

www.rpcu.qc.ca

Volume 10, numéro 2, décembre 2018

Les mesures légales de protection de la personne

9^e congrès
national du RCPU
12

Les lauréats des
Prix RPCU de l'Excellence
13

Meilleurs Vœux
pour 2019!

Le nouveau conseil d'administration du RPCU



Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers a été formé lors de son assemblée générale annuelle tenue le 17 octobre 2018.

Membres

M^{me} Claire St-Onge*

CISSS du Bas-Saint-Laurent (01)

M. Réjean Gaudreault

CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)

M^{me} Marielle Philibert*

Établissements non fusionnés et CHU de Québec – Université Laval (03)

Première vice-présidente

M. Jaques Turgeon

CIUSSS de la Capitale-Nationale (03)

M. André Poirier*

CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (04)

Deuxième vice-président

M^{me} Francine Clouâtre (06)

CHSLD privés

M. Lucio D'Intino*

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (06)

M. Claude Ménard*

CISSS de l'Outaouais (07)

Président

M. Jean-Pierre Charron

CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (08)

M^{me} Nicole Pellerin

CISSS de la Côte-Nord (09)

M^{me} Linda Thurston

CISSS de la Gaspésie (11-1)

M^{me} Nancy Leblanc

CISSS des Îles (11-2)

M. Roger Lachance

CISSS de Chaudière-Appalaches (12)

M^{me} Céline Châtelain

CISSS de Laval (13)

M. Pierre Hamel

CISSS de Lanaudière (14)

M. Daniel Landry

CISSS des Laurentides (15)

M. Jacques Gravel

CISSS de la Montérégie-Centre (16-1)

M^{me} Lucie Tétreault

CISSS de la Montérégie-Est (16-2)

Membres représentant les missions

M. Richard Provost

Centres jeunesse du Québec

M^{me} Carole Tavernier*

DI-TSA-DP

Membres indépendants

M. Claude Gingras*

CGA – Consultant en gestion
Trésorier

M. Michel Roy

Avocat à la retraite

Membre d'office

M. Marc Rochefort*

Directeur général par intérim
Secrétaire

*Membre du comité exécutif

Merci à M^{me} Claire Jolicœur

Éditeur

Regroupement provincial des comités des usagers

Directeur de la publication

Richard Rancourt

Rédaction

Thibault Hire, Claire Jolicœur, Claude Ménard,
Richard Rancourt, Marc Rochefort, Pierre Vallée

Traduction

Carla Sved

Photos

Claude Guillet, iStock, Shutterstock

Graphisme

QGD inc.

Impression

Impart Litho

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN 2291-5338 (Imprimé)
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Tirage

650 exemplaires

Distribution

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

L'équipe du RPCU

Marc Rochefort, directeur général par intérim
Thibault Hire, conseiller aux membres et responsable
du programme de formation
Richard Rancourt, directeur des communications
Abdelhafid Gharbili, technicien en comptabilité
Claire Jolicœur, secrétaire

Adresse

Regroupement provincial des comités des usagers
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800
Montréal (Québec) H3B 3W3
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
www.rpcu.qc.ca
info@rpcu.qc.ca

Publié trois 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



Les mesures légales de protection de la personne

P. 6

SOMMAIRE

- 04** Message du président

- 05** Message du directeur général par intérim

- 06** Les mesures légales de protection de la personne

- 10** Actualités RPCU

- 12** 9^e congrès national du RCPU

- 13** Les lauréats des Prix RPCU de l'Excellence 2018

- 14** Why criticize?

- 16** Les brèves





Critiquer, pourquoi?

La critique est-elle essentielle? Critiquer peut être une action délicate, pas toujours facile à faire, mais parfois nécessaire.

« Effectuée dans les règles de l'art, la critique nous permet de savoir où se trouvent les lacunes et d'identifier les points à améliorer » affirme Nathalie Vallerand. Et selon Claude Sévigny, « quand on apprécie, on devrait critiquer si c'est nécessaire. Et quand on critique, on ne devrait pas oublier qu'on apprécie ».

