

**Regroupement
provincial des comités
des usagers**

**RAPPORT
ANNUEL
2009-2010**



Jun 2010

Mot du président et du directeur général	5
Introduction	6
La mission	6
Historique	6
Une grande réflexion : le lac-à-l'épaule d'octobre 2009	7
État de situation des priorités	9
Représentation auprès des instances gouvernementales et des partenaires	10
La formation des comités des usagers	11
Journal du RPCU	12
L'offre de service	12
Comité du congrès	13
Les prix rpcu de l'excellence	13
Comités anglophones du grand Montréal	13
Regroupements régionaux ou tables de concertation	13
Conseil d'administration	14
Rencontres du conseil d'administration	14
Rencontres du comité exécutif	14
Visites d'appréciation	14
Rapport financier	14
Annexe I	
Liste des membres du conseil d'administration	15
Annexe II	
Les actions du RPCU	16
Annexe III	
Rapport financier	17





Regroupement
provincial des comités
des usagers

la REPRÉSENTATION
le SOUTIEN
la FORMATION



Claude Ménard



Pierre Blain

L'année qui vient de se terminer a été une année remplie pour le Regroupement provincial des comités des usagers. En effet, suite au congrès 2008 et surtout au lac-à-l'épaule, le RPCU a défini clairement ses orientations et a pris les moyens pour offrir à ses membres des services de qualité.

Ce rapport annuel représente donc une occasion privilégiée de vous faire part de nos réalisations et des objectifs que nous poursuivrons dans la prochaine année.

Le Regroupement provincial des comités des usagers est né de la volonté même des comités des usagers et de résidents de se doter d'une structure pour les représenter, parler en leur nom sur les grands sujets d'actualité et leur offrir les services dont ils ont besoin.

L'année 2009-2010 nous a permis de franchir des étapes importantes dans notre développement en embauchant un directeur général et en ouvrant nos bureaux. Nous avons donc une équipe composée de Pierre Blain, directeur général, de Claire Jolicoeur, adjointe administrative et de Jean Lortie, consultant pour la formation. Nous sommes ainsi mieux à même de servir nos membres.

Le conseil d'administration a établi de nouvelles règles pour les élections. Ces règles rendront notre regroupement encore plus représentatif et favoriseront notre voix citoyenne.

Pour arriver à bien vous représenter, le RPCU a, tout au long de l'année, établi des partenariats avec différents organismes, comme des rencontres formelles avec le Ministère de la Santé et des Services sociaux, l'AQESSS, l'AETMIS, le Conseil québécois d'agrément, la Curatelle publique, le Protecteur du citoyen, etc. La liste serait trop longue à faire. Nous sommes fiers du travail accompli et nous continuerons dans cette lancée.

Nous croyons que les comités des usagers et de résidents n'ont pas encore toute la reconnaissance qu'ils mériteraient. C'est pourquoi nous ferons les représentations nécessaires dans l'année à venir pour améliorer cet état de fait.

Claude Ménard
Président du conseil d'administration

Pierre Blain
Directeur général

La mission

Le Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU) est né de la volonté même des comités des usagers et de résidents de se doter d'une voix pour les représenter. C'est pourquoi la mission et la vision du RPCU doivent se coller aux mandats des comités des usagers et de résidents.

NOTRE MISSION

travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

NOTRE VISION

représenter des comités des usagers et de résidents composés de membres bénévoles compétents, professionnels et compatissants soutenus par des personnes ressources engagées.

Le RPCU est le porte-parole des comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux au Québec, qu'ils soient publics, privés, conventionnés ou autofinancés. Il représente les comités afin qu'ils participent aux grands débats au même titre que toutes les autres associations dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Les comités des usagers et les comités de résidents ont le mandat de défendre les droits des usagers et de contribuer à l'amélioration des services offerts.

Historique

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) est né de l'initiative du comité des usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal et de la volonté d'une vingtaine d'autres comités des usagers de centres hospitaliers des diverses régions du Québec.

Ces comités voulaient répondre aux besoins des membres des comités des usagers qui avaient manifesté le désir de briser leur isolement, d'encourager un sentiment d'appartenance, de favoriser le partage d'expertise et d'avoir un porte-parole efficace auprès du Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Une première rencontre exploratoire tenue le 13 juin 2003 a donné lieu à la mise sur pied d'un comité provisoire.

