

Spécial Évaluation

>>> Pages 3 à 6

Sommaire

Hébergement : état de situation	2
L'évaluation de la satisfaction des usagers	3
Congrès RPCU 2013	7
Prix RPCU de l'Excellence	13
Collaboration entre la direction et le comité des usagers du CHUS	15
RPCU's Approach	16
Chronique sur la santé auditive	17
Nombre d'heures de bénévolat	18
Les brèves	19

Directeur de la publication :

Richard Rancourt

Collaboration : Pierre Blain, Nathalie Ebnother, Lobe Santé auditive et communication, Linda Hubert, Denis Marceau, Jean-Guillaume Marquis, Claude Ménard, Dieudonné Soubeiga

Photos : Claude Guillet

Graphisme : KX3 Communication inc.

Impression : Impart Litho

Les auteurs des articles publiés dans le Journal du RPCU conservent l'entière responsabilité de leurs opinions. Toute reproduction est autorisée à condition de mentionner la source et les auteurs le cas échéant.

>>> communications@rpcu.qc.ca

Congrès RPCU
2013
Programme
préliminaire

>>>> Pages 7 à 14

Mot du président

Claude Ménard
president@rpcu.qc.ca



La confidentialité, c'est mon affaire!

La venue des médias sociaux nous branche sur le monde et nous facilite l'accès à une multitude de renseignements, d'où l'importance d'en reconnaître les bénéfiques. D'un autre côté, cette façon d'interagir peut-elle représenter une menace à la confidentialité? Est-il pertinent de nous questionner sur les côtés dangereux de ces nouvelles technologies de l'information?

Notre rôle au sein du réseau de la santé et des services sociaux nous donne accès à une grande variété de renseignements personnels sur les usagers et, dans certains cas, sur nos établissements. À l'ère des médias sociaux, il devient encore plus important et plus complexe d'assurer la confidentialité de cette information.

À titre de membre d'un comité des usagers ou de résidents du réseau de la santé et des services sociaux, je dois prendre certaines dispositions pour protéger cette confidentialité. Quels sont les moyens que je prends pour m'assurer que le partage d'information demeure confidentiel? Ai-je la vigilance voulue face à la divulgation et aux échanges de renseignements? Jusqu'à quel point est-ce que je m'en préoccupe?

Dans un autre ordre d'idées, est-ce que je me soucie de ce que j'écris, des mots que j'utilise, des affirmations que j'avance? Est-ce que je prends la précaution de limiter mes envois aux personnes concernées? Le RPCU a mis en place des règles et des politiques favorisant le respect de l'utilisateur, et chacun de nous a toutes les raisons de les appliquer puisque l'utilisateur est notre raison d'être.

Oui, la confidentialité à travers les médias sociaux, j'en fais mon affaire!

Mot du directeur général

Pierre Blain
direction@rpcu.qc.ca



L'approche RPCU

Le début de l'année est très encourageant, car vous répondez nombreux au renouvellement de votre adhésion. J'aimerais déjà vous signaler que nous accueillons de nouveaux membres, ce qui indique bien que l'approche RPCU plaît aux membres des comités.

J'attire votre attention sur l'un des éléments qui fait à la fois votre force et la nôtre, c'est-à-dire la participation. En effet, le Regroupement provincial des comités des usagers croit qu'en tant que membres des comités vous devez participer de façon active et positive à la vie de votre établissement. Vous représentez le **cœur de l'établissement** et vous avez un rôle extrêmement important à y jouer. C'est d'ailleurs le thème de notre congrès 2013 pour lequel nous avons consacré huit pages dans ce numéro.

Il est donc essentiel de bien comprendre que le rôle d'un membre d'un comité des usagers et de résidents est d'être le défenseur des droits des usagers, donc de travailler à la défense collective de leurs droits. Cette responsabilité doit ainsi être exercée avec rigueur, vigueur et de façon professionnelle.

Un membre du comité des usagers ou de résidents n'est pas un policier de l'établissement. Il n'a pas à intervenir dans les actions quotidiennes, mais à en être le témoin pour faire changer les choses. Il est un partenaire des autres acteurs du milieu et, à ce titre, doit travailler avec ceux-ci.

Ainsi, cher membre, pour bien exercer vos fonctions, vous devez articuler vos actions dans une mission et dans une vision. Vous devez donc vous donner des outils pour bien faire votre travail, et cette formation vous est proposée

(Suite page suivante)

L'approche RPCU

(Suite de la page 1)

par le RPCU. Les congrès du Regroupement provincial des comités des usagers sont, d'une part, conçus afin de vous offrir de la formation et des moyens pour mener vos tâches à bien, et d'autre part, pour vous permettre d'établir des liens avec d'autres comités et de profiter du principe d'apprentissage par les pairs.

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) vous a donné une latitude plus grande que celle accordée à d'autres intervenants. En effet, vous approuvez vous-même vos règlements qui ne sont pas entérinés par le conseil d'administration de l'établissement. Vous déterminez le nombre de membres de votre comité. Vous gérez vos budgets sans obtenir l'accord de l'établissement. Vos seules obligations sont de vous faire élire par les usagers, de gérer vos dossiers de façon responsable et d'agir dans le cadre de vos fonctions. La loi vous donne de surcroît une fonction essentielle : l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Cette latitude dont vous profitez peut effectivement faire sourciller les membres d'autres groupes. Certaines directions, certains employés, certains présidents de conseils d'administration ne comprennent tout simplement pas votre rôle et essaient de vous remettre dans le moule uniforme de l'établissement. C'est pourquoi il est si important que vous, vous compreniez correctement votre rôle et que vous l'expliquiez à l'intérieur de votre établissement. Le RPCU est là pour vous guider et vous apporter l'aide nécessaire pour établir votre crédibilité.

Deux postes vous sont réservés au sein des conseils d'administration des établissements. En décembre dernier, le Regroupement provincial des comités des usagers a remis en question la pertinence de ces conseils dans la mesure où les membres qui les composent n'auraient pas de réels pouvoirs.

Quels pouvoirs, justement, ont les conseils d'administration dans le domaine de la santé et des services sociaux? Comment se fait-il que les établissements de santé et de services sociaux, année après année, accusent des déficits? Est-ce à dire que les conseils d'administration n'ont pas fait leur travail?

Je suis d'accord avec Michel Nadeau, de l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques (IGOPP), qui attribue trois fonctions aux conseils d'administration. Pour moi, un conseil d'administration doit en effet :

- bâtir une vision pour l'établissement;
- évaluer les programmes et les services offerts aux usagers;
- nommer et évaluer le directeur général.

La frustration que peuvent avoir certains d'entre vous qui siégez à ces conseils, c'est de constater que l'évaluation des programmes et des services est souvent absente de vos délibérations. Une fois cette observation faite, il reste à voir comment vous travaillez avec vos autres collègues du conseil pour faire avancer les choses. Entendons-nous bien : les commentaires négatifs n'ont jamais fait avancer les choses. Les solutions émergent plutôt de la volonté de tisser des liens, de créer des alliances. Le RPCU croit donc que la participation a des exigences et que ce sont ces exigences qui entraînent le pouvoir de changer les choses. Rappelons-nous cependant que pour amorcer tout changement, il faut consacrer à son projet du temps et de la patience en plus de se montrer crédible.

Dévoilement de l'état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec

La conférence de presse tenue par le RPCU le 4 décembre 2012 marquait le dévoilement d'un état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec : *Des enjeux et des parcours difficiles pour les personnes concernées*. Le RPCU profitait de l'occasion pour demander au gouvernement du Québec de revoir son approche d'évaluation et d'agrément des soins et de la qualité en ce qui concerne les visites d'appréciation en CHSLD.



De gauche à droite : M^{me} Maryse Soulières, M. Pierre Blain, M. Marc Rochefort et M^{me} Michèle Charpentier.

Le comité de réflexion qui a produit l'état de situation propose de s'éloigner d'une approche axée exclusivement sur la surveillance et le contrôle, mais de recentrer l'évaluation sur la qualité de vie des résidents en CHSLD.

