



LE

# JOURNAL DU RPCU

www.rpcu.qc.ca



Volume 2 • Numéro 5

Mars 2011

Regroupement Provincial des Comités des Usagers

## LE MOT DU PRÉSIDENT

La mission du Journal du RPCU est fort simple! Il s'agit d'inciter tous nos membres et partenaires à présenter et à partager l'information et tous les renseignements qui, de près ou de loin, nous appuieront dans nos façons de faire et d'agir en lien avec notre rôle, nos fonctions et nos responsabilités à titre de membres de comités des usagers et de résidents.

Cet outil, nous l'espérons, vous permettra d'innover dans vos façons de faire et vous facilitera la tâche dans vos interventions tout en vous soutenant dans vos actions.

Dans cette édition, nous abordons, entre autres, la question du projet de LOI 127 concernant la gouvernance et la place des comités des usagers.

De plus, l'INESSS, l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux, nous présente un article vous invitant à proposer des usagers atteints de maladies chroniques à participer à une journée de consultation dans le but de mettre en place une démarche visant à définir des indicateurs de qualité.

Vous apprendrez aussi que le RPCU s'est adjoint les services des Consultants MELTING ICECUBE pour développer de nouveaux outils de communication sur mesure pour les comités des usagers et de résidents.

Vous n'êtes sans doute pas sans savoir que tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont jusqu'en mars 2012 pour mettre en œuvre leur politique alimentaire. Si ce n'est pas déjà fait, nous vous invitons à travailler de concert avec votre établissement afin d'identifier des moyens d'intégrer graduellement cette nouvelle politique qui agira directement sur l'ensemble des usagers du réseau. Nous avons maintenant un partenariat avec cette direction pour travailler de concert avec eux.

Le conseil d'administration est grandement préoccupé par l'hébergement au Québec. C'est pourquoi le RPCU lance une réflexion sur ce sujet en s'adjoignant une équipe qui fera un état de situation. Cette équipe sera composée de chercheurs universitaires, de gestionnaires et de préposés aux bénéficiaires en plus, bien sûr, de membres de comités des usagers et de résidents.

En ce qui concerne notre prochain rendez-vous, le « Forum du RPCU » réservez dès maintenant la date du 21 octobre 2011, à Longueuil.

En terminant, je profite de l'occasion pour vous rendre hommage, vous les centaines de personnes qui posez des gestes, des actions bénévolement qui sont si importantes pour la santé collective du réseau de la santé et des services sociaux.

Pour une cause commune!



M. Claude Ménard, président du RPCU

## LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

### La loi 127 et les comités des usagers et de résidents



M. Pierre Blain, directeur général du RPCU  
pblain.rpcu@hotmail.com

Peut-on être contre la vertu? Le ministre de la Santé et des Services sociaux, le Dr Yves Bolduc a déposé en décembre dernier le projet de loi 127 « Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux ». Ce projet de loi vise notamment à assurer une meilleure gouvernance des conseils d'administration des établissements. On est tous d'accord.

On peut féliciter le ministre d'avoir voulu réduire la taille des conseils d'administration. Là où le bât blesse, c'est que les comités des usagers qui avaient deux postes au sein de ces conseils n'en auront plus qu'un seul si le projet de loi est adopté comme tel. Pour le RPCU, cela n'est pas acceptable et nous le ferons valoir haut et fort en commission parlementaire lorsque nous serons convoqués.

Cette mesure n'est pas plus acceptable pour vous des comités, car un nombre significatif d'entre vous a écrit une lettre au ministre pour lui faire valoir vos arguments.

Le nombre de membres ne diminue pas de façon significative aux conseils d'administration. Il n'y a donc pas de raison que les comités des usagers perdent leurs deux postes. Il suffit que deux personnes soient cooptées plutôt que trois et les comités des usagers pourraient conserver leurs deux postes.

Il y a aussi un autre point qui accroche dans ce projet de loi : c'est la notion nouvelle « d'usager permanent dans l'établissement » à l'article 131. Cette personne ne sera plus considérée comme indépendante. Je ne comprends pas. Personne ne comprend. Ces notions devront être clarifiées.

La grande déception de ce projet de loi est que l'article 209 qui traite directement des comités des usagers n'est pas touché. Le RPCU croit que l'autonomie des comités des usagers devrait être renforcée tant dans la gestion de leurs fonctions que dans leur gestion financière, y compris pour une certaine flexibilité de dépenser. De plus, le RPCU croit que toutes les clientèles devraient être desservies par un comité des usagers, y compris les RI et les RTF, et pourquoi pas, les résidences privées.

