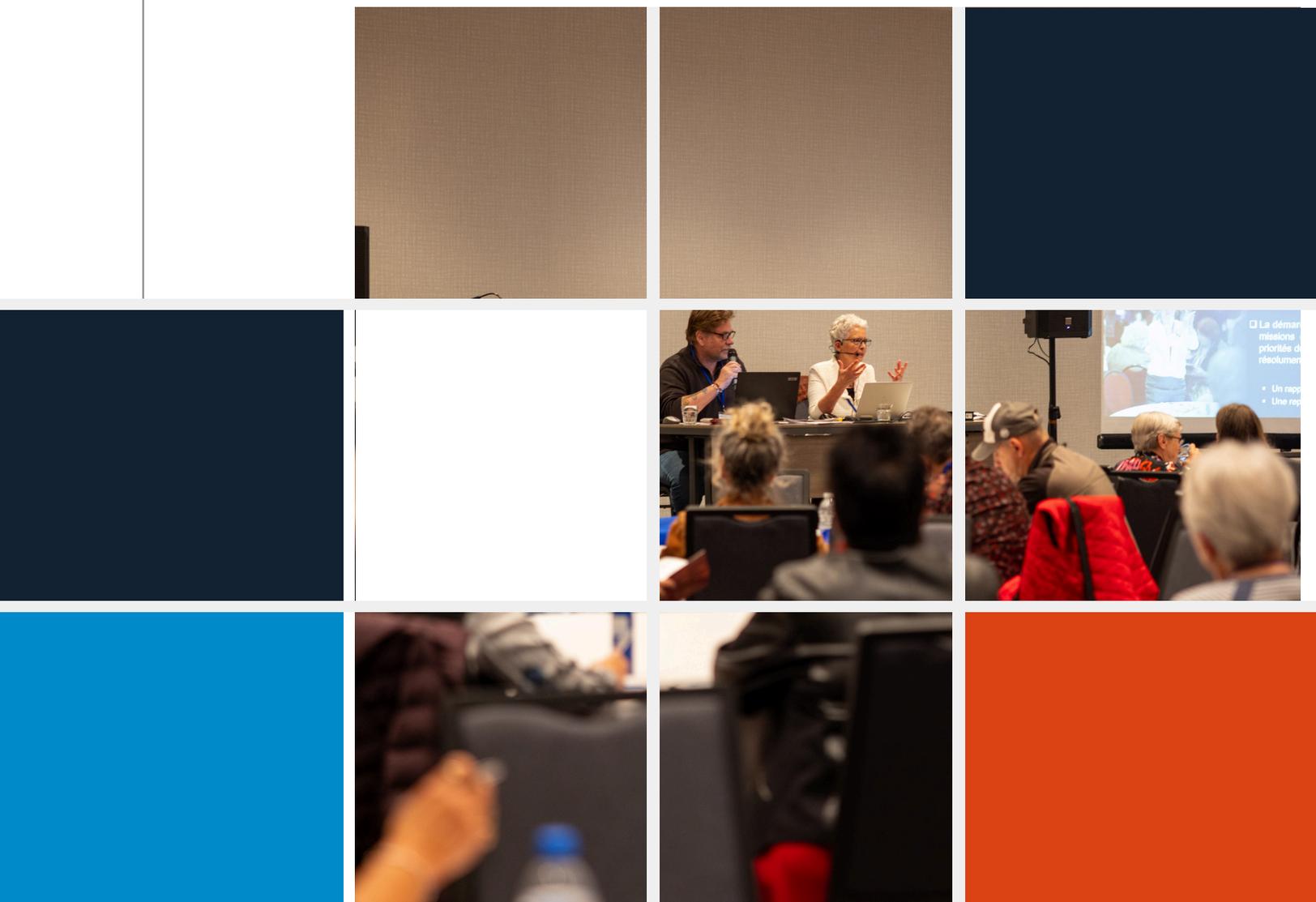


2024-2025

Rapport d'activités







RPCU
Santé et services sociaux

**Regroupement
provincial
des comités
des usagers**



1255, boulevard Robert-Bourassa
Bureau 608
Montréal (Québec) H3B 3V9



Téléphone : 514 436-3744 poste 202
communications@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca