

**Nouveau format du journal  
pour le RPCU >>>>**

**Spécial FORUM à l'intérieur**

## Sommaire

La maltraitance	p. 2
Les nouveaux employés au RPCU	p. 3
La semaine des usagers	p. 3
Victoire : Les comités conservent leurs deux postes au CA	p. 3
Le recrutement sans tourment	p. 4
Spécial Forum du RPCU	p. 5
Pièce de théâtre: Jeannine l'héroïne	p. 9
Le PRADAX	p. 9
Les prochaines élections	p. 10
Les actions du RPCU	p. 11
La semaine des usagers	p. 11
Suivi sur les surplus budgétaire	p. 11

## Le mot du Président

### Les vacances...

Enfin, nous pouvons fêter l'arrivée d'une température un peu plus clémente!

Cette nouvelle saison qui approche à grands pas nous annonce, entre autres, des journées toutes spéciales et des occasions de se retrouver ensemble pour les vacances. Mais ayons une pensée pour les usagers qui ne pourront profiter de cette période estivale.

Dans ce numéro du journal, j'attire votre attention sur la variété des articles, ainsi que sur les précieux ajouts au sein de l'équipe de votre Regroupement.

Ces dernières semaines, j'ai eu l'occasion de me déplacer dans plusieurs régions. Faits intéressants à noter : les multiples moyens que prennent les comités pour mieux se faire connaître. Ainsi le Comité des usagers et de résidents de l'Institut thoracique de Montréal a investi dans la mise sur pied d'une pièce de théâtre avec la troupe LE MIMÉISIS. Celle-ci a été présentée aux usagers, aux résidents, aux membres des familles et au personnel. Dans les jours qui ont suivi, les acteurs se sont déplacés dans les chambres de résidents qui n'avaient pu assister à la pièce.

De son côté, le Comité des usagers du CSSS de Saint-Jérôme a acheté de la publicité dans le journal local afin de souhaiter une joyeuse fête des Mères et en a profité pour faire connaître son mandat. Le Comité des usagers du groupe Champlain a entrepris la réalisation d'une série de vidéos dans le but d'informer

les usagers sur leurs droits et se faire connaître. Le Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais, en partenariat avec le CAAP et la FADOQ – Outaouais, présentera à la Maison de la culture de Gatineau à l'automne 2 sinon 3 représentations par le Théâtre Parminou tant pour les usagers que pour toute la population. Fait à noter, le RCUO a obtenu une subvention de la ville de Gatineau pour minimiser les coûts.

Votre Regroupement a été invité à participer à une table ronde lors du colloque de l'Association de ressources intermédiaires et d'hébergement du Québec, le 12 mai dernier. Dans un tout premier temps, j'ai rappelé que lorsqu'on parle de bénéficiaires, de clients, de résidents, d'utilisateurs de services, de personnes âgées, de personnes vulnérables ou d'usagers, il ne faut, surtout, pas oublier que ce sont des personnes, des êtres humains. De plus, comment s'assure-t-on de faire connaître le point de vue de l'utilisateur ou du résident? Comment peut-on s'assurer que les membres de comité soient associés à titre de partenaires privilégiés? Et quels moyens sont mis en place afin de tirer partie de leur savoir-faire?

En terminant, félicitation pour votre magnifique travail. Je vous invite à nous faire parvenir vos réalisations et vos bons coups.

À ne pas oublier, bon été, reposez-vous bien et revenez-nous en forme pour une cause commune!

M. Claude Ménard, président du RPCU

## Le mot du Directeur général

### Du nouveau au RPCU!



Il me fait plaisir de vous annoncer que le RPCU pourra encore mieux répondre à vos besoins. En effet, nous pouvons compter maintenant sur deux nouvelles employées. Je souhaite donc la bienvenue à M<sup>e</sup> Marie Champoux, avocate conseil, recherche, développement et formation, et M<sup>me</sup> Myriam Lapointe, chargée des communications. Leur expérience professionnelle sera un atout pour nous, mais surtout pour vous.

Leur rôle sera central suite au projet de loi 127. En effet, les comités des usagers conserveront leurs deux postes au conseil d'administration des établissements. Bravo à tous pour votre travail.

Cela veut nécessairement dire quel que chose. Cela veut dire l'importance de votre travail comme membre du comité des usagers et de résidents. Vous avez donc une lourde responsabilité : être la voix citoyenne au sein du conseil d'administration de vos établissements.

Mais il faudra que les instances du réseau de la santé et des services sociaux comprennent une chose : vous êtes les représentants des usagers et ils devront vous écouter.

Le Regroupement provincial des comités des usagers entend organiser à l'automne des sessions de formation sur votre rôle au sein d'un conseil d'administration. Nous voulons le faire en collaboration avec les autres partenaires du réseau. Nous vous reviendrons sous peu avec plus d'information.

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

Myriam Lapointe,  
Rédactrice en chef

## DERNIÈRE HEURE :

les comités des usagers conserveront leurs deux postes au sein des conseils d'administration des établissements.



M<sup>e</sup> Daphné-Maude Thivierge, avocate, est diplômée de l'Université de Montréal et elle a été admise au Barreau en 2008. Elle fait présentement une Maîtrise en droit de la santé à l'Université de Sherbrooke.

# La maltraitance: une conséquence de l'âgisme contre laquelle il faut lutter

La maltraitance est un phénomène où les droits de la personne âgée ne sont pas respectés. Elle est également appelée « abus ». L'ainé peut être qualifié de vulnérable en raison de son âge, de la maladie ou encore des pertes de mémoire associées au vieillissement qui tendent à accroître sa dépendance à son environnement. La maltraitance se définit ainsi :

*Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse à une personne âgée. Cela peut prendre de multiples formes: physique, psychologique/émotionnelle, sexuelle, financière ou refléter des formes intentionnelles ou non de négligence<sup>1</sup>.*



D'une part, trois catégories particulières de maltraitance doivent être distinguées. D'abord, nous retrouvons celle qui se produit à domicile, qui est souvent dû à la lourde charge de travail des aidants. La maltraitance peut aussi être le résultat de problèmes financiers. Cette dernière étant la plus répandue. Une autre forme que prend ce phénomène dans la communauté, est lorsque la personne âgée est vue comme un pourvoyeur pour son enfant-adulte, qui lequel peut maltraiter son parent. Enfin, il convient de porter une attention particulière aux histoires de mauvais traitements dans les cellules familiales, qui ont tendances, malheureusement, à se renouveler de plus en plus.

