

## Spécial Congrès

>>>> à l'intérieur

### Sommaire

Mémoire et oublis	3
La surdité - Lobe	4
Entrevue avec la Protectrice du citoyen	5
L'accompagnement	8
Le Congrès 2012	9
Les Prix RPCU	13
Following-up on your requests	15
La santé respiratoire	16
�tude sur les nourrissons	17
L'hypertension	18
Les actions du RPCU	19

### Le mot du Président

M. Claude Ménard,  
président du RPCU



## Gardons le CAP!

Plusieurs d'entre vous se demandent si notre organisation a changé de nom? Eh bien, la réponse est non. Le **Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)** est n  de votre volonté de mettre en commun les actions des comités des usagers et celles des comités de résidents afin d'offrir à l'ensemble des membres qu'ils représentent un meilleur soutien au quotidien.

Nous sommes conscients que le réseau de la santé et des services sociaux est un monde en mouvement et en perpétuel changement (pour ne pas dire en transformation!), et nous acceptons le défi, au RPCU, de constamment rajuster le tir de sorte que nos actions soient toujours représentatives de notre mission et nos valeurs. Oui, nous maintenons le **CAP** sur notre mission en nous assurant de vous proposer des services qui répondent à vos attentes.

L'énoncé de notre mission témoigne d'un engagement envers vous, membres des comités des usagers et de résidents. Nous vous appuyons dans vos démarches dans le but de vous permettre d'atteindre les résultats souhaités. Les valeurs telles le RESPECT, l'INTÉGRITÉ et l'ENGAGEMENT soutiennent notre mission.

Ce que nous entendons par RESPECT, c'est de nous engager à maintenir le **CAP** en ce qui a trait au savoir-être et au savoir-faire. Pour nous, le RESPECT de la personne, de l'être humain, de l'usager est primordial. Oui, la qualité des soins et des services doit être présente en tout temps.

Pour ce qui est de l'INTÉGRITÉ, elle teinte toutes les actions du Regroupement provincial des comités des usagers. Elle est la colonne vertébrale de notre organisation, et constitue la moelle de notre identité, le fondement de tous nos services. L'intégrité consiste à nous tenir en tout temps à notre sens de la vérité et à notre souci de rester fidèles à nous-mêmes.

(Suite page suivante)

### Le mot du Directeur général

M. Pierre Blain,  
directeur général du RPCU  
pierre.blain@rpcu.qc.ca



## Le suivi de vos demandes

Vous qui êtes bénévole et qui travaillez dans un comité des usagers ou un comité de résidents, vous avez à cœur le bien des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Je vous en félicite. Comme je vous l'ai déjà mentionné, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) travaille avec vous pour faire avancer les dossiers qui vous préoccupent. En effet, c'est la mission du RPCU de vous représenter.

Lors de notre assemblée générale tenue en octobre dernier, vous avez mandaté le RPCU pour communiquer au Dr Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services sociaux, vos préoccupations en ce qui a trait :

-   votre qualité de personne indépendante;
-   la formation que devraient recevoir les membres des comités qui iront siéger aux conseils d'administration des établissements;
-   votre droit de parole en tant que défenseurs des droits des usagers;
-   vos budgets.

Nous avons recouru à différents moyens pour faire part de vos préoccupations au ministre : nous lui avons envoyé trois lettres, et avons fait de multiples appels téléphoniques à son cabinet et auprès de différents fonctionnaires. Nous avons bien sûr reçu des «on va voir» et des «c'est à l'étude». Cependant, le ministère ne nous a pas encore donné de réponses claires concernant les préoccupations et les demandes que nous lui avons transmises. Cela traduit une chose : ou bien on ne sait pas quoi répondre, ou bien on est embêté car ces demandes sont légitimes et on ne sait pas comment se sortir de ce mauvais pas.

(Suite page suivante)

>>>> Myriam Lapointe,  
Rédactrice en chef

Congrès  
2012  
du RPCU

Détails en  
page 9

## Gardons le CAP (suite de la page 1)

En ce qui concerne l'ENGAGEMENT, tant celui des membres du conseil d'administration que celui du personnel, il s'exprime sous forme de consultation, de participation et de cohérence dans nos actions, nos choix et nos décisions. Nous maintenons le **CAP** sur le partenariat, car seuls, nous ne pouvons nous assurer d'une offre de qualité de soins et de services pour l'ensemble des usagers du réseau.

Je peux affirmer avec fierté que, d'une part, le travail effectué par le RPCU répond véritablement aux besoins des comités des usagers et des comités de résidents, et que, d'autre part, la contribution du Regroupement est réellement appréciée. Nous sommes demeurés fidèles à notre mission et constants dans notre effort à défendre les droits des usagers et à vous soutenir, vous, les comités qui, sur le terrain, travaillez à améliorer la qualité des services offerts aux usagers.

Dans un autre ordre d'idées, je veux vous témoigner toute ma reconnaissance pour l'ensemble des gestes et des actions posés à titre de bénévoles dans vos organisations respectives. Cette année, le thème de la semaine du bénévolat «**Votre présence fait la différence**» représente bien ce que vous apportez aux milliers d'êtres humains, aux personnes, aux usagers souvent démunis, souvent laissés à eux-mêmes, sans espoir, sans soutien moral, parfois aussi sans aucune chance d'une vie meilleure...

Gardons le **CAP** sur cette cause commune!

## Le suivi de vos demandes (suite de la page 1)

Je ne sais pas ce qui se passe au MSSS, mais mes contacts dans des organisations partenaires et des amis dans des cabinets d'avocats m'ont appris que la plupart des dossiers sont présentement bloqués au ministère de la Santé et des Services sociaux. Rien ne bouge. Est-ce attribuable aux coupures budgétaires décrétées par ce gouvernement? Est-ce la tenue prochaine d'élections provinciales? Est-ce l'arrivée de la Coalition Avenir Québec (CAQ) qui inquiète?

Pas de réponses claires, ce n'est pas normal de la part d'un ministère. Y aurait-il interférence dans les communications? Si c'est le cas, un ajustement s'impose, et vite.

### Notoriété

Le Regroupement provincial des comités des usagers représente les comités des usagers et de résidents du Québec. Il a été créé pour cela; c'est son mandat. Comme l'atteste le cabinet comptable externe Bergeron & Senécal, 73 % de tous les comités du Québec sont membres de notre regroupement. Nous sommes présents de façon majoritaire dans toutes les régions du Québec. Nous regroupons également la communauté anglophone, et nous sommes particulièrement fiers que nos frères et sœurs des Premières Nations nous fassent confiance et soient membres du RPCU.

### Le congrès et les Prix RPCU de l'Excellence

Comme vous le savez, le RPCU accorde une grande importance à votre formation. C'est pourquoi je suis heureux de vous présenter dans ce journal le programme de notre prochain congrès. Vous aurez un choix de plus de 25 ateliers. Pour consulter le programme complet et la description des ateliers, vous pouvez visiter notre site Internet au [www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres).

De plus, les commissaires aux plaintes de vos établissements ainsi que le personnel auront droit au tarif de membre si votre comité est membre du RPCU. Les membres des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), nos partenaires, profiteront également de ce tarif.

Nous avons aussi un tarif spécial d'inscription avant le 31 mai. Réservez tôt et évitez les surprises de dernière minute. Notez que la priorité sera accordée aux membres du RPCU.

Il est temps de vous inscrire pour les Prix RPCU de l'Excellence. Plus de détails dans ce journal et sur notre site Internet.

## RPCU TV Melting Icecube

La compagnie Melting Icecube, spécialisée dans la conception et la mise en place de plateformes de communication dynamique interactive sur la santé, a développé pour les membres du RPCU un réseau de télévision privé, le RPCU TV. Ainsi, vous pourrez avoir accès au nouveau moyen de communication pour votre organisation afin de vous faire connaître et de renseigner les usagers sur leurs droits.

Pour plus de renseignements, contacter M. Robert McBrearty au 514 312-3804 ou par courriel au [robert@meltingicecube.com](mailto:robert@meltingicecube.com).

## Site Internet

Venez explorer notre site Internet. Des mises à jour sont faites régulièrement et d'importants renseignements y sont accessibles.

[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)

## Congrès 2012 du RPCU

Le prochain Congrès du RPCU aura lieu du 26 au 28 septembre 2012 à l'Hôtel des Seigneurs de Saint-Hyacinthe.

# Mémoire et oublis

Un prénom dont nous n'arrivons pas à nous souvenir, un titre de film vu récemment que nous ne parvenons pas à nous rappeler, un mot que nous avons sur le bout de la langue et combien d'autres exemples encore.

Quoique le cerveau soit l'un des organes qui vieillit le mieux, la mémoire commence à se transformer dès la vingtaine. Oublier où sont rangées nos clés de voiture n'engendre évidemment pas la même inquiétude à 70 ans qu'à 20 ans. « Avec l'âge, il est normal d'avoir une moins bonne mémoire! » direz-vous. N'empêche que les oublis provoquent la panique lorsqu'ils laissent poindre le spectre de la maladie d'Alzheimer, dont le vieillissement est le premier facteur de risque.

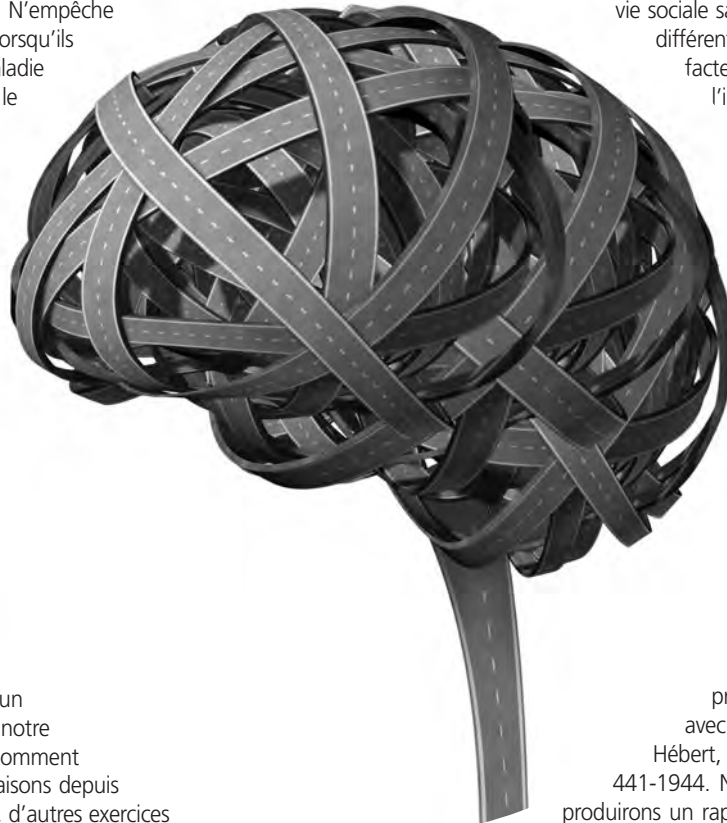
Qu'entendons-nous par « il est normal » d'avoir une moins bonne mémoire, avec l'âge? Question sans réponse précise puisqu'il y a des personnes qui ont toujours eu de la difficulté à retenir des notions, à étudier, alors que d'autres ont gardé une excellente mémoire malgré leurs 60 ans. Il faut tout de même dire que certains changements sont communs aux individus qui prennent de l'âge. En effet, le vieillissement normal n'entraîne pas une diminution généralisée de la mémoire, mais bien une altération de certaines fonctions de celle-ci. Nous pouvons ainsi très bien nous souvenir d'un événement survenu à l'école, pendant notre enfance, ou, encore nous rappeler comment conduire une voiture puisque nous le faisons depuis des années. En revanche, avec le temps, d'autres exercices de mémoire deviennent plus difficiles, au sens où nous devons travailler plus fort pour atteindre le même résultat qu'auparavant. À titre d'exemple, un adolescent de 15 ans peut apprendre une chanson en lisant le texte à deux ou trois reprises, mais à 60 ans, nous devons peut-être le lire de huit à dix fois pour arriver à la retenir. Le fait que le cerveau fonctionne au ralenti ne signifie pas qu'il fonctionne moins bien pour autant.

