



# LE JOURNAL DU RPCU

www.RPCU.QM

Volume 1 • Numéro 1

Regroupement Provincial des Comités des Usagers

## Message du ministre de la Santé et des Services sociaux

Docteur Yves Bolduc



Ce tout premier numéro du journal du Regroupement provincial des comités des usagers me fournit l'occasion de souligner l'importante contribution de ces assemblées qui se font la voix des usagers et des résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux du Québec. Je félicite toutes les personnes qui y siègent pour leur grande générosité. Par leur présence, elles témoignent de la vitalité et du dynamisme de ces milieux.

Comme partenaire essentiel de l'évolution de notre système de santé et de services sociaux, le Regroupement apporte un éclairage nécessaire aux processus de décision en faveur de l'améliora-

tion des soins et des services. Il favorise également le ressourcement des membres des comités en leur proposant des activités stimulantes et des outils d'information comme cette publication.

À cet égard, le congrès qui vous réunit est sûrement le début d'une tradition. Au fil des années, ce rassemblement deviendra pour vous aussi indispensable que l'action collective à laquelle vous contribuez pour le mieux-être des usagers des établissements du réseau.

Longue vie à votre regroupement et à votre journal !

Yves Bolduc



## Message de la ministre responsable des Aînés

Madame Marguerite Blais



C'est avec grand plaisir que je souligne la parution du premier numéro du journal du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). J'espère que ce journal vous permettra de parfaire vos connaissances, de partager vos expériences respectives et de favoriser la solidarité entre les différents comités d'usagers et de résidents.

J'en profite pour saluer le travail des bénévoles qui œuvrent au sein de ces comités. Vous jouez un rôle très important auprès de la clientèle du réseau de la santé, dont font partie beaucoup de personnes âgées.

Le gouvernement croit profondément en l'importance de vous soutenir dans votre mission. Pour cette raison, le

ministère de la Famille et des Aînés a attribué une aide financière au RPCU, notamment pour la publication du tout nouveau guide d'INFORMATION. Cet outil d'information et de formation a été conçu pour vous aider dans l'exercice de vos fonctions.

Vous soutenir est une priorité pour nous, car vous participez à l'amélioration des conditions de vie des personnes vulnérables, dont les personnes âgées. Avec cœur et dévouement, vous défendez leurs droits et je vous en remercie.

Marguerite Blais



## Mot du président du RPCU

### Monsieur Claude Ménard

*Monsieur Ménard est responsable des loisirs et du bénévolat, et personne ressource du Comité des usagers au Centre Jellinek, à Gatineau.*

Bonjour à vous tous,

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons aujourd'hui le 1<sup>er</sup> numéro du périodique, « Le Journal du Regroupement provincial des comités des usagers ».

Nous sommes persuadés, que ce journal sera en mesure de soutenir avantageusement les actions des comités des usagers et de résidents et ce, sur l'ensemble du territoire québécois.

D'entrée de jeu, il nous faut souligner que cette initiative est le produit d'une fructueuse collaboration entre le ministère de la Santé et des Services Sociaux, le Regroupement provincial des comités des usagers et ses nombreux contributeurs. Ce partenariat témoigne éloquentement de l'importance accordée au soutien des comités des

usagers et de résidents qui, à chaque jour, réalisent dans leur milieu respectif une multitude d'actions afin d'assurer des services de qualité.

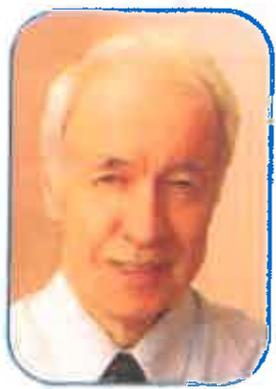
Ce journal a pour but principal de renseigner et de soutenir les membres des comités en présentant différentes activités entreprises ou expérimentées en lien avec les rôles qui leur sont dévolus.

L'objectif initial de ce journal est en effet de rejoindre les membres des comités des usagers et de résidents de toutes les missions du réseau de la santé et des services sociaux. La nature même du journal, nous l'espérons, fera en sorte que son contenu saura être profitable aux membres des comités, du personnel et des directions de tous les établissements du réseau. Ce journal vise l'appropriation et la consolidation des connaissances.

Nous espérons aussi que ce nouvel outil sera utile à tous ceux et toutes celles qui se reconnaîtront à travers les différentes facettes de notre mission commune.

En terminant, permettez-moi, au nom du Regroupement, de témoigner toute mon appréciation aux bénévoles qui ont donné de leur temps et partagé leurs compétences afin de rendre cette initiative possible.