Le premier mandat du comité provisoire a été de créer un regroupement des comités des usagers des centres hospitaliers de soins de courte durée. Le Regroupement provincial des comités des usagers a reçu ses lettres patentes et existe officiellement depuis 2004 en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies.

Parallèlement, le gouvernement du Québec réorganisait le système de santé québécois. En 2003, il adoptait le projet de loi no 25 (Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, L.R.Q., 2005, c. A-8-1), qui a donné lieu à la création des réseaux locaux de santé et de services sociaux et à l'instauration de 95 centres de santé et de services sociaux au Québec. Puis, en novembre 2005, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi no 83 (Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, L.R.Q., 2005, c. 32) qui modifiait la structure organisationnelle des comités des usagers et des comités de résidents dans tout le réseau socio sanitaire.

À la suite de cette réorganisation, le comité provisoire a modifié son mandat. Il a travaillé à la création d'un regroupement provincial pour l'ensemble des comités des usagers et des comités de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux, et ce, quelle que soit leur mission.

Les objectifs du regroupement ont été :

- d'établir un réseau de communication entre les comités des usagers et les comités de résidents du Québec;
- de favoriser la mise sur pied de regroupements régionaux des comités des usagers et des comités de résidents;
- de soutenir les comités et de s'assurer qu'ils bénéficient de l'information et de la formation nécessaires à l'accomplissement de leur mandat.

En 2008, le Regroupement provincial des comités des usagers a tenu sa première assemblée générale et son congrès qui a connu un vif succès.

Une grande réflexion : le lac-à-l'épaule d'octobre 2009

Le Regroupement provincial des comités des usagers avait amorcé depuis quelques années une réflexion sur ses actions. L'assemblée générale du 4 juin 2009 a aussi été l'amorce d'un changement majeur au RPCU. En effet, nos membres ont adopté des priorités.

C'est pourquoi le RPCU a tenu les 29 et 30 octobre 2009 un lac-à-l'épaule à Saint-Hyacinthe. Cette rencontre de travail avait pour but de réfléchir sur le RPCU et d'établir ses priorités et ses mandats. Cela découlait directement de la volonté et de demandes des membres.

Une première évidence a marqué les travaux du comité. En effet, pour se démarquer, il a été convenu que le Regroupement provincial des comités des usagers se collerait sur la réalité de ses membres et les consulterait régulièrement afin de bien répondre à leurs besoins.

Les orientations du RPCU

Plusieurs grands thèmes ont été développés lors du lac-à-l'épaule. On a discuté de :

- Gouvernance.
 - Communications.
 - Priorités.
 - Permanence.
-

a) La gouvernance

Afin de s'assurer que le RPCU répondrait bien aux besoins (les consultations), il a été établi que le RPCU travaillerait sur trois niveaux de gouvernance.

- a. Le niveau stratégique relèverait du conseil d'administration.
- b. Le niveau tactique serait du niveau du comité exécutif.
- c. Le niveau opérationnel serait traité au niveau de la permanence.

On a réitéré l'importance des régions dans la structure du RPCU. Les régions doivent être présentes au conseil d'administration et les membres élus doivent les représenter et interagir dans leur région.

C'est pourquoi le RPCU attache de l'importance aux structures régionales. Cependant, le RPCU doit aussi supporter les comités des régions éloignées non issus d'une structure régionale. Par conséquent, on apportera une distinction lorsque le membre du conseil sera :

- Issu d'une région › représentant de sa région.
- Issu d'un comité › représentatif de sa région.

Comme le conseil d'administration décidera des orientations du RPCU, il est important que les régions y soient bien représentées.

b) Les communications

Les communications sont essentielles à toute organisation. Elle est le lien entre les membres et la structure décisionnelle.

C'est pourquoi les discussions ont abordé les communications que le RPCU doit mettre en place pour se faire connaître autant auprès de ses membres que de ses partenaires. Il a été convenu que le RPCU doit développer ses communications afin d'accroître sa notoriété.

Les communications internes devront donc être accentuées. Il faudra aussi s'ouvrir sur les communications externes pour se faire connaître comme organisme provincial représentatif.