Il y a cependant lieu de nous inquiéter d'avoir une moins bonne mémoire dans deux situations :

- quand cette bonne mémoire s'accompagne d'une atteinte au niveau intellectuel, par exemple lorsque nous n'arrivons plus à bien gérer nos finances;

- quand les activités de la vie quotidienne s'en trouvent perturbées, c'est-à-dire qu'il devient difficile de préparer un repas, de planifier une sortie, de nous souvenir des événements de la journée même.

Saviez-vous qu'il existe certains facteurs de protection de la mémoire? Parmi ceux-ci, avoir un haut niveau de scolarité, nous garder actif, physiquement et intellectuellement, bien contrôler notre tension artérielle et notre cholestérol, bien gérer notre stress, bien dormir, avoir une vie sociale satisfaisante et savoir s'amuser. À l'opposé, différentes recherches ont démontré que les facteurs émotifs comme le stress, l'ennui et l'inquiétude affectent la mémoire.



Pourquoi oublions-nous? D'une part, la mémoire est programmée pour enregistrer différentes choses, mais elle est aussi programmée pour oublier certaines d'entre elles. À quoi bon garder en mémoire des détails inutiles? Nos oublis nous permettent donc de retenir l'essentiel. D'autre part, oublier les faits troublants des épreuves que nous avons vécues peut être une bénédiction.

La pharmacie Jean Coutu située au 275, boulevard Sir-Wilfrid Laurier, à St-Basile-le-Grand, a ouvert une clinique d'évaluation de la mémoire à prix plus que raisonnable. Si vous êtes inquiet pour vous ou pour l'un de vos proches, n'hésitez pas à prendre rendez-vous avec l'infirmière spécialisée en démences, Luce Hébert, avec ou sans référence médicale, au 450 441-1944. Nous procéderons à des tests spécifiques, produirons un rapport détaillé destiné au médecin traitant, en plus de vous donner des conseils et de vous assurer un suivi et un accompagnement.

Sources :

Judes Poirier Ph.D.C.Q. Serge Gauthier M.D., *La maladie d'Alzheimer : le guide*, Les Éditions Trécaré, 2011.

Jacques Boulerice, *La mémoire des mots, Alice au pays de l'Alzheimer*. Les Éditions Fides, 2008.

Floyd E. Bloom, Arlyne Lazerson, *Le cerveau, la pensée et le comportement*, Université du Québec, 1991

Groupe Diagram, *Le cerveau, mode d'emploi*, Éditions Marabout, 1982.



## L'IMPORTANCE DE LA DÉTECTION PRÉCOCE DE LA SURDITÉ CHEZ LES 50 ANS ET PLUS

Lors de la rentrée scolaire de nos enfants, l'examen de la vue, le dentiste, les vaccins et même un examen de l'audition devraient faire partie de la liste des choses courantes à prévoir afin que nos enfants commencent du bon pied. Chez les adultes, un bilan de santé annuel à partir de l'âge de 50 ans fait maintenant partie intégrante de nos habitudes de vie. Mais qu'en est-il de l'audition ?

Bien que près d'une personne sur cinq âgées entre 45 et 65 ans et près d'une personne sur trois âgées de plus de 75 ans soient atteintes de surdité à différents degrés, il n'est pas dans nos coutumes de penser à passer un examen de l'audition en prévention. En effet, nous ne sommes pas conscients de l'importance de notre ouïe tant que celle-ci n'est pas atteinte. Pour nous, cela va de soi d'entendre et de comprendre, c'est naturel. Avec le vieillissement, la surdité s'installe lentement, progressivement. Ainsi, il est faux de croire que grand-papa, qui a eu ses appareils auditifs à

87 ans, n'en avait pas besoin avant. Souvent, les premiers témoins d'une perte auditive demeurent l'entourage bien avant la personne concernée. Une détection précoce permet justement de prévenir, de surveiller et surtout d'agir.

C'est pourquoi il est recommandé de passer un audiogramme à partir de l'âge de 50 ans dans un but préventif.

Un audiogramme permet, entre autres, de déterminer quelles sont les fréquences atteintes et quelles en sont les conséquences sur la façon dont vous comprenez les mots. Par exemple, l'atteinte des fréquences aiguës amène des difficultés de compréhension des voix féminines et des consonnes des mots. Vous croyez que les gens autour de vous marmonnent ? Peut-être avez-vous une perte auditive en hautes fréquences !

Lorsque vous acceptez votre surdité, vous êtes alors prêt pour un appareillage auditif. L'audioprothésiste est le professionnel qui s'occupe de la vente, de la pose et de l'ajustement de vos appareils auditifs. Le succès de votre appareillage auditif dépend de votre motivation à vouloir comprendre les mots et entendre les sons de la vie. Prendre soin dès maintenant de la santé de son audition peut prévenir les conséquences insidieuses d'une perte auditive sur votre qualité de vie.

N'hésitez pas à contacter un professionnel de la santé auditive qui exerce dans les cliniques multidisciplinaires Lobe Santé auditive et communication pour en savoir davantage. ■

Référence :

National Institute on Deafness and Other Communication Disorders  
(www.nidcd.nih.gov).

# Lobe

Santé auditive  
et communication<sup>MC</sup>

CLINIQUES MULTIDISCIPLINAIRES

ORL • AUDILOGISTES • AUDIOPROTHÉSISTES  
ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES • ORTHOPHONISTES\*

Fier partenaire du RPCU



Demandez votre Magazine Lobe **GRATUIT**

Pour connaître la clinique multidisciplinaire la plus près de chez vous : 1 866 411-5623 • [www.lobe.ca](http://www.lobe.ca)

\* Les types de professionnels peuvent varier d'une clinique à l'autre.

## Face à face



Par Myriam Lapointe  
Chargée des communications

# Entrevue avec Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen

Mme Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen, a accordé une entrevue pour le journal du RPCU. Myriam Lapointe, chargée aux communications, vous fait part des précieuses informations recueillies lors de ce face à face.



M<sup>me</sup> Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen

## Q. RPCU :

**Quel est le rôle premier du Protecteur du citoyen envers les usagers du réseau de la santé et des services sociaux?**

## R. Mme Saint-Germain :

Nous sommes d'abord là pour veiller au respect de l'utilisateur et de ses droits, reconnus par toute loi.

Nous intervenons pour corriger et prévenir les préjudices qui ont été ou pourraient être causés aux citoyens et qui découlent d'abus, d'erreurs, de négligence, du non-respect des droits ou de l'inaction de l'un ou l'autre des membres de l'établissement visé.

Pour les services de santé et les services sociaux, nous agissons la plupart du temps en deuxième recours, lorsque l'utilisateur ou son représentant a exercé son premier recours auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Cependant, et cela est très important, nous agissons comme premier recours

lorsque le citoyen craint des représailles au niveau local, lorsqu'il y a urgence et risque pour la vie d'une ou de plusieurs personnes, lorsque le commissaire n'est pas accessible en temps opportun ou à la suite d'un signalement fait par un tiers dans l'intérêt d'une autre personne.

À la réception des plaintes ou des signalements, nous faisons enquête, nous constatons les préjudices, le cas échéant, et nous formulons des recommandations pour obtenir les correctifs requis de la part des instances concernées, dont nous assurons un suivi étroit de la mise en œuvre. D'ailleurs, la presque totalité (98 %) de nos recommandations sont suivies.

## Q. RPCU :

**Quels sont les services pour lesquels vous pouvez aider les usagers?**

## R. Mme Saint-Germain :

Nous avons compétence auprès des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi

que des ministères et organismes de l'administration publique québécoise (sauf quelques exceptions, dont Hydro-Québec et Loto-Québec). Un total de 87 ministères et organismes ainsi que 307 établissements et agences du réseau de la santé et des services sociaux nous sont assujettis.

Plus particulièrement en santé et services sociaux, nous agissons auprès de tous les établissements dans tous les domaines (incluant les résidences privées d'hébergement pour les personnes âgées et les ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique offrant de l'hébergement) et sur tous les services, à l'exception de ceux des médecins, dentistes et pharmaciens. Pour ceux-ci, il faut s'adresser au médecin examinateur de l'établissement ou encore à l'ordre professionnel compétent.

## Q. RPCU :

**En quoi le rôle de la Protectrice du citoyen diffère-t-il de celui des comités des usagers?**

## R. Mme Saint-Germain :

Nos rôles sont fort différents, mais ils ont en commun la finalité du mieux-être des usagers.

Le Comité des usagers est une instance interne de l'établissement. Il y représente les usagers auprès des gestionnaires et de la direction de l'établissement, en vue d'y promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie et d'y défendre leurs droits et intérêts. En cas de litige, il est assimilé à l'une des parties. Le Protecteur du citoyen reçoit d'ailleurs des plaintes ou des signalements de la part de comités des usagers.

Le statut et le rôle du Protecteur du citoyen est unique. C'est un enquêteur indépendant en même temps qu'un médiateur entre les citoyens et les services publics. Désigné par l'Assemblée nationale, à qui il fait directement rapport, il agit avec rigueur et impartialité, tant par rapport au gouvernement qu'à l'égard des établissements, des associations ou des regroupements d'ordre divers. Il n'est pas une partie intéressée lorsqu'il y a un litige, une condition essentielle à l'impartialité.

## Entrevue avec Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen (suite)

### Q. RPCU :

**Qui peut avoir recours aux services du Protecteur du citoyen?**

### R. Mme Saint-Germain :

Nous sommes là pour tous les citoyens, sans exception.

Certains citoyens cependant, dont des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, ne sont pas toujours en mesure de faire eux-mêmes les démarches auprès de nous. Quelqu'un d'autre peut alors nous contacter et agir en leur nom. Ce peut être un conjoint ou un proche. Dans le cas d'un usager mineur, ce peut être son représentant légal. Si l'usager qui subit un préjudice est inapte, nous travaillerons alors avec son curateur, son tuteur ou tout mandataire désigné en cas d'incapacité.