Plusieurs autres points seront analysés comme le remplacement des membres des comités au conseil, les fonctions et la représentation régionale des comités. Soyez assurés que le RPCU continuera à défendre vos intérêts, et vigoureusement. Il est le seul représentant des comités des usagers et de résidents dont c'est la mission première.



RECHERCHE

## Usagers recherchés pour une journée de consultation

Le nouvel **Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)** est à la recherche de personnes atteintes de maladies chroniques qui accepteraient de participer à une démarche visant à définir des indicateurs de qualité afin de soutenir une gestion intégrée des maladies chroniques par les professionnels intervenant en première ligne (médecins, infirmières, inhalothérapeutes, nutritionnistes, etc.).

Les maladies chroniques dans la mire de ce projet sont les **maladies cardiovasculaires (MCV)**, le **diabète** et les **maladies respiratoires chroniques**. Dès le départ, il a été entendu que les indicateurs proposés devront être fondés sur l'état des connaissances en matière de prise en charge optimale de ces maladies et devront être reconnus comme pertinents et acceptables par les différents acteurs concernés, y compris des personnes atteintes de ces maladies chroniques.

Cette participation de personnes atteintes s'inscrit dans une démarche scientifique à laquelle participent des chercheurs et des experts. Mais l'INESSS souhaite pousser plus loin la démarche pour s'assurer que les experts n'ont pas oublié de dimensions importantes. C'est dans cette optique que l'INESSS organise une **journée de consultation des usagers**. Cette première consultation sera suivie d'un atelier dit « de

délibération » entre des professionnels (comprenant les professionnels des domaines médical, paramédical et des services sociaux et les gestionnaires). Une validation par un groupe plus large, représentatif des différents groupes concernés (professionnels, usagers et gestionnaires) clôturera ce processus de consultation. Les résultats sont attendus en décembre 2011.

### Où? Quand? Comment?

Cette journée, qui réunira une vingtaine d'usagers, devrait avoir lieu le 27 mai 2011, à Québec. C'est l'équipe du projet de l'INESSS et le Groupe Focus, une organisation spécialisée en la matière, qui seront responsables d'animer la journée.

Les personnes qui participeront à l'événement recevront un dédommagement de 100 \$ et leurs frais de déplacement et (au besoin) d'hébergement seront remboursés.

**Les personnes intéressées peuvent faire parvenir leur nom au directeur général du RPCU, M. Pierre Blain avant le 29 mars prochain par courriel à [pblain.rpcu@hotmail.com](mailto:pblain.rpcu@hotmail.com), en téléphonant au 514 436-3744 ou par fax au 514 439-1658.**



### 2<sup>e</sup> rencontre annuelle des services sociaux sur les guides de pratique



L'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) est heureux de tenir la deuxième rencontre des services sociaux le 29 avril 2011, au Centre des Congrès de Montréal sur le thème **Les guides de pratique - Enjeux et défis pour les services sociaux**.

Il s'agit d'une occasion privilégiée pour les professionnels, les gestionnaires et les chercheurs dans tous les domaines des services sociaux de discuter ensemble des projets qui les animent et de partager leurs réflexions en lien avec les guides de pratique.

Soulignons que cette rencontre sera le premier événement tenu sous les auspices de l'INESSS. C'est un rendez-vous à ne pas manquer!

Pour plus de détails, ou pour s'inscrire, consulter le site [servicessociaux.inesss.qc.ca](http://servicessociaux.inesss.qc.ca).



ALIMENTATION

## La politique alimentaire

Par Carole St-Pierre,  
Dt.P., PMP

Certains d'entre vous ont été informés par vos établissements de la diffusion du cadre de référence *Miser sur une saine alimentation : une question de qualité*. Ce cadre vient guider les établissements de santé dans l'élaboration de politiques alimentaires adaptées.

Les établissements de santé ont jusqu'en mars 2012 pour mettre en œuvre leur politique alimentaire. Comment cette politique influencera-t-elle les repas? Cette approche sera-t-elle gagnante pour les résidents?

Je peux d'emblée vous répondre oui. Le présent cadre de référence s'applique donc aux milieux de vie « substituts », tout en prévoyant des adaptations aux orientations proposées afin de conserver l'atmosphère d'un milieu de vie habituel.

