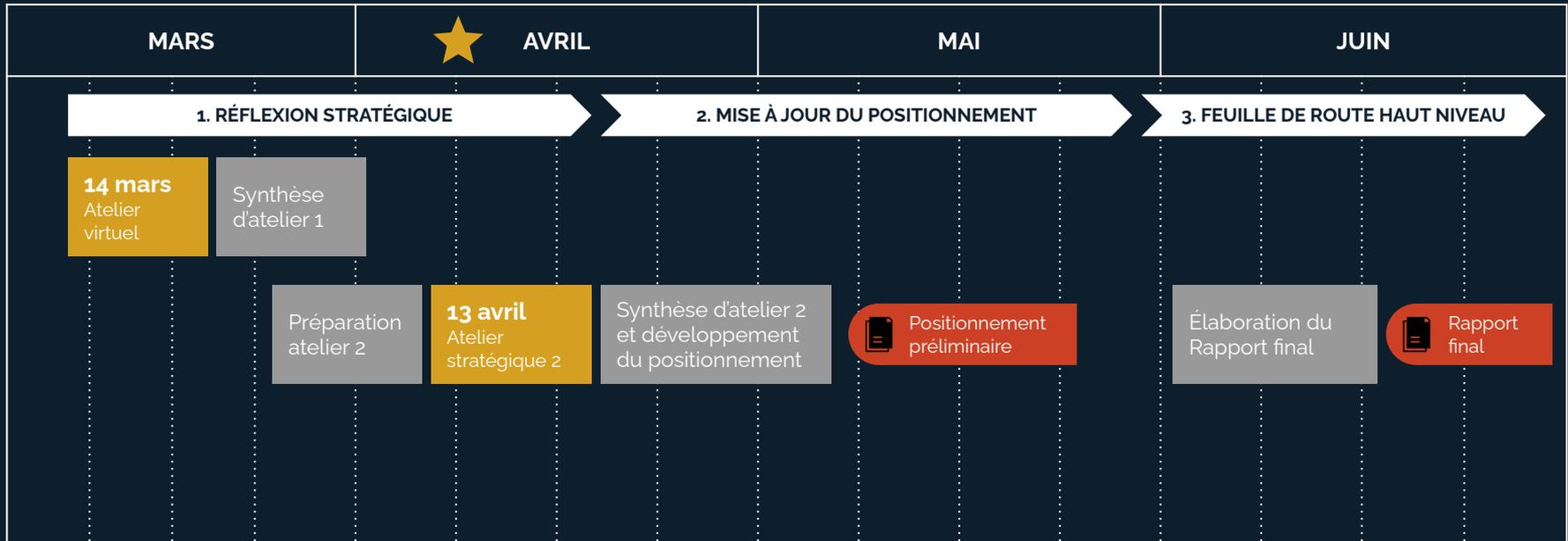


RPCU

Réflexions stratégiques 2023

Actualisation du positionnement et renforcement de la gouvernance de l'organisation

Calendrier de projet



Activités



Livrable /
Présentation

Prochaines étapes

1. Adoption par le CA - 08 août
 2. Présentation en AGA - octobre
-

Contexte du mandat

Le RPCU aspire à accroître son impact dans le milieu de la santé et des services sociaux.

Dans ce contexte, il souhaite . . .

Adapter le positionnement et la gouvernance du regroupement.

Environnement

Principaux constats

Environnement **externe** - Principaux constats

1. **Système de santé complexe**, sous pression, centralisé, en réorganisation importante
2. **Modulation variable** entre les soins de longue durée (missions jeunesse et adulte) ou les soins de courte durée
3. **Disparités régionales** dans l'offre de soins
4. **Besoins croissants** des usagers
 - a. Vulnérabilité accrue devant la complexité
 - b. Vieillesse de la population
 - c. Isolement des usagers
 - d. Méconnaissance des droits et hésitation courante à exercer leurs droits
5. **Multitudes de groupes** offrant du soutien aux usagers ou soucieux du bien-être des usagers
 - a. Autres regroupements et groupes d'intérêts liés au Réseau SSSQ: médecins, infirmières, chantiers sectoriels, CPM, CAAP, etc.
 - b. Services aux usagers en interne du réseau (Commissaire aux plaintes, CAP)