**Message de  
Jean-Marie Dumesnil,  
fondateur du RPCU**

*Monsieur Dumesnil est retraité de Postes Canada et président sortant du Comité des usagers du CHUM de Montréal.*

À la fin de l'année 2002, la Fédération des médecins spécialistes du Québec déployait des moyens de pressions ont eu un impact sur les soins et services donnés aux usagers

des centres hospitaliers du Québec. À titre de président du Comité des usagers du CHUM j'ai dû intervenir à plusieurs reprises auprès des médias afin que le gouvernement et la FMSQ en arrivent à une entente. J'ai pris l'initiative d'écrire à tous les centres hospitaliers du Québec afin de vérifier leur intérêt à mettre sur pied un regroupement qui pourrait représenter les usagers auprès des instances gouvernementales, des établissements de santé, de la population et des médias. Une première rencontre exploratoire, tenue le 13 juin 2003 au CHUM, avec une vingtaine de représentants de comités des usagers de différentes régions du Québec a donné lieu à la mise sur pied d'un comité provisoire dont le mandat était de créer un regroupement provincial des comités des usagers des centres hospitaliers de soins de courte durée.

En août 2003, j'ai présenté le projet de regroupement à un conseiller politique du ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Philippe Couillard, et ce dernier a accueilli notre projet avec ouverture et enthousiasme. À sa demande, le comité provisoire a adapté son mandat pour mettre sur pied un regroupement provincial des comités des usagers et des comités de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux, peu importe leur vocation. La suite est une succession d'invitations à participer à des commissions parlementaires, colloques, forums, groupes de travail et comités qui ont permis au RPCU de devenir, au cours des cinq dernières années, un interlocuteur de premier plan.

La création d'un site Web, les rencontres régionales, l'entente de partenariat avec le ministre de la Famille et des Aînés, madame Marguerite Blais, la participation du RPCU aux visites d'appréciation dans les CHSLD et l'organisation du premier congrès du RPCU sont toutes des réalisations dont je suis fier.

Maintenant que le RPCU repose sur des bases solides, je peux me retirer avec la satisfaction du devoir accompli, tout en demeurant conseiller spécial. Le nouveau président, Claude Ménard, fait un travail remarquable avec le soutien d'un conseil d'administration dynamique et dévoué.

En terminant, je tiens à féliciter notre collègue M. Gérald Germain pour celle belle initiative de créer un journal dédié aux comités des usagers et des comités de résidents.



**L'heure juste**

**Par Gérald Germain**

*Monsieur Germain est retraité de la fonction publique du Québec et membre du Comité des usagers du CHUQ de Québec.*

d'actualité touchant leurs rôles, leurs fonctions et leurs préoccupations.

**Le rôle du périodique** Le Journal du RPCU sera de diffuser et de partager l'information pouvant influencer le fonctionnement des comités des usagers et de résidents, ainsi que l'information sur divers aspects reliés à leurs activités professionnelles et sociales. Son rôle sera aussi de faire la promotion des valeurs organisationnelles propagées par le RPCU.

**Le Regroupement provincial des comités des usagers a fixé pour Le Journal du RPCU les objectifs suivants :** diffuser l'information la plus juste possible, rejoindre le plus grand nombre de bénévoles oeuvrant au sein des comités des usagers et de résidents sur le territoire du Québec et promouvoir la fierté d'être une personne bénévole oeuvrant pour l'amélioration des conditions de vie des usagers utilisant les services de santé et de services sociaux.

**Le Journal est le seul média spécialement conçu et distribué à l'intention des**

**personnes bénévoles oeuvrant au sein des comités des usagers et de résidents.** Ses perspectives d'avenir sont nombreuses et intéressantes parce qu'indissociables de l'évolution du système de santé du Québec et du devenir de celui-ci. Notons, seulement, entre autre choses, la production d'articles de fond sur les modalités administratives reliées au cadre de référence, sur la valorisation des tâches effectuées par les personnes bénévoles, sur les « bons coups » réalisés par les comités des usagers et de résidents sur les dossiers touchant l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux tel que les nouvelles législations et règlements s'y rattachant.

Nous espérons fortement que ce périodique réponde adéquatement aux préoccupations qui vous animent et qui vous interpellent dans le cadre de votre bénévolat.

Longue et fructueuse vie au Journal du RPCU!

**POURQUOI UN JOURNAL DU RPCU**

Un journal est une publication destinée à fournir des informations à un lecteur qui les interprète, les discute, les assimile et se les approprie. Un journal est un moyen de communication traditionnel qui s'appuie sur les principes démocratiques en vigueur dans une société moderne comme le Québec. Notre publication, Le Journal du RPCU, respectera parfaitement cette règle.