Le Journal du RPCU pourrait être un véhicule utile dans ces optiques.

c) Les priorités

Les discussions de la rencontre ont aussi porté sur les priorités du RPCU. Il a été convenu que les priorités suivantes seraient retenues pour 2009 - 2010 :

1. Le RPCU se doterait d'un siège social.
2. Le RPCU assumerait lui-même ses ressources financières.
3. Le RPCU se doterait d'un budget annuel.
4. Le RPCU mettrait en place un comité de financement.
5. Le RPCU mettrait en place un processus de gestion du membership.
6. Le RPCU améliorerait son site web.

D'autres objectifs ont également été identifiés à plus long terme :

- Développement d'un plan marketing.
- Prendre position sur les grands débats de société.

d) Une permanence

Les discussions ont permis de constater que le RPCU devait se doter d'une permanence. Pour pouvoir atteindre cet objectif, il fallait que le RPCU se dote également d'une équipe professionnelle pour faire avancer ses dossiers et répondre aux besoins de ses membres.

C'est pourquoi il est devenu évident que le RPCU devait recruter un directeur général et une équipe pour l'entourer.

Le conseil d'administration a mis sur pied un comité de sélection pour doter le RPCU d'un directeur général. Monsieur Pierre Blain est entré en fonction le 15 janvier 2010.

Le RPCU a donc maintenant une équipe en place pour répondre aux besoins des membres. En effet, il peut compter sur les services de Madame Claire Jolicoeur comme adjointe administrative et secrétaire du RPCU. Monsieur Jean Lortie, quant à lui, agit comme consultant pour la formation.

Le conseil d'administration a confié au directeur général le mandat de mettre en place les priorités du RPCU. À la fin de l'année financière 2009 - 2010, la plupart des priorités avaient été atteintes.

Dès son arrivée, le directeur général a présenté au comité exécutif son plan de travail afin de répondre aux priorités. Cela s'est traduit par les actions suivantes :

Priorité 1 : Doter le RPCU d'un siège social



Le RPCU a, depuis le 1^{er} mars 2010, son siège social au 4835, avenue Christophe-Colomb à Montréal dans l'immeuble qui abrite le Technocentre de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Il a aussi une adresse postale qui est Case Postale 60563, succursale Ste-Catherine Est à Montréal.

Un bureau permanent permet aussi au RPCU de répondre aux appels téléphoniques, aux courriels et au courrier. Les dossiers du RPCU sont maintenant dans un seul lieu qui facilite le travail administratif.

Priorité 2 : Gérer de façon autonome les ressources financières du RPCU



Des avenues ont été présentées au conseil d'administration pour que le RPCU assume sa propre gestion financière en collaboration avec le trésorier. Ainsi, un compte bancaire a été ouvert dans une institution financière depuis fin février 2010. Depuis, le RPCU gère ses propres finances.

Le directeur général a commencé à produire des manuels de gestion financière. Le premier approuvé par le conseil d'administration concerne les approbations de chèques et les remboursements de dépenses. D'autres suivront.

Il est aussi important que le RPCU ait des états financiers vérifiés. Le conseil d'administration sera appelé sous peu à recommander à l'assemblée générale un vérificateur.

Priorités 3 et 4 : Doter le RPCU d'un budget annuel et d'un comité de financement



Un budget annualisé fut présenté au conseil d'administration, des prévisions budgétaires pour la prochaine année ainsi qu'un budget annuel. Ce budget permet un aperçu général par projet des dépenses et des revenus. Ainsi, le RPCU peut efficacement gérer plusieurs activités.

Le Regroupement provincial des comités des usagers ne reçoit pas du SACAIS (Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales) de financement public pour faire valoir sa mission. Le seul financement que le RPCU reçoit provient des projets qu'il met sur pied comme la formation, les visites ministérielles ou le congrès. Une subvention de départ lui a été accordée par le MSSS et elle n'est pas récurrente. Pour la prochaine année, le RPCU recevra 20 000 \$.