Nous œuvrons aussi pour les entreprises, surtout sur des questions qui impliquent des ministères et organismes à vocation financière, fiscale et spécialisée, entre autres dans le domaine de l'agriculture, de l'environnement, des ressources naturelles et des transports.

En cas de doute sur la recevabilité de votre dossier, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

### Q. RPCU :

**À quel moment doit-on faire appel au Protecteur du citoyen?**

### R. Mme Saint-Germain :

Les citoyens peuvent communiquer avec nous à tout moment, soit dès qu'ils éprouvent un problème qu'ils ne parviennent pas à régler avec un ministère ou un organisme. S'il s'agit d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, il faut le faire dès que l'étape du commissaire local est franchie, à moins de remplir l'une des conditions d'exception que j'ai évoquées à votre première question.

### Q. RPCU :

**Comment fait-on pour porter plainte?**

### R. Mme Saint-Germain :

Beaucoup de citoyens ont la conviction qu'il est très compliqué d'exercer ses recours, que les démarches et les frais vont se multiplier, que les délais seront interminables. Au Protecteur du citoyen, nous faisons en sorte de vous simplifier les choses le plus possible.

Aucune formalité compliquée ! La plainte peut nous être adressée par téléphone, au moyen du formulaire de plainte qui se trouve sur notre site Web, par courriel, par courrier ou par télécopieur. La personne peut aussi se présenter à nos bureaux. La plainte (ou le signalement) demeure confidentiel. J'insiste d'ailleurs sur ce point : nous sommes habitués à recevoir des informations sur des situations très personnelles et à composer avec les impératifs de confidentialité. Nous comprenons très bien le vécu des citoyens, qui doivent se sentir à l'aise de nous faire part de toute l'information pertinente au traitement de leur dossier.

### Q. RPCU :

**Comment se déroule le traitement d'une plainte?**

### R. Mme Saint-Germain :

Nous commençons par nous assurer que cette plainte relève bien de notre mandat. Si ce n'est pas le cas, nous nous faisons un devoir de diriger la personne vers la ressource appropriée. Si nous traitons la plainte, nous recueillons d'abord l'information utile auprès des parties concernées. Nous effectuons ensuite l'enquête proprement dite, l'analyse des événements et des documents, la prise de contact avec les témoins, les experts, lorsque cela est requis, et tout intervenant d'intérêt pour permettre une conclusion juste et impartiale.

Le Protecteur du citoyen est investi des pouvoirs de commissaire-enquêteur (sauf celui d'ordonner l'emprisonnement), en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête. Autrement dit, nous pouvons exiger de l'administration publique, comme du réseau de la santé et des services sociaux, d'avoir accès à tout renseignement et à toute personne que nous désirons consulter ou entendre. Notre évaluation de la situation nous permet de constater s'il y a effectivement eu erreur ou injustice. En pareil cas, nous transmettons nos recommandations aux services visés afin que les responsables remédient à la situation le plus adéquatement et le plus vite possible.

Au terme de nos travaux, nous informons le citoyen concerné de manière claire et précise, nous lui expliquons les conclusions auxquelles nous en arrivons. Si nous concluons que la plainte était fondée, nous nous assurons du suivi de la mise en place des mesures correctives que nous avons recommandées avant de fermer le dossier.

### Q. RPCU :

**En moyenne, combien de temps peut prendre l'examen d'une plainte?**

### R. Mme Saint-Germain :

D'une plainte à une autre, les délais varient en fonction de la complexité, notamment. Notre Déclaration de services aux citoyens comporte toutefois des engagements précis. Par exemple, nous accusons réception des demandes dans les deux jours ouvrables. Même délai pour diriger la personne vers la ressource appropriée si sa situation ne relève pas de notre compétence.

En ce qui concerne le réseau de la santé et des services sociaux, le Protecteur du citoyen, comme je l'ai déjà mentionné, agit habituellement après que l'usager a obtenu la conclusion du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Lorsque nous avons en main tous les documents dont nous avons besoin pour mener notre enquête, nous procédons et rendons une décision dans les meilleurs délais.

Une situation urgente peut nécessiter un traitement plus rapide. Pour ce faire, nous établissons la priorité de traitement dès que la recevabilité de la plainte ou du signalement est confirmée.

### Q. RPCU :

**Qu'en est-il des usagers qui hésitent à se plaindre parce qu'ils craignent d'éventuelles représailles?**

### R. Mme Saint-Germain :

La Loi interdit formellement toute forme de menace ou de représailles contre une personne qui s'adresse à nous. Si cela devait survenir, nous n'hésiterions pas à le dénoncer et à sévir contre toute forme de représailles. J'invite d'ailleurs les usagers, et leurs représentants, à s'adresser directement à nous s'ils craignent des représailles, et à nous le signaler.

Cela étant, nous avons des méthodes et des pratiques d'enquête qui font que nous pouvons préserver la confidentialité des plaignants auprès des établissements de santé et de services sociaux.

### Q. RPCU :

**Que peut faire le plaignant qui n'est pas satisfait des services du Protecteur du citoyen?**

### R. Mme Saint-Germain :

Il peut s'adresser verbalement ou par écrit au Comité sur la qualité des services du Protecteur du citoyen, un comité qui est indépendant des opérations d'enquête, et que je préside. En sont aussi membres les deux vice-protecteurs ainsi que le secrétaire général et directeur des affaires

juridiques. Notre rôle est d'examiner les plaintes à l'endroit de nos propres services et, lorsqu'elles sont fondées, de nous assurer de la mise en place de mesures correctrices.

J'insiste cependant pour indiquer que ce comité n'est pas chargé de revoir les conclusions d'enquête. Notre organisation du travail inclut le respect d'une méthode d'enquête spécialisée et rigoureuse, des étapes de validation et d'autres de vérification des conclusions par des coordonnateurs et des directeurs d'enquête. Une conclusion du Protecteur du citoyen transmise au plaignant est déjà validée et donc officielle.

C'est pourquoi notre Comité sur la qualité des services a plutôt pour mandat de s'assurer que le personnel a travaillé dans le respect de notre mission, de notre encadrement, des meilleures pratiques et de tous les engagements pris dans notre Déclaration de services aux citoyens.

#### Q. RPCU :

**Combien de plaintes et de signalements traitez-vous annuellement concernant le réseau de la santé et des services sociaux?**

#### R. Mme Saint-Germain :

Au cours de la dernière année, nous avons traité près de 1400 plaintes et signalements, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année précédente. Le nombre de plaintes et de signalements fondés a augmenté de plus de la moitié par comparaison à l'année dernière, passant de 294 à 444.

Pour mieux connaître le Protecteur du citoyen et savoir en quoi il peut vous aider, je vous invite à vous rendre sur notre site Web. Entre autres renseignements, nous y diffusons depuis un an nos conclusions d'enquêtes. Ce sont des synthèses de cas vécus. Quoi de mieux pour vous représenter concrètement ce que nous pourrions faire pour vous... et pour prendre conscience que les services publics peuvent s'améliorer lorsqu'ils constatent, après enquête impartiale du Protecteur du citoyen, qu'il y a lieu de le faire.

## Pour communiquer avec le Protecteur du citoyen

### Par téléphone

Québec : 418 643-2688  
Montréal : 514 873-2032  
Sans frais : 1 800 463-5070  
Numéro ATS (pour les personnes ayant une déficience auditive) : 1 866 410-0901

### Par courrier

525, boul. René-Lévesque Est  
Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
1080, côte du Beaver Hall  
10e étage, bureau 1000,  
Montréal (Québec) H2Z 1S8

### Par courriel

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

### Sur le web

www.protecteurducitoyen.qc.ca

## Calendrier des formations et des conférences

### 1er février 2012

**Magog (Formation ouverte en région «Estrie»)**  
Formation de base aux comités des usagers et de résidents  
Formateur : Jean Lortie

### 6 février 2012

**Montréal (Locaux R.P.C.U. salle Irma Levasseur)**  
Les différences dans l'évaluation de la satisfaction des usagers par l'agrément et celle par le comité des usagers  
Formateur : Nathalie Ebnoether

### 6 février 2012

**L'Assomption**  
Formation de base aux comités de résidents  
Formateur : Jean Lortie

### 14 février 2012

**Repentigny**  
Formation de base aux comités de résidents  
Formateur : Jean Lortie

### 20 février 2012

**Montréal (Locaux RPCU salle Irma Levasseur)**  
Les choix des sujets d'évaluation auprès des usagers  
Formateur : Nathalie Ebnoether

### 21 février 2012

**Trois-Rivières**  
Plan d'action  
Formateur : Francine Bergeron

### 22 février 2012

**Brossard**  
Formation de base  
Formateur : Jean Lortie

### 27 février 2012

**Terrebonne**  
Les différences dans l'évaluation de la satisfaction des usagers par l'agrément et celle par le comité des usagers  
Formateur : Nathalie Ebnoether

### 28 Mars 2012

**Cap-Saint-Ignace**  
La maltraitance  
Formateur : Francine Bergeron

### 11 avril 2012

**Montréal**  
Le mandat en prévision de l'inaptitude  
Me Marie Champoux

**D'autres formations sont à venir, pour plus de renseignements ou encore pour réserver, contactez :**

Me Marie Champoux  
Avocate-conseil et coordonnatrice Recherche, développement et formation

formations@rpcu.qc.ca  
Téléphone : 514 436-3744

## 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, à l'aide d'une équipe expérimentée et reconnue, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par l'organisation.

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

## Affaires juridiques



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.

# L'accompagnement : un droit des usagers et une fonction des comités des usagers

À l'article 212 al 1 (4) de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*,<sup>1</sup> il est question des fonctions des comités des usagers, notamment de celle d'«accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte [...]» [nos soulignements]. La fonction d'accompagnement des comités des usagers s'étend donc non seulement à l'assistance dans un processus de plainte, mais également à celle d'accompagnement dans toute démarche entreprise par un usager pour laquelle il désire recevoir une aide. Nous nous attarderons sur la première de ces fonctions.

Le terme «accompagnement» se rapporte à une «action de soutien»<sup>2</sup>. De plus, le terme «soutien» renvoie à l'apport d'une aide, d'un appui, alors que le terme «soutenir» est défini comme l'apport d'un secours, d'un réconfort<sup>3</sup>. Ainsi, un comité des usagers aura pour fonction d'appuyer et de soutenir un usager dans ses démarches en lien avec les services offerts par l'établissement.

De façon générale, la LSSSS reconnaît à tout usager le droit d'être «accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement [...]»<sup>4</sup> [nos soulignements]. Notons d'abord que l'établissement qui fournit un tel renseignement, a l'obligation de procurer à l'usager qui le désire, «l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement»<sup>5</sup>, bien que l'usager pourrait également requérir cette assistance au comité des usagers<sup>6</sup>.