Le dévoilement de l'état de situation a engendré une impressionnante couverture médiatique et les retombées de presse sont

trop nombreuses pour être toutes rapportées dans ce journal. Mentionnons les plus importantes : entrevue en direct au *Téléjournal Midi* (SRC), reportage au bulletin de 18h de TVA, entrevue avec Michel C. Auger à l'émission *Pas de midi sans info* (SRC), entrevue avec René Homier-Roy à l'émission *C'est bien meilleur le matin* (SRC). Plusieurs entrevues ont été accordées lors des émissions du matin de stations radiophoniques régionales de Radio-Canada ainsi que celles du Réseau FM Parlé (Cogeco).

Le RPCU remercie les membres du comité de réflexion (par ordre alphabétique : M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, M^{me} Michèle Charpentier LL.M, Ph.D, professeure titulaire de l'UQAM, M^{me} Johanne Charrette, adjointe à la direction de l'hébergement et conseillère en milieu de vie du CSSS Cavendish, M^{me} Francine Dufresne, citoyenne résidente, M. Michel Lemelin, président de la Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec, M^{me} Geneviève Ouellette, agente de recherche du CREGES, M. Marc Rochefort, président du comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance et membre du conseil d'administration du RPCU ainsi que M^{me} Maryse Soulières, agente de recherche du CREGES



Photos : Claude Guillet

De gauche à droite : M^{me} Maryse Soulières, M^{me} Michèle Charpentier et M^{me} Geneviève Ouellette.

L'état de situation intégral est disponible en format PDF sur le site Internet du RPCU à l'adresse suivante : www.rpcu.qc.ca/hebergement.
Un résumé de l'état de situation est également disponible.

Les différentes évaluations de la satisfaction des usagers dans les établissements de santé et services sociaux et le rôle du comité des usagers dans ces évaluations

Dans les établissements de santé et de services sociaux, il existe plusieurs types d'évaluation de la satisfaction des usagers. On peut citer en exemples le sondage clientèle du Conseil québécois d'agrément (CQA), l'évaluation de l'expérience vécue par le client instituée par Agrément Canada et l'évaluation interne du degré de satisfaction réalisée par les comités des usagers dans le cadre de leurs fonctions légales. Il peut y avoir un peu de confusion entre ces différents types d'évaluations.

Le but de cet article est de distinguer ces programmes en montrant leurs différences au niveau des objectifs visés, des contextes de l'évaluation, des thèmes de l'évaluation, de la façon de formuler les questions et des impacts pour l'amélioration de la qualité des services. Il s'agit également de situer l'apport important de l'évaluation de la satisfaction initiée par les comités des usagers et de résidents pour l'amélioration des services dans les établissements de santé et de services sociaux.

Les résultats d'une évaluation permettent aux comités d'influencer davantage l'amélioration continue dans leur établissement, que ce soit au niveau des visites d'appréciation de la qualité des services, d'une démarche d'agrément ou de toute autre démarche visant l'amélioration continue. En effet, par leur mandat et leur proximité auprès des usagers, les comités sont les mieux placés pour obtenir des constats sur la satisfaction.

1. Les évaluations de la satisfaction réalisées dans le cadre des démarches d'agrément

Le ministère de la Santé et des Services sociaux définit l'agrément comme «la reconnaissance par une autorité externe compétente (organisme d'agrément) du fait qu'un établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de ses services...». Au Québec, deux organismes peuvent agréer les services des établissements de santé et de services sociaux. Il s'agit du Conseil québécois d'agrément (CQA) et d'Agrément Canada. Les deux programmes d'agrément comportent une composante d'évaluation de la satisfaction des usagers. Une entente entre ces organismes a permis la mise en place d'un programme conjoint pour les CSSS où l'outil du CQA est utilisé pour le volet satisfaction de la clientèle.

Soulignons que, dans une démarche d'agrément, la satisfaction de l'utilisateur est un module d'évaluation parmi d'autres modules comme la mobilisation des employés et les visites d'observation des structures. Ces modules sont liés à un cadre normatif appliqué à tous les établissements de santé et de services sociaux. Aussi, les comparaisons sont possibles entre établissements agréés. Le moment pour réaliser les sondages dépend du calendrier de la démarche d'agrément, soit trois ou quatre ans.

Notre article vise à mieux connaître les particularités de ces évaluations auprès des usagers.

Le questionnaire clientèle du CQA est un outil standardisé qui mesure trois dimensions de la qualité : la relation avec le client, la prestation professionnelle et l'organisation des services.

Le sondage clientèle du Conseil québécois d'agrément

Le questionnaire clientèle du CQA est un outil standardisé qui mesure trois dimensions de la qualité : la relation avec le client, la prestation professionnelle et l'organisation des services. Les énoncés (une soixantaine) de ce questionnaire sont assez généraux et mesurent des aspects communs aux établissements (par exemple : «*On respecte mon intimité physique.*»). Les options de réponses à chaque énoncé sont présentées sur une échelle graduée de 0 à 10, où 0 signifie «*Totalement en désaccord*» et 10, «*Entièrement d'accord*». Les répondants sont invités à indiquer leur degré d'accord.

Le Conseil québécois d'agrément (CQA) recourt aux services d'une firme indépendante spécialisée en sondages qui effectue toutes les enquêtes par téléphone pour les usagers. Les gestionnaires et les comités des usagers et de résidents ne participent pas au développement d'outils de cette évaluation. Selon les établissements, certains comités d'usagers ont l'occasion de recevoir les résultats.

Le questionnaire d'Agrément Canada sur l'évaluation de l'expérience vécue par le client

Depuis janvier 2013, Agrément Canada a intégré dans son programme un module d'évaluation de «l'expérience vécue par le client» pour les établissements destinés à des séjours de courte durée. Les établissements

qui sollicitent l'agrément de cet organisme doivent effectuer un sondage sur l'expérience vécue par le client et en fournir les résultats. Ils devront aussi prouver que les informations issues de l'évaluation sont utilisées pour alimenter les projets d'amélioration. Le questionnaire d'Agrément Canada est inspiré du sondage américain HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems), et basé sur le concept « expérience patient ».

Agrément Canada a intégré dans son programme un module d'évaluation de « l'expérience vécue par le client » pour les établissements destinés à des séjours de courte durée.

Les sondages de type « expérience patient » sont des enquêtes qui permettent de documenter plus en détail les faits vécus par les usagers dans les processus de soins et de services. Les questions, formulées de façon neutre et précise, demandent aux répondants de dire **si certains processus et événements ont eu lieu** durant un épisode de soins donné. Par exemple : « *Au cours de votre séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bains ou pour utiliser le bassin hygiénique dès que vous le demandiez?* » Les options de réponses proposées pour ces types de questions sont : « jamais », « quelques fois », « habituellement » et « toujours ».

L'outil d'Agrément Canada évalue six thèmes de « l'expérience patient » qui sont : la communication avec les infirmières, la communication avec les médecins, le contrôle de la douleur, les instructions données au congé, la tranquillité nocturne (bruits) et l'appréciation globale des services reçus. Ces sondages sont généralement réalisés par des firmes externes retenues par l'établissement.

2. L'évaluation de la satisfaction réalisée par la gestion de l'établissement dans le cadre d'une démarche interne d'amélioration continue

En plus des sondages de l'agrément, chaque établissement a recours à l'élaboration d'outils « maison » pour réaliser des évaluations qui ciblent ses projets internes et ses priorités d'amélioration. Certains établissements, notamment les grands centres hospitaliers, ont mis en place des programmes ou des services internes d'évaluation continue de la satisfaction.

Ces programmes utilisent divers outils et méthodes qui correspondent à leurs besoins organisationnels. En fonction des contextes, l'existence de tels programmes internes constitue une opportunité de collaboration entre le comité des usagers et la direction en charge de l'évaluation continue de la satisfaction.

