

L'exercice du droit de vote : guide d'emploi

Élections fédérales du 19 octobre 2015 :
à quoi devrait-on s'attendre?



Nathalie Prud'Homme,
porte-parole et présidente d'honneur
de l'édition 2015 de la Semaine
des droits des usagers.

P. 26

Chronique du
Commissaire à la
santé et au bien-être
14

Hygiène
buccodentaire des
résidents en CHSLD
22

Finalistes des
Prix RPCU de
l'Excellence 2015
29

Formations et conférences du RPCU

GRATUITES

- **Formation de base** (4 h)
Réservée aux comités
- **Formation sur la maltraitance envers les personnes âgées** (4 h)
Réservée aux comités
- **Conférence sur la maltraitance envers les personnes âgées** (1 h - 1 h 30 - 2 h)
Tout public

Autres formations offertes (payantes)

Formations spécialisées*

- Le plan d'action
- Les différences dans l'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée par l'agrément et celle par le comité des usagers
- L'interprétation des résultats des sondages de l'agrément auprès des usagers
- Le choix des sujets d'évaluation auprès des usagers
- Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente
- Les étapes d'une évaluation de la satisfaction auprès des usagers ou des résidents
- La place et le rôle du comité des usagers en matière de qualité et de gestion des risques
- Monter un dossier : une technique qui s'apprend

* Les formations spécialisées sont offertes à des tarifs avantageux.

Pour toute demande d'information, veuillez contacter
M^{me} Madeleine De Sà Vilas par courriel à l'adresse formations@rpcu.qc.ca



AVEC
MISE À JOUR
CONCERNANT
LA LOI 10



514 436-3744

Appelez-nous dès maintenant!

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



Visitez aussi nos sites Internet :

www.rpcu.qc.ca/formations
www.maltraitanceaines.org

Éditeur

Regroupement provincial des comités des usagers

Directeur de la publication

Richard Rancourt

Collaboration

Pierre Blain, Suzanne Bourque, Madeleine De Sà Vilas, Lise Déry, Pier-Olivier Lacoursière, Judith Massé, Carl Mc Court, Claude Ménard, Sylvie Potvin, Linda Priestley, Robert Salois.

Photos

CSSS-IUGS, Claude Guillet, iStock, Shutterstock.

Graphisme

QGD inc.

Impression

Impart Litho

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
3^e trimestre 2015
ISSN 2291-5338 (Imprimé)
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Tirage

1600 exemplaires

Distribution

Les comités des usagers et de résidents membres du RPCU reçoivent gratuitement un exemplaire du *Journal du RPCU*.

Exemplaires supplémentaires

Les comités des usagers et de résidents souhaitant recevoir des exemplaires supplémentaires doivent acquitter les frais suivants : 5 exemplaires supplémentaires : 50 \$ pour 1 an, 6 à 10 exemplaires supplémentaires : 85 \$ pour 1 an, plus de 10 exemplaires : contacter le RPCU. TPS et TVQ incluses. Prix valable seulement pour les expéditions au Québec. Payable par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers.

Abonnements individuels

1 an (4 numéros) : 30 \$. TPS et TVQ incluses. Payable par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers.

L'équipe du RPCU

Pierre Blain, directeur général
Richard Rancourt, directeur des communications
Madeleine De Sà Vilas, adjointe à la direction et responsable des formations
Carl McCourt, analyste, politiques et relations extérieures
Pier-Olivier Lacoursière, responsable des relations avec les clientèles jeunesse et des réseaux sociaux
Caroline Blain, commis comptable
Claire Jolicoeur, secrétaire

Adresse

Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
www.rpcu.qc.ca
info@rpcu.qc.ca

Publié quatre fois par année, le *Journal du RPCU* est un bulletin de liaison destiné aux comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. Son contenu vise le transfert d'informations et de connaissances en vue de promouvoir les droits des usagers et de favoriser l'apprentissage des fonctions légales des membres des comités des usagers et de résidents. 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



L'exercice du droit de vote : guide d'emploi

Élections fédérales du 19 octobre 2015 : à quoi devrait-on s'attendre?

SOMMAIRE

- 04** Mot du président

- 05** Mot du directeur général

- 06** L'exercice du droit de vote : guide d'emploi

- 11** Élections fédérales du 19 octobre 2015 : à quoi devrait-on s'attendre?

- 14** Chronique du Commissaire à la santé et au bien-être

- 19** Paramètres budgétaires relatifs aux comités

- 20** Les médecins omnipraticiens s'entendent avec le ministre Barrette

- 22** Hygiène buccodentaire des résidents en CHSLD

- 24** Prévention des chutes chez les aînés

- 25** Prévention de la dépression chez les adolescents

- 26** La Semaine des droits des usagers 2015

- 30** What are the committees' surpluses used for?

- 31** Actualités RPCU

- 32** Les brèves



La responsabilité

On dit souvent que c'est un cliché que d'entamer une conversation en parlant de la météo. La **responsabilité** du changement climatique est l'un des plus grands défis que l'humanité ait jamais eu à relever.

Des changements, autre que le climat, ils s'en opèrent. Je suis fier de constater que plusieurs comités de résidents assument à fond leurs **responsabilités** au regard du mandat et des fonctions qui leurs sont attribuées.

En même temps, à titre de membre d'un comité des usagers, me suis-je déjà posé la question à savoir si je joue bien mon rôle en ce qui concerne le ou les comités de résidents de mon établissement? Une de nos fonctions est de *s'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions*. Depuis l'arrivée de la loi 83, les comités de résidents ont-ils pris le tournant afin d'assurer la qualité des services offerts aux usagers en CHSLD? Ce changement s'est-il opéré?

J'entends souvent dire que certains comités de résidents connaissent notamment des difficultés de recrutement et que plusieurs d'entre eux ont de la difficulté à jouer leur rôle. Une question doit être posée : quel soutien offrons-nous aux comités de résidents?

Nous devons prendre au sérieux cette **responsabilité**. C'est à chacun et chacune de nous de faire en sorte que nous y mettions tous les efforts et toutes les ressources nécessaires pour favoriser leur bon fonctionnement. Pour les comités des usagers, les comités de résidents sont leurs yeux et leurs oreilles dans chacun des centres d'hébergement.

De plus, nous savons tous que nous devons mettre en place un plan d'action annuel afin d'être en mesure de bien évaluer chacune de nos actions. Ne serait-il pas le temps de revoir notre façon d'être et de faire en tenant compte des fonctions des comités de résidents?

Ne laissons pas nos décideurs faire le travail qui nous revient. Nous devons assumer ensemble notre **responsabilité** pour s'assurer d'un dénouement positif qui résultera des changements structurels et organisationnels à venir.

À vous, bénévoles des différents comités, je réitère mes remerciements les plus sincères pour l'ensemble de vos actions qui assurent la qualité des services pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Sachez que chaque geste posé revêt un caractère particulier pour la personne qui est l'utilisateur.

Au plaisir de vous rencontrer lors du congrès en octobre!

Claude Ménard

Congrès 2015 – Mise à jour

Le congrès 2015 du RPCU aura lieu au Sheraton de Laval du 21 au 23 octobre 2015. Pour la location de chambres, le Sheraton de Laval affiche maintenant complet. Vous pouvez néanmoins avoir une chambre au Hilton Laval qui est situé tout près du Sheraton.

Réservation de chambres au Hilton

152 \$ par chambre pour une nuit en occupation simple ou double (taxes en sus). Tarif garanti pour les réservations faites avant le 22 septembre 2015. Les réservations doivent être faites directement auprès de l'hôtel (mentionner le congrès du RPCU) au 450 682-2225.

Hilton Laval
2225, autoroute des Laurentides
Laval (Québec) H7S 1Z6
Tél. : 450 682-2225

Service de navette

Le RPCU offre un service de navette gratuite entre les deux hôtels pour vous permettre des déplacements faciles et rapides. Un service de navette sera aussi disponible entre le métro Montmorency et le Sheraton Laval.

Les ateliers

L'atelier A-4 « Le leadership pour faire changer les choses » est complet. Inscrivez-vous rapidement à l'un des huit autres ateliers de votre choix.



À quoi utiliser les surplus des comités?

La circulaire financière émise début juillet par le MSSS a soulevé de nombreux points d'interrogation au Regroupement provincial des comités des usagers. En effet, cette circulaire, qui fixe les paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et de résidents, était attendue avec impatience. Il aurait été souhaitable qu'elle ait été émise plus tôt. En effet, elle arrive alors que le quart de l'année financière est entamée.

Le ministre la Santé et des Services sociaux a ainsi tenu sa promesse. La circulaire confirme ce que le RPCU a toujours répété, c'est-à-dire que les budgets des comités étaient garantis. Ils sont garantis pour deux ans, jusqu'à ce que de nouveaux paramètres budgétaires ne soient définis.

Cependant, les surplus ne seront plus autorisés. Le RPCU l'avait répété maintes fois aux comités lors de ses formations et lors de ses rencontres avec les comités. En effet, l'argent mis à la disposition des comités doit être dépensé. Et j'ajoute dépenser pour répondre aux fonctions identifiées dans la loi et en suivant les règles relatives aux dépenses admissibles. C'est l'argent des contribuables. Il doit être dépensé de façon judicieuse et en accord avec une saine gestion.

La circulaire stipule que les surplus des comités au 31 mars 2015 doivent servir en priorité :

- à soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers, en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis.

Pourquoi renseigner les usagers?

Selon nos sondages, la notoriété des comités des usagers et de résidents tournent autour de 25 %. Pour le RPCU, sa notoriété est plus importante. C'est pourquoi il faut profiter de l'opportunité offerte par la circulaire pour mieux renseigner les usagers sur leurs droits et surtout faire connaître les organismes qui les défendent.

Il existe trois principes en communication : la cohérence, l'échange permanent et la perception globale. Le RPCU les applique dans ses communications. Les comités devraient faire de même.

En effet, nous n'arriverons jamais à faire connaître les comités si nous nous entêtons à avoir 500 images différentes. Bien sûr, nous souhaitons tous nous distinguer, mais en nous distinguant nous diluons le message. Par conséquent, les comités n'appliquent pas le message de la cohérence. Cela diminue les échanges avec la population surtout la perception qu'elle a de nos actions.

Je vous donne un exemple de cohérence : la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. Le RPCU vous fournit des affiches et des dépliants que vous pouvez identifier à vos comités. Une seule image. Un seul message. Un moyen efficace.

Les projets du RPCU

Avec la création des CISSS et des CIUSSS, le temps est venu de créer une image uniforme des comités. Comme le RPCU est l'organisme le plus représentatif des comités, il vous présentera, pour chacune de vos nouvelles instances, des propositions d'uniformisation de vos messages. Avec un message cohérent, il sera plus facile de vous faire connaître et, surtout, de faire passer votre message.

Pour ceux que cela intéresse, un atelier est consacré à ce sujet lors de notre prochain congrès. Animé par un spécialiste en la matière, Mathieu Santerre, ce sera un incontournable en lien avec la nouvelle circulaire.

Le RPCU a le projet d'une grande campagne de promotion auprès de la population. Cela sera possible pour autant que les comités acceptent de la financer. Je vous reviendrai sous peu avec un projet plus précis.

L'autre projet important concerne la *Semaine des droits des usagers*. C'est le meilleur véhicule que les comités peuvent utiliser pour renseigner les usagers sur leurs droits. Il faudrait que les comités s'engagent plus à fond dans ce projet et acceptent de le financer.

Pierre Blain



L'exercice du droit de vote : guide d'emploi

Par Linda Priestley

Tous les Canadiens âgés de 18 ans et plus ont le droit de voter aux élections fédérales, sauf exception. Si cette pierre d'assise de la démocratie nous apparaît simple, c'est dans son application que les choses se compliquent. Comment fait-on pour voter si l'âge ou une déficience physique restreint le déplacement vers le bureau de scrutin, si un handicap visuel rend difficile de mettre un X sur un bulletin de vote, si la perte d'une adresse permanente rend impossible l'inscription sur une liste électorale? Dans le contexte des élections fédérales du 19 octobre prochain, le RPCU a voulu savoir quelles sont les façons de faire et les mesures mises en place afin de favoriser cet exercice démocratique par des clientèles particulières du réseau de la santé et des services sociaux. Nous avons certes des droits comme usagers, mais nous sommes d'abord et avant tout des citoyens et, à ce titre, nous devons exercer pleinement nos droits comme citoyens aussi. Un dossier présenté par Linda Priestley.

Linda Priestley détient des certificats en communications, en arts et sciences et en scénarisation. Elle a travaillé en édition pendant plus de vingt ans, notamment à titre de journaliste santé et jeunesse. À la pige depuis trois ans, elle fait de l'adaptation de livres et rédige pour des magazines et des sites Internet. Elle est aussi l'auteure d'un roman pour jeunes qui porte sur l'inceste et qui explique comment demander de l'aide. Elle a rédigé plusieurs articles pour le *Journal du RPCU*.

Normalement, chaque citoyen adulte au Canada a le droit de se présenter au scrutin et de faire entendre sa voix. Pour certaines personnes, le processus peut toutefois comporter des obstacles. Pour aider à se préparer aux prochaines élections, voici des renseignements utiles qu'on gagne à connaître.

L'exercice du droit de vote en 5 questions

1. Qui peut exercer son droit de vote?

De prime abord, toute personne âgée de 18 ans et plus, détenant la citoyenneté canadienne et pouvant prouver son identité et son adresse. Au niveau provincial, elle doit également être domiciliée au Québec depuis au moins six mois.

2. Est-ce que les gens sous curatelle peuvent voter?

Au niveau provincial, selon la Loi électorale du Québec, les personnes sous un régime de tutelle peuvent voter, mais non celles qui se trouvent sous un régime de curatelle. Au niveau fédéral, en vertu de la Loi électorale du Canada, toute personne majeure, qu'elle soit sous curatelle ou tutelle, peut voter.

3. Quelles sont les clientèles qui pourraient avoir besoin d'assistance pour voter?

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou vivant une situation particulière, soit :

- les personnes handicapées;
- les personnes présentant une déficience intellectuelle (DI);
- les résidents d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- les personnes hospitalisées lors des élections;
- les personnes ayant une déficience visuelle;
- les personnes sourdes ou malentendantes;
- les personnes itinérantes.

4. À quelle forme d'aide peuvent-elles s'attendre lorsque vient le moment d'exercer leur droit civique?

Au fil des années, une foule de mesures ont été adoptées, tant au provincial qu'au fédéral, afin de faciliter à tous les électeurs l'accès au vote : service de transport adapté et collectif pour les personnes à mobilité réduite, aménagement des lieux de vote pour ne pas nuire aux déplacements des personnes ayant une déficience visuelle, documentation vidéo en langage signé, disponibilité de documents faciles à consulter et à se procurer, lettre aux associations qui œuvrent auprès des clientèles ayant des besoins particuliers pour les informer des mesures les concernant, formation du personnel électoral afin de mieux assister les gens, élaboration d'aide-mémoires destinés aux directeurs de scrutin afin qu'ils soient sensibilisés aux besoins de la population pendant les élections, etc. Pour connaître d'autres mesures visant à faciliter l'exercice de vote, on consulte les sites d'Élections Canada et du Directeur général des élections du Québec.

5. Quelles sont les principales démarches* que les citoyens doivent entreprendre pour être en mesure de voter?

En vertu de la Loi électorale du Canada et celle du Québec, les citoyens qui veulent voter doivent accomplir certaines démarches. On les trouve à la page suivante sous forme de tableau :

* Lire *Élections 2015 : Tour d'horizon des mesures spéciales* pour connaître d'autres manières de voter destinées aux gens vivant une situation particulière.

Démarches	Au fédéral	Au provincial
<p>S'inscrire (Si on ne l'est pas déjà) ou apporter une correction à la liste électorale</p>	<p>Comment? Par la poste, en ligne, dans un bureau local d'Élections Canada et au lieu de scrutin les jours d'élection.</p>	<p>Comment? En se présentant au bureau de révision ou par la poste</p>
<p>Prouver son identité</p>	<p>Comment? En présentant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 pièce comportant nom, adresse et signature (permis de conduire) ou • 2 documents, dont l'un avec nom et adresse, l'autre avec nom et signature (compte de téléphone ou carte d'assurance maladie). 	<p>Comment? En présentant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 pièces, l'une avec nom et date de naissance (acte de naissance, carte d'assurance maladie, passeport), la seconde avec nom et adresse (permis de conduire, compte d'électricité).
<p>Voter</p>	<p>Où? Dans son lieu de scrutin, dans un bureau de vote par anticipation, à n'importe quel bureau d'Élections Canada ou par la poste.</p>	<p>Où? Au bureau du directeur du scrutin ou du bureau de vote par anticipation de notre circonscription. Dans une circonscription autre que la sienne, si l'on y réside pendant les jours de vote (on vote alors pour le candidat de sa circonscription).</p>
<p>Prouver son identité</p>	<p>Comment? En présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 pièce d'identité avec photo et adresse (ex. : permis de conduire) ou • 1 pièce portant notre nom + 1 pièce portant nom et adresse ou • 2 pièces portant notre nom + être accompagné d'une personne pour attester, sous serment, de notre adresse. 	<p>Comment? En présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 document parmi les suivants : <ul style="list-style-type: none"> o carte d'assurance maladie du Québec; o permis de conduire du Québec; o passeport canadien; o certificat de statut d'Indien; o carte des Forces canadiennes. <p>Si on ne possède aucun de ces documents, une autre personne peut attester, sous serment, notre identité.</p>
<p>Infos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • elections.ca • 1 800 463-6868 • ATS : 1 800 361-8935 	<ul style="list-style-type: none"> • electionsquebec.qc.ca • 1 888 ELECTION (1 888 353-2846) • ATS : 1 800 537-0644



Site Internet www.elections.ca



Site Internet www.electionsquebec.qc.ca

Processus de vote : des progrès continuels

L'amélioration de l'accessibilité au vote est une préoccupation constante, tant pour les institutions électorales que pour les organismes représentant les personnes ayant des besoins spécifiques. Durant ou après la période électorale, ces organismes font part de leurs commentaires et de leurs recommandations au gouvernement, en se basant sur les plaintes qu'ils ont reçues des électeurs ou de leurs propres observations. « Nous effectuons un travail de sensibilisation auprès des partis, des directeurs de scrutin et des institutions électorales, précise M^{me} Pascale Marceau, chargée des dossiers à la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). En général, il y a une bonne volonté de la part de tous quant à l'amélioration du mode de fonctionnement, et nous collaborons pour trouver des solutions. » Élections Canada a rencontré des organismes nationaux et provinciaux représentant les personnes handicapées dans le but de mieux comprendre leurs besoins et les obstacles qu'ils peuvent rencontrer au moment d'exercer leur droit de vote. En 2014, Élections Canada et le Directeur général des élections du Québec (DGEQ) ont chacun mis sur pied un comité consultatif dont la mission est d'analyser les problèmes qui surviennent lors des élections et de trouver des façons d'y remédier.



Des actions positives

Ainsi, afin de simplifier la vie de la population pendant les périodes de scrutin, le DGEQ, sensibilisé à l'importance de rendre les lieux de vote accessibles, a produit un aide-mémoire réunissant les normes d'accessibilité et destiné aux directeurs de scrutin.

Il a également organisé des activités de sensibilisation (incluant des vidéos) pour le personnel électoral. Et, afin de tenir le public informé, il a réalisé un manuel d'électeur, optimisé son site web et mis en place des centres de renseignement. « Nous fournissons tous les efforts nécessaires afin de mieux répondre aux besoins d'une société qui évolue sans cesse, dit M^{me} Sonia Fontaine, agente d'information pour le Directeur général des élections du Québec. Notre but est de rapprocher l'urne de l'électeur. Nous voulons rendre l'exercice de vote le plus large et le plus accessible possible. »

Au Québec : un bulletin de vote adapté

À l'occasion des élections provinciales du 4 septembre 2012, le bulletin de vote a été modifié afin de faciliter l'exercice du droit de vote des citoyens, dont les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes avec difficulté à lire et les personnes analphabètes. Désormais, sur ce bulletin de vote adapté, les électeurs retrouvent la photo du candidat, son nom écrit en gros caractères et l'identification du parti qu'il représente. « Nous avons collaboré sur ce projet avec le Directeur général des élections depuis 2005, dit M^{me} Danielle Gratton, ressource analyse pour la Fédération des mouvements personne d'abord du Québec (FMPDAQ). Le bulletin de vote adapté est très apprécié par toutes les clientèles, non seulement celles ayant des besoins particuliers. Nous travaillons avec People First du Canada et le comité consultatif d'Élections Canada afin que le bulletin de vote adapté soit également utilisé au niveau fédéral, et bien que le projet ne pourra pas être concrétisé à temps pour les élections d'octobre (le comité étant formé depuis peu de temps), tous les efforts sont mis de l'avant pour y parvenir le plus rapidement possible. Nous avons espoir que cela se fera éventuellement au niveau municipal. »

Pas seulement une question d'accessibilité physique

Aux yeux des organismes qui défendent les droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles, l'accès à l'information est une préoccupation majeure lors de toute période électorale. « Pour la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), au-delà de l'accessibilité des lieux de vote, il y a un enjeu certain au niveau de l'accessibilité du processus électoral dans son ensemble, explique M^{me} Pascale Marceau, chargée des dossiers à la COPHAN. Il est important de pouvoir voter, mais encore faut-il savoir pour qui voter. La COPHAN interpelle les différents partis politiques dans le but de créer une instance de travail sur la prise en compte de l'accessibilité dans leurs activités et plateformes électorales. » Quelques exemples d'actions possibles : accessibilité des débats télévisuels aux personnes sourdes, prise en compte des aspects de lisibilité dans leurs publications, rédaction en langage simple, accessibilité physique des lieux de rassemblement, etc. Par ailleurs, afin d'encourager les jeunes à s'intéresser à la politique, le DGEQ a lancé jeuneselecteurs.qc.ca, un site qui leur permet de se familiariser avec le système électoral québécois.

M^{me} Gratton rapporte que pour chaque élection, qu'elle soit provinciale ou fédérale, la FMPDAQ remet aux MPDA une boîte à outils qui contient, entre autres, des informations générales sur le calendrier électoral, les partis politiques et leurs chefs, leur site web et leur page Facebook. De plus, la Fédération leur fournit des propositions de questionnaires destinés aux candidats, des conseils pour organiser des rencontres avec des candidats dans leur quartier ou leur circonscription : « C'est une façon de faire circuler l'information, de diriger les électeurs aux bons endroits pour se renseigner, de leur permettre d'aller plus loin que de seulement connaître le nom et le parti du candidat », précise-t-elle.