La fonction d'accompagnement pourrait se concrétiser sous plusieurs formes dans la mesure où elle se rapporte à «toute démarche» entreprise par un usager. Nous tenons à préciser que l'accompagnateur n'est en aucun cas un représentant de l'usager, de sorte qu'il ne pourrait se substituer à lui pour l'exercice de ses droits<sup>7</sup>.

Quoique la LSSSS soit silencieuse, un usager pourrait requérir l'appui d'un comité des usagers lors de la dispensation d'un service, par exemple lors de rencontres avec des intervenants afin de faciliter la communication avec ceux-ci<sup>8</sup>. Toutefois, la fonction d'accompagnement ne signifie pas que l'accompagnateur puisse intervenir dans la prestation de ces services ou de ces soins; l'exercice de ce droit serait assujéti au consentement du professionnel. En effet, ce dernier pourrait refuser cette assistance dans la

mesure où elle pourrait nuire à la prestation du service en cause. Le droit à l'accompagnement d'un usager ne primerait pas sur le droit du professionnel de déterminer les modalités de la prestation de soins. Néanmoins, l'usager pourrait avoir le droit d'être accompagné de la personne de son choix lors de telles prestations, pour l'assister, l'appuyer ou l'encourager.

Ultimement, l'usager possède le droit de porter plainte et, à cet égard, le comité assume une fonction d'assistance et d'accompagnement<sup>9</sup>. En bref, un comité des usagers pourrait assister lui-même l'usager dans son processus de plainte, notamment en lui fournissant l'information nécessaire sur ses droits et les recours disponibles, en l'aidant dans la rédaction de sa plainte et dans la clarification des motifs, en l'orientant vers le bon forum, vers les organismes communautaires chargés de l'assister dans un tel processus<sup>10</sup>, ou encore vers toute autre ressource qui pourrait lui fournir les services requis par sa situation<sup>11</sup>.

Finalement, la fonction d'accompagnement assumée par les comités des usagers est vaste et vise l'apport d'un appui pour permettre à l'usager de résoudre son problème. Ces comités sont chargés d'outiller l'usager pour qu'il exerce ses droits de la façon la plus éclairée possible et de sorte qu'il se sente soutenu dans cet exercice.

(Suite en page 16)

le tribunal suggère aux parents de poursuivre leurs démarches pour obtenir du soutien notamment en s'adressant au comité des usagers pour obtenir des éclaircissements. *Protection de la jeunesse - 094875*, 2009 QCCQ 16973 (disponible sur CanLII).

7 Sonia Amziane, Pascale Berardino et Suzanne Rompré, «Vers un nouveau corpus des obligations des usagers d'un établissement de santé et de services sociaux», dans *La protection des personnes vulnérables (2011)*, Développements récents, vol 330, 2011, 115 à la p 132 [Amziane]; Nous ne discuterons pas du droit de l'usager d'être représenté dans le présent article mais mentionnons que certaines personnes seront présumées être des représentants; LSSSS, *supra* note 1, art 12 (sous réserve des priorités conférées à ces personnes par le CcQ, seront des représentants les personnes suivantes: le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur, le curateur, le mandataire en cas d'incapacité ou encore le conjoint ou un proche parent de l'usager dans certaines circonstances, de même que la personne qui démontre un intérêt particulier, le cas échéant).

8 Ces jugements, bien que ne portant pas directement sur la question, sont des exemples d'accompagnement en centre jeunesse: *Protection de la jeunesse - 107925*, 2010 QCCQ 19406 (disponible sur CanLII); *Protection de la jeunesse - 071782*, 2007 QCCQ 8301 (disponible sur CanLII) (le représentant du comité des usagers accompagnait les parents en tant que témoin); *Protection de la jeunesse - 06551*, 2006 QCCQ 20963 (disponible sur CanLII) (dans cette affaire, l'accompagnement n'aurait pas fonctionné, aux para 31-32); Re VZ, 2005 CanLII 26474 (Qc CQ), inf en partie par EYB-2005-95521 (La Référence) (Qc CS) (l'accompagnement était toléré par les intervenants mais considéré comme nocif puisque l'intervenant ne s'en tenait pas à un rôle d'observateur. Par ailleurs, la Cour d'appel confirme que si la juge de première instance avait jugé dans l'intérêt de l'enfant d'interdire l'accompagnement par un représentant du comité des usagers, elle l'aurait fait à bon droit); Re VE, 2005 CanLII 26470 (Qc CQ); *Loi sur la protection de la jeunesse*, LRQ, c P-34.1, art 8, 45.1, 50, 57.2 (droit à l'accompagnement des parents et des enfants).

9 LSSSS, *supra* note 1, art 29 et s (commissaire local aux plaintes et à la qualité des services), 41 et s (médecin examinateur), 51 et s (comité de révision), 60 et s (commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services).

10 LSSSS, *supra* note 1, art 76.6-76.7; Par exemple, CAAP Laurentides <www.caaplaurentides.org/>; CAAP Laval <http://www.caaplaval.com/accueil.php>; CAAP Île de Montréal <http://www.caapidm.ca/>

11 Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, juin 2006 aux pp 28-29 <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/fi/documentation/2006/06-603-02.pdf >.

1 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, LRQ, c S-4.2 [LSSSS].

2 *Le Nouveau Petit Robert*, 1993, *sub verbo* «accompagnement».

3 *Ibid*, «soutenir».

4 LSSSS, *supra* note 1, art 11.

5 LSSSS, *supra* note 1, art 25.

6 Bien que cette décision ne porte pas directement sur cette question,



## Congrès RPCU 2012

Le congrès 2012 du RPCU, qui aura lieu à Saint-Hyacinthe **du 26 au 28 septembre 2012**, offrira aux participants plusieurs conférences et trois séries d'ateliers animés par des avocats, des spécialistes, des professionnels et des intervenants dans le milieu de la santé et des services sociaux.

### » Avec la participation de

**Patrice Roy**, animateur et journaliste, Radio-Canada  
**Jean-Pierre Ménard**, avocat et président d'honneur de la Semaine des droits 2012

**Robert Salois**, commissaire à la santé et au bien-être  
**Marguerite Blais**, ministre responsable des Aînés  
**Yves Bolduc**, ministre de la Santé et des Services sociaux

### » Membres – Tarif spécial Réservations hâtives

**275 \$** par personne (taxes en sus).  
 Pour les inscriptions reçues avant le 31 mai 2012.

### » Congressistes – Offre spéciale Réservation des chambres

**123 \$** par nuit, en occupation simple ou double (taxes en sus).  
 Pour les réservations faites avant le 26 août 2012.  
 Pour les réservations des chambres : contacter directement l'hôtel au 1 866 734-4638 et indiquer qu'il s'agit du congrès du RPCU.

### » Souper de gala du RPCU et remise des Prix RPCU de l'Excellence

### » Exposants, réseautage, choix de 3 ateliers, lecture théâtrale



#### Les conférenciers

- **Marie Beaulieu**, chaire maltraitance, Université de Sherbrooke
- **Marguerite Blais**, ministre responsable des Aînés
- **Dr Yves Bolduc**, ministre de la Santé et des Services sociaux
- **Sonia Gilbert**, directrice des services professionnels, Centre jeunesse Montérégie
- **M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard**, avocat
- **M<sup>e</sup> Myriam Morissette**, avocate
- **Patrice Roy**, animateur et journaliste, Radio-Canada
- **Dr<sup>e</sup> Micheline Ste-Marie**, directrice associée, CUSM
- **Robert Salois**, commissaire à la santé et au bien-être

#### Les animateurs d'ateliers

- Gilles Beaupré
- Cécile Beauregard
- Francine Bergeron
- Liette Brousseau
- Marie Champoux
- Nathalie Ebnoether
- Noëlla Goyet
- Marie Jacob
- Jean Lortie
- Catherine Maranda
- Claude Ménard
- Éric Normandeau
- André Poirier
- Julie Poulin
- Grégoire Ruel
- Christiane St-Amour

## Lieu du congrès RPCU 2012

**Hôtel des Seigneurs**  
1200, rue Johnson  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7K7  
Site Internet : [www.hoteldesseigneurs.com](http://www.hoteldesseigneurs.com)

- Covoiturage : le comité organisateur propose aux membres des comités d'utiliser le covoiturage. C'est une façon économique et écologique de participer au congrès.
- Transport adapté : les comités des usagers qui regroupent des personnes handicapées sont invités à partager entre eux l'utilisation d'un transport adapté pour faciliter la participation de ces personnes au congrès.
- Stationnement : l'hôtel dispose d'un vaste stationnement gratuit pour les congressistes.

## Un congrès écologique

Le comité organisateur souhaite atteindre l'objectif « zéro déchet » en réduisant le matériel, en le réutilisant et en le recyclant.

## Frais d'inscription au congrès

### Membres\*

#### Tarif spécial – Réservations hâtives

275 \$ par personne (taxes en sus)  
pour les inscriptions reçues avant le 31 mai 2012.

#### Tarif régulier

300 \$ par personne (taxes en sus)  
pour les inscriptions reçues le ou après le 1er juin 2012.

\*Un commissaire aux plaintes, un membre du personnel d'un établissement de santé ou de services sociaux dont les comités sont membres du RPCU ainsi qu'un membre d'un CAAP bénéficient du tarif des membres du RPCU.

### Non membres

395 \$ par personne (taxes en sus).

- Sont inclus : la participation aux activités et aux conférences, la participation aux ateliers choisis selon les disponibilités, deux petits-déjeuners continentaux, le dîner et le souper de gala du RPCU le jeudi, toutes les pauses réseautage, l'accès au salon des exposants, la documentation du congrès.
- Non inclus : l'hébergement à l'hôtel, le transport.

**Accompagnateurs** : Les accompagnateurs de personnes à mobilité réduite pourront assister gratuitement à tout le congrès. Toutefois, ils devront s'inscrire au préalable en indiquant leur statut d'accompagnateur.

**Modalité de paiement** : le formulaire d'inscription et le paiement doivent être postés à l'adresse suivante :

**Regroupement provincial des comités des usagers**  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est  
Montréal (Québec) H1V 3T8

**Politique d'annulation** : des frais de 100 \$ seront retenus pour toute annulation d'une inscription faite avant le 7 septembre 2012; aucun remboursement ne sera octroyé pour toute annulation faite le ou après le 7 septembre 2012. Toute annulation doit être communiquée par écrit.

## Hébergement et réservation des chambres

### Offre spéciale pour la réservation des chambres

Le comité organisateur du congrès de 2012 offre un tarif spécial pour l'hébergement des congressistes : **123 \$** (plus taxes), par nuit, en occupation simple ou double. Ce tarif est garanti seulement pour les réservations faites avant le 26 août 2012.

Réservation des chambres : pour les réservations individuelles et les réservations de groupe, les congressistes doivent **contacter directement l'hôtel** au 1 866 734-4638 et indiquer qu'il s'agit du congrès du RPCU. Une douzaine de chambres ont été réservées pour les personnes à mobilité réduite.