Plusieurs exemples réussis peuvent être notés dans le réseau. Au Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine, un partenariat entre le comité des usagers et la direction de la qualité a permis la mise en place d'un Bureau de l'expérience client (BEC), piloté par ces deux parties. Le BEC s'est doté

d'une expertise en développement et validation d'outils (personnalisés) pour les programmes clientèles. Une collaboration similaire existe au Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, où le spécialiste en expérience client de la direction qualité et performance travaille avec le comité sur plusieurs projets.

3. L'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée par le comité des usagers et de résidents

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* attribue au comité des usagers et de résidents plusieurs fonctions, dont celle d'« évaluer le degré de satisfaction des usagers et de résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement » (LSSSS, art. 212 du chapitre S-4.2). Le mandat des comités est d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Dans cet esprit, l'évaluation faite par ces comités auprès des usagers eux-mêmes devient incontournable afin de se doter de résultats pour venir appuyer concrètement toute préoccupation adressée à la direction de l'établissement.

L'évaluation de la satisfaction initiée par le comité des usagers et de résidents diffère sensiblement des deux types d'évaluations vues précédemment. Cette évaluation se veut davantage personnalisée selon le type d'établissement, le profil des usagers ou des résidents et leurs besoins et attentes.

Choix des thèmes, outils et méthodes d'évaluation

Les thèmes choisis peuvent être en lien avec ceux utilisés dans une démarche d'agrément ou encore relevés de préoccupations propres aux comités des usagers. Le comité des usagers et de résidents est le mieux placé pour connaître les sujets qui nécessitent une évaluation puisqu'il observe des situations parfois préoccupantes et reçoit des commentaires en provenance des usagers. Il peut s'agir également de thèmes qui ne relèvent pas de préoccupations, mais plutôt de bons coups pour lesquels on souhaite obtenir l'évaluation des usagers. À titre d'exemples, soulignons ceux-ci :

- certains établissements ayant implanté de nouveaux services comme les télésoins ont besoin d'évaluer l'expérience des usagers à l'égard de ces innovations;
- si le comité a reçu plusieurs commentaires concernant l'alimentation, il peut initier une évaluation qui cible spécifiquement les services alimentaires;
- le comité des usagers peut initier une évaluation de l'expérience patient pour certains problèmes spécifiques comme le diabète, la prothèse de la hanche ou du genou, etc.;
- il peut être pertinent de mesurer la satisfaction des usagers à l'égard du rôle joué par le comité auprès d'eux.

Après le choix des thèmes suit l'élaboration du questionnaire d'évaluation de la satisfaction. Ce questionnaire personnalisé comprend des énoncés

courts et précis. Les énoncés portent sur des aspects qui peuvent effectivement être améliorés. Un exemple de question en milieu d'hébergement serait : « *Dites-nous dans quelle mesure vous êtes satisfait des activités récréatives et de loisirs.* » Les options de réponses seraient : « très satisfait », « assez satisfait », « peu satisfait » et « pas du tout satisfait ». Aussi, ces modalités de réponses représentent une échelle de satisfaction et non de degré d'accord ou de fréquence.

Concernant la réalisation de ces évaluations, différentes techniques de sondage peuvent être utilisées pour la collecte des données incluant : les enquêtes par téléphone, les entrevues face à face dans l'établissement, les sondages par la poste, les sondages en ligne, etc. Le choix d'une technique donnée doit être adapté au contexte et à la clientèle concernée.

Les évaluations internes peuvent être ponctuelles, continues ou périodiques et ce, en fonction des thèmes ciblés. Contrairement aux sondages de l'agrément qui sont effectués à des périodes d'un minimum de trois ans, les outils d'évaluation du comité des usagers et de résidents peuvent être administrés chaque année ou deux fois par année en vue d'obtenir des portraits annuels ou semestriels.

Par exemple, une évaluation de la satisfaction dans un centre d'hébergement peut se baser sur la liste de tous les résidents ou de leurs proches, le cas échéant. Il faut s'assurer que tous peuvent s'exprimer soit en répondant eux-mêmes au questionnaire, soit en étant accompagnés par une personne désignée par le comité ou encore que leur personne répondante reçoive le questionnaire par la poste ou réponde par téléphone. Il peut s'agir également d'un échantillon représentatif de ces résidents. L'échantillonnage doit toutefois être rigoureux. Le temps accordé aux répondants pour s'exprimer doit être suffisant. Des suivis personnalisés peuvent être faits par la suite.

Les résultats de l'évaluation sont analysés par le comité des usagers ou de résidents, selon l'établissement. Le comité, comme porte-parole des usagers, informe la direction générale des résultats obtenus. La direction générale, par la suite, met en œuvre des actions afin de corriger le tir, s'il y a lieu, ou encore de bonifier la satisfaction de ses résidents par des actions d'amélioration spécifiques au milieu.

Le comparable visé est l'établissement lui-même. C'est-à-dire que l'on observe concrètement les progrès obtenus entre deux vagues d'évaluation.

La collaboration avec les gestionnaires et les dirigeants pour l'évaluation initiée par les comités

La collaboration avec les gestionnaires et les dirigeants pour l'évaluation par un comité des usagers est essentielle. En effet, une évaluation de la satisfaction initiée par le comité n'est pas une fin en soi, car elle vise que les résultats puissent servir dans une démarche d'amélioration de la qualité des services. Les résultats d'une évaluation de la satisfaction permettent de formuler des recommandations à la direction qui pourra établir un plan d'action par la suite. Ainsi, la mise en œuvre de ce plan d'action relève généralement des intervenants, des gestionnaires et des dirigeants de l'établissement et non des comités d'usagers.

La collaboration entre tous les détenteurs d'enjeux est donc indispensable pour réussir la démarche dans son ensemble. Réaliser une évaluation dont les résultats ne seront pas utilisés serait un gaspillage de ressources et d'énergie. Aussi, avant d'entreprendre une évaluation, le comité des usagers et de résidents doit s'assurer de vérifier les questions suivantes :

La collaboration avec les gestionnaires et les dirigeants pour l'évaluation par un comité des usagers est essentielle.

quels sont l'intérêt et la motivation pour les membres du comité pour le thème choisi? L'établissement sera-t-il ouvert à recevoir les résultats d'une telle évaluation? Les circonstances sont-elles favorables? C'est à l'établissement de déterminer s'il aura les ressources nécessaires pour mettre en œuvre d'éventuelles recommandations qui seraient émises à la suite de cette évaluation.

Le besoin de recourir aux services d'un spécialiste en évaluation de la satisfaction

Tout comme les évaluations et les sondages réalisés dans le cadre d'une démarche d'agrément ou, à l'interne, par l'établissement, le recours aux services d'un spécialiste en évaluation peut être un incontournable pour le comité des usagers et de résidents. Après avoir choisi ses thèmes d'évaluation, le comité des usagers aura besoin de l'accompagnement méthodologique. Au même titre que l'on confie l'évaluation des états financiers d'un organisme à des professionnels, l'évaluation de la satisfaction des usagers ou des résidents exige d'autant plus du professionnalisme et de la rigueur. Par exemple, un questionnaire doit être bâti en respectant les règles méthodologiques et en limitant les biais de mesure. Pour élaborer un questionnaire valide, l'expert peut avoir recours à une revue de la littérature sur le thème de l'évaluation choisi et prendre connaissance des résultats de l'agrément ou d'une visite d'appréciation. Ensuite, il peut, selon le besoin, conduire des groupes de discussion avec les membres du comité des usagers, des usagers ressources, des gestionnaires ou des intervenants. Des entrevues individuelles peuvent être utiles avec certains responsables tels que le commissaire local aux plaintes. Ces étapes préliminaires permettent à l'expert :

- d'identifier les aspects qui importent le plus aux yeux des usagers ou des résidents;
- d'apprécier a priori si le contexte organisationnel sera favorable à des changements en lien avec les thèmes de l'évaluation.

Enfin, l'expert rédigera un premier projet du questionnaire pour fins d'approbation auprès des membres du comité des usagers et procédera par la suite à la validation et au prétest.