Au niveau municipal

Bien que la Loi électorale du Québec s'applique également au municipal, l'administration des élections municipales relève des municipalités. Étant donné que le travail de sensibilisation doit alors se faire auprès de chacune des municipalités, les projets visant à favoriser l'accessibilité au droit de vote ne se réalisent pas dans les mêmes délais. Mais les organismes dont la mission est de sensibiliser les institutions électorales ont espoir que les améliorations apportées au processus de vote par le fédéral et le provincial encourageront les municipalités à poursuivre, eux aussi, leurs efforts pour faciliter l'exercice du droit de vote de tous.

La voix des aînés

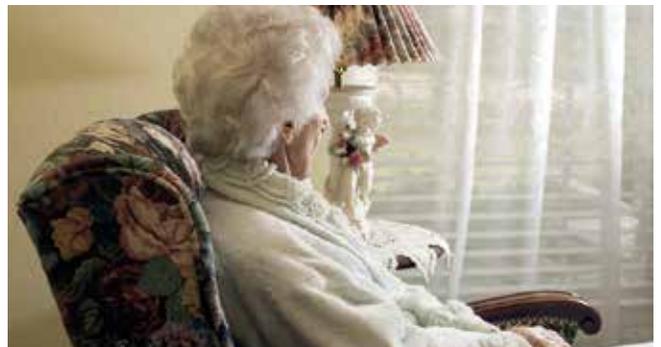
Du côté des personnes âgées vivant en résidence, des mesures sont prises afin de les aider à exercer leur droit de vote. « Les instances officielles chargées de l'encadrement du vote, au provincial comme au fédéral, font le maximum pour faciliter l'exercice de ce droit des citoyens, soutient M^{me} Danielle Marchand, responsable des dossiers gouvernementaux pour le Regroupement québécois des résidences pour aînés. C'est ainsi que les résidences privées pour aînés peuvent soumettre une demande pour être désignées comme bureaux de scrutin itinérants auprès du directeur de scrutin de leur comté et que ces demandes sont le plus souvent acceptées. Les aînés peuvent donc généralement voter dans lieu de résidence, ce qui accroît grandement leur accessibilité. » Les résidents qui souhaitent sortir de la résidence pour se rendre à un lieu de scrutin fixe peuvent le faire en compagnie d'un membre de la famille.

« Un mois avant une élection, des agents réviseurs du DGEQ ou d'Élections Canada, selon qu'il s'agit d'une élection provinciale ou fédérale, se déplacent ici et, ensemble, nous vérifions que la liste électorale est à jour, explique M^{me} Claudia Simonetta, chef d'équipe CMV (conseillère milieu de vie) pour les CHSLD Vigi

Une participation active au sein de leur communauté

Outre ces façons pour faciliter l'accès au vote, certains propriétaires et gestionnaires de résidences mettent sur pied des programmes visant à encourager les personnes âgées à conserver un rôle actif dans la société, nous explique M^{me} Marchand : « En vertu de la certification des résidences privées pour aînés, les responsables de ce type d'endroit sont tenus de mettre en place un programme de loisirs dans le but de maintenir le plus possible l'intégration de ces derniers dans la communauté. » Toutefois, en raison des besoins variés des clientèles dans les résidences, il n'existe pas de méthodes standardisées, appliquées dans l'ensemble des résidences, précise-t-elle. Certaines personnes sont en effet à mobilité réduite ou souffrent d'une pathologie. Les personnes qui demeurent actives, lisent les journaux, surfent sur l'internet et sortent régulièrement sont plus aptes à faire part de leurs intérêts et requêtes auprès des responsables de la résidence. « Par exemple, elles vont leur demander d'organiser des événements divers, comme des rencontres avec des candidats électoraux ou autres », précise M^{me} Marchand.

Santé. Si un résident n'est pas inscrit, nous lui demandons s'il veut l'être. S'il est inscrit et préfère ne pas voter, nous retirons alors son nom. Tout est fait en présence de témoins, sans sollicitation ni pression. » Le jour du vote, un bureau de scrutin itinérant est installé sur les lieux, et les membres du personnel électeur sont présents pour informer les gens et les encourager à se rendre à la table de vote. « Ces derniers n'ont alors qu'à se présenter avec leur carte d'assurance maladie. Ils peuvent être accompagnés, si nécessaire, par un préposé ou un responsable des élections », ajoute M^{me} Simonetta.



Des chiffres qui en disent long

Selon l'Institut de la statistique du Québec, le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus va presque doubler au Québec d'ici 2036. Bientôt, le tiers des Québécois en âge de voter auront plus de 65 ans. Étant donné que les électeurs de 55 à 75 ans sont ceux qui proportionnellement se rendent davantage aux urnes, leur influence demeure très importante.

Élections fédérales du 19 octobre 2015 : à quoi devrait-on s'attendre?

Le RPCU a voulu connaître quelles sont les mesures visant à faciliter l'exercice de vote pour tous les citoyens qui seront mises en application lors des élections fédérales du 19 octobre 2015. En voici un résumé.

Tour d'horizon des mesures spéciales

Parmi ces mesures qui répondent aux besoins de la population, une nouvelle *Politique d'identification des électeurs*, particulièrement pour les personnes qui éprouvent de la difficulté à fournir une preuve de résidence (voir encadré ci-dessous), a été instaurée. Également, une liste de 35 critères (dont 15 qui sont obligatoires) pour l'évaluation de ses lieux de scrutin (entre autres, l'endroit doit être doté d'un accès plain-pied) a été dressée. De plus, des agents chargés de l'accessibilité seront désignés à tous les bureaux locaux.

Pour rendre les lieux de vote accessibles à tous

- Lieux de vote soumis à 15 critères d'accessibilité obligatoires.
- Indication du niveau d'accessibilité du lieu de vote sur la carte d'information de l'électeur.

Pour les personnes âgées ou handicapées vivant en résidence ou dans un centre d'hébergement

- Bureau de scrutin itinérant dans les lieux de résidence ou vote à domicile sur demande. Pour les personnes qui veulent sortir pour voter, possibilité de présenter une attestation de résidence du centre si on ne possède pas de pièce d'identité comportant une adresse.

Pour les personnes itinérantes

- Une lettre de confirmation d'adresse signée par un refuge ou une soupe populaire est acceptée comme preuve d'adresse. Au moment de voter, en plus de la lettre, une 2^e pièce d'identité avec nom est requise. Afin de les encourager à exercer leur droit de vote, des agents de relation communautaires sont nommés pour leur offrir conseils et informations.

Pour les jeunes et les étudiants

- Aide-mémoire intitulé *Étudiants, préparez-vous à voter* sur le site d'Élections Canada.
- Outils pédagogiques disponibles à télécharger sur le site + forum pour jeunes Canadiens.

Pour que l'information soit accessible

- Gabarits de vote en braille avec fonction tactile
- Liste des candidats en gros caractères
- Isoirs mieux éclairés
- Personnel formé pour mieux assister

Nous vous invitons à consulter le site internet elections.ca, section *Préparez-vous à voter en 2015*, pour en savoir davantage.

Le point de vue de deux politiciens



« Les élections sont à la base de notre système démocratique. Nous sommes d'avis qu'il est de notre devoir de s'assurer que ce processus demeure intègre et représente les intérêts des Canadiens plutôt que ceux des partis politiques. Pareillement, nous devons nous assurer que chaque Canadien et chaque Canadienne possèdent les ressources nécessaires pour exercer son droit de vote de façon libre et équitable.

Dans le cadre de notre plan pour offrir du vrai changement aux Canadiens, nous nous engageons à fournir les ressources nécessaires à Élections Canada pour lutter contre la fraude électorale, le financement illégal et d'autres actions qui pourraient nuire au bon fonctionnement et au maintien de l'intégrité de notre système électoral, y compris l'accessibilité pour les Canadiens à mobilité réduite. »

M. Cameron Ahmad, attaché de presse de M. Justin Trudeau, chef du Parti libéral du Canada



« Le droit de vote est un droit constitutionnel fondamental auquel le NPD croit profondément. Les mesures d'accommodement qu'Élections Canada met de l'avant sont essentielles et le NPD les soutient entièrement. Aussi, le Comité des personnes en situation de handicap du NPD a mis en place des politiques de façon à favoriser l'accessibilité durant les campagnes électorales. Ainsi, les

assemblées d'investitures du NPD doivent suivre certaines lignes directrices en matière d'accessibilité. Le parti fédéral fournira aussi lors de la campagne 2015 des conseils aux campagnes locales afin de leur rappeler, par exemple, l'importance d'avoir des locaux accessibles pour leurs événements ou encore, de l'information dans différents formats. Le parti fédéral a aussi pris des mesures pour rendre son site web accessible aux Canadiens ayant des limitations fonctionnelles. »

M^{me} Hélène Laverdière, députée fédérale NDP de la circonscription de Laurier-Sainte-Marie

Ce que les comités des usagers peuvent faire

Depuis le déclenchement des élections fédérales, une priorité ressort pour le RPCU : encourager les gens à se rendre aux urnes. « Le RPCU pourrait inciter les usagers à exercer leur pleine citoyenneté et voter à la prochaine élection, soutient M. Claude Moreau, membre du conseil d'administration du RPCU. Voter est une facette de l'appropriation du pouvoir. » M. Moreau, qui agit également comme délégué régional des personnes utilisatrices de services en santé mentale et président du comité des usagers du Centre de réadaptation et de dépendance de l'Estrie, croit fermement que l'implication de tous est souhaitable, surtout lorsqu'il s'agit d'enjeux qui les concernent. « Notre rôle est de sensibiliser et d'aider à trouver des mesures afin que les gens aient la possibilité de voter, comme au niveau du transport, par exemple, pour faciliter le déplacement ou l'organisation de rencontres avec des représentants des partis politiques pour informer davantage la population. » ■



Merci aux personnes-ressources qui ont fourni des renseignements précieux et dont le nom n'est pas cité dans l'article : M^{me} Diane Benson, agente des relations avec les médias, Élections Canada; M^{me} Anne-Marie Boucher, co-coordonnatrice, Réseau Solidarité Itinérance du Québec; M^{me} Marjolaine Depars, coordonnatrice adjointe, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes; M. John Enright, relations avec les médias, Élections Canada; M. Paul Haince, directeur de scrutin, Laurier-Sainte-Marie et M^{me} Mireille Manavella, chargée de dossiers, Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ).

À SURVEILLER
LE RPCU
SOULÈVERA L'ENJEU
DES TRANSFERTS
FÉDÉRAUX EN SANTÉ

PERSONNE MALENTENDANTE : DES STRATÉGIES POUR ALLER VOTER

AVANT DE PARTIR...

1. Si vous portez des appareils auditifs, assurez-vous qu'ils fonctionnent bien avant la journée du vote. Si ce n'est pas le cas, consultez votre audioprothésiste.
2. Privilégiez la journée du vote par anticipation. Les bureaux de scrutin seront moins achalandés et moins bruyants, et le personnel aura plus de temps pour vous aider, au besoin;
3. Adoptez une attitude positive et détendue. Les salles ou les gymnases où sont installés les bureaux de vote sont généralement très « écho » et compliquent la communication. Restez conscients qu'il est possible que vous ayez du mal à comprendre.
4. Apposez le timbre-oreille sur vos pièces d'identité pour vous identifier comme personne malentendante.  Vous pouvez vous procurer un timbre-oreille sans frais dans toutes les cliniques Lobe.
5. Demandez à un membre de votre entourage de vous accompagner, au besoin.
6. Réduisez votre niveau de stress et préparez-vous aux questions qui vous seront posées. Pour ce faire, lisez l'encadré suivant.