## Programme

### Mercredi 26 septembre 2012

- 17 h 30** Inscriptions
- 18 h 30** Lecture théâtrale avec Édith Fournier : *J'ai commencé mon éternité*
- 19 h 30** Assemblée générale du RPCU

### Jeudi 27 septembre 2012

- 8 h 00** Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental – conférence Lobe
- 9 h 00** Ouverture du congrès par le président du RPCU, Claude Ménard
- 9 h 15** Conférence d'ouverture, Robert Salois
- 9 h 30** Conférence : Le cœur a ses raisons
- 10 h 15** Pause réseautage et visite des exposants
- 10 h 45** Ateliers de la série A (échange et discussion)
- 12 h 00** Dîner réseautage
- 14 h 00** Ateliers de la série B (formation)  
*Note : les mêmes ateliers sont offerts le vendredi en matinée (série C)*
- 15 h 30** Pause réseautage et visite des exposants
- 16 h 00** Conférence : La maltraitance aînés/jeunes
- 17 h 00** Visite des exposants; réseautage
- 18 h 00** Souper de gala du RPCU et remise des Prix RPCU de l'Excellence, avec la participation de la ministre responsable des Aînés, Marguerite Blais

### Vendredi 28 septembre 2012

- 7 h 30** Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental – conférence Lobe
- 8 h 00** Conférence Lobe
- 8 h 30** Ateliers de la série C (formation)
- 10 h 00** Pause réseautage et visite des exposants
- 11 h 00** Conférence-témoignage, Patrice Roy
- 11 h 20** Conférence du ministre de la Santé et des Services sociaux, Dr Yves Bolduc
- 11 h 45** Conférence marquant le lancement de la Semaine des droits 2012, M<sup>e</sup> Jean-Pierre Ménard
- 12 h 15** Clôture du congrès

## Politique relative aux choix des ateliers

Le choix des ateliers sera respecté selon le nombre maximal de personnes que peut accueillir le salon où a lieu l'atelier. Dès l'instant où ce nombre est atteint, un deuxième choix d'ateliers sera attribué. La date de réception des choix d'ateliers sera déterminante.





## Les ateliers de la série **A** (échange et discussion)

### Prendre sa place : pistes de travail

Choix d'un atelier de la série **A** – Jeudi 27 septembre 2012, de 10 h 45 à 12 h

- A-1** Prendre sa place comme partenaire de l'établissement : le moyen d'actualiser son mandat
- A-2** Partenariat établissement-comité des usagers : des expériences à partager pour relever ce défi majeur
- A-3** Développer sa visibilité : oui, mais comment? – Léger Marketing
- A-4** Déficience physique : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- A-5** Déficience intellectuelle : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- A-6** Dépendance : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- A-7** Centres jeunesse : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- A-8** Assurer la continuité du comité : un incontournable
- A-9** Exercer ses fonctions comme personne-ressource : une expérience pluridimensionnelle
- A-10** Be Heard: Communication Techniques to Empower and Get your Point Across

## Les ateliers de la série **B** (formation)

### Mieux s'outiller pour mieux aider

Choix d'un atelier de la série **B** – Jeudi 27 septembre 2012, de 14 h à 15 h 30

- B-1** Travailler avec son établissement : la route du succès
- B-2** Accompagner un plaignant : un chemin à tracer
- B-3** Face à la maltraitance : le devoir d'agir
- B-4** La peur des représailles : brisons le silence
- B-5** Monter et piloter un dossier : une technique qui s'apprend
- B-6** Le travail en équipe : des règles, des outils et des savoirs
- B-7** L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : un puissant levier d'action
- B-8** Comités de résidents et recrutement
- B-9** Emotional Intelligence in Action

**Note : Les ateliers de la série B sont offerts en reprise le vendredi (série C)**

## Les ateliers de la série **C** (formation)

### Mieux s'outiller pour mieux aider

Choix d'un atelier de la série **C** – Vendredi 28 septembre 2012, de 8 h 30 à 10 h

- C-1** Travailler avec son établissement : la route du succès
- C-2** Accompagner un plaignant : un chemin à tracer
- C-3** Face à la maltraitance : le devoir d'agir
- C-4** La peur des représailles : brisons le silence
- C-5** Monter et piloter un dossier : une technique qui s'apprend
- C-6** Le travail en équipe : des règles, des outils et des savoirs
- C-7** L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : un puissant levier d'action
- C-8** Comités de résidents et recrutement
- C-9** To come

# Formulaire d'inscription – Congrès RPCU 2012

## Étape 1

Catégorie

Comité des usagers |  Comité de résidents |  Autres : \_\_\_\_\_

## Étape 2

Coordonnées du comité

Nom du comité : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

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

Responsable : \_\_\_\_\_

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

## Étape 3

Choix des ateliers de chaque participant

SVP Veuillez inscrire le nom de chaque participant et indiquer son choix d'atelier (le numéro) pour chacune des trois séries. Si le participant est une personne à mobilité réduite, veuillez cocher la case à droite de son nom.

		Série <b>A</b>	Série <b>B</b>	Série <b>C</b>
		Jeudi AM	Jeudi PM	Vendredi AM
		Choix de l'atelier	Choix de l'atelier	Choix de l'atelier
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-
Nom :	<input type="checkbox"/>	A-	B-	C-

## Étape 4

Accompagnateur

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

## Étape 5

Contraintes alimentaires

## Étape 6

Paiement

Le paiement doit être fait par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers

	Nombre de participants		TOTAL À PAYER
<b>Membres – Tarif spécial – Réservations hâtives</b> Pour les inscriptions reçues avant le 31 mai 2012 275 \$ par personne + taxes = <b>316,18 \$</b>		x 316,18 \$ =	
<b>Membres – Tarif régulier</b> Pour les inscriptions reçues le ou après le 1 <sup>er</sup> juin 2012 300 \$ par personne + taxes = <b>344,93 \$</b>		x 344,93 \$ =	
<b>Non membres – Tarif</b> 395 \$ par personne + taxes = <b>454,15 \$</b>		x 454,15 \$ =	

Retourner ce formulaire d'inscription au Regroupement provincial des comités des usagers  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8, télécopieur : 514 439-1658  
Ce formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU : [www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres).

# Les Prix RPCU de l'Excellence

Afin de souligner le travail de ses membres, le Regroupement provincial des comités des usagers décerne chaque année les Prix RPCU de l'Excellence qui soulignent le travail accompli par les comités des usagers et de résidents pour améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux et le respect de leurs droits.

Ces Prix sont décernés par le conseil d'administration du RPCU suite aux recommandations d'un jury indépendant mis sur pied pour susciter et proposer des candidatures, les recevoir, les évaluer et faire une recommandation dans chacune des catégories identifiées. Le directeur général est membre d'office du comité et agit comme secrétaire du comité.

## Les Prix

Les Prix soulignent l'excellence dans la prestation de service des membres du RPCU selon les quatre fonctions principales du mandat des comités :

- le Prix RPCU de l'Excellence – Information;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Promotion;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Défense;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Accompagnement.

## Le Prix spécial

Le comité exécutif du RPCU peut proposer au jury l'attribution d'un Prix spécial s'il croit qu'une personne, un comité ou un établissement mérite de recevoir une reconnaissance particulière de la part du RPCU. Le jury étudie le dossier présenté et rend sa décision.

## Les catégories de Prix

Le Prix RPCU de l'Excellence – Information souligne l'engagement d'un comité des usagers ou de résidents dans l'élaboration d'outils pour renseigner les usagers sur leurs droits et obligations par des moyens de promotion originaux et adaptés aux différentes clientèles de leur institution. Un Prix est attribué pour les comités des usagers dont le budget est de moins de 25 000 \$ et un autre pour les comités des usagers dont le budget est de plus de 25 000 \$.

Le Prix RPCU de l'Excellence – Promotion souligne l'engagement d'un comité des usagers ou de résidents qui a trouvé une ou des façons originales

pour promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Le Prix RPCU de l'Excellence – Défense souligne l'apport d'un comité des usagers ou de résidents dans la défense des droits et des intérêts collectifs des usagers. Cet apport peut être une action, une promotion ou un outil particulier de défense des droits.

Le Prix RPCU de l'Excellence – Accompagnement souligne le travail, ainsi que les résultats de ce travail, d'un comité des usagers ou de résidents dans la mise en oeuvre de partenariats et de moyens innovateurs pour accompagner ou assister un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour corriger une situation ou un service aux usagers. Le jury peut considérer un résultat, un règlement ou une association particulière dans l'accompagnement d'un problème ou d'une plainte.

## Les critères de sélection

Une personne, un comité ou un établissement peut présenter la candidature d'une personne, d'un comité des usagers, d'un comité des résidents ou d'un établissement qui est membre du Regroupement provincial des usagers pour l'un des prix identifiés.

Le jury détermine les critères de sélection des finalistes et des gagnants. Ces critères sont basés sur les résultats obtenus, sur la qualité de la candidature ainsi que sur les renseignements obtenus par le comité.

## Les modalités pour poser une candidature

Le dossier de candidature est composé du

formulaire de mise en candidature prescrit par le RPCU et de tout document pouvant servir à l'appui de la candidature et à son évaluation (dépliant, affiche, outil, vidéo ou autre). Le formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU.

La mise en candidature doit identifier la personne, le comité ou l'établissement qui est proposé, ainsi que ses coordonnées complètes, et identifier la catégorie pour laquelle la candidature est posée. Elle doit être accompagnée d'un court texte (maximum 200 mots) indiquant les motifs pour lesquels la candidature est proposée.

Les candidatures doivent être soumises par la poste selon les modalités édictées par le conseil d'administration. Le jury dévoile à la fin du mois de juillet trois finalistes dans chacune des catégories. Les Prix RPCU de l'Excellence sont remis chaque année lors de l'assemblée générale ou lors du congrès du RPCU. Le jury détermine les critères de sélection des finalistes et des gagnants.

## Date limite et coordonnées

Le dossier de candidature doit être posté avant le 30 juin 2012 à l'adresse suivante :

**Candidatures aux Prix RPCU de l'Excellence  
Regroupement provincial  
des comités des usagers  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est  
Montréal (Québec) H1V 3T8**

Pour de plus amples renseignements, contacter le directeur général du RPCU, monsieur Pierre Blain, au 514 436-3744 ou par courriel à [direction@rpcu.qc.ca](mailto:direction@rpcu.qc.ca). Pour en savoir plus sur les Prix et sur le RPCU, ou pour télécharger le formulaire de mise en candidature, consulter le site Internet : [www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca).



Je présente la candidature de :

Étape 1		Identification et coordonnées de la personne ou du comité mis en candidature	
Nom de la personne ou du comité mis en candidature			
Adresse			
Ville		Code postal	
Responsable du comité			
Courriel		Téléphone	

Étape 2		Choix de la catégorie du Prix RPCU	
Dans la catégorie			

Étape 3		Motifs de mise en candidature	
Les raisons pour lesquelles je pose cette candidature – Maximum 200 mots, joindre une page séparée si nécessaire			
Documents en appui de cette candidature	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Si oui, les nommer :	

Candidature proposée par :

Étape 4		Identification et coordonnées de la personne présentant la candidature	
Nom			
Adresse			
Ville		Code postal	
Fonction			
Courriel		Téléphone	

Retourner ce formulaire et le dossier de candidature au RPCU par la poste avant le 30 juin 2012.