La méthodologie retenue est très importante, car elle influence les résultats. Par exemple, il importe de considérer les objectifs et le moment de l'évaluation, le contexte particulier des usagers ou des résidents, l'approche et le choix des techniques de cueillette d'information (questionnaire autoadministré, soutien d'un interviewer expérimenté, etc.), la capacité des personnes à répondre et/ou la meilleure façon de recueillir leur voix, le choix des indicateurs pour lesquels des actions d'amélioration pourraient être envisagées, une formulation de questions neutres sur lesquelles il est possible d'identifier des solutions réalistes au sein de l'établissement, etc.

Par ailleurs, le traitement et l'analyse des informations recueillies sont des étapes tout aussi cruciales. Que cela soit des données quantitatives

ou qualitatives, on doit les traiter avec soin si l'on désire avoir des résultats justes qui décrivent la réalité. Le traitement et l'analyse des données doit se faire aussi par un professionnel en la matière afin de proposer les bonnes pistes d'amélioration.

En somme, le recours à un spécialiste est un moyen d'assurer la validité méthodologique de l'évaluation ainsi que l'utilisation des résultats pour améliorer les services. C'est pour cette raison que le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a établi un partenariat avec des experts en évaluation afin d'accompagner ses membres au niveau des méthodes.

L'évaluation de la satisfaction est un moyen important, pour les comités, de jouer un rôle actif de première ligne dans l'amélioration continue des services.

En conclusion, tous les types d'évaluations sont essentiels à l'établissement, car ils deviennent complémentaires et ont tous le mérite de demander aux usagers ou aux résidents de s'exprimer sur les services de l'établissement et de permettre ainsi des échanges et des réflexions sur les améliorations à apporter. Ces différentes évaluations mesurent, en résumé :

- **le niveau d'accord** d'une série d'énoncés correspondant à des normes qualité (démarche d'agrément du CQA);
- **la fréquence de réalisation** de certains processus et événements-clés durant les séjours d'hospitalisation (Agrément Canada);

- **le degré de satisfaction** face à une série d'énoncés spécifiques en lien avec le contexte de l'établissement (comité des usagers).

Ce qui distingue plus particulièrement l'évaluation réalisée par les comités des autres types de sondages est que cette évaluation est spécifique au milieu, adaptée aux personnes vivant dans ces milieux et est récurrente. Les résultats d'une telle évaluation peuvent être utilisés pour soutenir les dossiers pilotés par le comité. On peut aussi les présenter lors d'une visite d'appréciation ou de toute autre activité importante pour laquelle le comité apporte une contribution significative. Dans tous les cas, lorsque les acteurs concernés peuvent prendre connaissance des résultats de l'évaluation, des réflexions et recommandations peuvent être émises en s'assurant de les baser sur les opinions émises par les usagers eux-mêmes.

L'évaluation de la satisfaction est un moyen important, pour les comités, de jouer un rôle actif de première ligne dans l'amélioration continue des services. Aussi, le Regroupement provincial des comités des usagers multiplie ses actions afin d'aider ses membres à accomplir cette fonction légale. Il a notamment entrepris le développement d'outils d'évaluation standardisés pour les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Ces outils, adaptés au contexte québécois, permettront de produire l'information utile pour l'amélioration continue des services dans nos milieux de vie substitués.

Références :

Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

Il est possible de joindre les auteurs de l'article :

Nathalie Ebnoether, M.A.
n.ebnoether@medaillonconseils.com
514 928-5193

Dieudonné Soubeiga, Ph.D.
dieudsoub1@yahoo.fr
514 967-7007

À venir

**Semaine des droits des usagers 2013 :
Du 27 septembre au 4 octobre**
Thème : le droit de participer aux décisions

**Congrès RPCU 2013 :
Du 23 au 25 octobre**
Thème : Le comité, le cœur de l'établissement

Mars 2013

1^{er} au 31 mars
Mois national du service social

10 au 16 mars
Semaine québécoise de la déficience intellectuelle

Avril 2013

1^{er} au 30 avril
Mois de sensibilisation au cancer
Mois de sensibilisation à la maladie de Parkinson

2 avril
Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme

7 avril
Journée mondiale de la santé

11 et 12 avril
5^e Conférence nationale pour vaincre le cancer (Coalition Priorité Cancer au Québec)

24 avril
Forum en santé et sécurité du travail (CSST)

25 avril
4^e Rencontre annuelle des services sociaux (INESSS)

27 avril
Jour de la jonquille (cancer)

Mai 2013

1^{er} au 31 mai
Mois de la fibrose kystique
Mois de sensibilisation à la sclérose en plaques

5 mai
Marche annuelle pour les soins palliatifs

5 au 11 mai
Semaine nationale des soins palliatifs

6 au 12 mai
Semaine nationale de la santé mentale

8 mai
Journée mondiale de la Croix-Rouge

12 mai
Journée canadienne de la santé

15 au 17 mai
Colloque de l'AQESSS

Juin 2013

1^{er} au 30 juin
Mois de sensibilisation aux maladies du cœur

1^{er} au 7 juin
Semaine québécoise des personnes handicapées

Colloque annuel du RACQ

Le prochain colloque annuel du Réseau pour l'amélioration continue de la qualité (RACQ) aura lieu les 18 et 19 avril 2013 à l'Hôpital général Juif de Montréal. Thème : Le patient au cœur de la qualité et de la gestion des risques intégrés.

Du 23 au 25 octobre 2013

Inscrivez-vous avant le 31 mai 2013 et profitez du tarif spécial.

Offre valable pour les membres du RPCU.

www.rpcu.qc.ca/congres

Congrès RPCU 2013

Le congrès de 2013 du RPCU, qui aura lieu à **Saint-Hyacinthe** du 23 au 25 octobre 2013, offrira aux participants des conférences, une table ronde et des ateliers animés par des spécialistes, des professionnels et des intervenants dans le milieu de la santé et des services sociaux.

» Avec la participation de

René Villemure, éthicien et président d'Éthikos
Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen

Dr Réjean Hébert, ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés



Membres – Tarif spécial Réservations hâtives

295 \$

par personne (taxes en sus).
 Pour les inscriptions reçues avant le 31 mai 2013

Réservation des chambres Offre spéciale

Chambre standard et supérieure : **116 \$**
 Chambre classe affaires : **146 \$**
 Suite : **226 \$**

Prix pour une nuit en occupation simple ou double. Taxes en sus.

Prix garantis pour les réservations faites avant le 22 septembre 2013.
 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, ateliers « boîtes à outils », activités spéciales, table ronde, conférences



Les conférenciers

- **Dr Réjean Hébert**
Ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés
- **Raymonde Saint-Germain**
Protectrice du citoyen
- **René Villemure**
Éthicien et président d'Éthikos

Les panélistes

- **Lynne Casgrain**
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Centre universitaire de santé McGill
- **Yves Desjardins**
Directeur général adjoint, CSSS du Sud-Ouest-Verdun
- **Roger Lachance**
Président du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins

Les animateurs d'ateliers

- Francine Bergeron
- M^e Marie Champoux
- Nathalie Ebnoether
- Jean-Pierre Laberge
- Lucie Laurent
- Jean Lortie
- Pierre Mathieu
- Claude Ménard
- André Poirier
- Julie Poulin

Programme préliminaire

Le comité, le cœur de l'établissement

Les membres du comité des usagers et de résidents sont au centre des préoccupations de l'établissement et des services que celui-ci offre. En plus d'œuvrer à la défense des droits des usagers, ils contribuent à améliorer la qualité des services.

Les membres travaillent aux côtés de la direction et du personnel de l'établissement. De surcroît, ils siègent à de nombreux comités, notamment le comité de la vigilance et de la qualité ainsi que le conseil d'administration.

Mais le comité des usagers et de résidents n'est pas qu'au centre des services. Il est aussi le cœur de l'établissement, celui qui rend humains les services offerts. Par leur contact et leur empathie avec les usagers, les membres des comités sont le cœur de l'établissement.

L'éthique sera une question au centre des réflexions du prochain congrès du Regroupement provincial des comités des usagers. Quel genre d'engagement est-il nécessaire aux bénévoles qui travaillent à améliorer la qualité des services offerts par l'établissement?