Une forme de maltraitance peut être institutionnelle. La responsabilité institutionnelle découle notamment des politiques et des pratiques peu sensibles aux besoins des usagers, mais elles peuvent également être la conséquence du mauvais travail exécuté par le personnel. Par ailleurs, les mauvais traitements en institution peuvent aussi provenir des membres de la famille ou encore des visiteurs. Les institutions sont des organisations autorégulées où la reconnaissance de ce phénomène relève de la discrétion des gestionnaires. Elles comprennent une clientèle dite captive du réseau qui est caractérisée par leur vulnérabilité. Notons que l'institutionnalisation d'une personne âgée tendra à augmenter cet aspect de dépendance au milieu.

Finalement, nous pouvons ajouter à cette liste la négligence personnelle, qui est une forme particulière d'auto-maltraitance. La négligence est un aspect connu du phénomène concernant l'omission. Dans les faits, celle-ci se définit par le fait d'omettre de fournir les soins requis pour la personne en question, de l'assister dans ses soins d'hygiène ou encore d'assurer sa sécurité.

Souvent, les formes de violence et de négligence se combinent, ce qui complexifie le dépistage d'autant plus que les victimes dénoncent peu, notamment en raison de la honte ou de la peur de représailles. Ainsi, la mise en place de mécanismes d'accompagnement et de conseil pour les victimes devient une avenue nécessaire à la lutte contre la maltraitance.

Via des pratiques mises en place par l'établissement, les droits des usagers ou de résidents aînés maltraités doivent être sauvegardés par les institutions. Le comité des usagers est l'un de ces mécanismes d'accompagnement, de représentation et de formation utile dans ces circonstances. En effet, cette instance a pour mission de faire entendre la voix des usagers auprès des membres du réseau et d'offrir à ces derniers, les services requis pour bien remplir leurs obligations. Ces mécanismes favorisent la création d'un environnement adéquat et sécuritaire.

<sup>1</sup>Marie Beaulieu, *Précis pratique de Gériatrie*, dans Marcel Arcand et Réjean Hébert, dir, *Précis pratique de Gériatrie*, Acton Vale, Edisem, 2007 à la p 1148 (traduction libre de la Déclaration de Toronto sur la prévention globale des mauvais traitements envers les aînés de l'OMS du 17 novembre 2002).

## Nouveau site Internet

Le Regroupement provincial des comités des usagers est fier de vous annoncer la refonte de son site Internet. Ce nouveau site en opération sous peu comprendra de nouvelles sections dont les droits des usagers, le travail des comités des usagers, un intranet pour les membres avec des formations en ligne sous forme de petites capsules vidéo, de la documentation essentielle (lois, règlements, cadre de référence, etc.) et une foule d'autres informations qui vous seront utiles.

## Médailon Groupe Conseils

Médailon Groupe Conseils a pour mission d'accompagner les comités des usagers et de résidents du RPCU en évaluant, de façon professionnelle, par un équipe expérimentée et reconnue, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par l'organisation.

Pour plus de renseignements, contacter Madame Nathalie Ebnoether au (514) 928-5193 ou par courriel : n.ebnoether@medaillonconseils.com

## Les nouveaux employés au RPCU

Le RPCU est heureux d'annoncer la nomination de M<sup>e</sup> Marie Champoux à titre d'avocate-conseil au service de la recherche, du développement et de la formation, ainsi que la nomination de Myriam Lapointe au poste de Chargée de communications.



M<sup>e</sup> Marie Champoux a obtenu son baccalauréat en droit de l'Université de Montréal. Elle a poursuivi ses études en droit notarial. Elle a fondé sa propre étude notariale et a pratiqué pendant plus de 15 ans à son compte. Me Marie Champoux a, ensuite, adhéré au Barreau.

M<sup>e</sup> Marie Champoux est une juriste expérimentée. Elle possède une double formation juridique et a piloté différents dossiers et souhaite ainsi faire profiter le RPCU de son expérience et demeure passionnée pour tout ce qui peut améliorer la qualité de vie d'autrui et surtout des personnes les plus vulnérables.

[mchampoux.rpcu@hotmail.com](mailto:mchampoux.rpcu@hotmail.com)

Myriam Lapointe a fait son baccalauréat en Communication Sociale à l'Université du Québec à Trois-Rivières et a débuté sa carrière professionnelle comme chercheuse pour différentes émissions à Radio-Canada. Par la suite, elle a été nommée Responsable des communications et de la publicité pour une petite entreprise située à Laval, puis, Agente de communications au sein d'un organisme à but non lucratif en alphabétisation. Myriam a beaucoup d'expérience au niveau publicitaire, ainsi qu'en planification des communications.



Elle pourra, certes, apporter de jeunes idées novatrices qui donneront de nouvelles couleurs à l'organisation.

[comm.rpcu@hotmail.com](mailto:comm.rpcu@hotmail.com)

## Service juridique

Le Regroupement provincial des comités des usagers est heureux d'annoncer son association avec le cabinet juridique JoliCœur Lacasse qui agira comme conseillers juridiques. M<sup>e</sup> Miriam Morissette sera notre contact. Ce cabinet est présent dans le réseau de la santé et des services sociaux. Trois mandats sont donnés au cabinet dont :

- Répondre aux demandes d'opinion provenant du conseil d'administration ou du directeur général portant sur les implications juridiques reliées au Regroupement et à ses fonctions;
- Collaborer à la rédaction d'articles dans le journal publié par le RPCU;
- Répondre aux demandes des membres référés par le RPCU.