Candidatures aux Prix RPCU de l'Excellence  
Regroupement provincial des comités des usagers  
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est  
Montréal (Québec) H1V 3T8

# Following-up on your requests

You are a volunteer working in a Users' or In-Patients' Committee. You have the Health and Social Services' Network's Users' interests at heart. I congratulate you on this. As I have mentioned to you in the past, the Regroupement provincial des comités des usagers is working with you to ensure that progress happens with the issues which are of a concern to you. The RPCU's mission is to represent you.

During the General Assembly held last October, you asked the RPCU to communicate with the Health and Social Services' Minister, the Honourable Yves Bolduc, and voice your concerns on the following points :

- Your quality as an independent person
- The training that should be receiving the Committee members who sit on the Establishments' Boards of Directors
- Your right to speak out as defenders of the Users' Rights
- Your budgets.

We have sent the Minister three separate letters to make him aware of your concerns, and we have made several telephone calls to various government representatives. We have of course received some « we'll get back to you on that » and some « we'll look into it ». However, the Ministry has not given us any clear answers about your concerns and requests. This illustrates that they either they do not know what to answer, or that they are perplexed by your legitimate requests and they do not know how to handle themselves in hot water.

I do not know what is going on at the MSSS but, however, through various contacts which I have in partner organisations and through friends of mine who work in law firms, I understand that, at the Ministry of Health and Social Services, most of the records are presently halted. Nothing is moving along. Is this because of the financial cuts which this Government has ordered? Is it the election campaign to come in the near

future or is it the arrival of the CAQ which is worrying them?

Getting no clear answer from a Ministry is not normal. Is there a communication breakdown? If so, immediate action is needed in order to remedy the situation.

## Notoriety

The Regroupement provincial des comités des usagers represents Quebec's Users and In-Patients' Committees. It was created for this reason and it is its mandate. As the external accounting firm Bergeron et Sénécal certifies, 73% of all Quebec's Committees are a member of our Regroupement. We shine with a majority in all of Quebec's regions. We support the Anglophone community. We are especially proud that our First Nations' brothers and sisters trust us and that they are members of the RPCU.

## The Congress and the RPCU Prizes

As you are well aware, the RPCU gives special attention to your training. This is why, in this paper, I am happy to share with you our next Congress' agenda . You will have up to 25 different workshops to choose from. For the complete agenda as well as details on the workshops, please visit our Web Site at : [www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres). Translation will be available for the conferences. There will be english workshops.

Moreover, should your Committee be an RPCU member, the ombudsman of your establishment as well as the staff will be eligible for the Member's fee. The members of the CAAP, our partners, will also be able to benefit from this cheaper rate.

We also have a special registration fee which is good only before May 31st. Make your reservations early and avoid last minute surprises. Just remember this : Priority will be given to RPCU members.

It is time to register for the RPCU's PRIZES in Excellency. For further details, consult our paper and visit our Web Site.

# RPCU TV

## Trois comités, trois modèles de projets

### CSSS de Sept-Îles :

Le Comité des usagers du CSSS de Sept-Îles a installé RPCU TV dans les salles d'attente de l'urgence et du CLSC. Avec ces deux installations, financées à même ses surplus budgétaires, le comité des usagers diffuse le contenu de RPCU TV en français et en anglais, en plus de trois vidéos en langue innue. Le comité est propriétaire de ces deux écrans, et la boucle vidéo passe en continu. Avec ces investissements, le comité respecte le cadre financier du ministère et remplit une part importante de sa mission qui consiste à informer les usagers.

### Centre hospitalier Pierre-De Saurel :

Le comité des usagers de l'établissement s'est vu invité par la direction de l'hôpital à devenir partenaire dans le projet. Une entente de partage des coûts a été négociée entre la direction de l'hôpital et le comité. Avec cet écran, installé dans la salle d'attente de l'urgence, l'établissement veut informer les usagers sur différents sujets comme le processus de tri à l'urgence. Pour sa part, le comité utilise du temps de diffusion pour se faire connaître et informer les usagers de leurs droits. Avec ce partenariat, l'urgence peut maintenant bénéficier d'un équipement de communication à la fine pointe de la technologie et améliorer l'expérience des usagers lors de leurs visites à l'urgence, sans avoir à amputer ses autres budgets. Le comité remplit, là aussi, une partie importante de sa mission qui consiste à informer les usagers.

### Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine :

Le comité de Sainte-Justine utilise RPCU TV à l'intérieur de deux kiosques itinérants lors d'activités promotionnelles dans ses deux pavillons.

RPCU TV est une solution à la portée de tous les comités des usagers, peu importe leur envergure et leur budget. L'utilisateur est toujours plus réceptif à recevoir de l'information sur ses droits et ses recours lorsqu'il se retrouve confronté à la réalité d'usager. RPCU TV permet au comité d'augmenter sa notoriété auprès des usagers.

Pour plus d'information :

M. Robert McBrearty, 514 961-5866

Article

Par le Réseau québécois de l'asthme (RQAM) et de la MPOC et L'Association pulmonaire du Québec

# LA SANTÉ RESPIRATOIRE; L'AFFAIRE DE TOUS



L'atteinte de la santé respiratoire est une préoccupation importante. Six millions de Canadiens souffrent d'une maladie pulmonaire, soit une personne sur cinq. Le tabagisme, l'exposition à la fumée secondaire et la pollution en sont les principales causes.

Au Québec, une personne sur cinq souffre d'asthme, de MPOC (emphysème et bronchite chronique), de cancer du poumon ou d'une autre maladie respiratoire. Le taux d'asthme au Canada est l'un des plus élevés du monde. Il atteint 16% chez les enfants. À Montréal, plus précisément, 1 enfant sur 4 est diagnostiqué asthmatique. Chez les femmes, depuis 2000, le taux de mortalité relié à la MPOC augmente deux fois plus vite que celui du cancer du sein. Toutes les 13,5 minutes, une personne meurt de cette maladie pulmonaire.

L'Association pulmonaire du Québec et le Réseau québécois de l'asthme et de la MPOC (RQAM) déploient tous leurs efforts dans l'éducation, la prévention et la recherche en santé respiratoire.

Le RQAM, d'une part, est un organisme à but non lucratif qui regroupe des professionnels du Québec qui œuvrent auprès des personnes atteintes de maladies respiratoires chroniques et associées. Fort d'une expertise reconnue, de sa capacité d'innover, il offre de la formation, de l'accompagnement et les outils nécessaires aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé. En tant que «réseau de référence et d'expertises interdisciplinaires qui contribue à l'amélioration et à l'harmonisation de la qualité des interventions auprès des personnes atteintes de maladies respiratoires et de leurs proches», il réalise sa mission sous forme de différentes activités:

- Formation: auprès des médecins et des infirmiers en groupe de médecine famille (GMF), des infirmiers des CSSS, des infirmiers auxiliaires, des inhalothérapeutes, des nutritionnistes, des pharmaciens, etc;
- Réseautage entre les professionnels de divers milieux et dans différentes régions;
- Soutien et services-conseils: auprès des intervenants, par l'élaboration d'outils



d'intervention et des réflexions sur des thèmes ou problématiques spécifiques;

- Collaboration avec les ordres professionnels;
- Expertise auprès des organismes gouvernementaux, para gouvernementaux ou à but non lucratif;
- Évaluation: révision, approbation scientifique et andragogique de documents ou de matériel éducatif élaborés par les intervenants.

L'Association pulmonaire du Québec, d'autre part, est un organisme sans but lucratif au service de la population depuis 1938. Elle a toujours été intimement liée au combat de tous les instants qu'a mené la science contre la tuberculose. Chef de file en matière de prévention et d'éducation favorisant une approche «patient-partenaire», elle offre le service d'assistance téléphonique de professionnels de la santé, au «1 888 POUMON 9», et son site Internet, le [www.poumon.ca](http://www.poumon.ca), a été visité jusqu'à maintenant par 1,5 millions de personnes. L'association met aussi en place des groupes d'entraide qui, en plus de briser l'isolement, permettent aux intervenants du réseau de la santé d'informer les personnes atteintes de maladies respiratoires, et leurs

aidants naturels des services offerts dans chaque région du Québec.

En collaboration avec le Regroupement provincial des comités des usagers, l'Association pulmonaire du Québec vous représente auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux. De par sa mission spécifique dédiée aux professionnels en santé respiratoire, le RQAM vise une prise en charge optimale des personnes atteintes d'asthme et de MPOC et leurs proches.

En collaboration avec l'Association pulmonaire également, le RQAM demeure attentif à vos besoins.

N'hésitez pas à communiquer avec l'Association pulmonaire: nous sommes prêts à travailler avec VOUS.

## L'Association pulmonaire du Québec

Téléphone : (514) 287-7400  
Sans frais : 1 888 POUMON-9 (1 888 768-6669)  
Courriel : [info@pq.poumon.ca](mailto:info@pq.poumon.ca)

## Réseau québécois de l'asthme et de la MPOC

Téléphone : (418) 650-9500  
Sans frais : 1 877 441-5072  
Courriel : [info@rqam.ca](mailto:info@rqam.ca)



## Article

# Les bébés imitent-ils toujours ce qu'ils voient?

Une étude de l'Université Concordia révèle que les nourrissons imitent ceux en qui ils ont confiance et ignorent les autres.

Tous les parents vous le diront : ils aiment imiter ce qu'ils voient. Ils imitent les intonations, les expressions du visage et les gestes qu'ils observent. Or, une nouvelle recherche menée à l'Université Concordia et publiée dans la revue *Infant Behavior and Development* révèle que les nourrissons peuvent faire la différence entre les modèles crédibles et non crédibles. Autrement dit, la plupart des bébés n'imiteront pas l'adulte qui les aura auparavant induits en erreur.

«Comme les jeunes enfants, les bébés enregistrent ce qu'on leur montre et font la différence entre le vrai et le faux. Ils utilisent ensuite cette information pour orienter leurs apprentissages, explique la chercheuse principale Diane Poulin-Dubois, professeure au Département de psychologie de l'Université Concordia et membre du Centre de recherche en développement humain. Plus précisément, les nourrissons choisissent délibérément de ne pas apprendre d'une personne qu'ils perçoivent comme peu fiable.»

Cette étude a porté sur 60 nourrissons âgés de 13 à 16 mois. Les bébés ont été divisés en deux groupes et appariés à des «évaluateurs» fiables ou non fiables. Pour la première tâche, les évaluateurs devaient regarder dans une boîte et exprimer de l'enthousiasme. Cette boîte était ensuite confiée aux enfants pour qu'ils puissent vérifier son contenu et voir si elle renfermait effectivement un jouet ou si elle était vide. Cette tâche avait pour but d'établir la crédibilité de l'évaluateur ou, à l'inverse, son manque de crédibilité.