Pour pouvoir se financer, le RPCU doit donc avoir des projets. C'est pourquoi le directeur général a présenté différents projets de financement au comité exécutif et au conseil d'administration afin d'avoir les ressources nécessaires pour que le RPCU puisse offrir à ses membres les services demandés. En effet, malgré que le fait que RPCU rejoigne plus de 50 % des comités, les cotisations annuelles ne permettent pas de financer toutes les activités et les services attendus des membres.

Priorité 5 : Mise en place de la gestion du *membership*



Rencontré

Après analyse, les opérations renouvellement du membership et de recherche de nouveaux membres ont été enclenchées à la fin du mois de mars 2010. L'objectif fixé était d'augmenter le membership de 10 %.

Le membership a augmenté de plus de 10 %. En effet, plus de 50 % de tous les comités des usagers et de résidents sont membres du RPCU. L'objectif est donc atteint.

Priorité 6 : Améliorer le site web du RPCU



En cours

Le directeur général a commencé à travailler sur cette priorité. Un travail préliminaire doit d'abord être fait pour pouvoir la rencontrer pleinement.

Une proposition a été faite au conseil d'administration. Cependant, il faudra qu'un financement adéquat soit mis en place pour que ce projet puisse être réalisé.

Représentation auprès des instances gouvernementales et des partenaires

MSSS

Le Regroupement provincial des comités des usagers rencontre de façon formelle les représentants du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) soit Monsieur Denis Lalumière, sous-ministre adjoint, ainsi que Mesdames Danielle St-Louis, directrice à la qualité, et Catherine Maranda. Ces rencontres sont coordonnées par la directrice générale de la Direction de la qualité du MSSS.

Ces rencontres offrent l'occasion de faire valoir le point de vue des comités des usagers et de résidents, de faire valoir leurs demandes et de clarifier certains aspects de la réglementation. Une des préoccupations des comités présentées au Ministère concerne la flexibilité de dépenser des comités des usagers et leur autonomie.

AQESSS

Le Regroupement provincial des comités des usagers a aussi développé des liens étroits avec l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS). En effet, il est important que les établissements comprennent bien le rôle des comités des usagers. Travailler avec leur association est nécessaire.

Il a été convenu que des rencontres formelles de travail auraient lieu deux fois par année et que les deux organisations s'échangeraient régulièrement de l'information.

Regroupement
provincial des comités
des usagers

AETMIS

Le RPCU est le seul organisme, représentant les usagers, invité à participer aux travaux de l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AETMIS). Ces travaux visent à se doter d'une vision commune de la nature, du contenu et du processus d'élaboration d'un guide de pratique en services sociaux.

La participation active du RPCU à ce groupe de travail permet de rappeler aux ordres professionnels, aux professionnels de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux chercheurs universitaires, de ne pas oublier de considérer les besoins des usagers lors de l'élaboration de leurs normes.

Les autres partenaires

Le RPCU a développé plusieurs autres partenariats au cours de l'année. On peut mentionner le Conseil québécois d'agrément, la Curatelle publique et le Protecteur du citoyen.

La formation des comités des usagers

FORMATION

La formation est essentielle pour les comités des usagers et de résidents car ils défendent les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux y compris ceux des aînés. Le RPCU y accorde une importance majeure.

Grâce à l'appui financier du Secrétariat des aînés, le RPCU a poursuivi la formation des membres des comités des usagers et de résidents et distribue le *Guide d'inFORMATION*. La traduction du guide vers l'anglais s'amorcera dans le courant de la nouvelle année financière.

Le graphisme de ce guide est attrayant. Il se présente dans un cartable plastifié, car il a été adapté spécialement aux clientèles des comités des usagers et de résidents. Il est rigide, ce qui permet une manipulation facile par toutes les clientèles, surtout pour les personnes âgées. De plus, la grosseur du caractère en permet une lecture facile. Par conséquent, ce guide répond vraiment aux besoins des membres des comités.

Le Guide d'inFORMATION a fait l'objet d'un dépôt légal et il est aussi inscrit au copyright. Cependant, les comités des usagers et de résidents peuvent en utiliser les textes pourvu qu'une mention de provenance soit faite et que l'utilisation soit faite aux fins prévues.