En 2013, l'éthique n'a pas la vie facile, elle est masquée par tout ce qui se prend pour elle. Dans un contexte de travail où les exigences de transparence, de conformité et de performance sont impératives, qu'en est-il des valeurs, de l'éthique et de la déontologie pour un comité des usagers et de résidents? Comment déterminer ce que l'on doit faire pour bien faire?

René Villemure, éthicien et président d'Éthikos présentera la conférence d'ouverture du congrès. Il expliquera le contexte de la résurgence de l'éthique par des exemples pratiques, proposera des définitions claires des concepts d'éthique, de valeurs et de déontologie afin de permettre aux participants membres des comités des usagers et de résidents de bien comprendre ces outils d'aide à la prise de décision et de faciliter la réalisation de leurs tâches au quotidien.

Par la suite, la série des ateliers proposés donnera des outils aux membres des comités pour accomplir leur travail de manière autonome et professionnelle. Ces ateliers leur fourniront donc des outils à ajouter à leurs instruments de travail.

Enfin, M^{me} Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen, fera le point sur les actions et l'importance des comités des usagers et de résidents dans le système de santé et de services sociaux du Québec.

Bon congrès 2013




Congrès 2013
Le comité, le cœur
de l'établissement!

Du 23 au 25 octobre 2013

Les ateliers

Tous les ateliers sont offerts en 2 parties et durent trois heures, soit 90 minutes le matin et 90 minutes l'après-midi. La première partie de l'atelier (en matinée) est principalement théorique et la seconde partie (en après-midi) est axée sur la pratique.

Liste des ateliers

Choix d'un atelier par participant.

- 1 Le plan d'action**
Mieux travailler avec des outils utiles
- 2 La formation de base**
Des outils pour les nouveaux membres
- 3 L'évaluation de la satisfaction de la clientèle**
L'approche RPCU
- 4 L'inaptitude**
Une approche humaine
- 5 Attirer pour renseigner, promouvoir, évaluer : oui c'est possible**
Un exemple concret d'un comité
- 6 La gestion interne d'un comité**
Rôles, règlements, dossiers du comité
- 7 Les centres jeunesse**
Des outils pour les membres
Minimum de 20 participants.
- 8 Les centres en dépendance**
Des outils pour les membres
Minimum de 20 participants.
- 9 Les centres hospitaliers**
Comment assumer sa mission
Minimum de 20 participants.
- 10 Les personnes ressources**
L'autoévaluation du comité :
un rôle pour la personne ressource
Minimum de 20 participants.
- 11 Tools for the committees**
Useful workshop
Minimum of 20 participants.

Lieu du congrès RPCU 2013

Hôtel des Seigneurs
1200, rue Johnson
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7K7
Site Internet : 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

295 \$ par personne (taxes en sus)
pour les inscriptions reçues avant le 31 mai 2013.

Tarif régulier

325 \$ par personne (taxes en sus)
pour les inscriptions reçues le ou après le 1^{er} juin 2013.

*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

425 \$ par personne (taxes en sus).

- Sont inclus : la participation aux activités et conférences, la participation aux ateliers choisis selon les disponibilités, deux petits-déjeuners continentaux, le dîner du jeudi et le souper de gala du RPCU le jeudi, toutes les pauses-réseautages, 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 27 septembre 2013; aucun remboursement ne sera octroyé pour toute annulation faite le ou après le 27 septembre 2013.

Toute annulation doit être faite par écrit.



Hébergement et réservation des chambres

Offre spéciale pour la réservation des chambres

Le comité organisateur du congrès de 2013 offre des tarifs spéciaux pour l'hébergement des congressistes :

Chambre standard et supérieure : **116 \$**
Chambre classe affaires : **146 \$**
Suite : **226 \$**

Prix pour une nuit en occupation simple ou double.
Taxes en sus.

Ce tarifs sont garantis seulement pour les réservations faites avant le 22 septembre 2013.

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 23 octobre 2013

16 h 00 Inscriptions
18 h 00 Projection du film *Alphée des étoiles*
19 h 30 Assemblée générale du RPCU

Jeudi 24 octobre 2013

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental
8 h 00 Conférence Lobe
9 h 00 Ouverture du congrès, Claude Ménard
9 h 15 Conférence d'ouverture, René Villemure :
Quoi faire pour bien faire?
10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants
10 h 45 ATELIERS, première partie
12 h 15 Dîner-réseautage
14 h 00 ATELIERS, deuxième partie
15 h 30 Pause-réseautage et visite des exposants
16 h 00 Activité spéciale – Apprentissage par les pairs :
les finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2013
18 h 30 Souper de gala du RPCU et remise
des Prix RPCU de l'Excellence 2013

Vendredi 25 octobre 2013

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental
8 h 00 Conférence Lobe
8 h 30 Table ronde – Le partenariat comité/établissement :
mythe ou réalité
9 h 15 Conférence – Un exemple concret de partenariat, celui
du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins
10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants
10 h 45 Conférence de la Protectrice du citoyen,
Raymonde Saint-Germain
11 h 15 Conférence du ministre de la Santé et des
Services sociaux, Dr Réjean Hébert
11 h 45 Clôture du congrès, Claude Ménard
12 h 00 Fin 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 et du paiement sera déterminante. Pour certains ateliers, un minimum de 20 participants est requis.

Location of the 2013 RPCU Congress

Hôtel des Seigneurs
1200, rue Johnson
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7K7
Internet site: www.hoteldesseigneurs.com

- Carpooling: The organizing committee suggests committee members use the carpool. It is an economical and ecological way to participate in the congress.
- Paratransit: Users' committees for persons with disabilities are encouraged to share the use of a paratransit to facilitate their participation in the congress.
- Parking: The hotel has ample free parking for participants.

An ecological congress

The organizing committee would like to achieve the goal of "zero waste" by reducing, reusing and recycling material.



Congress registration fees

Members*

Special rate – Early booking

\$295 per person (plus tax)
for registrations received before May 31, 2013.

Regular rate

\$325 per person (plus tax)
for registrations received on or after June 1, 2013.

*Complaints commissioner, staff member of a health or social services institution whose committees are members of the RPCU, as well as members of a CAAP benefit from the RPCU member rate.

Non members

\$425 per person (plus tax).

- Includes: participation in activities and conferences, participation in workshops chosen according to availability, two continental breakfasts, RPCU lunch on Thursday and dinner gala on Thursday, all networking breaks, access to the exhibitors show, congress documentation.
- Not included: hotel accommodation, transport.

Attendants: Attendants of disabled persons may attend the entire congress for free. However, they must register in advance by indicating their status as an attendant.

Method of payment: the registration form and payment must be mailed to the following address:

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

Cancellation policy: a \$100 fee will be charged for all cancellations of registrations made before September 27, 2013; no refund will be granted for cancellations made on or after September 27, 2013. **All cancellations must be made in writing.**

Accommodation and room reservations

Special offer for room reservations

The organizing committee of the 2013 Congress is offering special accommodation rates for attendees:

Standard Class Room: **\$116**

Business Class Room: **\$146**

Suite: **\$226**

Rates for single of double occupancy per night.
Taxes are not included.

These rates are guaranteed only for reservations made before September 22, 2013.

For individual reservations and group bookings, participants should **contact the hotel directly** at **1 866 734-4638** and mention that it is for the RPCU Congress. A dozen rooms have been reserved for the disabled.