Dans le cadre d'une seconde tâche d'imitation, le même évaluateur devait actionner un interrupteur avec son front pour allumer la lumière. Il devait ensuite vérifier si les enfants l'imitaient. Résultat? Trente-quatre pour cent (34 %) seulement des nourrissons qui avaient été appariés précédemment à des évaluateurs peu fiables ont imité ce comportement irrationnel, contre 61 % des nourrissons du groupe d'évaluateurs fiables.

«Cela prouve que les nourrissons vont imiter le comportement d'un adulte fiable, explique Ivy Brooker, co-auteure de cette recherche, doctorante au Département de psychologie de l'Université Concordia et membre du Centre de recherche en développement humain. À l'inverse, le même comportement exécuté par un adulte non fiable est interprété comme irrationnel ou inefficace, donc indigne d'être imité.»

Ces résultats, qui s'ajoutent à un corpus croissant de recherches menées par le laboratoire auquel les deux chercheuses sont rattachées, donnent à penser que même les nourrissons sont aptes à déterminer qui est digne de confiance et qui ne l'est pas.

## Partenaires de recherche :

Cette étude a été financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

## À propos de l'étude :

L'article «Infants prefer to imitate a reliable person », paru dans la revue *Infant Behavior and Development*, est cosigné par Diane Poulin-Dubois, Ivy Brooker et Alexandra Polonia, de l'Université Concordia.

## Liens connexes :

Étude citée : [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0163638311000221](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0163638311000221)

Département de psychologie de l'Université Concordia : <http://psychology.concordia.ca>

Centre de recherche en développement humain : <http://crdh.concordia.ca>

Laboratoire de développement cognitif et linguistique: <http://crdh.concordia.ca/dpdlab>

## L'accompagnement : un droit des usagers et une fonction des comités des usagers

(suite de la page 8)

### BIBLIOGRAPHIE

#### LÉGISLATION

*Code civil du Québec.*

*Loi sur la protection de la jeunesse*, LRQ, c P-34.1.

*Loi sur les services de santé et les services sociaux*, LRQ, c S-4.2.

#### JURISPRUDENCE

*Protection de la jeunesse - 06551*, 2006 QCCQ 20963 (disponible sur CanLII).

*Protection de la jeunesse - 071782*, 2007 QCCQ 8301 (disponible sur CanLII).

*Protection de la jeunesse - 094875*, 2009 QCCQ 16973 (disponible sur CanLII).

*Protection de la jeunesse - 107925*, 2010 QCCQ 19406 (disponible sur CanLII).

Re VE, 2005 CanLII 26470 (Qc CQ).

Re VZ, 2005 CanLII 26474 (Qc CQ).

VZ c *Direction de la protection de la jeunesse du Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue*, EYB-2005-95521 (La Référence) (Qc CS).

#### DOCTRINE

Amziane, Sonia, Pascale Berardino et Suzanne Rompré. «Vers un nouveau corpus des obligations des usagers d'un établissement de santé et de services sociaux», dans *La protection des personnes vulnérables (2011)*, Développements récents, vol. 330, 2011, 115.

Barakett, Raymond. *Précis annoté de la Loi sur les services de santé et les services sociaux*, 4<sup>e</sup> éd., Cowansville (Québec), Yvon Blais, 2004.

Bastarache, Michel, Naiomi Metallic, Regan Morris et al. *Le droit de l'interprétation bilingue*, 1<sup>e</sup> éd., Montréal, Lexis Nexis, 2009.

Côté, Pierre-André avec la collaboration de Stéphane Beaulac et Mathieu Devinat. *Interprétation des lois*, 4<sup>e</sup> éd., Montréal, Thémis, 2009.

*Le Nouveau Petit Robert*, 1993.

#### AUTRES SOURCES

Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, juin 2006 <<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/ documentation/2006/06-603-02.pdf>>.

## Article

# LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC FINANCE UN NOUVEAU TRAITEMENT DE L'HYPERTENSION

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) félicite le gouvernement du Québec pour sa récente décision de rembourser le nouveau médicament TWYNSTA<sup>MC</sup>, approuvé par Santé Canada, qui a pour but d'améliorer le traitement et la maîtrise de l'hypertension.

Les plus récentes données de Statistique Canada révèlent qu'en 2010 «près de la moitié des Québécois âgés de 65 ans et plus ont reçu un diagnostic d'hypertension»<sup>1</sup>. Les chiffres des cinq dernières années font la preuve que «l'incidence d'hypertension augmente avec l'âge»<sup>1</sup>. Bien que l'hypertension soit plus présente chez ce groupe d'âge, la maladie touche également les personnes plus jeunes. En 2010, on évaluait ainsi à 1,1 million le nombre de cas d'hypertension dans la province<sup>1</sup>. Le fait que ce médicament soit remboursé depuis le 1<sup>er</sup> février dernier par le régime public d'assurance médicaments du Québec est donc une excellente nouvelle pour l'ensemble de la population et pour le système des soins de santé du Québec. L'accès à TWYNSTA<sup>MC</sup> représente un important progrès tant du point de vue des économies substantielles réalisées par les consommateurs que du point de vue d'une plus grande maîtrise de l'hypertension et d'une prévention plus efficace contre les conséquences graves que peut entraîner une hypertension mal contrôlée.

«Une grande partie de ces patients sont déjà vulnérables, étant donné leur âge et les effets de la maladie sur leur santé. Et compte tenu que de nombreuses personnes âgées ont un revenu modeste, il est souvent

difficile pour elles de se procurer les médicaments qui ne sont pas remboursés par le régime public d'assurance médicaments. Le RPCU salue donc l'initiative du gouvernement du Québec qui a su reconnaître ces enjeux et qui a accepté de financer un traitement important pour de nombreux usagers québécois des services de santé de la province», souligne M. Pierre Blain, directeur général du RPCU.

En associant deux médicaments antihypertenseurs en un seul comprimé, TWYNSTA<sup>MC</sup> se conforme aux plus récentes recommandations du Programme d'éducation canadien sur l'hypertension (PECH). D'abord, l'organisme soutient que les associations sous forme de comprimé unique permettent de mieux maîtriser l'hypertension.<sup>2</sup> Il estime ensuite que, dans le cadre d'une stratégie de traitement antihypertenseur à plusieurs volets, ces associations sous forme de comprimé unique améliorent la fidélité aux traitements prescrits comparativement aux associations de plusieurs comprimés.<sup>3</sup>

Pour plus d'information, consulter le document «Recommandations canadiennes pour le traitement de l'hypertension artérielle 2011» en format PDF sur le site [www.hypertension.ca/fr/pech-lignes-directrices](http://www.hypertension.ca/fr/pech-lignes-directrices).

1 [www40.statcan.gc.ca/102/cst01/health70a-fra.htm](http://www40.statcan.gc.ca/102/cst01/health70a-fra.htm)

2 Recommandations 2012 du PECH. Quoi de neuf dans le traitement de l'hypertension? Qu'est-ce qui est encore important? Diapo 4. Les diapos peuvent être téléchargées sur le site [www.hypertension.ca/chep-recommandations](http://www.hypertension.ca/chep-recommandations)

3 Recommandations 2012 du PECH. Quoi de neuf dans le traitement de l'hypertension? Qu'est-ce qui est encore important? Diapo 15. Les diapos peuvent être téléchargées sur le site [www.hypertension.ca/chep-recommandations](http://www.hypertension.ca/chep-recommandations)

## Nouvelles en bref

### ➔ Réunion de la Table de concertation de l'INESSS

La première réunion de la Table de concertation de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) a eu lieu le 9 février dernier. Pierre Blain, en tant que représentant du RPCU, y participe, tout comme vingt autres représentants d'ordres professionnels et d'organismes. Les principales activités de l'INESSS, en plus de l'approbation des médicaments qui seront autorisés au Québec, sont la production scientifique, le développement méthodologique, le soutien et le réseautage ainsi que le transfert de connaissances.

La Table de concertation doit participer à l'élaboration du plan triennal d'activités. C'est pourquoi l'INESSS a fait un appel de projets d'études et a reçu un nombre appréciable de propositions. Des 13 projets retenus, la Table de concertation offrira au conseil d'administration de l'INESSS ses recommandations de priorisation.

Les usagers, représentés par le Regroupement provincial des comités des usagers, feront valoir leur voix.

### ➔ La nomination et le remplacement, par le comité des usagers, d'un représentant au conseil d'administration.

De nombreuses questions concernant l'application de la loi 127 nous sont venues de différents comités. L'une d'elles a particulièrement retenu notre attention : «Qui peut être nommé comme représentant du comité des usagers au conseil d'administration de l'établissement?»

La loi 127 a modifié la loi 83 et a donné une nouvelle formulation à cet effet. Pour savoir qui pourra être désigné par le comité des usagers pour siéger au conseil d'administration, nous ferons référence à l'article 129, alinéa 3, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) :

«Deux personnes désignées **par** et **parmi** les membres du ou des comités des usagers de l'établissement.»

Pour ce qui est du remplacement d'un membre, il faut consulter l'article 156 de la LSSSS :

«Toute vacance survenant au cours de la durée du mandat d'un membre du conseil d'administration est comblée pour la durée non écoulée du mandat.

Dans le cas d'un membre élu, désigné ou coopté, la vacance est comblée par résolution du conseil d'administration pourvu que la personne visée par la résolution possède les **qualités requises** pour être membre du conseil d'administration **au même titre que celui** qu'elle remplace.»

Bien sûr, c'est le conseil d'administration qui comble le poste. La procédure est classique. Cependant, à cause de la deuxième partie de l'article de la loi, le conseil a aussi des obligations quant à la façon de nommer un remplaçant.

La loi est claire. Certains ont oublié qu'elle avait été amendée.

## LES ACTIONS DU RPCU

### Hébergement

- Table de concertation sur l'état de la situation sur l'hébergement, le 23 novembre dernier.

### Communications

- Entrevue avec Jean-Luc Mongrain à l'émission Mongrain à LCN, le 1er décembre 2011, au sujet de la loi 16.
- Entrevue au 93 FM, le 6 décembre, au sujet du dossier des incidents et accidents.
- Entrevue avec Michel Viens, à RDI en direct, le 6 décembre au sujet du dossier des incidents et accidents.
- Entrevue à la Première Chaîne de Radio-Canada (95,1), le 6 décembre dans le cadre du premier rapport semestriel des incidents et accidents.
- Entrevue 93 FM, le 14 décembre, au sujet du rapport du vérificateur général sur le coût des repas en CHSLD.
- Entrevue avec Benoit Dutrizac à l'émission Dutrizac, au 98,5 FM, au sujet de l'accès aux groupes de médecine familiale.
- Entrevue à la radio de Radio-Canada Mauricie, au sujet des groupes de médecine familiale.
- Entrevue avec Michel Désautels à l'émission Désautels, à la Première Chaîne de Radio-Canada (95,1), au sujet des groupes de médecine familiale.