L'ABC D'UNE SÉANCE DE VOTE

1. Rendez-vous au bureau de scrutin, dont l'adresse figure sur l'avis que vous avez reçu par la poste au début de période électorale.
2. Présentez-vous à l'accueil et identifiez-vous à l'aide d'une pièce d'identité (ex. : carte d'assurance maladie ou permis de conduire);
3. On vous remettra un bulletin de vote et vous dira à quelle table vous rendre. Assurez-vous d'avoir bien compris, et rendez-vous à l'endroit indiqué;
4. Donnez votre nom au scrutateur. Lorsqu'on vous y invitera, rendez-vous à l'isoloir pour remplir votre bulletin de vote;
5. Détachez le talon du bulletin et déposez-le dans la boîte à cet effet.

UNE FOIS SUR PLACE...

Informez la personne à l'accueil que vous êtes malentendant(e). Au besoin, présentez-lui la petite liste de stratégies de communication ci-dessous.

- Regardez-moi et laissez-moi lire sur vos lèvres.
- Parler plus lentement que d'habitude.
- Parlez un peu plus fort, mais sans crier.
- Faites des phrases courtes et simples
- Si je ne semble pas comprendre, écrivez les informations importantes sur un papier.



Judith Massé

Judith Massé, M.P.A.

Audiologiste

Clinique Lobe de

Saint-Jean-sur-Richelieu

Fier partenaire du RPCU!

LE SAVIEZ-VOUS?

Il existe un service d'interprétation (visuelle et tactile) sans frais pour l'inscription sur la liste électorale et pour le vote. Vous devez vérifier la disponibilité de ces services dans votre région. Pour de plus amples détails, faites le **1-888-ÉLECTION** ou visitez la page Web à : electionsquebec.qc.ca/francais/provincial/vote/organismes-qui-offrent-services-interpretation-visuelle-tactile

Lobe

Pour connaître la clinique la plus près de chez vous:

1-866-411-5623 - www.lobe.ca

Cliniques en santé
auditive et communication

MÉDECINS ORL
AUDIOLOGISTES
AUDIOPROTHÉSISTES

ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES
ORTHOPHONISTES
INFIRMIÈRES



Version numérique

du Magazine Lobe disponible dans les deux langues au www.lobemagazine.ca



Reconnaître l'importance de l'engagement des citoyens



Par Robert Salois, Commissaire à la santé et au bien-être

Comme citoyens, nous avons tous un droit de regard sur cet actif essentiel qu'est notre système de santé et de services sociaux. De ce fait, il nous incombe de démontrer un intérêt pour ce bien commun. Qui plus est, en ce temps de grande réforme, son devenir, ses transformations et ses défis sont notre affaire à tous.

Sans la participation des citoyens aux processus décisionnels, tant au palier local que régional et national, l'atteinte des objectifs du système s'avère difficile. Les normes, les règles et les arrangements institutionnels qui déterminent les interventions de l'État, ainsi que la relation de ce dernier avec les citoyens, reposent sur un ensemble de valeurs fondamentales et de pratiques de gouvernance qui bordent la vie démocratique. Cela inclut les mécanismes de participation publique permettant d'influencer le gouvernement.

Veiller à la création d'espaces propices aux débats publics

La vie démocratique agit sur l'adoption de politiques gouvernementales et de lois pouvant mener à des changements importants en matière de santé et de bien-être. La perspective citoyenne se situe au cœur de l'organisation même du système de santé et de services sociaux et les enjeux en la matière ne peuvent être abordés sans elle. Or, il est nécessaire de se pencher sur les contextes qui exercent une influence sur les citoyens, les éléments qui les incluent et les font participer à la vie collective et ceux qui, au contraire, leur procurent un sentiment de marginalisation ou d'exclusion.

Favoriser l'engagement des citoyens à la vie démocratique, c'est aussi cultiver en chacun le souci du bien collectif tant pour la pensée que les actions. La participation des citoyens aux débats sur les enjeux en matière de santé et de bien-être est gage d'un tel engagement et permet de mettre davantage en lumière ce qui est d'intérêt public. Cela contribue à donner une cohérence à la réflexion, à la pondération et à l'évaluation des enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être. La légitimité des actions et des orientations retenues pour répondre à ces enjeux ne peut qu'en être renforcée aux yeux de tous.

Une source de savoirs au cœur des travaux du Commissaire

En tant qu'acteur de la scène publique, mon rôle est d'apporter un éclairage pertinent au débat public et à la prise de décision gouvernementale en matière de santé et de bien-être en présentant les résultats de mon appréciation de la performance de notre système de santé et de services sociaux et en proposant des leviers d'action dans le but de l'améliorer. Pour ce faire, je privilégie une approche qui repose sur l'engagement et la rencontre des savoirs. Cela inclut la prise en compte des connaissances, récits et expériences des citoyens de différents horizons, sans que notre réflexion sur les moyens que notre société devrait se donner pour assurer l'avenir de son système serait incomplète. En effet, ce projet collectif qu'est l'amélioration continue du système interpelle tous les citoyens professionnels, décideurs, usagers et contribuables, en tant que partenaires.

Croyant fermement aux bénéfices de l'engagement des citoyens, je travaille en étroite collaboration avec un Forum de consultation qui, par ses délibérations, enrichit nos perspectives. Il s'agit d'une instance délibérative formée de citoyens et d'experts appelés à évaluer les enjeux en matière de santé et de bien-être. La consultation de citoyens est au cœur de l'approche du Commissaire et prend plusieurs formes. Notre récent rapport sur les médicaments d'ordonnance, par exemple, est en grande partie le fruit de multiples consultations auprès de la population – sous forme de sondages, d'un appel aux témoignages et d'un débat public –, combinées à la consultation du Forum et d'acteurs du système.

La participation citoyenne implique la volonté d'appartenir à une communauté civique et la préoccupation du sort de la collectivité. Elle se nourrit de prises de position, de jugements critiques à l'égard des enjeux du domaine de la santé et du bien-être et d'une ouverture à remettre en question notre propre opinion, tout autant que celle qui prédomine au sein de la société.

Tenir compte de l'importance de l'engagement et des savoirs des citoyens, c'est aussi veiller à la préservation d'une citoyenneté active, responsable et engagée dans la défense du bien commun.

Sources :

Commissaire à la santé et au bien-être (2008a). *Améliorer notre système de santé et de services sociaux – Une nouvelle approche pour en apprécier la performance*, 99 p., [En ligne], [csbe.gouv.qc.ca/publications/type/avis-et-autres-rapports.html] (Consulté le 24 juillet 2015).

Commissaire à la santé et au bien-être (2008b). *Explorer les enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être*, Québec, Gouvernement du Québec, 55 p.

VOTRE SANTÉ,





VOTRE SANTÉ

VOTRE DÉCISION!

ÉDITION 2015

CONSENTIR À DES SOINS OU LES REFUSER : VOTRE DROIT

Semaine

des droits

des usagers

du réseau
de la santé et des
services sociaux

Renseignez-vous auprès de votre comité des usagers ou de résidents

www.rpcu.qc.ca/semaine



Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux

Santé
et Services sociaux
Québec



Lobe
Santé auditive
et communication^{inc}



VOTRE DÉCISION!

ÉDITION 2015

CONSENTIR À DES SOINS OU LES REFUSER : VOTRE DROIT

Semaine
des droits
des usagers

du réseau
de la santé et des
services sociaux

Renseignez-vous auprès de votre comité des usagers ou de résidents

www.rpcu.qc.ca/semaine

Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



Santé
et Services sociaux
Québec



FÉDÉRATION
PROFESSIONNELLE
des PRÉPOSÉS
et BÉNÉVOLES
du QUÉBEC



Lobe
Santé auditive
et communication™



La circulaire sur les paramètres budgétaires relatifs aux comités

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a émis le 18 juin 2015 la circulaire 2015-019 sur les paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et aux comités de résidents. Cette circulaire remplace les circulaires antérieures. Plusieurs nouveautés font partie de cette circulaire et influenceront le travail des comités. Afin d'aider les comités des usagers et de résidents à mieux la comprendre, le Regroupement provincial des comités des usagers vous en fournit les points saillants.

1. À qui s'adresse la circulaire

Elle s'adresse à tous les comités des établissements publics et des établissements privés du réseau de la santé et des services sociaux. On parlera maintenant de CUCI (comité des usagers du centre intégré) et des CUC (comité des usagers continués).

2. Les mêmes budgets que pour l'année financière 2014-2015

La circulaire garantit aux CUC le même budget qu'il avait reçu pour l'année financière 2014-2015. Ce montant inclura aussi le montant majoré de 1000 \$ accordé pour un comité de résidents fonctionnel.

3. Les budgets garantis jusqu'au 31 mars 2017

Les budgets des comités sont garantis jusqu'au 31 mars 2017.

4. Aucun surplus à compter du 1^{er} avril 2016

Les comités des usagers et de résidents ne pourront plus accumuler de surplus à compter du 1^{er} avril 2016. L'argent non dépensé retournera à l'établissement.

5. Les surplus au 31 mars 2015

Pour la présente année financière 2015-2016, l'argent en surplus au 31 mars 2015 servira en priorité à financer les CUCI.

Toutefois, le reste des surplus devront servir principalement :

- à soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers, en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis.

6. Les rapports

La LSSSS indique que les comités des usagers doivent transmettre un rapport d'activités au conseil d'administration. Pour le RPCU, un rapport d'activités est différent d'un rapport financier. La circulaire fait une distinction à cet effet, car elle indique que le CUCI transmet au conseil d'administration un rapport d'activités et qu'il transmet au MSSS un rapport d'activités et un rapport financier.



7. Transmission des rapports

Le MSSS a proposé des modèles de rapports. Comme il s'agit de modèles, le RPCU pourra aussi vous en proposer.

Selon la section *Suivi et reddition de comptes* de la circulaire, le CUCI transmet au conseil d'administration de l'établissement un rapport d'activités pour ses activités et celles des comités sous sa responsabilité. Le CUCI doit consolider l'ensemble des rapports des CUC.

Par la suite, tous les comités des usagers des établissements publics et des établissements privés doivent transmettre au MSSS les informations relatives à leurs activités et à leurs dépenses en date du 31 mars de l'année précédente en utilisant les outils en annexe de la circulaire. Ce rapport doit être acheminé, au plus tard le 31 mai de chaque année, par courriel à deq@msss.gouv.qc.ca.

Document
intégral disponible
sur le site Internet
du RPCU :
www.rpcu.qc.ca.

Also available
in English.

Détachez et
affichez

Les médecins omnipraticiens s'entendent avec le ministre Barrette

Par Carl Mc Court, analyste, politiques et relations extérieures, RPCU

En février dernier, le RPCU a présenté son mémoire devant la Commission parlementaire de la santé et des services sociaux sur le projet de *Loi édictant la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée et modifiant diverses dispositions législatives en matière de procréation assistée* communément appelé le projet de loi 20. Il concluait ses représentations en invitant fortement toutes les parties à retourner à la table de négociation pour en arriver à une entente visant à favoriser l'accès des usagers à un médecin.