Environnement **interne** - Principaux constats

1. **Organisation établie**, dédiée à soutenir les Comités des usagers et des résidents dans leur prestation aux usagers et les relations avec les établissements notamment par l'exploration des enjeux, des besoins et la représentation des intérêts communs
2. **Prise de conscience** des membres des comités pour la valeur ajoutée du regroupement en matière de formation, de promotion, d'harmonisation des pratiques, de tables de missions
3. **Notoriété d'expertise** et de connaissance des besoins des usagers : invitation à joindre des tables de réflexion provinciales sur des enjeux importants de service aux usagers
4. **Petite équipe** et ressources limitées, efficace, en demande sur de nombreux fronts : opérations et services aux membres, tables de missions, réflexions provinciales, gouvernance RPCU, etc.
5. **Gouvernance volontaire** qui aspire à se professionnaliser, exercer un rôle stratégique et pour se faire, à pérenniser ses pratiques, ses savoirs et se doter d'un Plan stratégique

Positionnement

Historique

Valeurs*

Respect

Intégrité

Solidarité

Engagement

***Non actualisées** dans le cadre de la démarche de positionnement

Positionnement

Un positionnement clair permettra au RPCU de mieux communiquer sa raison d'être, de recevoir le soutien des membres, des partenaires et des décideurs, de se distinguer des autres organisations actives dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Le RPCU est un **acteur de confiance**, **porte-voix** pour les droits des usagers du réseau de santé et services sociaux, auprès du **Ministère et des instances ministérielles de la santé et des services sociaux du Québec**.

Le Regroupement **garde le pouls** sur les enjeux et l'évolution des besoins en services de santé et services sociaux **à travers le Québec**.

Agissant comme **pôle de rassemblement** pour les comités d'usagers et comités de résidents, le RPCU **facilite l'unification des enjeux** relevés par ses membres. Il veille à l'amélioration des services de santé et des services sociaux grâce à des activités de **concertation**, de **réseautage**, **d'influence**, de **formation**, et de **diffusion** de connaissances.

Activités clés liées au positionnement

Le **Regroupement** RPCU joue un rôle essentiel dans l'**unification des enjeux des usagers** en rassemblant les membres des comités des usagers et résidents, afin d'aider le Ministère et les instances de la Santé et Services Sociaux à mieux saisir et répondre aux besoins de la population.

Son rôle s'exerce notamment par les activités suivantes:

1. **Réseau** : Réunir un réseau de membres du regroupement qui travaillent ensemble pour assurer la protection des droits des usagers et résidents, et la qualité des soins et des services qui leur sont offerts.
2. **Vigie**: Explorer les enjeux, les besoins des différentes clientèles aux fins de contribuer à l'accessibilité, à la pertinence et à l'amélioration des services et des soins.
3. **Sensibilisation et Formation**: Contribuer à l'adoption de pratiques cohésives des membres du regroupement par le partage de connaissances, l'information, la formation afin de les soutenir dans leur mission d'aide aux usagers dans l'exercice de leurs droits et de leur participation aux décisions qui les concernent.
4. **Représentation** : Agir comme porte-parole des CU/CR membres, auprès du Ministère MSSS, concernant les intérêts communs et droits des usagers et résidents.
5. **Influence** : Exercer une influence en vue du développement d'une approche toujours mieux adaptée aux besoins de santé et de bien-être des usagers, notamment pour les différentes missions.
6. **Collaboration** : Favoriser la collaboration entre les différents membres du regroupement et les acteurs du système de santé et des services sociaux, pour offrir une prise en charge personnalisée et de qualité aux usagers.

Mission

Qu'est-ce qu'une Mission ?

Une mission correspond à la raison d'être de l'organisation, ce pourquoi elle existe.



Mission du RPCU

À l'issue de la séance stratégique du C.A. le 13 avril 2023

Soutenir les comités des usagers et des résidents vers l'amélioration de la qualité des services de santé et services sociaux au Québec, et **faire valoir les droits** des usagers auprès du Ministère et de ses instances en Santé et Services Sociaux.