Grâce à l'apport financier du Secrétariat des aînés, les formations sont offertes gratuitement à tous les comités des usagers et de résidents. En effet, les comités comptent des aînés parmi leurs membres et rejoignent une clientèle d'aînés en CHSLD ou en centre d'hébergement. Leur participation offre une présence active dans la société et une voix citoyenne dans l'amélioration de la qualité des services offerts.

En 2009-2010, 68 formations gratuites ont été offertes à 78 comités des usagers et 138 comités de résidents, soit 216 comités desservis au total. Le RPCU a donc offert la formation à 857 membres des comités des usagers et de résidents et a distribué 550 guides.

Des formateurs ont été formés dans plusieurs régions du Québec et offrent leurs supports aux comités des usagers et de résidents.

Formation des comités des usagers et de résidents

Année	Formation	Participants	CU formés	CR formés	Nombre de comités	Guides remis
2009	29	438	47	86	133	345
2010	39	419	31	52	83	205
Total	68	857	78	216	216	550

En 2009-2010, le Regroupement provincial des comités des usagers a produit trois éditions du Journal du RPCU soit en avril et en décembre 2009 et en mars 2010

Dorénavant, quatre publications par année sont prévues. Le Journal est publié en 1500 exemplaires qui sont envoyés à tous les comités des usagers et de résidents, aux directions générales des établissements, aux commissaires aux plaintes, aux CAAP, aux personnes ressources ainsi qu'à nos partenaires.

Également, un envoi de la version électronique du journal est prévu. Plus de 2000 personnes tant des comités des usagers et de résidents que du réseau de la santé ou des services sociaux la recevront.

L'offre de service

Avec l'ouverture d'un bureau permanent, l'offre de service du RPCU a pu se développer. En effet, le support aux membres se fait de façon permanente maintenant.

Ainsi, les membres peuvent rejoindre la direction du RPCU soit par courriel, soit par téléphone du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

L'offre de service se décline en trois volets :

- › la REPRÉSENTATION
- › le SOUTIEN
- › la FORMATION

REPRÉSENTATION : faire connaître la mission et les préoccupations des comités des usagers et de résidents auprès des instances gouvernementales, de la population et des médias en étant leur porte-parole; travailler en collaboration et en concertation avec toutes les instances du réseau; être un interlocuteur privilégié et actif auprès du Ministère de la Santé et des Services sociaux, du Ministère de la Famille et des Aînés, des autres ministères, des Agences régionales de la santé et de tous les autres organismes qui ont à cœur de défendre les droits des usagers et d'améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

SOUTIEN : offrir à ses membres un soutien technique dans l'accomplissement de leur mission; offrir un service d'aide téléphonique ou par courriel; offrir des services d'information juridique; offrir des instruments de travail afin de favoriser la mission des comités; soutenir l'établissement de tables ou de regroupement régional pour susciter la collaboration et l'échange d'idées et d'expériences; offrir un site internet riche en ressources; offrir de l'information par la publication d'un journal et de divers instruments de promotion.

FORMATION : offrir aux comités des usagers et de résidents une formation de base GRATUITE qui répond à leurs besoins; offrir un service après la formation pour répondre aux questions soulevées par les participants; offrir sur demande une formation plus spécialisée; offrir des interventions ponctuelles selon les besoins; organiser un congrès bisannuel en lien avec la formation.

la REPRÉSENTATION
le SOUTIEN
la FORMATION

Regroupement
provincial des comités
des usagers

Comité du congrès

Le RPCU a établi comme principe de présenter un congrès aux deux ans. Ce congrès d'envergure est devenu une occasion incontournable de formation et de réseautage pour les comités des usagers et de résidents.

Le comité du congrès a été mis sur pied dès le début de l'année 2009 afin de commencer la planification. Composé de 5 personnes, ce comité a établi les grandes orientations du congrès.

Un des objectifs visés fut de s'assurer que les coûts soient les plus abordables possibles. Le RPCU est le seul organisme qui offre gratuitement aux personnes qui requièrent l'aide d'un accompagnateur de le faire sans frais supplémentaires. Le RPCU croit que tout usager membre d'un comité des usagers ou de résidents puisse profiter de ces occasions de formation et de réseautage.