L'état de la situation

Le RPCU a alors rappelé que, depuis les vingt dernières années, les différentes réformes qui se sont succédées au Québec n'ont pas donné les résultats attendus et qu'aucune n'était allée jusqu'à revoir l'organisation du travail des médecins.

Il aurait été facile pour le RPCU de ne reproduire que les craintes suscitées par les bouleversements que la réforme comportait. Nous avons plutôt abordé directement avec les parlementaires et le ministre les dysfonctionnements, l'inaccessibilité et les mauvaises performances du réseau de la santé québécois. Nous avons aussi souligné la diminution des disponibilités des médecins et le paradoxe du médecin-entrepreneur.¹

Malgré notre admiration pour le travail des médecins, les états d'âme et les soupirs ne changent rien pour l'accès et la prise en charge des usagers. C'est un fait avéré que la disponibilité des médecins du Québec a diminué depuis 2007, surtout en ce qui concerne le nombre d'heures consacrées aux soins directs aux patients.

Cette diminution, deux fois plus importante au Québec que dans l'ensemble du Canada, était susceptible de se poursuivre puisque trois fois plus de médecins québécois entendaient diminuer leurs heures de pratique que ceux qui disaient vouloir les augmenter.

Pour agir, un gouvernement légifère. En commission parlementaire, le RPCU a déploré que l'on en soit venu là pour s'assurer que chaque usager ait accès à un médecin. Il a donc invité fortement toutes les parties à négocier des ententes avec les médecins pour favoriser l'accessibilité des usagers.

L'entente

Répondant à cette invitation, une entente est intervenue entre la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ) et le ministère de la santé et des services sociaux à la fin du mois de mai dernier. Le ministre Barrette s'est montré satisfait du chemin parcouru et a souligné que cette entente « respecte l'esprit du projet de loi 20 ».

Ainsi, au cours des prochaines années, le gouvernement et la FMOQ ont convenu de diriger les nouveaux effectifs médicaux vers les groupes de médecine familiale (GMF)² et de réduire les obligations de travail en hôpital des médecins. L'entente prévoit aussi que les médecins modifient leur prise de rendez-vous.

Au début du mois de juillet, on nous informait que les plans d'effectifs médicaux sont en voie d'être revus et que le redéploiement permettra aux médecins d'être plus disponibles en cabinet ou en clinique à compter du 1^{er} septembre prochain. C'était la priorité numéro un lors des négociations», a indiqué le Dr Godin, président de la FMOQ.



Déjà le mot d'ordre de la FMOQ semble avoir été entendu puisqu'entre les mois d'avril et juillet, ce sont 14 000 personnes de plus que l'an dernier qui ont été pris en charge, soit une hausse de 38 %. Pour être compilés dans les statistiques du Guichet d'accès pour la clientèle orpheline (GACO), ces personnes doivent avoir été vues au moins une fois par leur omnipraticien.

Dédramatiser

Le 21 juillet dernier, le quotidien *Le Devoir* titrait *Les médecins migrent vers le privé, Le nombre de désaffiliations de la RAMQ a explosé cette année*. Cette information a par la suite été reprise par la plupart des médias, l'emphase verbale allait jusqu'à parler d'une hécatombe. Il est question ici de 51 médecins, c'est loin d'un exode massif. C'est surtout beaucoup d'encre...

¹ Selon les analyses du Commissaire à la santé et au bien-être du Québec, les données fournies par la RAMQ et les trois enquêtes consultés, *l'Indice-santé Canada*, le *Commonwealth Fund* le *Sondage national des médecins*.

² Les Groupes de médecine familiale (GMF) sont des cliniques regroupant de 6 à 12 médecins. Chacun d'entre eux prend en charge entre 1000 et 2000 patients. Aux médecins s'ajoutent des infirmières et d'autres professionnels de la santé. Ces cliniques ont des heures d'ouverture prolongées en soirée et sont habituellement ouvertes le week-end. Il y a plus de 260 GMF au Québec.

Après vérification, le RPCU en vient à la conclusion qu'il faut dédramatiser cette information et la replacer dans son contexte. S'il est vrai qu'un nombre anormalement élevé de médecins ont décidé de quitter le régime public, les causes peuvent être multiples.

Le Collège des médecins compte plus de 22 000 médecins. Ce sont plus de 9 000 omnipraticiens (47,3 %), environ 10 000 (50,7 %) spécialistes et près de 400 médecins détenteur d'un permis à usage défini.

À la Régie d'assurance maladie du Québec, les 348 médecins inscrits comme non participants (1,8 %) sont des chercheurs, des administrateurs, des chirurgiens plasticiens, des dermatologues, des ophtalmologistes, etc...

Comme le faisait remarquer la Fédération des médecins résidents du Québec, on ne peut pas ignorer que, dans le contexte actuel, certains médecins ont réagi avec plus d'émotion que de rationalité, mais on ne peut pas ignorer que plusieurs d'entre eux sont aussi perturbés parce qu'ils considèrent que notre système n'est pas à la hauteur avec ses listes d'attente, ses manques de ressources et ses contraintes financières.

Soyons conscient que le phénomène risque de prendre l'ampleur avec les cliniques privées qui n'hésiteront à faire du démarchage auprès de nos professionnels. Chose certaine, à ce moment-ci il est prématuré de s'alarmer outre mesure.

Orphelin de médecins

On peut comprendre le désarroi que cette situation peut causer aux usagers qui peuvent se sentir trahi par leur médecin. Mais il est important de se rappeler que tous les médecins qui migrent ainsi vers le privé ont **l'obligation déontologique de s'assurer que chaque patient soit pris en charge par un collègue avant de quitter le système public.**

À la lueur de ces informations on comprend l'importance que les médecins s'entendent avec le ministère de la santé et des services sociaux et la pertinence de notre invitation à négocier une telle entente.

Le RPCU a démontré une fois de plus qu'il a sa place dans le débat public concernant l'avenir de notre système de santé et de services sociaux. Un bon plaidoyer peut faire pour changer les choses.



quartier général design

QGD

vous accompagne dans la **création** et la **réalisation** de vos documents corporatifs et promotionnels

info@qgd.ca
www.qgd.ca
514 652-2757

Hygiène buccodentaire des résidents en CHSLD : le CSSS-IUGS, un exemple à suivre!

Par Sylvie Potvin et Suzanne Bourque, dentistes au CSSS-IUGS

Au Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS), 39 % des résidents en soins de longue durée ont des dents naturelles. Un des grands défis que doivent relever les établissements de santé et de services sociaux est de développer et de maintenir un programme de soins qui permet d'assurer la santé buccodentaire des résidents hébergés.

Le CSSS-IUGS a relevé le défi! Il est parvenu à améliorer la santé dentaire des résidents et à faire en sorte que 61 % des résidents hébergés aient une bonne hygiène buccodentaire, contrairement à 9 % seulement en 2013. Pour ce faire, les dentistes Sylvie Potvin et Suzanne Bourque, en collaboration avec la direction des services professionnels et du partenariat médical et la direction des services aux aînés et du soutien à l'autonomie, ont élaboré un plan d'action afin d'améliorer l'hygiène buccodentaire des résidents.

Un personnel bien formé, c'est gagnant!

Au CSSS-IUGS, nous croyons qu'en améliorant l'état des connaissances et les habiletés du personnel soignant, nous pouvons changer les perceptions envers les soins buccodentaires, ce qui permet d'en améliorer la qualité. Nous nous assurons que le personnel a conscience de l'importance des soins dentaires, de la relation entre une bonne santé buccodentaire et une bonne santé générale et de l'impact de l'hygiène buccodentaire sur la santé et la qualité de vie des résidents.



Photo : CSSS-IUGS



Les préposés aux bénéficiaires, dont M^{me} Brigitte Michaud, effectuent quotidiennement les soins de bouche auprès des résidents du CSSS-IUGS.

C'est pourquoi, dès l'automne 2013, différentes formations sur les soins de bouche ont été offertes aux préposés aux bénéficiaires (PAB) et aux infirmières du CSSS-IUGS. D'abord, une formation sur les soins d'hygiène buccodentaire auprès des résidents réfractaires a été donnée aux PAB afin de leur offrir du soutien. Puis, de novembre 2014 jusqu'à mars 2015, ils ont bénéficié du *coaching* offert par une de leur collègue PAB, M^{me} Brigitte Michaud, sur les unités de soins. Les PAB ont été mis à contribution, car ce sont eux qui offrent directement les soins

buccodentaires (brossage de dents, entretien des prothèses, etc.) aux résidents. Plusieurs résidents souffrent de démence, de troubles cognitifs ou sont en perte d'autonomie grave, ce qui complique les soins.

Par la suite, un projet de recherche a été élaboré, en collaboration avec le Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS. Il avait pour objectif d'améliorer la santé buccodentaire des résidents en favorisant la communication entre l'infirmière, le dentiste et les PAB, grâce à l'implantation d'un outil d'évaluation. Les infirmières ont reçu une formation en mars 2014, afin d'apprendre à bien utiliser l'outil d'évaluation buccodentaire. Cette formation leur a permis de comprendre comment se font les soins de bouche et quelles sont les conséquences d'une mauvaise hygiène dentaire chez une personne âgée.

Le CSSS-IUGS et son service de dentisterie

Le CSSS-IUGS compte onze installations, toutes situées sur le territoire de Sherbrooke, où sont offerts des services visant à améliorer la santé et le bien-être de toute la population dont il a la responsabilité. Il compte quatre centres d'hébergement et des programmes hospitaliers de soins spécialisés en gériatrie. Environ huit cents résidents reçoivent des soins de longue durée, des services spécialisés, des services paramédicaux et de réadaptation.

Une clinique dentaire complète est installée dans chacun des quatre centres d'hébergement du CSSS-IUGS. Deux dentistes y assurent les soins dentaires de base afin de maintenir l'intégrité du système masticateur et le bien-être général qui en découle.

Saviez-vous qu'en Estrie, le CSSS-IUGS est le seul CHSLD qui a un service de dentisterie? Il accorde une importance particulière à la promotion de l'hygiène buccale. Tous les trois mois, il effectue un examen de rappel et prophylaxie auprès des résidents dentés.

Grâce aux actions qui ont été entreprises au CSSS-IUGS, 61 % des résidents ont maintenant une hygiène dentaire acceptable et même 95 % des résidents dans certaines unités de soins. Nous voulions partager ces excellents résultats avec les professionnels de la province afin d'inciter d'autres établissements à améliorer l'hygiène buccodentaire et le bien-être général de leurs résidents.

Ces actions ont été mises en place dans le cadre d'un projet de recherche mené par les dentistes Sylvie Potvin et Suzanne Bourque en collaboration avec le Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS. Le projet de recherche a été financé au montant de 15 000 \$ par la Fondation Vitae.



Photo: CSSS-IUGS

Sylvie Potvin, dentiste, Brigitte Michaud, préposée aux bénéficiaires, et Maryse Lemay, infirmière, sont parmi les employés qui veillent à la bonne santé buccodentaire des résidents du CSSS-IUGS.

Quelques statistiques...

- **87 %** des personnes âgées entre 45 et 64 ans ont des dents naturelles.
- **33 %** des personnes âgées en général souffrent de carie dentaire et ce chiffre grimpe à **76 %** en CHSLD.
- Les maladies de gencive (gingivite et parodontite) touchent **50 %** des personnes âgées de 55 ans et plus et **23 %** des personnes âgées entre 65 et 74 ans souffrent de maladies parodontales sévères.
- Les soins buccodentaires offerts en CHSLD peuvent réduire de **40 %** le nombre de pneumonies d'aspiration.