### Rencontres

- Rencontre avec le personnel politique du ministre de la Santé et des Services sociaux.
- Lancement des outils promotionnels des comités des usagers du CSSS Jeanne-Mance le 8 décembre.
- Rencontre de la Table des comités anglophones.
- Rencontre avec les membres des différents comités des usagers.

### Partenariat

- Commentaires pour l'INESSS sur la Consultation sur la version préliminaire du Guide de pratique clinique pour le traitement de l'obésité pédiatrique.
- Conférence de presse de la ministre Marguerite Blais concernant le financement de projets.
- Réunion du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément.
- Table de concertation sur l'état de situation sur l'hébergement le 23 novembre 2011.
- Rencontres avec l'Agence de la santé de Montréal et les présidents des comités d'usa-

gers des établissements de Santé et de Services sociaux de Montréal.

### Semaine des droits des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux

- Acceptation par Me Jean-Pierre Ménard de la présidence d'honneur de l'évènement.
- Partenariat en vue de la Semaine des droits des usagers.

### Conférences

- Participation à la journée de sensibilisation sur les AVC et la fibrillation auriculaire «Parlons AVC et FA».
- Participation au colloque « La protection des personnes vulnérables».
- Participation au lancement du programme FACILITER (AVC et fibrillation auriculaire).
- Formation du Barreau du Québec «Le droit de l'enfant».

### Formations

- Mise à niveau du Manuel de formation de base du RPCU.
- 12 formations de base du RPCU dont en Abitibi-Témiscamingue et sur la Côte Nord.
- Formation spécialisée sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, à Ste-Adèle.
- Formation spécialisée sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, à Montréal.
- Formation spécialisée sur le choix des sujets pour une évaluation à Ste-Adèle.
- Formation spécialisée sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle à Québec.
- Formation spécialisée «Grandeur et misère de la vie en résidence» au Saguenay.

### Vie associative et représentation

- Deux réunions du comité exécutif du RPCU.
- Réunion du conseil d'administration du RPCU.
- Rencontre au lac-à-l'Épaule du conseil d'administration du RPCU en vue de la planification stratégique.
- Lettre au ministre Bolduc pour demander des éclaircissements sur la notion de personne indépendante.
- Lettre au ministre Bolduc pour demander une rencontre.
- Rencontres du comité du Congrès RPCU 2012.

## Évènements à venir

01-02-2012

Journée québécoise de la médiation familiale

05-02-2012 au 11-02-2012

Semaine de la prévention du suicide

17-02-2012

Colloque : Comment aider?  
GREGÈS et la Ligne Abus Aînés

01-02-2012 au 28-02-2012

Mois de l'histoire des Noirs

08-03-2012 Journée internationale des femmes

15-03-2012

Colloque : Être une personne aidante : quand l'adaptation devient un défi – ALPA

01-03-2012 au 31-03-2012

Mois de la nutrition

09-04-2012 Fête de Pâques

12-04-2012

Conférence – ACSM-filiale Montréal - Vieillir en bonne santé mentale – La communication avec les aînés : favoriser le lien de confiance et en finir avec l'âgisme

15-04-2012 au 21-04-2012

Semaine de l'action bénévole

22-04-2012 Jour de la Terre

25-04-2012

Forum en santé et sécurité du travail

01-04-2012 au 30-04-2012

Mois de la sensibilisation au cancer

07-05-2012

Colloque- AQESSS – Vieillir c'est vivre

12-05-2012

INESSS - 3e rencontre annuelle des services sociaux - Colloque

13-05-2012 au 19-05-2012

La Semaine de l'Amitié n'a pas d'âge soulignera sa 25e édition

14-05-2012 au 20-05-2012

Semaine québécoise des familles

21-05-2012 Journée nationale des patriotes

26-09-2012 au 28-09-2012

Congrès du RPCU

28-09-2012 au 04-10-2012

Semaine des droits des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux

## La Semaine des droits des usagers

La Semaine des droits des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux aura lieu du 28 septembre au 4 octobre 2012.

Me Jean-Pierre Ménard, bien connu dans le réseau de la Santé et des Services sociaux, sera, au grand plaisir du RPCU et de ses usagers, le président d'honneur et le porte-parole de la Semaine des droits des usagers.

## La Semaine de l'action bénévole

La Semaine de l'action bénévole aura lieu du 15 au 21 avril 2012 et le RPCU félicite et remercie tous les bénévoles qui travaillent à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Faites de même! Merci!

 Joignez-nous sur Facebook:  
[www.facebook.com/RPCUQuebec](http://www.facebook.com/RPCUQuebec)

 Suivez-nous sur Twitter:  
[www.twitter.com/RPCU\\_Quebec](http://www.twitter.com/RPCU_Quebec)

 Les vidéos du RPCU sur Youtube:  
[www.youtube.com/RPCUQuebec](http://www.youtube.com/RPCUQuebec)

 Les albums photos du RPCU sur Flickr:  
[www.flickr.com/RPCUQuebec](http://www.flickr.com/RPCUQuebec)

## Revue de presse

Date	Titre de l'article	Médium (source)
10 février 2012	Les urgences se portent mieux en région qu'à Montréal – Le ministre Bolduc estime qu'il faut un nouvel hôpital dans la métropole	La Presse
8 février 2012	Le RPCU félicite le gouvernement du Québec pour avoir accepté de financer un nouveau traitement de l'hypertension	Guide de Référence Santé
8 février 2012	Résidence fermée à cause de mauvais traitements – La propriétaire ouvre deux autres maisons	La Presse Le Devoir
7 février 2012	Le Québec compte 505 nouveaux médecins	La Presse
7 février 2012	Le dossier de santé d'un simple clic – Au tour des Montréalais de voir leur dossier médical informatisé	24 H
7 février 2012	Réseau de la santé – Les dossiers des bénéficiaires seront informatisés d'ici 2014	Journal Métro
3 février 2012	En bref – Des coups de santé mises en demeure par la RAMQ	Le Devoir
3 février 2012	Les médicaments anticancer sont disponibles	La Presse
2 février 2012	Aînés qui engorgent les hôpitaux – L'aide d'une résidence ignorée	Le Devoir
2 février 2012	Médicaments anticancer – Place aux ententes avec l'industrie	Le Devoir
2 février 2012	En bref – Radios erronées : l'enquête est close	Journal de Montréal
30 janvier 2012	Médecins cherchent patients	Le Nouvelliste
27 janvier 2012	En bref – Accord en vue à l'ex-CHSLD Saint-Charles-Borromée	La Presse
26 janvier 2012	Le nombre d'infirmières augmente à la vitesse grand V	Canoe
25 janvier 2012	Santé – 316 infirmières auxiliaires sanctionnées	La Presse
24 janvier 2012	Plaidoyer pour la disparition des agences de santé	Le Devoir
24 janvier 2012	Les aînés des CHSLD sont plus à risque de contracter une infection à l'urgence	Le Devoir
24 janvier 2012	Système de santé – Les médecins spécialistes dressent un sombre tableau	La Presse
24 janvier 2012	Rapport de la Protectrice du citoyen sur la mort de 18 aînés – Le ministère de la Santé accusé d'agisme	La Presse
24 janvier 2012	Les visites aux urgences risquées pour les personnes âgées	La Presse
24 janvier 2012	Aînés – Une résidence clandestine tolérée	La Presse
23 janvier 2012	Voir un médecin... sans file d'attente	La Presse
18 janvier 2012	Décès de 18 aînés en trois mois dans Laurentides – La Protectrice du citoyen met le Ministère en cause	Radio-Canada
18 janvier 2012	Le Centre jeunesse de Montréal ferme d'urgence un centre privé	Le Devoir
16 janvier 2012	En bref – Négos rompues avec les pharmaciens	La Presse
13 janvier 2012	Nouveau CUSM : pas de lit pour les aînés en attente d'hébergement	Le Devoir
13 janvier 2012	Les cliniques-réseau de Montréal crient à l'aide	La Presse
12 janvier 2012	120 aînés confiés à la résidence Navarro malgré de graves lacunes	La Presse
11 janvier 2012	Réseau de la santé – Des primes pour les psychologues	La Presse
10 janvier 2012	Santé – Les urgences débordent	La Presse
9 janvier 2012	Explosion du nombre de cadres dans le réseau de la santé – Des agences gourmandes	Le Journal de Montréal
9 janvier 2012	Santé : plus d'un milliard en salaires aux cadres	24 H
21 décembre 2011	Un problème criant chez les aînés – Dénutrition	La Presse
21 décembre 2011	Transfert en santé – Les médecins et les infirmières en colère – Le ministre de la Santé Yves Bolduc dénonce à son tour l'attitude d'Ottawa	Le Devoir
20 décembre 2011	Des hôpitaux se disent débordés par des cas non urgents	Guide de Référence Santé
16 décembre 2011	Plan de services intégrés pour les personnes aînées – Les ministres Yves Bolduc et Marguerite Blais annoncent des budgets supplémentaires de 41.8 millions de dollars dans la région de la Montérégie	Guide de référence Santé
16 décembre 2011	Soins à domicile – Passons de la parole aux actes	Le Devoir
16 décembre 2011	Le Québécois n'a jamais compté autant de médecins	Le Devoir
16 décembre 2011	Des infirmières chirurgiennes – Plus de gestes leur seront permis dans les blocs opératoires	La Presse
15 décembre 2011	Réplique – Les choses doivent se dire et se faire	Le Devoir
14 décembre 2011	Libre opinion – Pénurie de médecins ou pas?	La Presse
13 décembre 2011	Pas de nouveaux patients, mêmes heures d'ouverture	Journal de Québec
13 décembre 2011	Services alimentaires dans les CHSLD – Un vérificateur note un manque de cohérence	Le Soleil
10 décembre 2011	Chute mortelle d'une octogénaire : le CHSLD nie devoir payer 1,6 millions \$	Le journal de Québec
9 décembre 2011	Un couple âgé dénonce les agissements du Manoir Duberger – Conflit en résidence	Le Devoir
9 décembre 2011	Pouvoir accru pour les pharmaciens	Le Devoir
7 décembre 2011	La «taxe santé» décortiquée	La Presse
7 décembre 2011	Allégations d'agressions sexuelles dans une résidence pour aînés – La direction n'a pas réagi correctement, dit le commissaire aux plaintes	Le Devoir
7 décembre 2011	Les « accidents médicaux » on fait 75 décès en 6 mois	La Presse
6 décembre 2011	Premier registre des incidents et accidents dans les établissements de santé- Plus de la moitié des victimes sont âgées de 75 ans ou plus	Le Devoir
5 décembre 2011	Médecins de famille – Les objectifs d'Yves Bolduc jugés irréalistes	La Presse
5 décembre 2011	Les chirurgies confiées au privé ont doublé au Québec	Le Devoir
2 décembre 2011	Un omnipraticien pour tous d'ici 2016 – Yves Bolduc prévoit des surplus de médecins dans plusieurs spécialités	La Presse
1er décembre 2011	Le nombre de têtes grises augmente et le système de santé s'essouffle L'état de santé des Québécois s'améliore	Le Métro