De plus, le RPCU a la chance de compter parmi son personnel sa propre source d'information juridique grâce à l'embauche de M<sup>e</sup> Marie Champoux, avocate.

## Suivi sur les surplus budgétaires des comités

Les comités des usagers ont jusqu'au 30 juin 2011 pour mettre en application les mesures d'exception prévues dans la lettre de Monsieur Denis Lalumière du MSSS.

Cette lettre vient préciser la circulaire 2011-006 qui modifiait les paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers. Cette circulaire traitait des surplus budgétaires. Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est opposé vivement à cette circulaire car il considère qu'elle constitue des coupures dans les budgets des comités. Il a défendu vigoureusement ses membres.

Exceptionnellement, pour l'exercice financier 2010-2011, et avec l'accord du comité des usagers, un établissement pouvait 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. Conformément aux règles de comptabilité gouvernementales en vigueur, ces dépenses devront être engagées et réalisées avant le 30 juin.

Il est important de rappeler que tous les surplus doivent être comptabilisés, y compris ceux des comités de résidents.

Le Regroupement provincial des comités des usagers rappelle que ces mesures d'exception ne sont en vigueur que pour l'exercice financier 2010-2011 et que, pour l'exercice financier à venir, les comités devront se conformer aux directives et dépenser selon les paramètres identifiés par le MSSS en relation avec leurs fonctions.

## VICTOIRE : les comités conservent leurs deux postes au CA

Dernière heure : Le Regroupement provincial des comités des usagers crie victoire. En effet, lors des travaux de la Commission parlementaire sur le projet de loi 127, le Ministre Bolduc a reconnu le bien fondé de la position des comités des usagers et de résidents et du RPCU. Par conséquent, les comités des usagers conserveront leurs deux postes au sein des conseils d'administration des établissements. Merci M. Bolduc mais aussi merci tant aux députés du Parti québécois que du Parti libéral pour leur appui. Mme Maltais a fait un travail exceptionnel.

Cela a été rendu possible grâce à votre appui. En effet, lors du congrès du RPCU en octobre dernier, M. James Seeley avait proposé une motion pour demander au Ministre Bolduc de conserver les deux postes. Cette proposition a été adoptée à l'unanimité. Malheureusement M. Seeley ne pourra pas savourer cette victoire puisqu'il est décédé récemment.

Un grand nombre de comités ont écrit au Ministre à ce sujet. Le RPCU l'a fait valoir dans son Mémoire en commission parlementaire le 15 mars dernier. C'est donc un travail d'équipe qui a conduit à cette victoire.

Nous attendons de savoir quels autres amendements au projet de loi seront aussi retenus. Dossier à suivre.

Le Regroupement provincial des comités des usagers rappelle à tous ses partenaires que cette victoire signifie beaucoup pour les usagers du réseau et qu'ils devront en tenir compte à l'avenir.

# Le recrutement sans tourment

Par Myriam Lapointe



Les bénévoles sont le cœur de l'organisme et il faut le reconnaître, sans eux, les comités n'existeraient pas. Les bénévoles ont pour mission de défendre les droits des usagers et de résidents et ont, sans contredit, à cœur les valeurs véhiculées par l'organisme.

Ainsi, pourquoi recruter? Évident, mais comment le faire? Il n'est pas toujours facile de vendre l'idée du bénévolat. Les gens ont un rythme de vie intense et le fait de donner du temps, et ce, sans le moindre retour monétaire, s'avère pour eux, une idée peu attrayante. Le recrutement est un processus et non une problématique, alors voici quelques trucs et astuces afin d'adhérer à une démarche efficace.

## Mais où se cachent-ils?

Les bénévoles potentiels sont partout : des membres de votre famille, des amis, des nouveaux retraités ou encore des gens qui sont simplement à la recherche de nouveaux défis. Il faut, ainsi, être à l'affût des gens qui vous entourent et parcourir les possibilités, puisque possibilités il y a, assurément. De plus, plusieurs entreprises encouragent leurs employés à exécuter des heures de bénévolat pour des organismes sans but lucratif en échange de certaines conditions au sein de leur entreprise. Peut-être serait-il intéressant d'étudier les éventualités à ce niveau (voir la deuxième référence en bas de page).

## Une question de vision

Il est important de miser sur les bienfaits que le bénévolat peut apporter à chacun. Oui, le bénévolat est une chose, mais la cause en est une autre. Bien présenter le projet et l'importance du rôle de chacun est primordial. La paye, en fait, de chaque bénévole, est le résultat de leur accomplissement. Le bénévolat est une question de vision. Les gens qui investissent leur temps choisissent les causes qui les feront se sentir bien, se sentir mieux. Alors, pourquoi les comités des usagers sont-ils essentiels? Voici comment débute la conquête de nouveaux bénévoles.

## Une tâche précise

La définition des tâches de chacun amène en premier lieu, le réconfort face à l'inconnu et en second lieu, le goût de s'impliquer, de s'investir. Les tâches définissent le rôle du bénévole. Il s'approprie ainsi des fonctions, une nouvelle position et de nouveaux objectifs. Un nouveau défi, voilà ce dont

ont envie les futurs bénévoles. Il est primordial de répartir les tâches selon les habiletés et les compétences de chacun. Ainsi, il faut lister les postes vacants via les candidats disponibles.

## Le temps

Il est crucial de préciser le temps que le bénévole devra accorder à sa collaboration au sein de l'organisme afin qu'il puisse mesurer sa participation. Le fait d'aborder ce point, pour ça, certes, atténuer quelques craintes.

## La communication

Ce n'est pas parce qu'on parle qu'on communique, m'a-t-on cité un jour. Ainsi, la communication se fait sentir aussi par l'écoute. Être attentif aux besoins, aux demandes et aux questionnements de chacun. La communication est bidirectionnelle, donc oui, l'information doit être transmise, mais la rétroaction est tout aussi importante. Il faut, selon mon expérience, être ouvert et présent.