ABONNEMENT

JOURNAL DU RPCU

Date _____

A/S de _____

Organisation _____

Adresse _____ Bur./App. _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Téléphone _____

Courriel _____

Montant du paiement inclus :

_____ \$

Expédiez ce coupon et le paiement à :

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

Exemplaires supplémentaires*

Les comités des usagers et de résidents souhaitant recevoir des exemplaires supplémentaires doivent acquitter les frais suivants :

5 exemplaires supplémentaires*
50 \$ pour 1 an

6 à 10 exemplaires supplémentaires*
85 \$ pour 1 an

Plus de 10 exemplaires supplémentaires*
Contacter le RPCU

*Précisez la quantité : _____

Abonnement individuel

30 \$ pour 1 an (4 numéros)

TPS et TVQ incluses. Payable par chèque à l'ordre du **Regroupement provincial des comités des usagers.**

TPS : 826087058RT0001 / TVQ : 1208525111TQ0001

*Quantité minimum : 5 exemplaires. Les exemplaires supplémentaires commandés sont tous expédiés à l'adresse indiquée sur ce coupon. Prix valable seulement pour les expéditions au Québec.

Un examen visuel régulier pour prévenir les chutes chez les aînés

Par Lise Déry, spécialiste en activité clinique, CISSS de la Montérégie-Centre, Institut Nazareth et Louis-Braille

Environ 30 % des personnes de plus de 65 ans chutent chaque année. Chez celles de 80 ans et plus, ce risque augmenterait à 45 %. Plusieurs facteurs de risque sont connus, parmi ceux-ci, les problèmes visuels. En effet, les aînés qui ont un déficit ou un trouble de la vision sont jusqu'à 2 fois plus à risque de chuter que ceux qui n'en ont pas.

Entre autres, la déficience visuelle nuit à la perception des éléments environnementaux qui peuvent entraîner une chute. La capacité à utiliser les informations visuelles statiques et dynamiques change de façon systématique chez les personnes âgées, ce qui altère leur équilibre et leur posture et augmente leur risque de chuter.

La prévalence des troubles visuels augmente aussi avec l'âge. Entre 2 et 10 % des personnes de 65 ans à 74 ans présentent des troubles visuels; la prévalence augmente considérablement après 75 ans, pour se situer entre 12 et 20 %. Les multiples conditions associées au vieillissement ainsi qu'à la déficience visuelle rendent cette population particulièrement vulnérable aux chutes et à leurs conséquences.

Le repérage des incapacités visuelles permet d'orienter la personne vers les services spécialisés d'un professionnel de la vision, pour un diagnostic précoce et des traitements appropriés, ou de réadaptation visuelle.



À quand remonte votre dernier examen visuel?

L'évaluation des troubles de la vision est essentielle dans une démarche de prévention des chutes chez les aînés. Elle devrait inclure un **examen annuel de la vue** ainsi qu'une révision de la prescription ophtalmique (lunettes).

La réadaptation peut contribuer à améliorer plusieurs facteurs de risque modifiables comme la sécurité de l'environnement physique, dont celle du domicile. Chez les aînés en général, 55 % des chutes surviennent à domicile alors que chez les aînés qui vivent à domicile 70 % des chutes qui causent une blessure ont lieu au domicile.

Des interventions se sont avérées efficaces pour prévenir les chutes, entre autres :

- **34 %** moins de chutes chez les personnes âgées de 65 ans et plus, suivant une chirurgie de la cataracte pour le premier œil;
- **41 %** moins de chutes chez les personnes ayant une atteinte importante de la vision, grâce à l'adaptation du domicile;
- un entraînement en orientation et mobilité dans les situations de déplacements peut contribuer à réduire la fréquence des chutes;
- les programmes d'exercices diminuent de **13 %** le nombre de personnes qui chutent et de **32 %** le nombre de personnes qui en subissent des blessures. Ils permettent aussi de réduire de **24 %** le nombre de chuteurs à répétition. L'INLB a adapté aux aînés présentant une déficience visuelle, le *Programme intégré d'équilibre dynamique* (PIED) qui s'inscrit dans le continuum de service préventif pour les aînés vivant à domicile.

La tendance démographique actuelle et la prévalence plus élevée de la déficience visuelle chez les aînés indiquent que le repérage, le dépistage et les interventions précoces sont essentiels pour prévenir efficacement les chutes et leurs conséquences.

Saviez-vous que les personnes de 65 ans et plus peuvent bénéficier des services en optométrie couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec? Précisément, un examen de la vision et de la santé des yeux par année civile.

Vos yeux vous jouent des tours? Renseignez-vous auprès de votre professionnel de la vue ou des services de réadaptation physique de votre région.

Sources :

Duquette, J., & McClure, M.-E. (2013). *La prévention des chutes chez les aînés ayant une déficience visuelle : Document synthèse de veille informationnelle* [ressource électronique]. Longueuil : Institut Nazareth et Louis-Braille. Récupéré du site de l'éditeur inlb.qc.ca.

Déry, L., Hébert, J., McGraw, C., & Arsenault, P. (2013-2014, hiver). Le repérage des incapacités visuelles pour prévenir les chutes chez les aînés à domicile. *Le Point en administration de la santé et des services sociaux*, 9(4), 10-12.

Régie de l'assurance maladie du Québec. (2009). *La couverture des services fournis par un optométriste* [dépliant]. Québec : RAMQ. Récupéré du site de l'auteur : ramq.gouv.qc.ca/sitecollectiondocuments/citoyens/fr/depliants/depl-services-optometriste-fr.pdf

Prévention de la dépression et du suicide chez les adolescents : de nouvelles stratégies?

Des études récentes réalisées au Québec¹ et en France² démontrent que lorsqu'on s'occupe des facteurs de protection en plus des facteurs de risques, les adolescents suicidaires sont beaucoup moins déprimés et à risque de suicide. C'est la conclusion à laquelle en viennent Dr Jean-Jacques Breton et Dr Réal Labelle de l'Hôpital Rivière-des-Prairies (HRDP) associés à l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal.

Mais pourquoi s'intéresser aux facteurs de protection?

Selon Dr Réal Labelle, professeur titulaire à l'Université du Québec à Montréal et chercheur à l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal, « l'originalité de la démarche réside dans l'analyse du rapport de force qui s'exerce entre les facteurs de risque et les facteurs de protection; un rapport de force que l'on pourrait éventuellement modifier positivement grâce à une meilleure compréhension du jeu des influences en présence. »

Selon le Dr Jean-Jacques Breton, professeur agrégé de clinique à l'Université de Montréal, « des alliés du désir de vivre, en opposition aux facteurs de risque, stimuleraient les défenses naturelles psychiques d'un individu lors d'un événement de vie stressant, réduisant du même coup sa vulnérabilité face à la dépression et aux idéations suicidaires. Un peu comme le ferait les anticorps d'un système immunitaire efficace. »

Facteurs de protection

Les deux chercheurs, en collaboration avec d'autres chercheurs de la France, ont identifié plusieurs facteurs de protection particulièrement prometteurs tels que les stratégies productives de coping (p.ex. : faire de l'activité physique, se centrer sur le positif, rechercher de l'aide, travailler fort, se divertir, etc.), les raisons de vivre (l'alliance familiale) et la spiritualité (découverte de soi). Ils ont également identifié certains facteurs de risques à surveiller : les événements stressants, la dépression, le désespoir et les stratégies non productives de coping (s'inquiéter, se faire des reproches, ignorer les problèmes, rester inactif, etc.).

Revue canadienne de psychiatrie

Dans un désir de partager leurs connaissances et d'inspirer les cliniciens en santé mentale, messieurs Breton et Labelle ont dirigé la rédaction d'un supplément, paru récemment dans de la *Revue canadienne de psychiatrie*, qui regroupe les six études des chercheurs québécois et français au sujet des facteurs de protection des conduites suicidaires. Ces résultats ont fait l'objet d'une présentation dans le cadre du congrès annuel de l'*International Association of Suicide Prevention*, qui s'est tenu à Montréal en juin dernier.



La santé mentale est-elle une priorité?

Dans une allocution prononcée le 5 mai en ouverture des *Journées annuelles de santé mentale 2015*, la protectrice du citoyen, Mme Raymonde Saint-Germain, pose la question suivante : Que faut-il faire pour enfin donner à la santé mentale la place qui doit lui revenir dans la gouvernance et l'allocation des ressources?

Lutte à la stigmatisation, non-respect des droits fondamentaux, lacunes dans le réseau des soins, prise en charge déficiente en contexte carcéral : le portrait est préoccupant et il en ressort que les pouvoirs publics piétinent. Forte de ses enquêtes et de sa connaissance du « terrain », la protectrice du citoyen propose des pistes de solution pour réfléchir, mais surtout pour agir.

Le discours de la Protectrice du citoyen est disponible sur le site Internet www.protecteurducitoyen.qc.ca.

1 Clinique des troubles de l'humeur de l'Hôpital Rivière-des-Prairies, Programme des troubles dépressifs de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, Clinique réseau jeunesse de l'Institut Philippe-Pinel.

2 Service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent de l'Hôpital Pitié-Salpêtrière, CHU de Rouen et CHU d'Amiens.

Source : CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

Nathalie Prud'Homme, porte-parole et présidente d'honneur de l'édition 2015

Nathalie Prud'Homme est la porte-parole et la présidente d'honneur de l'édition 2015 de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*, qui aura lieu **du 25 septembre au 2 octobre 2015**. Répondant avec enchantement à l'invitation du Regroupement provincial des comités des usagers, qui est responsable de la *Semaine des droits des usagers*, elle peut témoigner d'une expérience qui met en relief le thème de l'édition 2015 : le droit de consentir à des soins ou de le refuser.

Car Nathalie Prud'Homme est une survivante et une combattante du cancer depuis 10 ans. Ayant côtoyé au fil des années médecins, chirurgiens, infirmières et spécialistes, refusant un pronostic fatal et navigant au sein d'un réseau où l'utilisateur n'est pas toujours au centre des décisions, elle connaît l'importance d'être partie prenante de sa santé, de s'informer, de poser des questions, de participer aux décisions et, finalement, d'accepter ou de refuser des soins.

Elle a fait connaître sa réalité de vie dans un documentaire *Je serai là demain* réalisé par Chantal Lacroix. Artiste peintre, maman de deux adolescents, elle estime que « la mort est inévitable, l'amour est éternel, c'est pourquoi je vis avec espoir ». Elle donne régulièrement une conférence intitulée *Je serai là demain* où elle tient un propos teinté d'humour qui va droit au but, d'une sincérité désarmante, et qui nous transporte dans son touchant univers : celui du courage et de la prise en charge de sa santé, de son bien-être.

Nathalie Prud'Homme a choisi de vivre chaque jour comme le dernier. Multipliant les projets tous aussi inspirants les uns que les autres, ne laissant personne indifférent, elle fait preuve d'une détermination inébranlable à être heureuse malgré les épreuves d'une vie. Parce que gagner importe peu pour celle qui considère que l'important c'est d'affronter avec dignité.

Édition 2015 : Votre santé, votre décision!