**La mission du périodique** Le Journal du RPCU sera d'informer les personnes bénévoles et impliquées oeuvrant au sein des comités des usagers et de résidents régis par la Loi sur la santé et les services sociaux du Québec, sur des sujets



# Ici et ailleurs dans les régions

## **MONTREAL**

**Par madame Johanne Vaudry**

*Madame Vaudry est coordonnatrice du Comité des usagers de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine de Montréal*

Le comité des usagers de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine œuvre auprès d'une population adulte qui a besoin de services spécialisés en psychiatrie et qui est répartie sur le territoire de trois CSSS de l'est de Montréal. Annuellement, plus de 6 000 usagers reçoivent des services divers.



En collaboration avec nos partenaires de la communauté et tout le personnel de notre établissement, nous veillons à la promotion et à la défense des droits des usagers alors que le Plan d'action en santé mentale se met en œuvre.

Il va sans dire que, dans un contexte de réorganisation de services et de pénurie de main-d'œuvre, nous sommes grandement préoccupés par la qualité des services que nous offrons à des personnes vulnérables.

Il est donc important dans ce contexte que les comités des usagers et de résidents se regroupent, développent une expertise, et jouent pleinement leur rôle dans le réseau de la santé et des services sociaux.

## **BAS ST-LAURENT**

**Par monsieur André Patry**

*Monsieur Patry est membre du Comité des usagers du CRSSS de Rimouski*



M<sup>me</sup> Micheline Turcotte, présidente du Comité des usagers du CSSS de Rimouski-Neigette et M. André Patry

Dans la grande région du Bas St Laurent, on retrouve 11 comités des usagers répartis sur le territoire et cela sans compter les comités de résidents. Les distances à couvrir sont impressionnantes, il peut y avoir dans certains cas jusqu'à deux cent cinquante kilomètres entre deux

comités. De là l'importance de former un regroupement régional afin de briser l'isolement.

C'est monsieur André Patry du CSSS de Rimouski qui a pris

l'initiative de former le premier regroupement des comités des usagers du BSL. La première réunion a eu lieu à Rimouski le 5 juin 2007. Depuis, trois autres rencontres ont eu lieu et cela à des endroits différents. Ce regroupement est en tout point bénéfique, dans le sens où les Comités peuvent échanger et partager les expériences de chacun d'eux dans leur CSSS respectif.

Dans le but d'être proactif et dynamique le regroupement du BSL est associé à celui du RPCU afin que notre région soit présente et occupe une place dans les décisions provinciales qui touchent les usagers de notre région.

## **LANAUDIÈRE**

**Par madame Odette Morin**

*Madame Morin est agente de liaison du Comité des usagers du CSSS du nord de Lanaudière*

La région de Lanaudière, avec une population de 459 053 habitants, regroupe six municipalités régionales de comté (MRC) : d'Autray, Joliette, Montcalm, Matawinie au nord et des Moulins, L'Assomption au sud.



De gauche à droite : M. Pierre Marchand, M<sup>me</sup> Pierrette Madon, M<sup>me</sup> Odette Morin et M. Jean-Marie Dumasni. Photo : Julie Roy, Journal L'Expression de Lanaudière.

Sur ce vaste territoire, neuf comités des usagers et dix-sept comités de résidents veillent à l'amélioration des services aux usagers et au respect de leurs droits. Une première rencontre a rassemblé tous ces comités en mai 2007. Initiée dans le cadre de la tournée du Regroupement provincial des comités des

usagers, cette rencontre a placé les comités en présence de possibilités stimulantes de développement et permis l'amorce d'un dialogue entre eux. Une mobilisation qui se fait lentement, doucement mais sûrement, et qui portera ses fruits l'heure venue. Déjà, plusieurs comités ont répondu « OUI » à l'appel de cette belle aventure en devenant membre du RPCU.

## **SAGUENAY - LAC ST-JEAN**

**Par madame Danielle Lemire**

*Madame Lemire est membre du Comité des usagers du CSSS Cléophas-Claveau*

Dans un des coins les plus dynamiques du beau et grand Royaume du Saguenay, situé à ville de La Baie, aujourd'hui connu sous le nom de Saguenay, le comité des usagers du CSSS Cléophas-Claveau du Saguenay-Lac-St-Jean, vous présente un court bilan des activités réalisées pour faire

Suite page suivante

## Le RPCU et le Secrétariat aux Aînés



Par monsieur Jean Lortie

*Monsieur Lortie est retraité du Centre jeunesse des Laurentides. Il agissait comme directeur général adjoint.*

### UN GUIDE SOLIDE.. UNE FORMATION QUI BOUGE...

Dans le cadre d'un projet développé en collaboration avec le Secrétariat des aînés qui en assure le financement, le Regroupement provincial des comités des usagers a élaboré au cours des derniers mois un Guide d'INFORMATION destiné aux membres des comités des usagers et de résidents du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. Cet outil est constitué de fiches individuelles et d'annexes qui contiennent

l'essentiel des renseignements dont un comité peut avoir besoin, tant pour comprendre le système dans lequel il opère que pour améliorer le fonctionnement quotidien de son comité.