Le rôle de l'alimentation dans le maintien de la santé s'avère tout aussi important pour les personnes âgées que pour des adultes plus jeunes. À partir de 60 ans, les adultes ont tendance à réduire progressivement leur apport alimentaire que ce soit en diminuant la grosseur de leurs portions ou en mangeant plus lentement, se rassasiant ainsi plus rapidement. Cette situation peut avoir des effets pervers et causer des déficiences en vitamines et minéraux, d'où l'importance de choisir des aliments de haute valeur nutritive. D'ailleurs, l'offre alimentaire de haute valeur nutritive est au cœur des politiques alimentaires adoptées au sein de votre organisation. Le 4 février 2011 nous avons rencontré le conseil d'administration du RPCU pour amorcer un dialogue qui se poursuivra au cours des prochains mois. Nous profitons de cette occasion pour vous inviter à travailler de concert avec votre établissement pour la mise en œuvre des politiques alimentaires. Vous contribuerez à une approche gagnante pour le maintien de la qualité de vie. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2009/09-289-02.pdf>

Ministère de la santé et des services sociaux

## LOI 127 – DERNIÈRE HEURE

La Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale a convoqué le Regroupement provincial des comités des usagers à présenter un Mémoire sur le projet de loi 127 « *Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux* ».

Le RPCU se présentera donc le mardi 15 mars à 11 h 30 pour faire valoir vos arguments .

A WORD FROM THE DIRECTOR

## BILL 127 VERSUS USER AND RESIDENT COMMITTEES

Is it possible to be opposed to duties and virtue? This past December, Dr. Yves Bolduc, the Minister of health and social services, filed Bill 127 "An Act to improve the management of the health and social services network". The purpose of this bill is to improve the governance of institutional boards of directors. So far, we are all in agreement.

We congratulate the Minister for his desire to reduce the size of boards of directors. However, there is a grave error in the means he has selected: namely that user committees, which used to have two seats on the boards, will be reduced to a single seat of representation if the bill is adopted into law as is. For the RPCU, this is unacceptable and we will make this known in no uncertain terms to the parliamentary commission when we are invited to give our opinion.

This measure is equally unacceptable for your committees, and a significant number of you have already written a letter to the Minister to give him your point of view.

The number of members on the boards of directors has not decreased in any significant fashion. Therefore, there is no good reason for user committees to lose their two seats. If two persons could be co-opted instead of three, user committees could hold onto their two seats.

There is another point that does not add up in this bill: namely, the new concept "of a permanent user in the institution" in section 131. This person would no longer be considered independent. This I do not understand, and nobody has been able to explain it to me. These notions need to be set out clearly.

The biggest disappointment in this bill is that article 209, which deals directly with user committees, has not been addressed. The RPCU believes that the independence of user committees must be strengthened with regard to management of their duties and finances, including a measure of flexibility in spending. Furthermore, the RPCU believes that all clientele should be served by a user committee, including intermediary resources and family-type resources, as well as private residences.

Several other items in the bill remain to be analyzed, such as the replacement of committee members on the board, duties and regional representation of the committees.

Rest assured that the RPCU will continue to vigorously defend your interests. It is the sole representative of user and resident committees, and this remains its primary mission.

## LES ACTIONS DU RPCU

- Le projet de loi 127 « *Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux* »
- Partenariats en vue de notre prise de position sur ce projet de loi;
- Communiqué de presse « *Les perdants des changements à la gouvernance en santé: les comités des usagers* »;
- Présentation de notre intervention en vue de notre invitation à la Commission de l'Assemblée nationale sur le projet 127;
- Nomination au conseil d'administration des représentants de la Montérégie, de Chaudière-Appalaches et du Bas St-Laurent;
- Rencontre avec la Ministre responsables des aînés, Madame Marguerite Blais;
- Rencontre avec le MSSS sur la directive sur les surplus budgétaires;
- Lettre au sous-ministre adjoint responsable de la qualité pour s'opposer à la directive;
- Rencontre de la Table régionale des CSSS de l'Île de Montréal;
- Rencontre de la Table régionale des comités anglophones;
- Création d'une Table de concertation des résidences privées en rencontre de travail;
- Échanges avec le cabinet du Ministre Bolduc pour garder deux sièges au conseil d'administration des établissements;
- Participation au débat médiatique concernant les résidences privées pour les personnes âgées et prise de position (La Presse et Le Devoir);
- Entrevue à l'émission de Jean-Luc Mongrain sur les résidences privées;
- Entrevue aux nouvelles de la télévision de Radio-Canada sur les coupures de services ;
- Contacts avec l'AQESSS sur le dossier de la gouvernance;
- Rencontres avec les représentants de l'opposition sur le dossier de la gouvernance;
- Deux réunions du conseil d'administration du RPCU;
- Présentation au conseil d'administration de la Politique alimentaire du MSSS;
- Réunion du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément;
- Trois réunions du comité exécutif du RPCU;
- Préparation du Forum du RPCU du 21 octobre prochain et de l'assemblée générale;
- Formation gratuite des comités des usagers et de résidents à travers le Québec;
- Trois rencontres des comités et des sous-comités de l'INESSS sur les meilleures pratiques;
- Création d'un partenariat avec l'Université de Montréal et la Faculté de médecine sur l'expertise « patient – partenaire »;
- Création d'un partenariat avec le CSSS Cavendish et l'UQAM sur un état de situation de l'hébergement au Québec;
- Refonte du système de gestion du membership;
- Soutien téléphonique et par courriel aux comités des usagers et de résidents.