Certains affirment qu'il existe des règles d'or, comme celle d'éviter de critiquer sous le coup de la colère, de l'impulsivité, de la revendication. La critique est-elle une demande d'aide, l'expression d'une insatisfaction ou d'un souci de vigilance? On dit que la critique négative affecte l'estime et suscite l'incompétence tandis que la critique constructive augmente l'efficacité. Selon Louise Lachapelle, « notre message a plus de chance de passer si on adopte un ton et une attitude conciliants ».

Dans le cadre de notre rôle comme membres d'un comité des usagers ou de comité de résidents au sein du réseau, quelle place occupe la critique et quelle forme prend-elle? Peut-on envisager une critique constructive pour l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services de notre réseau? Peut-on parler de conditions gagnantes? Y a-t-il nécessité d'établir un partenariat bénéfique pour nos usagers au sein de notre établissement, de notre installation? Si tel est le cas, certaines conditions doivent faire l'objet d'engagements, d'ententes et de collaborations fructueuses. Afin d'éviter toute critique négative, il importe que l'entente de partenariat soit connue de tous les gestionnaires, professionnels, membres du personnel et usagers concernés par les services en questions. « C'est que tous soient mis au courant du nouveau mode de collaboration. »

Au dire de certains auteurs, le partenariat, qui constitue un engagement dans une action commune, va au-delà de la concertation. Au cœur du partenariat et de la coopération, on y retrouve une dispensation de services bonifiée, une valeur ajoutée aux services, un principe de réciprocité. À cet effet, le partenariat doit impliquer de part et d'autre la confiance, le respect mutuel, un échange d'information et une rétroaction. De plus, un suivi systématique permettra que la critique produise ses effets bénéfiques à court, moyen et long terme à la fois pour l'organisation, le personnel, les membres du comité et principalement l'utilisateur.

Dans un tout autre contexte, la période des Fêtes est à nos portes. Il me fait plaisir de vous souhaiter un savant mélange de moments précieux avec toutes celles et tous ceux qui vous sont chers. Et que le scintillement de milliers de flocons de neige illumine vos vies. Santé et paix pour 2019!

Le président,

Claude Ménard

Le Prix Denis-Marceau



Le RPCU profitait de son congrès annuel en octobre pour annoncer l'institution d'un nouveau Prix RPCU de l'Excellence, le **Prix Denis-Marceau**, qui sera remis pour la première fois l'an prochain en 2019. L'annonce a été faite en présence des membres de sa famille.

Le Prix Denis-Marceau honore la mémoire d'un homme qui a grandement contribué à la défense des droits des usagers par son implication au sein du conseil d'administration du RPCU pendant de nombreuses années, notamment comme deuxième vice-président. M. Marceau a également été membre et président du Comité des usagers du CHU de Sherbrooke.

Le Prix sera décerné chaque année à un comité des usagers ou de résidents, ou à un membre d'un comité, s'étant illustré de manière exemplaire dans la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

**Voir les lauréats des
Prix RPCU de l'Excellence 2018, p. 13**

Peut-on faire un lien entre le droit de participer aux décisions... et l'action d'assumer pleinement nos responsabilités comme citoyen... comme humain vivant en société dans le cadre des mesures légales de protection de la personne?



Dès notre jeune âge, nous souhaitons une seule chose : devenir autonome et pouvoir arpenter le cours de la Vie, le cours de notre Vie, et ce, le plus vite possible! Le souhait de voler de nos propres ailes s'installe rapidement dans notre parcours évolutif nous conduisant, parfois encore plus rapidement que les générations qui nous ont précédé, à l'âge adulte. Nos choix sont moins dictés

de l'extérieur et reposent davantage sur nos aspirations, sur nos intérêts personnels...

Dans notre tête, l'on croit aussi possible de tout faire par soi-même sans même avoir besoin de la contribution des autres... J'ai même parfois entendu des jeunes exprimer, haut et fort, ne pas avoir besoin de personne... Hélas, à un moment particulier de notre Vie, nous retombons rapidement les deux pieds sur terre et apprenons que nous aurons besoin les uns des autres...

La Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec aborde différents aspects qui apportent, entre autres, des précisions sur l'organisation de nos établissements. Parmi les nombreux éléments soulevés, elle ensache précisément les divers droits dont disposent l'ensemble des usagers et leurs proches dans le cadre de leur parcours au sein de ce vaste réseau de la santé et des services sociaux.

Parler de droits c'est aussi susciter notre engagement vis-à-vis les responsabilités que nous devons tous et toutes assumer comme citoyen, et ce, sans distinction. D'autant plus que nous nous retrouvons dans un système public financé à même nos impôts. Donc, dans les faits, nous sommes des actionnaires de premier plan...

Un de ces droits est **le droit de participer aux décisions!**

Dans le cadre de notre implication bénévole au sein des différents comités sur lesquels nous assumons nos présences, nous savons tous et toutes à quel point nous sommes des ardents défenseurs du respect des droits des usagers. Nous saisissons également comment cette responsabilité est complexe et demande beaucoup d'investissement de notre part.

C'est en ce sens que nous faisons la promotion, à différents niveaux, de la capacité des usagers à prendre et à assumer eux-mêmes les décisions qui les concernent, et ce, le plus longtemps possible malgré les moments plus difficiles. Nous axons sans cesse notre regard vers les capacités humaines plutôt que de se buter, plus souvent qu'autrement, aux difficultés, aux incapacités, aux pertes... C'est ainsi que se développe notre action communautaire qui apporte toute la différence auprès des nôtres. Parfois même, nous nous portons volontaires et les accompagnons dans leurs démarches.

Dans le cadre du thème qui retient notre attention pour cette édition du Journal, nous pouvons nous questionner sur la situation actuelle qui prévaut en matière de protection de la personne. Seulement 39 % des Québécois et des Québécoises auraient préparé un mandat de protection renfermant leurs volontés quant à la protection de leur personne et l'administration de leurs biens dans le cas où elles deviendraient inaptes à le faire et ont déjà choisi un mandataire qui a accepté d'assumer cette responsabilité advenant une situation de grande vulnérabilité.

Que devons-nous comprendre de ce si faible pourcentage? Alors que le Législateur nous offre la possibilité de choisir nous-même la personne qui prendra le relais lors de jours moins ensoleillés, pourquoi cette peur ou bien ce manque d'intérêt de notre part à exercer ce droit reconnu et facile à exercer, cette opportunité de nommer nous-même notre protecteur de confiance comme l'illustre si bien l'actuelle campagne de communication menée par le Curateur public du Québec?

Le concours du Curateur public du Québec et de son équipe est essentiel dans une société comme la nôtre, mais je crois que l'implication de ces derniers devrait en être une de dernier recours. Le précieux apport de cette structure d'État malgré toute la bonne volonté que l'ensemble des employés déploient au bénéfice des citoyens ne pourra jamais suppléer l'implication des nôtres. Ultimement, est-ce à l'État de venir prendre les décisions qui nous concernent et de gérer l'ensemble de notre patrimoine? Comme bénévoles impliqués au sein des différents comités, devenons des ambassadeurs de ce privilège que nous possédons tous et toutes.

Alors que la période des Fêtes arrive à grands pas et que plusieurs personnes aiment s'offrir, à elles-mêmes, un précieux présent, pourquoi ne pas vous permettre un mandat de protection en cas d'incapacité. C'est un geste simple qui ne fait point souffrir mais qui procure une quiétude à long terme. Enfin, ayons aussi l'audace d'aborder le sujet auprès des personnes qui font sens dans notre Vie, et ce, nonobstant l'âge de celles-ci.