## Tisser le lien social

C'est sans aucun doute par le biais de la communication que nous pouvons tisser le lien social, c'est-à-dire, forger de saines relations et les cultiver. Le bénévole doit savoir qu'il fait partie d'un comité, d'un groupe. « Le sentiment d'appartenance est quelque chose qui se construit peu à peu. Le partage d'une même réalité, de valeurs ou d'objectifs communs crée un terrain favorable. Il nécessite en plus, pour se développer, une qualité d'interactions avec les personnes, ce qui contribue au fait qu'on se sente bien et qu'on ait conscience de sa valeur au sein d'un groupe particulier. Vous sentant reconnu ou reconnue, vous avez alors envie de vous engager davantage, de donner le meilleur de vous-même et de vous identifier avec une certaine fierté à ce groupe dont vous faites partie. Si une part de responsabilité relève du milieu qui vous accueille, une autre part dépend de votre attitude et de vos propres efforts d'intégration.<sup>1</sup> »

## Entretenir l'importance de l'implication

Il ne faut guère s'arrêter à bien vendre le concept du bénévolat, mais il faut entretenir non seulement une confiance, mais aussi noter que leur acharnement fera avancer l'organisme. De plus, il est intéressant pour la recrue de prendre conscience des réalisations effectuées, jadis, grâce aux comités. Le bénévole doit être accompagné

tout au long de son implication et sentir qu'il y a de l'avancement grâce à son dévouement constant. De ce fait, il faut glorifier, en quelque sorte, leur implication pour ainsi les amener à poursuivre leur mandat et pour les rendre plus confortables dans le milieu en question.

### Les grandes lignes du recrutement

#### Repérer

#### Élaborer à propos des bienfaits du bénévolat

#### Définir le mandat et le temps nécessaire pour le remplir

#### Axer sur la communication

#### Entretenir l'importance de l'implication

#### Cultiver le sentiment d'appartenance au groupe

#### Témoigner de façon régulière l'importance de l'implication du bénévole (récence=cohérence)

Voilà quelques références si vous avez envie de parfaire votre approche :

1. <http://www.omafr.gov.on.ca/french/index.html>
2. [http://library.imaginecanada.ca/files/nonprofitscan/kdc-cdc/imagine\\_soutien\\_entreprises\\_rapport.pdf](http://library.imaginecanada.ca/files/nonprofitscan/kdc-cdc/imagine_soutien_entreprises_rapport.pdf)
3. [http://www.benevolat.gouv.qc.ca/devenir\\_benevole/](http://www.benevolat.gouv.qc.ca/devenir_benevole/)
4. [http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV\\_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4430&lang=fr&db=imdb&adm=8&dis=2](http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4430&lang=fr&db=imdb&adm=8&dis=2)

<sup>1</sup> <http://www.aide.ulaval.ca/sgc/pid/1369>

## Élections

# Les prochaines élections au conseil d'administration

Le Regroupement provincial des comités des usagers reconnaît l'importance d'une vie démocratique forte et vivante. C'est pourquoi, il accorde beaucoup d'importance à la représentativité des membres de son conseil d'administration. Il est d'ailleurs, le seul organisme représentant les comités des usagers et de résidents qui fait une place directe et franche à ses représentants. Ses membres constituent l'assemblée générale et ont le droit de vote.

Les prochaines élections au conseil d'administration auront lieu à l'automne et les résultats connus lors de l'assemblée générale du 21 octobre 2011.

## Composition du conseil

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers est composé de 28 membres. Un poste est réservé à chacune des régions administratives du Québec et les autres postes sont ouverts aux représentants de regroupement ou d'association partenaires du RPCU.

## Durée du mandat

La durée du mandat des administrateurs est de deux ans. Pour assurer une stabilité au RPCU, les élections ont lieu en alternance.

Cette année, les régions et les associations partenaires en élection sont :

- 04 – MAURICIE-ET-CENTRE-DU-QUÉBEC
- 06 – MONTRÉAL
- 07 – OUTAOUAIS
- 08 – ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
- 09 – CÔTE-NORD
- 13 – LAVAL
- 14 – LANAUDIÈRE
- 15 – LAURENTIDES
- 16 – MONTÉRÉGIE
- FÉDÉRATION DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET TED
- CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE
- CENTRES HOSPITALIERS À VOCATION PSYCHIATRIQUE
- FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP)
- TABLE DES ÉTABLISSEMENTS À VOCATION UNIVERSITAIRE

## Le comité des élections

C'est un comité des élections qui gère le processus électoral afin de favoriser une plus grande participation de tous les membres. Le conseil d'administration nomme un comité des élections qui gère le processus électoral.

Le comité suscite les candidatures aux postes d'administrateur du RPCU et soumet par la suite les noms des personnes qui souhaitent siéger au conseil aux membres pour un vote par la poste. Les résultats de l'élection sont connus lors de l'Assemblée générale du RPCU.

## Comment se déroule les élections

Les élections des membres du conseil d'administration du RPCU se font par la poste. Tout membre actif en règle peut soumettre le nom d'une ou de plusieurs personnes pour siéger au conseil d'administration. Est membre actif du RPCU tout comité des usagers ou de résidents qui a payé sa cotisation pour l'année en cours.

Les membres sont appelés à élire un représentant pour leur région administrative. Si plus d'un candidat ou candidate est présenté(e) dans une région, il y aura élection. Cette élection se fera par la poste. Si une seule candidature est présentée lors de la fin des mises en candidature, cette personne sera élue par acclamation.

## Calendrier électoral :

Le comité des élections écrira aux tables régionales dûment constituées et les membres affiliés qui nommeront leur représentant au conseil d'administration. Leur réponse devra être reçue au plus tard le 21 septembre.