Le thème de l'édition 2015 de la *Semaine des droits des usagers* met en relief le droit de consentir à des soins ou de les refuser, d'où le slogan **Votre santé, votre décision**.

Accepter ou refuser des soins n'est pas un privilège. C'est un droit reconnu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. En effet, nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins tels que des examens, prélèvements, traitements ou intervention quelconque. À la base de tout soin, traitement ou intervention, s'impose un consentement libre et éclairé, sauf dans les cas d'urgence et les situations exceptionnelles. En situation d'urgence ou en cas d'inconscience, les soins devront être dispensés puisque le personnel médical est dans l'obligation de donner les soins appropriés.

Une information juste et complète est le fondement d'un consentement libre et éclairé. En questionnant et en essayant d'en savoir le plus possible sur son état de santé, l'utilisateur exerce aussi l'un de ses autres droits : le droit à l'information. Une fois qu'il a été informé et après avoir discuté des options

de traitement possibles et des risques encourus, l'utilisateur est en mesure de donner son consentement. Il peut refuser les soins et traitements. Il doit aussi être informé des risques et conséquences de ce refus.



Photo : Nathalie Dionne

Matériel promotionnel offert par le RPCU

Pour l'édition 2015, le RPCU vous offre :

- 4 affiches, format 11 x 17 po;
- 1 dépliant, format 8 x 8 po;
- 1 signet, format 8,5 x 2 po;
- des ballons gonflables (paquets de 50).

Les images choisies pour les affiches ont pour objectif de refléter la diversité des usagers, des clientèles et des missions des établissements.

Les affiches et le dépliant* sont également disponibles en anglais. Au bas des affiches, un espace blanc est prévu pour l'ajout d'informations ponctuelles. Les affiches peuvent être adaptées sur demande au format d'images électroniques pour écrans télévisuels larges (HD, 1080 px).

* Les affiches et les dépliants ont été imprimés sur du papier issu de sources responsables (FSC).

www.rpcu.qc.ca/semaine



Message de Nathalie Prud'Homme

Porte-parole et présidente d'honneur de l'édition 2015 de la Semaine des droits des usagers

La liberté de consentir à des soins ou de les refuser est un droit pour toutes les Québécoises et tous les Québécois. C'est le thème de l'édition 2015 de la *Semaine des droits des usagers*, d'où le slogan **Votre santé, votre décision**. Étant atteinte du cancer, je navigue dans le système de santé depuis dix ans. À maintes reprises, j'ai eu à prendre une décision sur le choix d'un traitement proposé, surtout depuis janvier 2012 alors que j'ai reçu un diagnostic sévère et un pronostic de 18 mois à vivre. Depuis, trois années se sont écoulées, je suis toujours en vie et mon état de santé est désormais stable, même si le cancer est toujours présent.

Dans mon parcours, j'ai dû me renseigner, poser des questions et faire de mon oncologue un allié et non un sauveur. J'ai même eu à prendre des décisions qui allaient à l'encontre de ce qui m'était proposé. J'ai été constamment au cœur des décisions concernant ma santé, cela m'a fait vivre énormément d'émotions, mais je ne regrette rien. Encore aujourd'hui, les décisions que je dois prendre comportent leur lot de risques et d'espoirs.

À titre de porte-parole de l'édition 2015 et présidente d'honneur de la *Semaine des droits des usagers*, j'invite tous Québécois à s'informer sur leurs droits en tant qu'usagers et à se rappeler que leur santé, c'est leur décision!

Participez, vous aussi!

Voici quelques idées et suggestions d'activités que les comités des usagers et les comités de résidents peuvent mettre sur pied :

- organiser une journée porte ouverte pour renseigner les usagers sur leurs droits et faire connaître le rôle du comité;
- distribuer le matériel promotionnel aux usagers;
- tenir l'assemblée générale pendant la *Semaine des droits des usagers* et inviter les usagers;
- organiser une conférence grand public;
- tenir des kiosques d'information dans les différentes installations;
- rencontrer la direction et le personnel de l'établissement pour les sensibiliser sur les droits des usagers;
- organiser des activités en collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la fondation ou le service de bénévoles de l'établissement pour faire connaître le comité des usagers et son mandat;
- inviter le RPCU à offrir de la formation ou à présenter une conférence aux membres des comités;
- profiter de l'occasion pour recruter de nouveaux membres;
- faire connaître les droits des usagers dans les médias locaux;
- diffuser un communiqué de presse sur la *Semaine des droits des usagers*.

Merci à nos partenaires!

Nous remercions le ministère de la Santé et des Services sociaux, Lobe Santé auditive et communication, la Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec et Vigi Santé pour leur contribution!

À propos des conférences de Nathalie Prud'Homme

La conférence *Je serai là demain* de Nathalie Prud'Homme prend forme selon les besoins et les objectifs. Plusieurs formats sont disponibles. Consultez le site Internet du RPCU pour en savoir plus ou pour demander cette conférence : www.rpcu.qc.ca/semaine.

Informez le RPCU des initiatives et des activités que vous organisez : projets@rpcu.qc.ca.

Date

Comité/Organisation					
Responsable					
Adresse				Bureau	
Ville		Province		Code postal	
Téléphone			Courriel		

COMMANDE

Affiche 1		Affiche 2		Affiche 3		Affiche 4		Dépliant	
Semaine des droits des usagers		Semaine des droits des usagers		Semaine des droits des usagers		Semaine des droits des usagers		Semaine des droits des usagers	
									
QUANTITÉS LIMITÉES		QUANTITÉS LIMITÉES		QUANTITÉS LIMITÉES		QUANTITÉS LIMITÉES			
Français		Français		Français		Français		Français	
Anglais		Anglais		Anglais		Anglais		Anglais	
Signet Mesurez vos droits comme usagers 		Paquet de 50 ballons 		Expédier à : Regroupement provincial des comités des usagers C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est Montréal (Québec) H1V 3T8 Téléphone : 514 436-3744 / Télécopieur : 514 439-1658 Courriel : courrier@rpcu.gc.ca Le RPCU se réserve le droit de limiter les quantités. Commande sujette à vérification avant expédition.					
Français									
Anglais	N/D	Nombre de paquets							

Tarifs

1-10 affiches et 1-100 dépliant : 30 \$	
11-100 affiches et 101-250 dépliant : 50 \$	
101-150 affiches et 251-1000 dépliant : 100 \$	
Paquet de 50 ballons (couleurs variées) : 15 \$	Nombre de paquets x 15 \$ =
Paquet de 50 tiges pour ballons : 10 \$	Nombre de paquets x 10 \$ =
Total	

Quantités supérieures : consulter le RPCU. Taxes incluses.

Payable par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers.

TPS : 826087058RT0001 / TVQ : 1208525111TQ0001

Les finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2015

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. Les Prix seront remis lors du souper de gala jeudi le **22 octobre 2015** dans le cadre du congrès du RPCU. Nous félicitons les finalistes et leur souhaitons la meilleure des chances.

Catégorie Information

(Comités dont le budget annuel est de moins de 25 000 \$)

- **Le Comité de résidents du Centre d'hébergement de Rigaud (CISSS de la Montérégie-Ouest)**
Pour la production d'un guide d'information comportant plusieurs formulaires, notamment un formulaire de plaintes et un formulaire d'appréciation des repas.
- **Le Comité des usagers du CSSS de Memphrémagog (CIUSSS de l'Estrie – CHUS)**
Pour la mise en place d'initiatives visant à susciter la participation des usagers à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers.
- **Le Comité des usagers du Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau**
Pour la mise en ligne d'un site Web faisant la promotion des droits des usagers.
- **Le Comité des usagers du CRDP Le Bouclier (CISSS de Lanaudière)**
Pour la production d'une vidéo promotionnelle du comité des usagers.

Catégorie Information

(Comités dont le budget annuel est de plus de 25 000 \$)

- **Le Comité des usagers du CSSS Jeanne-Mance (CIUSSS du Centre-Est-de-l'Île-de-Montréal)**
Pour la création d'un bulletin d'information original.
- **Le Comité des usagers de l'Hôpital Rivière-des-Prairies (CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal)**
Pour la production d'une vidéo intitulée *Sur le chemin de l'autisme*.
- **Le Comité des usagers du Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire (CIUSSS de la Capitale-Nationale)**
Pour la réalisation d'une vidéo destinée aux jeunes de 10 à 15 ans faisant la promotion des droits des usagers.
- **Le Comité des usagers du CSSS de Beauce (CISSS de Chaudière-Appalaches)**
Pour la création de divers outils publicitaires faisant la promotion des droits des usagers.

Catégorie Promotion

- **Le Comité des usagers de l'Hôpital Rivière-des-Prairies (CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal)**
Pour la mise en ligne d'un site Internet, l'utilisation de Facebook dans la promotion des droits des usagers et la réalisation d'un agenda.
- **Le Comité de résidents du Centre d'hébergement Cécile-Godin (CISSS de la Montérégie-Ouest)**
Pour la création et l'utilisation d'une adresse courriel au nom des résidents du centre leur permettant de recevoir des messages de leurs proches. Les courriels sont imprimés et transmis aux résidents.

- **Le Comité des usagers du CRDP Le Bouclier (CISSS de Lanaudière)**
Pour l'installation de boîtes de commentaires dans tous les points de service, la distribution d'un sondage de satisfaction à 1000 usagers, lequel a été traduit en LSQ, ainsi que la conception d'un quiz portant sur les comités.
- **L'Association des établissements privés conventionnés**
Pour la diffusion d'une campagne intitulée *Parce que je l'aime* impliquant le concours de plusieurs personnalités publiques québécoises et qui a rejoint plus de 1 600 000 utilisateurs sur les réseaux sociaux.

Catégorie Défense

- **Les comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean)**
Pour la formation d'une table régionale des comités des usagers et pour l'organisation d'une conférence qui a rejoint 350 personnes.
- **Le Comité des usagers de l'Hôpital et du Centre de réadaptation de Jonquière (CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean)**
Pour la mise sur pied d'une table des comités de résidents qui a mené à la création d'un formulaire de satisfaction.
- **Le Comité des usagers du CSSS Sud-Ouest-Verdun (CIUSSS du Centre-Est-de-l'Île-de-Montréal)**
Pour la conception et la réalisation d'un sondage d'évaluation des usagers recevant des services de soutien à domicile.
- **Le Comité des usagers du CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal)**
Pour la réalisation d'une grille d'observation et la création d'un comité « Alimentation » faisant suite aux résultats des observations.
- **Le Comité des usagers du Pavillon Bellevue**
Pour la réalisation d'une étude sur la satisfaction des résidents.

Catégorie Accompagnement

- **Mme Josée Dansereau du Comité des usagers des Centres jeunesse de Lanaudière (CISSS de Lanaudière)**
Pour souligner sa contribution remarquable dans la défense des droits des jeunes usagers et son engagement exceptionnel dans l'accompagnement.
- **Mme Lucie Laroche-Côté du Comité des usagers de l'Hôpital et du Centre de réadaptation de Jonquière (CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean)**
Pour souligner ses 900 heures de bénévolat consacrées aux résidents.
- **Le Comité des usagers du CRDI de Québec (CIUSSS de la Capitale-Nationale)**
Pour la création d'un dépliant sur les droits des usagers et la peur des représailles.



www.rpcu.qc.ca/prix

What are the committees' surpluses used for?