Program

October 23, 2013 – Wednesday

- 4:00 pm** Registration
- 6:00 pm** Movie presentation (french) *Alphée des étoiles*
- 7:30 pm** General assembly of the RPCU

October 24, 2013 – Thursday

- 7:30 am** Registrations, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:00 am** Lobe Conference
- 9:00 am** Congress opening address, Claude Ménard
- 9:15 am** Congress opening conference, René Villemure: Quoi faire pour bien faire?
- 10:15 am** Networking break and exhibitors visit
- 10:45 am** WORKSHOPS, Part I
- 12:15 pm** Networking lunch
- 2:00 pm** WORKSHOPS, Part II
- 3:30 pm** Networking break and exhibitors visit
- 4:00 pm** Special Activity – Learning from peers: the finalists to 2013 RPCU Awards of Excellence
- 6:30 pm** RPCU Gala Dinner and 2013 RPCU Awards of Excellence

October 25, 2013 – Friday

- 7:30 am** Registrations, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:00 am** Lobe Conference
- 8:30 am** Panel discussion: partnership committee/establishment: myth ou reality
- 9:15 am** Conference: a real partnership example, comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins
- 10:15 am** Networking break and exhibitors visit
- 10:45 am** Conference, Raymonde Saint-Germain, Québec Ombudsman
- 11:15 am** Conference, Dr Réjean Hébert, ministre de la Santé et des Services sociaux
- 11:45 am** Congress closing address, Claude Ménard
- 12:00 pm** Congress closing

Policy regarding workshop choices

Workshop choices will be respected according to the maximum number of people that can be accommodated in the room where the workshop takes place. When that number is reached, a second workshop choice will be awarded. The date workshop selections with payment are received will be the determining factor. For some workshops, minimum of 20 participants is required.

To choose your workshop, consult page 8. Translation will be available for the conferences. There will be an english workshop on Thursday. For further information: www.rpcu.qc.ca/congress

FORMULAIRE D'INSCRIPTION – CONGRÈS RPCU 2013

Étape 1

Catégorie

Comité des usagers

Comité de résidents

Autre :

Étape 2

Coordonnées du comité

Nom du comité

Adresse

Ville

Code postal

Responsable

Courriel

Téléphone

Étape 3

Choix de l'atelier pour chaque participant

SVP Veuillez inscrire le **nom** de chaque participant et indiquer son choix d'atelier. Si le participant est une personne à mobilité réduite, veuillez cocher la case à droite de son nom.

Choix de l'atelier
(SVP indiquer
le n° de l'atelier)

Nom	<input type="checkbox"/>	

Étape 4

Accompagnateur

Nom de l'accompagnateur

Courriel

Étape 5

Contraintes alimentaires

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
Membres – Tarif spécial – Réservations hâtives Pour les inscriptions reçues avant le 31 mai 2013 295 \$ par personne + taxes = 339,18 \$		x 339,18 \$ =	
Membres – Tarif régulier Pour les inscriptions reçues le ou après le 1 ^{er} juin 2013 325 \$ par personne + taxes = 373,67 \$		x 373,67 \$ =	
Non membres – Tarif 425 \$ par personne + taxes = 488,64 \$		x 488,64 \$ =	

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

REGISTRATION FORM – 2013 RPCU CONGRESS

Step 1 Category

<input type="checkbox"/> User's committee	<input type="checkbox"/> In-patient's committee	<input type="checkbox"/> Other:
---	---	---------------------------------

Step 2 Committee contact information

Committee name			
Address			
City		Postal code	
Head			
Email		Telephone	

Step 3 Workshop choice for each participant

Please enter the name of each participant and his/her workshop's choice. If the participant is disabled, please check the box next to his/her name.		Workshop choice (Please, indicate the workshop number)
Name		<input type="checkbox"/>

Step 4 Attendant

Name of attendant		Email	
--------------------------	--	--------------	--

Step 5 Dietary requirements

Dietary requirements	
-----------------------------	--

Step 6 Payment

Payment must be made by cheque payable to the Regroupement provincial des comités des usagers.	Number of participants		TOTAL OWING
Members – Special rate – Early booking For registrations received before May 31, 2013 \$295 per person + tax = \$339,18		x \$339,18 =	
Members – Regular rate For registrations received on or after June 1, 2013 \$325 per person + tax = \$373,67		x \$373,67 =	
Non members – Rate \$425 per person + tax = \$488,64		x \$488,64 =	

Return this registration form and your payment to the Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8, fax: 514-439-1658, e-mail: congres@rpcu.qc.ca.
This form is available on the RPCU website: www.rpcu.qc.ca/congress.

Congrès 2013 – Les Prix RPCU de l'Excellence

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.

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.

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.

Le Prix Média

Le jury peut attribuer un Prix Média s'il croit qu'un média ou un représentant des médias mérite de recevoir une reconnaissance particulière de la part du RPCU. Le jury étudie le dossier présenté et rend sa décision.

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 2013** 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. 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.



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 2013.

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

Engagement envers l'utilisateur

Par Jean-Guillaume Marquis, agent planification, programmation et recherche, CHUS

Collaboration entre la direction du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke et le comité des usagers

Ce qui caractérise la collaboration entre la direction du CHUS et le comité des usagers, c'est leur engagement commun envers l'utilisateur : répondre à ses besoins et améliorer la qualité des soins et services.

Au fil des ans, l'hôpital et le comité ont développé une relation de confiance basée sur le respect des rôles de chacun, l'ouverture et la transparence.

Plusieurs initiatives et activités ont permis de consolider cette collaboration, entre autres :

- Appui soutenu de la direction générale et du Conseil d'administration envers les activités du CU, par exemple, la présence de la DG et du président du CA aux AGA du CU.
- Plage horaire réservée au CU lors des réunions du conseil d'administration afin d'entendre ses préoccupations et connaître ses réalisations.
- Présence quelques fois par année, de la directrice générale au CU afin d'échanger sur les enjeux de l'établissement et de prendre connaissance du point de vue du CU.
- Implication soutenue de la direction de la qualité, évaluation, planification et performance :
 - présence, à titre d'invitée, aux réunions du CU;
 - répondante du CHUS pour toute question organisationnelle et pour bien orienter les requêtes du comité des usagers et en assurer le suivi;
 - collaboration pour l'évaluation de la qualité et de l'expérience patient de même que pour la de promotion du mandat du CU auprès des équipes.
- Participation de représentants du comité des usagers sur divers comités du CHUS, plus particulièrement le groupe d'orientation sur l'expérience des patients qui a comme mandat d'intégrer les pistes d'amélioration qui proviennent de l'analyse des plaintes, des sondages et entrevues auprès des patients et des commentaires reçus par le comité des usagers. Cette intégration permet ensuite de choisir des projets d'améliorations qui auront une portée significative pour l'ensemble des patients.

- Contribution du CU à la réalisation de projets comme l'amélioration des communications aux salles d'attente des urgences, l'aménagement de certains secteurs, la signalisation, l'approche adaptée à la personne âgée, la rétroaction à la suite des questionnaires ou sondages auprès des usagers.

Dans sa planification stratégique 2012-15, le CHUS confirme la valeur ajoutée de cette collaboration en exprimant clairement sa volonté de travailler en partenariat avec les patients et leurs proches. Ceci représente une belle opportunité pour le comité des usagers de participer au développement de l'organisation.

En terminant, une telle collaboration ne s'obtient pas sans effort. Chacun, de part et d'autre, est appelé à s'impliquer activement dans certains projets, à faire place à d'autres façons de voir et à se donner la possibilité de s'enrichir mutuellement au profit des usagers.

M^{me} Linda Hubert

Directrice de la qualité, planification, évaluation et performance

M. Denis Marceau

Président du comité des usagers du CHUS

Nouvelle directrice générale de l'AQESSS

L'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) a annoncé la nomination de M^{me} Diane Lavallée au poste de directrice générale de l'organisation. M^{me} Lavallée a occupé de nombreux postes de gestionnaire au sein de la haute fonction publique québécoise. Elle était, depuis 2006, curatrice publique du Québec. Elle a également été présidente du Conseil du statut de la femme et présidente de la Fédération des infirmières et infirmiers du Québec.

Dates importantes

31 mai 2013

Membres du RPCU : date limite pour profiter du tarif spécial pour les réservations hâtives pour le congrès RPCU 2013.

30 juin 2013

Date limite des candidatures pour les Prix RPCU de l'Excellence 2013.

26 septembre 2013

Date limite pour les annulations de participation au congrès RPCU 2013 avec remboursement.

27 septembre au 4 octobre 2013

Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

23 au 25 octobre 2013

Congrès du RPCU.

A Word from Executive Director

RPCU's Approach

The start of the year is very encouraging due to the fact that many of you are renewing their membership. I would like to let you know that we do welcome new members, something which obviously means that the RPCU's Approach is well liked by the Committee members.