Le comité des élections écrit au moins soixante-dix (70) jours avant l'assemblée générale (10 août) à tous les membres en règle du RPCU de la région en élection pour solliciter des candidatures. Toute personne membre d'un comité des usagers ou de résidents en règle peut présenter sa candidature ou une candidature au comité des élections au plus tard quarante (40) jours avant l'assemblée générale, soit avant le 9 septembre.

Le comité soumet la liste de candidats proposés aux membres du RPCU de la région. Les membres de la région votent par la poste, par fax ou par courriel pour le candidat ou la candidate de leur choix. Les votes doivent être reçus au moins sept (7) jours avant l'assemblée générale, soit le 14 septembre.

Le comité procède aux décomptes des voix et fait rapport à l'assemblée générale des personnes élues. En cas d'égalité, il y a tirage au sort. L'assemblée générale entérine la liste des personnes élues.

Ainsi selon le calendrier électoral, les membres des régions en élection ont jusqu'au 9 septembre à 16 h pour présenter des candidatures pour les postes d'administrateur ou d'administratrice en utilisant le formulaire de mise en candidature. Le bulletin de présentation peut être soumis par la poste, par télécopieur au 514 439-1658 ou par courriel à pblain.rpcu@hotmail.com .

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec Pierre Blain au 514 436-3744.



**21 octobre 2011**

## Les comités, votre partenaire de l'amélioration de la qualité

### Forum : Hôtel Sandman, Longueuil

Le FORUM 2011 du Regroupement provincial des comités des usagers a pour thème « LES COMITÉS, VOTRE PARTENAIRE DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ». En parlant des comités comme des partenaires dans la démarche d'agrément, cela implique l'importance du rôle que les comités des usagers et de résidents doivent jouer à l'intérieur de leur institution dans ce domaine. En effet, pour répondre à une démarche d'agrément, l'établissement doit effectuer des sondages prévus dans les processus d'agrément.

Cela est différent de celui de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle qui incombe au comité des usagers et de résidents. Cette responsabilité comporte de connaître la perception des usagers et de leur famille sur la qualité des services reçus. Le FORUM permettra donc de connaître le rôle de chacun. Le CRDI du Saguenay Lac-St-Jean nous parlera de la façon dont il a adapté cette démarche à ses besoins.

Un autre volet du FORUM touchera les relations patient/médecin. Cette façon de faire résulte d'une nouvelle approche en formation des médecins et remet l'utilisateur au cœur du système. Nous donnerons la parole à un médecin, à un usager et au formateur.

Enfin, nous entendrons les témoignages du directeur général du CHUM sur le rôle que jouera les usagers à l'intérieur du nouveau CHUM et de l'abbé Raymond Gravel sur les implications de se dévouer pour les autres. L'assemblée générale du RPCU suivra les conférences.

Nous vous invitons à profiter pleinement de ce FORUM pour parfaire votre formation dans votre rôle de membre d'un comité.

Le nombre de participants au FORUM est limité pour les conférences. Les places seront attribuées sur la base des inscriptions et de la réception du chèque. Vous devez réserver avant le 3 octobre 2011. Les détails pour vous inscrire se retrouvent sur la fiche d'inscription.

## Les conférences

### 1 Une démarche d'agrément : Conseil québécois d'agrément

Au Québec, l'agrément se définit comme étant la reconnaissance, par une autorité externe compétente, du fait qu'une organisation est engagée dans un processus continu d'amélioration de la qualité de ses services.

Le CQA, met donc en synergie l'autoévaluation réalisée par l'organisation de ses processus de fonctionnement avec : les résultats de sondages sur la satisfaction de sa clientèle et la mobilisation de son personnel, l'évaluation par les pairs lors de la visite d'agrément et le plan d'amélioration qui découle de toute cette opération. Voilà de quoi introduire dans une organisation une démarche dynamique et participative au profit de la clientèle.

Mais qu'en est-il de la connaissance, par la clientèle et la population, de l'agrément, des énergies consenties de façon continue par l'organisation ainsi que des résultats de cet engagement qualité ?

#### Lyne Pelletier



Gestionnaire ayant œuvré dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec durant 27 ans, madame Lyne Pelletier a

notamment occupé différentes fonctions à titre de cadre supérieur dans des établissements dédiés à la protection de la jeunesse : directrice des ressources humaines, directrice des services professionnels et des affaires universitaires, adjointe au directeur général.

### 2 La place de l'utilisateur dans l'évaluation des services : un mythe qui devient réalité

La satisfaction des usagers et de leur famille à l'égard des services offerts par le centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) est une préoccupation constante et ce, autant pour les comités des usagers que pour les gestionnaires et les intervenants. C'est pourquoi, trois CRDI et leur comité des usagers sont à implanter un processus d'évaluation continue des attentes et de la satisfaction.

Dans le cadre de la conférence proposée, les représentants des comités des usagers vous expliqueront la méthode d'élaboration du questionnaire et parleront de l'expérience vécue à ce jour.

#### Les responsables

Dany Lefebvre et Yannick Harvey, personnes ressources pour le comité des usagers CRDI Saguenay Lac St-Jean

## Les conférences (suite)

**3** L'usager comme bras droit du médecin

## Les enjeux

Une médecine qui met le patient au centre de ses préoccupations : logique, mais pas toujours une réalité. Dans un contexte clinique difficile marqué par une transformation majeure du réseau de la santé, la réussite d'un partenariat de soins entre les patients/proches et les professionnels de la santé demeure certainement un des leviers les plus efficaces à l'amélioration significative de leur condition respective.

En s'engageant dans cet important virage patient-partenaire, la Faculté de médecine et ses partenaires du RUIS proposent donc d'évoluer vers une nouvelle vision où patients et professionnels redéfinissent le cœur de leur relation pour faire face ensemble aux défis tant sur le plan de l'enseignement, de la recherche que des soins. Le début d'un important changement culturel...