## EN BREF

### Formation

Bonne nouvelle! La Ministre responsable des aînés, Madame Marguerite Blais, a annoncé à l'émission de Jean-Luc Mongrain, qu'elle renouvelait le financement pour la formation des comités des usagers et de résidents. Cette formation gratuite est essentielle pour que les membres des comités des usagers et de résidents puissent bien exercer leurs fonctions. Merci Madame Blais.

Commencer donc à planifier vos formations pour la prochaine année. Plus de renseignements seront communiqués dans notre JOURNAL du mois de mai.

### Le renouvellement de votre participation au RPCU

Les demandes d'adhésion et de renouvellement au RPCU partiront sous peu. Surveillez votre courrier. La cotisation de base n'augmente pas et reste à 300\$ plus 50\$ par comité de résidents pour un maximum de 500\$, peu importe le nombre de comités. C'est très avantageux. De nombreux avantages sont maintenant rattachés à l'adhésion. Seuls les membres du RPCU recevront à l'avenir le JOURNAL du RPCU et pourront participer au FORUM du RPCU du 21 octobre prochain. Les personnes qui accompagnent un membre qui a besoin d'assistance à nos activités ne déboursent aucun frais. C'est notre façon de vous permettre de participer à moindre coût.

### La Semaine de l'action bénévole

La Semaine de l'action bénévole aura lieu du 10 au 16 avril prochain. Dites merci à vos bénévoles. Pour plus de renseignements, visitez [www.fcabq.org/semaine-action-benevole.php](http://www.fcabq.org/semaine-action-benevole.php)

## HOMMAGE À GASTON L'HEUREUX

Le RPCU présente ses condoléances à la famille de Gaston L'Heureux. Lors de son congrès en octobre dernier, Gaston L'Heureux a présenté une conférence qui a ému les participantes et les participants.

On peut visionner un hommage sur le site [www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)





TECHNOLOGIE

# Une offre exclusive aux membres de RPCU

Le RPCU vient de s'adjoindre les services de la firme de consultants, MELTING ICECUBE, afin de venir en aide aux comités des usagers et de résidents des établissements de santé du Québec qui ont comme mission commune de promouvoir les droits des usagers. La firme est spécialisée dans la conception et la mise en place de plateformes de communication dynamique et interactive sur la santé (promotions des saines habitudes de vie), le sport et le loisir. Elle sera appelée à développer divers outils permettant la diffusion de messages relatifs à la mission des comités des usagers aux usagers du réseau.

Afin d'assurer la crédibilité du RPCU et de ses comités aux yeux des usagers, il importe que le contenu de ces messages soit pertinent et uniforme dans l'ensemble du réseau. Comme les mandats des comités et les droits des usagers sont les mêmes d'un établissement à l'autre, le RPCU suggère que les messages diffusés devraient forcément être les mêmes partout.

Dans un premier temps, MELTING ICECUBE propose donc de développer un réseau de télévision privé, le RPCU TV, pour les différents comités du réseau. Le contenu, diffusé sur des écrans de 32 po ou plus, sera personnalisable aux couleurs de chaque comité et présentera des messages diversifiés et uniformes relatifs à la mission des comités (ex. identification des droits des usagers, rôle et identification du Commissaire aux plaintes, mandat du Comité



des usagers et de résidents, identification des membres du Comité des usagers et de résidents, coordonnées des Comités et de la personne ressource, etc.). L'agence aidera aussi les comités participants à préparer des stratégies efficaces afin d'offrir du temps de diffusion aux différents établissements qui pourront devenir clients des comités et ainsi diffuser différentes informations telles que le lavage des mains, la vaccination, la saine alimentation, etc.

Le partenariat de MELTING ICECUBE avec le RPCU favorisera des retombées positives pour tous les joueurs impliqués: les comités participants, qui rempliront ainsi leur mandat; les usagers, qui auront régulièrement accès à de l'information sur divers sujets relatifs à la santé; les établissements participants, qui transmettront à un coût fort raisonnable une multitude de messages à leurs usagers. On

suggère fortement l'implication de l'établissement.