Je profite de l'occasion qui m'est offerte en cette période de l'année propice à l'échange de souhaits de vous offrir la Santé, l'Amour et la Paix intérieure! Que vos rencontres amicales et familiales avec celles et ceux qui font une différence dans votre Vie soient agréables et pleines de moments que vous aurez plaisir à vous remémorer. Que 2019 nous donne, à nouveau, la capacité de reconnaître les pas importants que nous franchissons au fil du temps comme individu mais aussi comme collectif au sein de l'ensemble de nos établissements.

Le directeur général par intérim,

Marc Rochefort



Les mesures légales de protection de la personne

Les circonstances de la vie peuvent parfois amener une personne à ne plus être capable de prendre soin d'elle-même ou d'administrer ses biens. On parle alors d'une personne inapte. Cette situation d'inaptitude peut survenir n'importe quand, de la naissance au vieil âge. Selon le Curateur public du Québec, les principales causes d'inaptitude sont, en ordre d'importance, la déficience intellectuelle, les maladies mentales, les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens, incluant les accidents cardiovasculaires. Rajoutons à ces causes celle de la personne mineure qui se retrouve sans parents, donc sans tuteurs légaux.

Toutes ces personnes se trouvent donc en situation vulnérable, incapables qu'elles sont de s'occuper adéquatement de leurs affaires personnelles. Heureusement, il existe au Québec plusieurs mesures légales de protection qui assureront à ces personnes inaptes le respect de leurs droits et volontés, ainsi que la saine gestion de leur personne et de leurs biens. Ces mesures de protection sont sous la surveillance et la supervision du Curateur public du Québec.

Par Pierre Vallée

Pierre Vallée exerce le métier de journaliste depuis maintenant plus de vingt ans. Il collabore de façon régulière aux cahiers spéciaux du quotidien *Le Devoir* et, à l'occasion, à certains dossiers spéciaux du *Journal Les Affaires*. Avant de se tourner vers le journalisme, il a travaillé dans les domaines du théâtre, du spectacle et du cinéma.

Le mandat de protection

La mesure de protection la plus simple est celle que l'on se donne soi-même, soit le mandat de protection. C'est aussi la mesure la plus prévoyante puisqu'elle est rédigée au moment où la personne concernée par le mandat de protection est pleinement apte à se représenter légalement. Le mandat de protection est donc une mesure qui est mise en place en amont et non en aval de l'incapacité.

Dans un mandat de protection, la personne concernée, soit le mandant, indique ses volontés quant à la protection de sa personne et l'administration de ses biens dans le cas où elle deviendrait inapte à le faire, et choisit un mandataire qui accepte d'en assumer la charge, le cas échéant. Les volontés inscrites au mandat de protection par le mandant peuvent être de nature générale, laissant une plus grande souplesse au mandataire en cas d'imprévu, ou de nature plus détaillée, laissant moins de marge de manœuvre au mandataire.

Par exemple, un mandat de protection pourrait être général sur la protection de la personne, comme l'obligation de fournir des soins personnels similaires à ceux d'avant l'incapacité, et plus spécifique sur l'administration des biens, limitant le mandataire aux transactions financières courantes. Ou le contraire. Bref, le mandant peut y inscrire les volontés qu'il considère importantes pour lui et déterminer les pouvoirs et les obligations du mandataire.

Le mandant peut choisir un seul mandataire ou plusieurs, il peut aussi choisir des remplaçants au cas où les mandataires ne seraient plus en mesure d'exécuter le mandat. Il est aussi recommandé d'inclure une clause exigeant que le mandataire fasse l'inventaire de tous les biens, sauf ceux dont la valeur est inférieure à 100 \$. Il est aussi suggéré de désigner une personne à qui le mandataire devra remettre un rapport de son administration à une fréquence déterminée. Le mandant doit aussi spécifier si le mandataire est rémunéré ou non, ainsi que le taux de rémunération, s'il y a lieu.