## Le point de vue du médecin



Philippe Karazivan est médecin de famille et chercheur en pédagogie médicale. Il pratique et enseigne à l'Unité de médecine familiale Notre-Dame à Montréal. Il est détenteur d'une maîtrise en éducation médicale.

## Le point de vue de l'usager



## Le point de vue du formateur

## Vincent Dumez



M. Vincent Dumez est titulaire d'un baccalauréat en finance et d'une maîtrise ès sciences de la gestion (option management) de l'école des HEC de Montréal. Jusqu'à tout récemment associé et leader d'expertise en design organisationnel d'une firme de conseil en management, M. Dumez est intervenu durant 13 ans à titre de conseiller stratégique pour de grandes entreprises en contexte de transformation.

Atteint de 3 maladies chroniques depuis plusieurs décennies, M. Dumez s'est beaucoup impliqué dans la réflexion et la promotion du concept de patient-partenaire. Il a pris la direction du nouveau bureau facultaire de l'expertise patient-partenaire de la Faculté de Médecine de l'Université de Montréal.

Patient partenaire de soins, de recherche, d'enseignement.

**4** Le directeur général du CHUM  
M. Christian Paire

Directeur général du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) depuis l'automne 2009, Christian Paire cumule plus de 35 années d'expérience dans le milieu de la santé.

Auparavant, il agissait à titre de directeur général du CHU de Rouen (France) où il a travaillé, notamment au regroupement de deux des cinq hôpitaux.

Il a également dirigé plusieurs centres hospitaliers universitaires au sein de l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris qui rassemble plus de 40 hôpitaux et emploie plus de 90 000 personnes. En tant que directeur des ressources humaines (DRH) de cette institution, il a été un acteur clé dans la création et l'implantation de l'hôpital Georges-Pompidou qui regroupe sur un même site l'ensemble des services des trois grands établissements hospitaliers.

M. Paire a également conseillé les ministres Simone Veil et Philippe Douste-Blazy dans le domaine de la santé. Il a mis en oeuvre l'intégration de nombreux projets culturels dans les hôpitaux français. Il a également apporté une contribution significative aux relations internationales avec la Chine, le Brésil, l'Europe de l'Est et l'Afrique.

Fort de sa connaissance du Québec, il a participé activement aux missions de coopération entre les centres hospitaliers du Québec et ceux de la France.

**5** L'engagement :  
"C'est en donnant que l'on reçoit"

(Saint-François d'Assise)

## Conférence de l'abbé Raymond Gravel



M. Raymond Gravel est né le 4 novembre 1952 à St-Damien-de-Brandon et il est prêtre depuis le 29 juin 1986 pour le diocèse de Joliette. M. Raymond Gravel a fait de nombreuses études et formations tant en théologie, qu'en animation en passant par la communication et la philosophie. De ce fait, il a été à titre de responsable pastorale, prêtre animateur, député fédéral (2006-2008), etc. Il a même occupé le poste de chroniqueur au Journal de Montréal en 2008, jusqu'au lock-out des employés en février 2009. De plus, il a exercé le métier de professeur de Bible au collège de l'Assomption. Il est encore aujourd'hui très actif et écrit régulièrement des articles pour la Presse, les journaux Transcontinental et encore plusieurs autres.

# Conférences

## Forum : Hôtel Sandman

### L'Hôtel Sandman

999 rue de Serigny  
 Longueuil QC  
 J4K 2T1  
 Tél: 450 670 3030  
 Téléc: 450 670 5928  
 Sans frais: 1+800+SANDMAN (726 3626)  
 Pour une réservation en français :  
 1 800-493-7303

### Accès à l'hôtel

L'hôtel se situe à la sortie du métro Longueuil et le stationnement est gratuit pour les clients qui occupent une chambre d'hôtel seulement. Stationnement payant pour les autres.

Le comité organisateur a retenu un bloc de chambres et a négocié un tarif spécial pour les congressistes : 129.00\$ (plus taxes) en occupation simple ou double.

### Réservation

Pour faire une réservation individuelle, veuillez contacter directement l'hôtel (1 800-493-7303) en mentionnant qu'il s'agit du Forum du RPCU (groupe 286569). Vous devez alors fournir un numéro de carte de crédit afin que la réservation soit garantie jusqu'à l'heure de votre arrivée.

L'hôtel met à la disposition des congressistes quelques chambres pour les personnes à mobilité réduite.

Si vous avez des besoins particuliers au chapitre de l'hébergement, veuillez l'indiquer lors de la réservation. L'hôtel se fera un plaisir d'y répondre dans la mesure du possible.

### Politique d'annulation pour le Forum

Pour faire une réservation individuelle, advenant l'annulation durant les périodes suivantes, les frais ci-dessous seront chargés.

- Après le 3 octobre 2011 (inclusivement), 15% du paiement sera retenu.
- 72 heures avant le Forum, aucun remboursement ne sera possible.

### Comment s'y rendre

Site Internet de l'Hôtel Sandman

[www.sandmanhotels.com/fr/hotel/quebec/montreal](http://www.sandmanhotels.com/fr/hotel/quebec/montreal)

# Hébergement

## Formulaire d'inscription-Forum RPCU 2011

Les frais d'inscription par personne sont de **110 \$ + taxe (125.32 \$)** pour les membres et de **200 \$+ taxe (227.85 \$)** pour les non-membres. Les frais d'inscription comprennent la participation aux activités suivantes : conférences, pauses-santé et repas du midi.