The start of the year is very encouraging due to the fact that many of you are renewing their membership. I would like to let you know that we do welcome new members, something which obviously means that the RPCU's Approach is well liked by the Committee members.

Let us look at what constitutes your strength, our strength: Participation. Indeed, the Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) believes that the Committee's members must participate in their institution's well-being and this, in an active and positive manner. They are the heart of the establishment and they have an extremely important role to play.

It is therefore very important that you understand your role. But what constitutes this role? The role of a Users and In-Patients' Committee member is to be an advocate of the Users' Rights. It is to work towards defending the collective rights. It is therefore an important responsibility which must be exercised with precision, vigour and in a professional manner.

Therefore, you cannot do anything you wish as member of the Users or In-Patients' Committee. You are not a police working at the institution. Your role is not to intervene in daily happenings, but rather, to witness them so as to try to change them. You are partners and as such you have a duty to work with the other actors within the establishment's environment.

So as to perform your duties well, you must put them in a context of a mission and a vision. You must therefore be able to acquire the tools which will permit you to do your work adequately. The RPCU is offering training to this end. Our congresses are tailored to suit your training needs and to give you the tools. In addition, they give you the opportunity to network with other committees and grow through peer-learning.

The LSSSS has given you a greater latitude than it has given to other intervening actors. Indeed, you approve your own rules which are not endorsed by the establishment's Board of Directors. You decide yourselves how many members will be part of your committee. You manage your own budgets without obtaining the establishment's approval. Your only responsibilities are that you be elected by the Users, that you manage everything in a responsible manner and that you operate within your functions. In addition, the law provides you with a special and fundamental function: to evaluate Users' satisfaction.

This great latitude which you enjoy can make others concerned. Indeed, why you as opposed to another group? Some Directors, employees, Board of Director Presidents do not understand and they try to put you back into the establishment's uniform mold. Some simply do not understand your role.

This is the reason why it is important that you understand exactly what your role is about and that you explain it to people within the establishment. The RPCU is there to guide you and to help you should you need their assistance. You will establish your credibility by being credible.

Two roles are reserved for you within the establishment's Board of Directors. Back in December, the Regroupement provincial des comités des usagers

(RPCU) has put into question the relevance of these Boards if its members did not have real power.

What powers do the Board of Directors within the Health and Social Services field have? How come, year after year, the Health and Social Services establishments run deficits? Are we to think that the Board of Directors did not do their job?

I am in agreement with Michel Nadeau from the Institute for Governance who has identified three duties for Boards of Directors. I believe a Board of Directors must:

- Build a vision for the establishment
- Evaluate the programs and services offered to the Users
- Appoint and evaluate the Director General

Is this what you do at your Board of Directors meetings? The frustration felt by some of you who are on the Board is due to the fact that the programs' and services' evaluation are often missing from the proceedings.

This being said, how do you work with your other colleagues on the Board so as to get things done? It is not by being constantly negative that things get done. You must create alliances, build bridges. The RPCU thus believes that participation has obligations and that these obligations help you to get things done. Don't forget that this takes time, patience and credibility.

Pierre Blain



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 de plus amples renseignements, contactez Madame Nathalie Ebnoether au 514 928-5193 ou par courrier électronique : n.ebnoether@medaillonconseils.com



www.medaillonconseils.com

La perte auditive touche plus de trois millions de Canadiens

La perte d'audition est plus commune qu'on ne le croit. Elle est souvent banalisée et stéréotypée comme n'affectant que les personnes très âgées. Mais voici quelques statistiques sur le sujet qui reflètent réellement la situation actuelle.

- La perte d'audition est l'un des phénomènes reliés au vieillissement le plus en croissance au Canada. En 2002, selon Statistique Canada, plus d'un million de Canadiens ont rapporté un problème d'audition, ce qui est 50 % plus de cas que pour les problèmes de vision. En 2012, ce nombre aurait triplé, soit plus de trois millions de Canadiens.
- Seulement l'arthrite dépasse la perte d'audition comme plainte la plus recensée chez les aînés.
- En 2015, sur le plan mondial, on estime à 1,1 milliard le nombre de personnes qui seront affectées par une perte d'audition.
- Environ le tiers des personnes atteintes d'une perte d'audition est d'âge de la retraite. De plus, beaucoup de malentendants fréquentent toujours l'école ou sont sur le marché du travail.**
- Les causes les plus communes sont l'exposition au bruit, la presbycusie, les infections, les incidents et l'hérédité.
- Au Canada, environ 6 nouveau-nés sur 1 000 présentent une perte d'audition. Au CHU Sainte-Justine, à l'unité des soins intensifs néonataux, 4 bébés sur 100 naissent avec une perte auditive.

Prévalence de la surdité

45-64 ans : près de 1 personne sur 5

65-74 ans : près de 1 personne sur 3

75 ans et plus : près de 1 personne sur 2

Les différentes études et statistiques sont nombreuses sur le sujet et les chiffres varient, mais il y a un point qui semble faire l'unanimité : le nombre de personnes affectées par la perte auditive est en expansion et les impacts sur la société seront multiples. Doté d'une démographie vieillissante, le Québec ne sera pas épargné. La prévention est de mise pour les années à venir. **La précocité des démarches est quant à elle le meilleur départ pour tous les types de traitements.** C'est pourquoi il est conseillé d'effectuer un examen de l'audition en prévention pour les enfants, à partir de l'âge de 50 ans chez les adultes et aux deux ans pour

les personnes qui travaillent dans un milieu bruyant.

N'hésitez pas à contacter un audiologiste ou un audioprothésiste qui exerce dans les cliniques multidisciplinaires Lobe Santé auditive et communication pour en savoir davantage. ■

Références disponibles sur demande.

Pour connaître la clinique multidisciplinaire la plus près de chez vous : 1 866 411-5623 • www.lobe.ca •    

Fier partenaire du RPCU

Lobe
Santé auditive
et communication^{MC}

CLINIKES MULTIDISCIPLINAIRES
ORL • AUDIOLISTES • AUDIOPROTHÉSISTES
ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES • ORTHOPHONISTES*



Demandez votre
Magazine Lobe
GRATUIT!

* Les types de professionnels peuvent varier d'une clinique à l'autre.
† Certaines conditions s'appliquent.



info
Lobe^{MC}

Inscrivez-vous à l'Info-Lobe et recevez des informations sur l'audition, le langage et la parole directement par courriel.

Pour terminer

Les brèves

Colloque Jean-Claude-Rivard

Le RPCU participait au 30^e Colloque Jean-Claude-Rivard le 24 janvier dernier, qui avait pour thème *La participation des usagers et des patients dans le système de santé : de la relation de pouvoir à la collaboration*. Le directeur général, M. Pierre Blain, était l'un des panélistes d'une table ronde portant sur les défis de la participation accrue des usagers et des patients aux processus de soins. Dans le contexte d'une redéfinition de la relation entre l'utilisateur et le professionnel, la présence de l'utilisateur en tant que partenaire acteur au même titre que les autres professionnels est souhaitable dans la prise de décision de son parcours de soins et de ses traitements. Rappelons que le RPCU avait déjà présenté une conférence sur le sujet lors du Forum 2011.