Enfin, MELTING ICECUBE peut également fournir plusieurs autres genres d'outils à ses clients tels que des affiches *Ejilite* rétroéclairées, des dépliants de formats divers, des calendriers personnalisés, etc.

Pour en savoir plus, les comités des usagers et de résidents membres du RPCU sont invités à consulter le [www.meltingicecube.com](http://www.meltingicecube.com), ou à joindre Robert McBrearty au 514 961-5866 ou au [robert@meltingicecube.com](mailto:robert@meltingicecube.com).

SURPLUS BUDGÉTAIRE

Le MSSS a émis le 21 février dernier la circulaire 2011-006 qui modifie les paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers. Cette circulaire traite des surplus budgétaires.

Les principaux changements apportés sont :

- La nouvelle circulaire autorise les comités des usagers à accumuler des surplus inférieurs ou égaux à 50% du budget annuel; les versements aux comités ayant des surplus seront ajustés annuellement.
- La fourchette encadrant l'allocation des budgets aux comités des usagers a été revue, le maximum est maintenant établi à 80 000\$;
- Chaque agence doit suivre annuellement l'état des surplus pour les comités de sa région.

Exceptionnellement, pour l'exercice financier 2010-2011, et avec l'accord du comité des usagers, un établissement pourrait proposer d'utiliser les surplus

que les comités ont accumulés, pour financer l'achat d'équipement dans l'optique d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle.

<http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/1f71b4b2831203278525656b0004f8bf/1f3c4cabb41ae8cf8525783f0069caac?OpenDocument>

La position du RPCU

Le RPCU n'a pas été consulté sur cette directive. Il en a été informé. Il s'oppose catégoriquement à toute coupure budgétaire faite aux budgets des comités des usagers et à la récupération des surplus. Il a fait valoir ce point de vue au MSSS. Cependant, les comités doivent se conformer aux directives et dépenser selon les paramètres identifiés par le MSSS en relation avec leurs fonctions.



AÎNÉS

## État de situation sur l'hébergement au Québec

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers a décidé de se pencher sur l'état de l'hébergement au Québec. Que veut-on comme société? Et que sommes-nous prêt à faire?

En commandant cet état de situation, le RPCU croit que les comités des usagers et de résidents pourront mieux remplir leurs fonctions. On procédera à une évaluation de la situation et on proposera des pistes de solutions et des prises de position.

L'expertise du RPCU touchera la prise en charge des personnes en perte d'autonomie, du domicile jusqu'au centre d'hébergement de soins de longue durée public. C'est un parcours souvent difficile tant pour les usagers et que pour leurs proches.

Le RPCU favorisera l'approche « milieu de vie » en centre d'hébergement public, une philosophie qui se doit d'évoluer dans le temps étant donné le

changement des valeurs de la société et l'alourdissement de la clientèle que l'on y retrouve.

Le RPCU a créé un partenariat avec le CSSS Cavendish et une équipe de professionnels habilités dans le domaine du vieillissement de la population et de l'hébergement. Cette équipe sera dirigée par la professeure Michèle Charpentier, PH. D. en service social et LL. M. en droit de la santé. Cette équipe regroupera des chercheurs universitaires, des praticiens du milieu, des gestionnaires d'expérience et des membres de comités des usagers et de résidents.

C'est un projet emballant qui aura des retombées positives pour tous le réseau de la Santé et des Services sociaux du Québec ainsi que pour les comités des usagers et de résidents.

Madame Charpentier est une experte sur l'hébergement au Québec. Elle compte plusieurs publications dont « *Vieillir en milieu d'hébergement* », « *Priver ou privatiser la vieillesse?* » et « *Vieillir au pluriel* ».

### LE FORUM DU RPCU

Le 21 octobre 2011 à l'Hôtel Sandman de Longueuil  
PROGRAMME PRÉLIMINAIRE

#### ***SOUS LE THÈME « LES COMITÉS, VOTRE PARTENAIRE DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ »***

Les conférences comprendront

Les réflexions du Président du RPCU

La compréhension d'une démarche d'agrément

L'adaptation d'un sondage par un comité des usagers

L'usager comme bras droit du médecin

Deux interventions de personnalités marquantes de la scène québécoise

L'assemblée générale du RPCU suivra la fin du Forum vers 14 h 30

Nombre de places limitées pour le Forum – le Forum sera réservé aux membres du RPCU

Plus d'information dans le Journal du RPCU du mois de mai