Veuillez libeller votre chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le joindre au formulaire dûment rempli et poster avant le **3 octobre 2011** à l'adresse suivante :

**Forum du RPCU**  
**C.P. 60563, Succursale Ste-Catherine Est**  
**Montréal (Québec) H1V 3T8**

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter Myriam Lapointe au 514 436-3744 ou encore par courriel : [comm.rpcu@hotmail.com](mailto:comm.rpcu@hotmail.com)

### Étape 1

Comité des usagers       Comité des résidents       Autres \_\_\_\_\_

### Étape 2

Nom du comité : \_\_\_\_\_

Adresse du comité : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Personne responsable : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Étape 3 au verso

Programme du Forum du 21 octobre 2011

Le Regroupement provincial des comités des usagers

Lieu : Hôtel Sandman, Longueuil

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>08h00</b> Inscription</p> <p><b>09h00</b> Ouverture du Forum par le président du RPCU</p> <p><b>09h15</b> La compréhension d'une démarche d'agrément (Conseil québécois d'agrément)</p> <p><b>10h00</b> L'adaptation d'un sondage (L'exemple du CRDI-Saguenay-Lac-Saint-Jean)</p> <p><b>10h30</b> Pause-café</p> <p><b>11h00</b> L'utilisateur comme bras droit du médecin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le point de vue du médecin-Dr Philippe Karazivan</li> <li>• Le point de vue de l'utilisateur</li> <li>• Le point de vue du formateur-Vincent Dumez</li> </ul> | <p><b>11h45</b> Le directeur général du CHUM-M. Christian Paire</p> <p><b>12h00</b> Repas</p> <p><b>13h30</b> Conférence de l'abbé Raymond Gravel</p> <p><b>14h30</b> Assemblée générale</p> <p><b>16h30</b> Fin de l'assemblée</p> |
|---|---|



Étape 3

Formulaire d'inscription-Forum RPCU (21 octobre 2011) suite

**Membre :** Nombre d'inscriptions : x 125,32 \$ = \_\_\_\_\_

**Non-membre :** Nombre d'inscriptions : x 227,85 \$ = \_\_\_\_\_

Inscription

Nom : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Personne à mobilité réduite

Aucun frais d'inscription n'est exigé pour l'accompagnateur. Veuillez svp indiquer son nom.

Nom de l'accompagnateur : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

\*Si vous avez une allergie alimentaire, envoyez-nous un courriel et nous en prendrons ainsi compte pour le choix des repas.

## LES ACTIONS DU RPCU

- Présentation du Mémoire « Gouvernance – l’usager au cœur des services » à la Commission parlementaire sur le projet de loi 127 « *Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux* » - 15 mars 2011;
- Partenariats en vue de la prise de position du RPCU sur le projet de loi 127 et consultation des membres;
- Échanges avec le cabinet du Ministre Bolduc pour garder deux sièges au conseil d’administration des établissements;
- Demande de rencontre avec la Ministre déléguée aux services sociaux, M<sup>me</sup> Dominique Vien, pour parler des résidences privées;
- Échanges avec le cabinet de la Ministre déléguée aux Services sociaux sur les résidences pour personnes âgées;
- Participation à la conférence de presse de la Ministre responsables des aînés, Madame Marguerite Blais, sur l’annonce du financement d’organismes pour les personnes âgées;
- Participation à la conférence de presse du Premier ministre du Québec, M. Jean Charest, sur la politique des personnes âgées « Vieillir chez soi »;
- Kiosque au Salon du Mieux Vivre de Montréal en collaboration avec le Comité des usagers de l’Hôpital Maisonneuve-Rosemont;
- Tournées régionales et rencontres avec des comités des usagers en région :
  - Saguenay-Lac-St-Jean,
  - Abitibi-Témiscamingue;
- Communiqué de presse 3 mars 2011 « *Le RPCU surveillera les mesures annoncées par le Premier ministre pour les personnes âgées* »
- Entrevue, le 3 mars dernier, à l’émission de Jean-Luc Mongrain sur l’annonce du Premier ministre sur le financement du programme « Vieillir chez soi »;
- Communiqué de presse 7 mars 2011– *11\$ millions à des organismes oeuvrant auprès des aînés*
- Communiqué de presse 12 mars 2011 « *Des changements dans la gouvernance des établissements de santé et des services sociaux - visite du rpcu en Abitibi-témiscamingue* »
- Communiqué de presse 15 mars 2011 « *Résidence privée : Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) demande une protection pour les personnes âgées qui y vivent* »
- Rencontre de la Table régionale des CSSS de l’Île de Montréal;
- Rencontre de la Table régionale des comités anglophones
- Atelier de Pierre Blain lors du Colloque « *Agir ensemble pour contrer la maltraitance chez les personnes âgées* », Ville de Saguenay le 28 mars 2011;
- Deux réunions du conseil d’administration du RPCU;
- Trois réunions du comité exécutif du RPCU;
- Participation du Président du RPCU au colloque de l’ARIHQ le 12 mai 2011.



## DU 25 SEPTEMBRE AU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE – LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS

LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS, un outil de promotion pour faire connaître les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et le travail des comités des usagers et de résidents. Le RPCU s’associe au groupe VigiSanté qui a tenu depuis trois ans cette semaine. Plusieurs comités organisaient aussi une journée ou une semaine des droits.

En collaboration avec VigiSanté, le Regroupement provincial des comités des usagers organise LA SEMAINE DES DROITS DES USAGERS QUI SE TIENDRA DU 25 SEPTEMBRE AU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE. LE THÈME RETENU SERA LE DROIT À L’INFORMATION. Ce thème est d’actualité puisque le Commissaire à la santé dans son avis de décembre dernier en rappela l’importance.

La Semaine des droits des usagers a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter de façon positive le travail fait par les comités des usagers et de résidents à l’intérieur des établissements de santé et des services sociaux du Québec. Cette semaine sera un moment de convergence pour que tous les acteurs, qui ont à cœur l’amélioration de la qualité des services au Québec, travaillent ensemble à faire connaître les succès du réseau de la santé et des services sociaux et le travail des comités des usagers et de résidents, la voix citoyenne du réseau.

Le RPCU travaillera en partenariat avec tous les acteurs impliqués dans le système de santé et des services sociaux tant les directions d’établissement, le personnel, le CAAP, les commissaires aux plaintes que les ordres professionnels. La

thématique de cette année sera le droit à l’information et des outils de communications comme des dépliants, des affiches, un site internet, des blogues, l’utilisation des réseaux sociaux et les relations médias seront disponibles.