Merci à Caroline Vrignaud pour son aide précieuse pour la gestion de la page Facebook de la campagne qui compte maintenant près de 300 adeptes. Le RPCU entend poursuivre la campagne à Noël prochain. www.facebook.com/visitonsnosaines

Le RPCU à la 5^e Conférence nationale pour vaincre le cancer

La Coalition Priorité Cancer au Québec tiendra sa 5^e Conférence nationale pour vaincre le cancer les 11 et 12 avril au Hilton Montréal Bonaventure sous le thème *Vivre dans la dignité*. De nombreux sujets seront abordés cette année tels que l'annonce du diagnostic au patient, les protocoles en recherche, la complicité patient-pharmacien, les nouvelles avenues en technologies de pointe en cancer, la détresse psychologique des patients, la réduction des délais d'attente en cancer du poumon, la réalité économique du cancer, la gestion de la douleur chronique et les soins spirituels. S'ajouteront des témoignages vibrants, tant sur scène que sur écran, qui reflèteront la réalité des personnes touchées par le cancer. Sœur Angèle, marraine de la 5^e Conférence, animera un événement sur scène, soit la réalisation d'une recette tirée du livre de Richard Béliveau *Les aliments pour vaincre le cancer*. M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, sera au nombre des panélistes d'une table ronde, animée par le journaliste et animateur Jean Pagé, portant sur l'impact des campagnes de sensibilisation au cancer sur le comportement des Québécois. Infos : www.coalitioncancer.com



Élections au Conseil québécois d'agrément

Nous avons le plaisir de vous informer que M. Claude Ménard a été élu au conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément pour représenter les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Deux autres groupes représentant les usagers étaient également dans la course lors de cette élection. Le RPCU a reçu le soutien d'un éventail très large d'organisations. De plus, M^{me} Miriam Morissette, avocate chez Jolicoeur Lacasse, a été élue vice-présidente. Elle est en charge d'une publication demandée par le RPCU sur l'incapacité qui sera préfacée par l'honorable Claire L'Heureux-Dubé, juge à la retraite de la Cour suprême du Canada. Félicitations à M. Ménard et à M^{me} Morissette.

Décès du président du comité des usagers du CSSS de Jonquière

M. Jacques Grenon, président du comité des usagers du CSSS de Jonquière, est décédé au début du mois de janvier. M. Grenon était un homme engagé et dévoué. Il a présidé le comité des usagers de son établissement en plus d'occuper des fonctions importantes dans le domaine de la santé et des services sociaux. Son engagement a été exemplaire et a démontré sa grande générosité. Le RPCU offre ses plus sincères condoléances aux membres de la famille, aux amis et aux membres du comité des usagers du CSSS de Jonquière. M. George Lafond, membre du conseil d'administration du RPCU, a représenté le RPCU aux funérailles de M. Grenon.

Prix RPCU de l'Excellence

Une activité spéciale au congrès : les finalistes présenteront leurs réalisations.

Revalorisation des établissements publics d'hébergement et de soins de longue durée

Le RPCU fait partie du comité consultatif de l'AQESSS sur la valorisation de la mission et des services d'hébergement de longue durée, projet mis en branle par l'organisation au printemps 2012. De façon régulière au cours des dernières années, les établissements publics d'hébergement et de soins de longue durée ont fait l'objet d'une couverture de presse négative dans les médias. Cette couverture présente une image tronquée de la réalité et ne reflète pas les soins prodigués et les services rendus quotidiennement dans ces établissements. L'objectif de cette initiative de l'AQESSS est de faire évoluer de façon positive les perceptions de la population à l'égard des services publics d'hébergement de longue durée afin qu'elles reflètent mieux la qualité des services offerts dans ces établissements. En plus des représentants de l'AQESSS, le comité est composé de représentants du RPCU, de l'Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, de l'Association des établissements privés conventionnés ainsi que de directeurs généraux de centres de santé et de services sociaux.

Visitons
nos
aînés

Campagne Visitons nos aînés

La campagne *Visitons nos aînés* lancée par le RPCU durant le temps des Fêtes a été soulignée par diverses organisations. Plusieurs vidéos ont été réalisées pour cette campagne, soit une publicité sur YouTube, des vox-pop au métro Mont-Royal ainsi que des entrevues avec des personnalités publiques, dont Émilie Lévesque de *Star Académie 2009*. Ces vidéos peuvent être visionnées sur le site Internet du RPCU.

Rapports annuels

Rappel : Les rapports annuels des comités doivent être produits au 31 mars 2013. N'oubliez pas de rapporter vos heures de bénévolat. Le RPCU apprécierait recevoir un exemplaire de votre rapport annuel.

In memoriam

Nous présentons nos condoléances à M. Claude Ménard, président du RPCU, pour le décès de son père survenu en décembre 2012. Nos condoléances également à M^{me} Mireille Choquette, responsable du site Internet du RPCU, pour le décès de sa sœur. Nos condoléances à M. Steve Verrault pour le décès de son beau-père.

4^e Rencontre annuelle des services sociaux - INESSS

La quatrième édition des Rencontres annuelles des services sociaux de l'INESSS aura lieu le 25 avril prochain à Québec, sous le thème *Pour l'intégration des savoirs en santé et en services sociaux dans les guides de pratique*. M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, sera l'un des participants de l'atelier « Experts, parties prenantes et usagers : des savoirs complémentaires ». Pour en savoir plus : www.inesss.qc.ca.



Commentaire d'un membre d'un comité des usagers sur l'état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie

« De toute ma carrière comme dirigeant et administrateur de sociétés, je ne me rappelle pas avoir lu un rapport sur une situation aussi complexe être traité avec autant de justesse. J'y retrouve toutes les observations et situations vécues dans les deux dernières années comme bénévole et membre d'un comité de résidents et usagers. Je croyais vivre une expérience exceptionnelle et que peut-être mes expériences professionnelles exagéraient ma perception de la situation. Le rapport est troublant parce qu'il confirme ma perception, mais en même temps il me rassure que je ne suis pas devenu paranoïaque. Le langage de votre rapport est rafraîchissant par rapport aux discours des dirigeants du système de la santé [...] On ne peut mieux résumer et exprimer la vraie situation telle qu'elle est vécue tous les jours dans nos CHSLD. Le langage franc et direct, sans ambiguïté et sans détour, de votre constat et de vos recommandations m'encourage. La crédibilité dont bénéficie votre regroupement va sans aucun doute faire changer beaucoup de

choses. D'ailleurs je viens tout juste de recevoir un appel d'un agent de l'Agence de la Santé et des Services sociaux qui veut rencontrer notre comité de résidents pour entre autres « partager les grandes conclusions du rapport publié en décembre 2012 par le Regroupement provincial des comités des usagers ». Il réfère spécifiquement à la recommandation de prendre les actions pour favoriser la prise de parole des résidents et de leurs représentants. C'est intéressant, mais on sait fort bien que les changements ne viendront pas de la base, mais d'une véritable volonté de changement des dirigeants politiques. Votre rapport est comme un coup de canon des troupes amies entendu par les soldats épuisés dans les tranchées. Merci, merci. »

Délégation du ministère de la Santé publique de la Tunisie

Le Regroupement provincial des comités des usagers a rencontré le 28 janvier dernier une délégation du ministère de la Santé publique de la Tunisie à l'invitation de l'Institut du Nouveau Monde et de son président, M. Michel Venne. Cette délégation était conduite par M. Abdelhay Mzoughi, chef de cabinet du ministre de la Santé et comprenait également le D^r Hassan Ben Brahim Ben Salem, directeur des Études et de la Planification du ministère. La délégation voulait connaître la place de l'usager dans le système de santé du Québec. Elle voulait aussi connaître la place de l'usager citoyen dans la gouvernance du réseau. M. Pierre Blain, accompagné de M^e Marie Champoux, ont exposé les droits des usagers dans le système québécois et leur importance. Ils ont aussi insisté sur le rôle des comités dans l'évaluation de la satisfaction des usagers. Ils ont aussi présenté la place qui est réservée aux usagers au sein des conseils d'administration des établissements. Le RPCU a présenté les formations qu'ils donnent aux membres des comités des usagers et les outils qui leur sont offerts pour bien remplir leur rôle. On a aussi abordé l'importance du RPCU en tant qu'organisme de défense des droits et de représentants des comités des usagers et de résidents. Les changements politiques survenus en Tunisie ont fait en sorte que les citoyens demandent une plus grande participation à tous les niveaux. Les membres de la délégation ont aussi visité d'autres pays comme la France, le Royaume-Uni et la Suède. Leur visite au Québec s'inscrivait dans cette optique. Le rôle unique des comités des usagers et de résidents semble les avoir grandement intéressés. Nous avons convenu de garder contact.



Mention FSC

Prochain numéro :

Les élections au conseil d'administration du RPCU