Le comité a identifié des lieux qui pourraient accueillir le congrès. Il fallait surtout qu'il soit accessible et fournisse un espace suffisant pour les congressistes. Le choix s'est donc porté sur l'Hôtel des Seigneurs de St-Hyacinthe.

Le comité a revu les fonctions des comités et a entrepris d'identifier des thèmes qui pourraient être rassembleurs, mais aussi utiles aux comités. En effet, le RPCU croit qu'un congrès ou un colloque doit aborder des questions communes à tous les comités et surtout leur proposer des outils simples et applicables à leurs besoins.

Une fois les thématiques décidées, le comité a identifié des personnes d'expérience qui sauront répondre aux besoins des comités.

Enfin, il a été décidé que le congrès prendrait le « tournant vert ». En effet, le RPCU, par respect pour l'environnement, a pris des mesures pour que le congrès puisse être étiqueté « **écologique** ». L'objectif est zéro déchet par la réduction, la réutilisation, le recyclage et la valorisation des produits. Cet engagement, combiné à l'incitation au covoiturage et à l'utilisation du transport adapté, est un indicateur puissant de la volonté du RPCU de s'inscrire comme agent de changement social moderne et respectueux de l'environnement.

Le programme complet du congrès était terminé au 31 mars 2010.

Les prix RPCU de l'excellence

Le RPCU a toujours eu comme préoccupation la reconnaissance que doivent recevoir les comités des usagers et de résidents. C'est pourquoi il a mis sur pied les PRIX RPCU de l'excellence qui seront remis lors du dîner du congrès en octobre.

Ces prix reconnaîtront la qualité de la contribution des comités pour les quatre fonctions principales : l'INFORMATION, la PROMOTION, la DÉFENSE et l'ACCOMPAGNEMENT. Ce ne sera pas le budget ou l'importance de l'établissement qui sera récompensé, mais bien le résultat du travail des comités.

Comités anglophones du grand Montréal

Les représentants des membres des comités des usagers et de résidents anglophones du grand Montréal se sont rencontrés à quatre reprises au cours de la dernière année. Ce fut des occasions pour ceux-ci d'échanger sur leurs particularités, leurs besoins et leurs préoccupations.

Regroupements régionaux ou tables de concertation

Plusieurs régions se mobilisent autour de projets communs. Il existe ainsi un partage de connaissances et de renseignements et un soutien entre comités. Le RPCU y est présent et assiste ces instances régionales.

Conseil d'administration

Actuellement, les postes au conseil d'administration sont ouverts à toutes les régions du Québec et à plusieurs groupes affiliés tels les centres de santé et de services sociaux et universitaires, les centres en dépendance, déficience intellectuelle et physique, les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), les centres hospitaliers à vocation psychiatrique, les centres jeunesse, les établissements privés conventionnés ainsi que le secteur anglophone.

La liste des membres du conseil d'administration se trouve en « **Annexe I** ».

Rencontres du conseil d'administration

Le conseil d'administration du RPCU s'est réuni 5 fois en 2009-2010.

Rencontres du comité exécutif

Le comité exécutif s'est rencontré 8 fois en 2009-2010.

Visites d'appréciation

Deux membres du RPCU participent aux démarches de visites ministérielles à titre de représentants des usagers.

Ces interventions du RPCU permettent de démontrer et de faire valoir l'importance du point de vue des usagers et des résidents dans l'évaluation de la qualité des services dont ils sont la raison d'être.

Rapport financier

Voir « **Annexe III** »

**Regroupement
provincial des comités
des usagers**

NOTRE MISSION

travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

NOTRE VISION

représenter des comités des usagers et de résidents composés de membres bénévoles compétents, professionnels et compatissants soutenus par des personnes ressources engagées.