Ceci dit, ce Guide ne vient pas seul : une formation a été élaborée dont le contenu permettra l'animation, la compréhension et l'intégration du Guide. En fait, le Guide se veut une base de connaissances solides à la formation et permettra d'en vulgariser le contenu d'une manière amusante et interactive.

Pour offrir cette formation et ce Guide, le Regroupement est à la recherche de deux formateurs pour chacune des régions du Québec. Une fois identifiés, ceux-ci seront eux-mêmes formés avant de prendre en main cette responsabilité auprès de leurs collègues régionaux qui en feront la demande.

En si peu de mots, on ne peut qu'en dire très peu. Si vous êtes intéressé à être formateur, contactez-moi par courriel à l'adresse suivante : [jlortie.rpcu@hotmail.com](mailto:jlortie.rpcu@hotmail.com). N'hésitez pas ! : il y a beaucoup plus à dire... et à entendre... sur le sujet.

### Suite de la page précédente

connaître le rôle du comité et les droits des usagers.

Depuis quatre ans nous produisons un calendrier sur les droits des usagers. Avec la collaboration de l'établissement, nous avons donné des journées de formation au personnel sur les droits des usagers. Nous avons aussi organisé une journée régionale d'information sur le RPCU, à la demande de la direction. Le comité s'implique par le biais d'une participation à plusieurs comités. Voici quelques-uns de ces comités :

- Gestion des risques,
- Qualité des services,
- Comité de vigilance,
- Code d'éthique.

De plus, deux membres du comité siègent au

C.A. de l'établissement. Nous avons trois représentants des comités de résidents qui assistent aux réunions du comité central.

Le comité des usagers est heureux d'avoir participé au Regroupement provincial des comités des usagers et profite de l'occasion pour remercier tous les membres de leur implication et du travail qu'ils ont accompli. J'invite chaque comité à se joindre au RPCU, car nous avons besoin de travailler ensemble et de se donner des outils pour continuer notre travail au sein de nos comités.

Nous devons être solidaires.

### Par monsieur André Poirier

*Monsieur Poirier est président du Comité des usagers du CSSS Arthabaska-et-de-l'Érable*

Nous avons reçu plusieurs questions concernant le projet, pour un comité des usagers, d'engager une personne-ressource pour faciliter son travail.

#### Question :

Devons nous obligatoirement passer par notre CSSS pour engager une personne-ressource, ou pour donner un contrat de service?

Avez-vous un exemple type à utiliser pour l'embauche d'une personne-ressource? ...ses responsabilités, ...ses conditions.

#### Réponse :

- Oui, nous croyons qu'il est très important de passer par votre Centre de santé et services sociaux pour embaucher une personne-ressource. Nous ne croyons pas que les membres d'un comité des usagers veuillent se porter garant à titre personnel de l'embauche d'une ressource extérieure. Il faut savoir que le comité des usagers n'est pas une personne morale mais bien un comité se rapportant au conseil d'administration du CSSS.
- Quand vous mentionnez un contrat de service, vous entendez l'embauche d'une personne-ressource afin de

s'occuper de plusieurs tâches pour faciliter le travail du comité des usagers.

#### Voici quelques pistes de réflexion :

Il serait important de préciser, comme comité des usagers, vos besoins en regard des tâches que cette personne serait appelée à accomplir.

Exemple : S'occuper des envois postaux, assurer une présence au local du comité des usagers, rédiger les procès-verbaux ou comptes rendus, assurer la correspondance, maintenir à jour la comptabilité, etc. Il vous faut préciser son niveau de responsabilité et d'autonomie en regard des différents mandats qui lui seront confiés.

Vous devrez aussi déterminer ses conditions de travail (salaire, horaire, etc.) ainsi que les exigences et expériences de travail que devra rencontrer la personne-ressource pour combler le poste.

Vous pouvez consulter le service des ressources humaines de votre établissement pour vous aider dans la recherche d'une personne qui répondra adéquatement à vos besoins.

Le temps que vous prendrez pour bien définir vos besoins sera récompensé par le travail que la personne-ressource accomplira pour votre comité des usagers.

Questions et réponses