Missions - une mise en contexte

Regroupement provincial des comités des usagers*	Conseil pour la protection des malades	Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	Coalition des tables régionales d'organismes communautaires
<p>Défendre et protéger les droits des usagers du réseau SSS, en soutenant 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 SSSQ.</p> <p>* Ancienne mission avant Avril 2023</p>	<p>Défendre et promouvoir les droits des usagers à recevoir des soins de santé dignes et adéquats; sans égard à leur maladie, handicap, origine socio-culturelle, religion ou leur orientation sexuelle.</p>	<p>Faire connaître le mandat des CAAP, les soutenir dans le déploiement de leur mission, susciter le partage d'information, représenter les CAAP auprès des instances décisionnelle, promouvoir la consultation et la concertation et développer une expertise de contenu</p>	<p>Regrouper les Tables et Regroupements régionaux d'organismes communautaires (TROC/ROC) du Québec afin de favoriser la collaboration, la concertation et l'échange, ceci dans une optique de promotion de l'action communautaire autonome (ACA), particulièrement en SSS, auprès de la population en général et instances gouvernementales.</p>

Gouvernance stratégique

Optimiser notre action à travers la gouvernance

La gouvernance témoigne de la crédibilité d'une organisation.

Elle s'appuie sur des pratiques rigoureuses et un partage judicieux des rôles et responsabilités entre le CA et la direction générale, **pour assurer la pérennité de la mission, la création de valeur et l'atteinte des objectifs.**

Pour ce faire, le conseil du RPCU dispose des compétences et des pratiques requises pour soutenir le positionnement avec rigueur, engagement et professionnalisme.

Optimiser la gouvernance - des incontournables

COMPOSITION

Ajouter 3 postes d'indépendants, avec les compétences requises:

- Appel de candidatures fondé sur les expertises complémentaires au moment ciblé

Accroître l'attractivité du RPCU :

- Promotion et accompagnement du processus électoral auprès des membres des CU/CR
- Mobilisation lors des congrès et AGA

CONTINUITÉ

Établir des durées de mandats qui contreviennent à l'imprévisibilité du processus électoral :

- Étalement des mandats pour tous les postes élus ou indépendants
- Processus de transfert entre les administrateurs sortants et entrants
- Préparation de la relève aux postes clés : PCA et PCo

INTÉGRATION

Élaborer un protocole d'intégration annuel pour les nouveaux administrateurs:

- Rencontre et guide d'accueil et d'intégration
- Charte d'engagement
- Code d'éthique
- Parrainage ou mentorat
- Entretiens de suivi avec la présidence du CA

Optimiser la gouvernance - des incontournables

COMPÉTENCES

Établir et partager les attentes d'engagement, dans le cadre des élections et des recrutements:

- Grille des compétences et expertises requises - révisée à chaque recrutement ou élection
- Signature annuelle du Code d'éthique et de la charte d'engagement
- Formation annuelle en gouvernance (R&R)
- Accompagnement du leadership à la présidence

PRATIQUES

Doter le conseil d'administration des pratiques et processus favorisant l'atteinte des objectifs :

- Agenda centré sur les enjeux stratégiques et fiduciaires (calendrier annuel et de séance)
- Rencontre stratégique annuelle et Plan des priorités
- Gestion des temps de parole pour le bénéfice de tous
- Charte de gouvernance et de partage des responsabilités et pouvoirs CA, PCA et DG
- Évaluation annuelle du Conseil, des comités, administrateurs et de la DG

FONCTIONNEMENT

Maximiser la contribution des comités du Conseil pour l'avancement des priorités

- Chartes des mandats des Comités statutaires : audit et finances; gouvernance, éthique, RH et nomination
- Comité spécial au besoin

Définir les processus de reddition de compte des comités, PCA, DG, tables de mission, évolution des besoins et enjeux du terrain (vigie)

Instaurer des huis clos

Merci de votre confiance !



SYLVIE MERCIER

Économiste, ASC. C.Dir. Coach Certifiée ICF
Présidente, fondatrice
Masia Développement Stratégique ,

sylviemercier@masia.ca



SIMON VINH - M.Sc.A., PPCC

Directeur stratégique et coach certifié
Masia Développement Stratégique

simonvinh.design@gmail.com