M. André Côté (Association des établissements privés conventionnés)
Association des établissements privés conventionnés (AEPC)

Mme Gail Campbell (Secteur anglophone)
Centre universitaire de santé McGill (CUSM)

M. Jean-Marie Dumesnil, conseiller spécial

M. Denys Hamel (Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)
Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)

M. Jacques Hould, trésorier* (Région 06 – Montréal)
Hôpital Maisonneuve-Rosemont

M. Claude Lahaie (Région 08 – Abitibi-Témiscamingue)
Centre Normand

Mme Monique Lamontagne (Centre de réadaptation en déficience intellectuelle)
Regroupement québécois des comités des usagers des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (RQCU-CRDI-TED)

M. Jacques Lessard (Région 12 – Chaudière-Appalaches)
Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford

M. Pierre Louergli (Région 13 – Laval)
Résidence Louise Vachon

M. James McBearty (Région 10 – Nord-du-Québec)
Centre régional des usagers de la Baie-James

M. Claude Ménard, président* (Région 07 – Outaouais)
Centre Jellinek et délégué par le Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais

Mme Odette Morin (Région 14 – Lanaudière)
Centre de santé et de services sociaux du nord de Lanaudière

M. André Poirier premier vice-président * (Région 04)
Centre de santé et de services sociaux d'Arthabaska-et-de-l'Érable

M. Michel Roy (Région 09 – Côte-Nord)
Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles

Mme Christiane Collard (Région 02 – Saguenay-Lac-Saint-Jean)
Centre de santé et de services sociaux Lac St-Jean Est

Mme Ginette-Micheline Vermette (Région 15 – Laurentides)
Centre de santé et de services sociaux d'Antoine Labelle

M. Pierre Blain, directeur général
Secrétaire*

M. Jean Lortie
Consultant pour la formation

Mme Claire Jolicoeur
Secrétaire du RPCU

* Membre du comité exécutif

ANNEXE II

- Réflexion avec le commissaire à la santé et au bien-être sur la meilleure façon de sensibiliser la population à l'importance des droits des usagers.
- Rencontres avec le MSSS.
- Rencontres avec le curateur public.
- Membre de la Table des soins spirituels.
- Membre du comité Dossier Santé Québec.
- Rencontres avec l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS).
- Organisation et réalisation d'une semaine sur les droits consacrés à la promotion des droits des usagers.
- Consultations sur l'élaboration de fascicules qui abordent des sujets concernant l'hébergement et le milieu de vie.
- Consultations sur la réalisation de vidéos expliquant le mandat, les fonctions, les rôles et les responsabilités du comité des usagers et présentés en circuit fermé à l'intérieur de l'établissement.
- Participation à l'impression et distribution d'un calendrier régional qui donne une foule d'explications sur les comités des usagers et de résidents.
- Nomination de Monsieur Pierre Blain à titre de directeur général du RPCU.
- Ouverture des bureaux du RPCU au 4835, avenue Christophe-Colomb à Montréal.
- Dépôt de communiqués de presse et entrevues médiatiques.
- Participation à une table de travail mise en place par la Commissaire régionale aux plaintes de l'Agence de Montréal sur les droits des usagers, le soutien aux comités des usagers et la promotion du régime d'examen de plaintes.
- Participation à une Recherche action sur l'éducation à la citoyenneté démocratique.
- Rencontre avec la directrice générale du Conseil pour la Protection des Malades.
- Participation au Comité des guides de pratique en services sociaux de l'AETMIS.
- Participation au Prix d'Excellence du réseau de la santé et des services sociaux.
- Médiation auprès de directions générales, comité des usagers et de résidents.
- Participation aux journées de formation organisées par les Compagnies pharmaceutiques RX&D.
- Rencontres avec des comités des usagers et visites régionales.

Bilan financier

en date du 31 mars 2010

Exercice financier du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

REVENUS	31 mars
En caisse au début de l'exercice	73 512
Solde du congrès 2008 en début d'exercice	24 861
Cotisations et revenus divers	36 133
Subvention et visites ministérielles	44 250
Projet Secrétariat des Aînés - formation	68 500
Total	247 256
DÉPENSES	31 mars
Informatique et télécommunications	3 179
Fournitures et divers	4 830
Déplacements et frais	52 993
Honoraires	79 965
Publicité et imprimerie	14 169
Dépenses congrès	8 283
Total	163 419
Solde au 31 mars 2010	83 837





Regroupement
provincial des comités
des usagers

la REPRÉSENTATION
le SOUTIEN
la FORMATION



REGROUPEMENT PROVINCIAL
DES COMITÉS DES USAGERS

C.P. 60563, succursale Ste-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744 • Télécopieur : 514 439-1658
rpcu.rpcu@hotmail.com • www.rpcu.qc.ca