The MSSS's financial circular issued at the beginning of July has raised many questions at the RPCU. Indeed, this circular letter, which sets budget parameters for users and in-patients' committees, had been eagerly awaited. It would have been better had it been sent out earlier. In fact, it was received once a quarter of the fiscal year had already gone by.

Thus, the Health Minister has kept his promise. The circular letter confirms the RPCU's constant reiteration that the committees' budgets were guaranteed. They are guaranteed for two years until new budget parameters are defined.

However, surpluses will no longer be allowed. The committees had been told this over and over again by the RPCU during training sessions and meetings. Indeed, the money available to the committees must be spent. And I mention "spent" in order to match the functions mentioned in the Act and in accordance with the rules on eligible expenses. It is taxpayers' money. It must be spent wisely and must follow principles of a sound financial management.

The circular letter stipulates that committees' surpluses at March 31, 2015 should be used primarily to:

- Support the implementation of special projects aiming at informing users of their rights and obligations.
- Promote improvement in the users' quality of life, taking into account equitable representations of the various committees, missions, clientele and territories served.

Why inform users?

According to our surveys, the users and in-patients' committees' notoriety is roughly 25%. As for the RPCU, it is higher. This is why we must take advantage of the opportunity offered in the circular letter to inform users about their rights and, most importantly, about the organizations who defend them.

There are three principles in communication: coherence, continuous exchange and overall perception. The RPCU applies these in its communications. Committees should do the same.

Indeed, we will never be able to bring awareness to the committees if we insist on having 500 different images. Clearly, we all want to distinguish ourselves, but in doing so we detract attention from the message. Consequently, committees are not applying the coherence principle. This reduces the number of interactions with the public and, above all, has a negative impact on the public's perception of our actions.

Allow me to give you an example of coherence: Health and Social Services Network Users' Rights Week. The RPCU provides you with posters and pamphlets which you can bring to your committees' attention. A single image. A single message. An effective mean.

RPCU projects

Now that the CISSS and the CIUSSS have been created, the time has come to create a consistent image of the committees. As the RPCU is the organization which best represents the committees, it will suggest, to each of your new centres, ways to standardize your messages. A coherent message will make it easier to bring awareness to your committee and, most importantly, get the message across.

For those interested, a workshop on this topic is scheduled to take place during our next congress. It will be hosted by Mathieu Santerre, an expert on the matter, and will be considered a must when referring to the new circular letter.

The RPCU is planning a major public promotional campaign. This will be possible as long as the committees agree to finance it. I will get back to you shortly with a more specific project.

The other important project relates to the Users' Rights Week. This is the best way for committees to inform users of their rights. Committees ought to get involved more deeply in this project and agree to finance it.

Pierre Blain

Entente interprofessionnelle en santé et services sociaux : des effets concrets pour l'utilisateur

Le RPCU salue l'entente sur la collaboration interprofessionnelle intervenue entre le Collège des médecins du Québec, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec et l'Ordre des pharmaciens du Québec. L'entente a été annoncée à la fin du mois de mai.

« La collaboration interprofessionnelle est la clé du succès pour une meilleure accessibilité aux soins de santé. Il a été démontré, à titre d'exemple, qu'elle peut réduire de 50 % la fréquentation des urgences. Par ailleurs, les signataires de l'entente se sont engagés à se doter d'indicateurs de résultats dans l'atteinte de standards de collaboration » a déclaré M. Pierre Blain, directeur général du RPCU. « C'est un gain majeur pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ».

D'une part, la collaboration interprofessionnelle a pour effet d'améliorer la qualité des soins et l'efficacité de la prestation des services auxquels l'utilisateur a droit, et c'est donc l'utilisateur qui est gagnant. D'autre part, elle favorise l'exercice et le respect de plusieurs de ses droits. Depuis plusieurs années, le RPCU demande que les services soient mieux coordonnés entre les différents intervenants du milieu. « Briser les silos. Travailler ensemble pour le bien de l'utilisateur, telles ont été les interventions du RPCU. Nous sommes heureux aujourd'hui que cela ait été entendu » a ajouté M. Claude Ménard, président du RPCU.

Le RPCU a d'ailleurs profité de l'occasion pour inviter tous les ordres professionnels qui œuvrent dans le secteur de la santé et des services sociaux à développer aussi des collaborations.

L'énoncé de position conjoint sur la collaboration interprofessionnelle peut être téléchargé sur le site Internet de l'OIIQ à l'adresse suivante : www.oiiq.org/publications.

Région de Québec

Dentiste à domicile et dans les CHSLD

La Clinique Dentaire Mobile offre des soins dentaires complets dans les CHSLD de Québec, Lévis, Beauce et Pont Rouge. La structure organisationnelle et le roulement de personnel des CHSLD font en sorte que les familles ne sont pas toujours au courant que des soins dentaires peuvent être prodigués à même la chambre de leur proche.

La Clinique offre également des soins dentaires à domicile pour les personnes âgées ou à mobilité réduite.

Pour en savoir plus, consultez le site Internet :

www.dentistemobile.com
418 570-3793

Deux nouvelles formatrices et un nouveau formateur au RPCU

Le RPCU est heureux d'accueillir au sein de son équipe de formatrices et formateurs M^{me} France Morin, M^{me} Jacqueline Lacoste et M. Gérald Bolduc.

France Morin



France Morin a complété un baccalauréat en service social et détient un diplôme de formation en éducation des adultes ainsi qu'une maîtrise en gestion et développement des organisations en santé et services sociaux. Elle a travaillé dans le milieu communautaire, dans celui de l'éducation aux adultes ainsi qu'au CLSC Suzor-Coté de Victoriaville où elle a été travailleuse sociale et gestionnaire de cas en soutien à domicile. Elle a terminé sa carrière comme coordonnatrice de la qualité, de la gestion des risques et du réseau local de services au CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable. Elle occupe aujourd'hui le poste de personne-ressource du comité des usagers du CSSS et participe aux visites d'évaluation du ministère dans les CHSLD. Les deux formations données par M^{me} Morin sont la formation de base et la formation sur la maltraitance.

Jacqueline Lacoste



Jacqueline Lacoste infirmière bachelière de l'Université de Montréal, brevet en enseignement au professionnel de l'Université de Sherbrooke et une maîtrise en service social de l'Université Laval. Pendant sa carrière, elle a enseigné, formé et évalué des adultes en formation professionnelle. Elle a mis sur pied des formations pertinentes et nécessaires pour des clientèles diverses, dont des commissions scolaires, des résidences privées et des organismes communautaires. Les deux formations données par M^{me} Lacoste sont la formation de base et la formation sur la maltraitance envers les personnes âgées.

Gérald Bolduc



Après une carrière en éducation dont les 24 dernières années comme directeur d'école, Gérald Bolduc est retraité depuis 2007. Il a enseigné en adaptation scolaire puis en formation des maîtres, notamment pour l'ACDI au Maroc et comme chargé de cours à l'Université Laval. Depuis 2007, il est demeuré actif, en effectuant trois séjours de coopération internationale en Haïti avec la Fondation Paul-Gérin-Lajoie ainsi qu'avec l'EUMC (Entraide universitaire mondiale canadienne) et Vision mondiale. Il a agi pendant deux ans comme personne-ressource au comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins. Il est impliqué occasionnellement comme personne-ressource pour le comité des usagers du CHU de Québec. M. Bolduc a aussi une longue expérience d'engagement bénévole au sein de l'organisme Seréna-Québec ainsi qu'à la Fondation Breault, organisme associé dont il a été président. M. Bolduc donnera la formation sur la maltraitance envers les personnes âgées.



Visitons nos aînés : 1000 mercis pour vos 1000 « J'aime »!

Visitons
nos
aînés

La page Facebook de la campagne *Visitons nos aînés* a atteint 1000 mentions J'aime au cours du mois de juillet. Rappelons que cette campagne a pour objectif de contrer l'isolement et la solitude des personnes aînées tout en favorisant les liens intergénérationnels. Initialement, elle visait à inciter les Québécois

à visiter leurs proches aînés durant le temps des Fêtes, à leur domicile, en résidence privée ou en CHSLD. La campagne a pris de l'ampleur et ne se limite plus désormais au seul temps des Fêtes. Un petit geste, une visite ou un coup de fil peuvent représenter beaucoup pour les personnes âgées. Nous lançons donc un défi : faites-nous parvenir des témoignages relatant les actions ou les petits gestes que vous avez posés qui ont contribué au bonheur de nos aînés. Faites parvenir vos témoignages, photos et vidéos à projets@rpcu.qc.ca ou encore partagez-les sur la page Facebook : www.facebook.com/visitonsnosaines.

Doctr, la première application mobile pour désengorger les urgences

Doctr

Quatre Montréalais ont développé une application mobile disponible sur les plateformes Android et Apple qui permet d'informer les usagers sur le taux d'achalandage des urgences et des cliniques sans rendez-vous. Ainsi, les usagers sont en mesure de se diriger vers des endroits moins

achalandés afin d'obtenir des services plus rapidement. Doctr permet aussi de connaître les services médicaux offerts par une clinique, d'utiliser la navigation GPS pour se rendre à la clinique ou l'hôpital choisi, de savoir si les installations offrent un accès pour les personnes à mobilité réduite, de connaître les langues parlées par le personnel et d'obtenir les numéros de téléphone des services téléphoniques tels que *Jeunesse j'écoute*, *SOS violence conjugale*, *Suicide action Montréal*, etc. Lancée en juillet 2015, cette application est de plus en plus populaire.

FAITES CIRCULER CET EXEMPLAIRE AUPRÈS DES AUTRES MEMBRES DE VOTRE COMITÉ!

ABONNEZ-VOUS À L'INFOLETTRE DU RPCU
www.rpcu.qc.ca/infolettre

Avant de perdre votre téléphone portable...



Très bon à savoir et ça fonctionne : Sur le clavier de votre téléphone portable, tapez ceci : ***#06#** (étoile, dièse, zéro, six, dièse). Vous voyez instantanément apparaître le numéro de série de votre téléphone portable. Ce code est unique. Inscrivez-le et conservez-le précieusement. Si jamais vous perdez ou on vole votre téléphone, appelez votre opérateur et donnez-lui ce code. Votre téléphone pourra alors être complètement bloqué, même si le voleur change la carte SIM. Vous ne récupérez peut-être pas votre téléphone, mais vous êtes néanmoins assuré que le voleur ne pourra en aucun cas s'en servir... et que vous n'aurez pas de facture mirobolante à payer! Faites une bonne action, diffusez ce message. La sécurité, il n'y en a jamais de trop.

En terminant, rions un peu...



J'ai mal partout

- Docteur, ça ne va pas du tout. Lorsque j'appuie sur mon cœur, ça me fait mal. Quand je tâte mon foie, la douleur est intense, et quand je touche mon ventre, ça me fait très mal aussi. Vous avez une idée de ce que j'ai?
- Oui, monsieur, le doigt cassé.

Le bras cassé

Un homme se rend aux urgences de l'hôpital :
- Docteur! Je me suis cassé le bras à plusieurs endroits!
Et le docteur lui répond :
- Eh bien n'y allez plus!

59 secondes à vivre!

Un homme téléphone à son médecin et lui dit :
- Docteur! Docteur! Il ne me reste plus que 59 secondes à vivre!
Le docteur répond :
- Une minute, j'arrive.

Un QI de 18

- Docteur, on a calculé que j'avais un quotient intellectuel de 18 et je ne comprends vraiment pas pourquoi!
- C'est normal que vous ne compreniez pas.