Les principaux objectifs de la SEMAINE DES DROITS DES USAGERS sont :

- renseigner les usagers du réseau de la santé et des services sociaux sur leurs droits;
- faire connaître le rôle et le mandat des 594 comités des usagers et de résidents;
- améliorer la qualité des services de santé et de services sociaux;
- faire connaître de façon positive le réseau de la santé et des services sociaux;
- renseigner les partenaires sur le rôle et le mandat des comités des usagers et de résidents;
- utiliser les nouvelles technologies et les systèmes de communication de pointe pour défendre les droits des usagers.

Nous vous invitons à mettre sur pied des activités et à informer le RPCU. Plusieurs comités ont déjà prévus des activités à un autre moment. Informez-nous. L’importance est le geste posé.

Vous pouvez communiquer vos informations à la chargée des communications, Myriam Lapointe, à [comm.rpcu@hotmail.com](mailto:comm.rpcu@hotmail.com).

# A word from the Director

I am pleased to announce that with the addition of two new members to our team, the RPCU will soon be able to respond to your needs even more effectively. I would like to extend a warm welcome to Marie Champoux who will be our legal advisor for research, development and training, and Myriam Lapointe, our new communications agent. Their professional experience is an asset for us, and will prove especially useful to you.

Their role will be central in the wake of Bill 127. The rumours were true. User committees retain their two seats on the institutions' board of directors. What a victory!

This is a significant development. It means that your work as members of user and resident committees is very important. Your role as the citizen's voice and conscience on your institution's board of directors is a very weighty responsibility.

The authorities in the health and social services network will need to understand this important fact: you are the representatives of users, and as such, they have the obligation to listen to you.

In the fall of 2011, the RPCU intends to organize training sessions for your role on the board of directors. We will be planning this jointly with the other partners in the network, and you will soon be receiving information on these sessions.

Congratulations to the user committee at the Montreal Thoracic Institute for their presentation of the play Jeannine l'héroïne in partnership with the Le Mimesis theatre troupe. The RPCU will present a version of this play during the week to promote user

rights that is currently being planned. More information to come!

## Budget surplus

User committees have until June 30, 2011 to apply the exceptional measures announced in the letter from Denis Lalumière of the MSSS.

Mr. Lalumière's letter provides more specific information regarding instruction 2011-006 which modified the budget parameters relating to user committees. The instruction concerned budget surpluses. The RPCU was vehemently opposed to this instruction because in our view, it constitutes a budget cut to user committees. We came out strongly in the defence of the rights of our members.

Exceptionally, for the 2010-2011 financial year, and with the agreement of the user committee, an institution can propose to use the surplus that the committees have accumulated to finance the purchase of equipment that will improve the quality of the services offered to its clientele. In accordance with current government accounting regulations, these expenses must be incurred and completed prior to June 30th.

It is important to remember that all surpluses must be accounted for, including those of resident committees.

The RPCU reminds everyone that these exceptional measures are applicable only to the 2010-2011 financial year, and that for next year's financial year, committees must comply with the directives and spend according to the parameters identified by the MSSS in relation to their duties.

# Revue de presse

Le Regroupement provincial des comités des usagers a été présent dans les médias durant les derniers mois. Plusieurs dossiers a retenu l'attention des journalistes dont le sort des personnes âgées en résidence privée qui a été l'objet de nombreux reportages ainsi que la proposition du RPCU d'étendre le mandat des comités des usagers pour les protéger. Cette proposition a été bien accueillie.

Les annonces de financement du gouvernement du Québec pour les personnes âgées, tant celle du Premier ministre que de la Ministre responsable des aînées, Marguerite Blais, a mis à l'avant scène le RPCU. En effet, le directeur général a été invité à commenter ces annonces en direct à l'émission de Jean-Luc Mongrain et dans les différents médias.

Enfin, le Mémoire du RPCU sur la gouvernance des établissements et le rôle des comités des usagers et de résidents a fait l'objet d'une couverture complète dans le journal Le Devoir et dans plusieurs autres médias.

Date	Titre de l'article	Médium (source)
13 mai 2011	Québec veut doubler les amendes	La Presse
13 mai 2011	Santé-Couillard lance un appel à la décentralisation	Le Devoir.com
12 mai 2011	Le protecteur du citoyen sonne l'alarme	La Presse
12 mai 2011	Adapter les soins, un défi de taille	24 Heures
4 mai 2011	Vérificateur général : L'informatisation du réseau de la santé est un échec	Le Devoir.com
21 avril 2011	CHSLD en PPP : Un mauvais choix selon un rapport	La Presse
14 avril 2011	Les aînés restent à risque	La Presse
22 mars 2011	23 inspecteurs seront embauchés pour surveiller les résidents privés	La Presse
15 mars 2011	Des milieux créés	Le Devoir
9 mars 2011	Soins à domicile-Quarante minutes par semaine	La Presse
8 mars 2011	CHSLD en PPP-Des familles perdent confiance	Le Devoir.com
7 mars 2011	11 millions pour les aînés	Le Devoir
7 mars 2011	La CSN veut syndiquer le premier CHSLD réalisé en PPP	Le Devoir
3 mars 2011	150 M\$ pour les soins aux personnes âgées	Journal de Québec
16 février 2011	Des milieux créés	La Presse
16 février 2011	Dans l'urgence	La Presse
16 février 2011	La réorganisation clinique soulève des inquiétudes au CUSM	Le Devoir.com
10 février 2011	Québec refuse d'imposer un échancier à la certification	La Presse
10 février 2011	Pavillon Marquette, Québec nomme un enquêteur	La Presse
17 janvier 2011	Plus de 1700 lits fermés	Le Devoir
14 janvier 2011	Santé mentale : des médecins souhaitent le retour de la vie en institution	Cyberpresse
25 novembre 2010	Compression au CSSS Jeanne-Mance-Nous médecins, sommes très inquiets	Le Devoir.com