La rédaction du mandat de protection

Deux options sont possibles pour la rédaction du mandat de protection. Le mandat sous seing privé est le mandat que le mandant rédige lui-même. Il peut aussi demander à un tiers de le rédiger pour lui. Si l'administration des biens est complexe, le mandant peut faire appel à un avocat. Le mandant doit signer le mandat devant deux témoins majeurs et sains d'esprit, qui n'ont aucun intérêt dans le mandat, qui ne sont pas eux-mêmes les mandataires et qui peuvent affirmer par écrit que le mandant est apte au moment de la rédaction du mandat.

La deuxième option est le mandat notarié. Dans ce cas, le notaire agira comme conseiller dans l'établissement des volontés et besoins du mandant. Il gardera la copie originale du mandat et en remettra une copie au mandant. Il l'inscrira ensuite au *Registre des dispositions testamentaires et des mandats du Québec*. Idem si le mandat est rédigé avec l'aide d'un avocat. Si ni notaire ni avocat ont participé à la rédaction du mandat, il est conseillé au mandant de placer le mandat en lieu sûr et d'en faire connaître l'existence à ses proches.

Pour ceux et celles qui voudraient rédiger leur mandat de protection et qui cherchent de l'aide, il est possible de télécharger la brochure et le formulaire **Mon mandat de protection** à partir du site Internet du Curateur public du Québec (curateur.gouv.qc.ca).

L'homologation du mandat de protection

Le jour où le mandant devient inapte, le mandataire doit entreprendre les démarches en vue de l'homologation du mandat. Il peut faire ces démarches seul ou faire appel à un avocat ou un notaire. La première démarche consiste à obtenir une évaluation médicale et psychosociale du mandant auprès de professionnels de la santé œuvrant dans le réseau de santé et des services sociaux ou en pratique privée. L'évaluation médicale est faite par un médecin et c'est elle qui détermine le degré d'incapacité. L'évaluation psychosociale est faite généralement par un travailleur social et sert à déterminer le degré d'autonomie et à établir le besoin de protection.

La deuxième démarche est le dépôt d'une demande en homologation auprès de la Cour supérieure du Québec dans le district judiciaire où habite le mandant. La demande est accompagnée d'un exemplaire du mandat et des évaluations médicale et psychosociale. La demande est signifiée au mandant et notifiée aux mandataires substitués et à la personne à qui le mandataire doit remettre le rapport d'administration, si tel est le cas. La demande doit être notifiée à au moins deux autres personnes, soit de la famille du mandant ou parmi ses proches. Finalement, la demande est notifiée au Curateur public du Québec.

Règle générale, c'est un greffier spécial de la Cour supérieure qui va traiter la demande en homologation. Il va rencontrer et interroger le mandant afin de constater le degré d'incapacité, de vérifier l'authenticité du mandat et de prendre connaissance des volontés du mandant. La procédure se termine par un jugement du tribunal rendant le mandat exécutoire et donnant ainsi au mandataire de droit d'exercer sa charge.





Les régimes de protection juridique

Que faire lorsqu'une personne devient inapte et n'a pas de mandat de protection? Il est alors possible de protéger la personne inapte grâce à un régime de protection juridique. Il faut souligner, par contre, que ce ne sont pas toutes les situations d'inaptitude qui nécessitent le recours à un régime de protection juridique. Une personne inapte qui est bien entourée par sa famille et des proches bienveillants qui sont en mesure de bien prendre soin d'elle et dont l'administration des biens est simple peut se passer d'un régime de protection juridique. La famille et les proches suffiront.

Prenons l'exemple d'un parent âgé dont on constate l'inaptitude. Les proches peuvent lui fournir l'aide nécessaire pour le maintenir à domicile, ou sinon, lui trouver une résidence appropriée à ses besoins. Un proche peut demander à certains organismes publics, comme Retraite Québec, d'être désigné administrateur des prestations versées à la personne inapte.

Les régimes privés

Par contre, lorsque l'entourage de la personne inapte n'est pas en mesure de d'en prendre soin, il faut alors se tourner vers les régimes de protection juridique que sont la tutelle privée et la curatelle privée. La première différence entre la tutelle privée et la curatelle privée est que la tutelle s'applique à une personne dont l'inaptitude est partielle ou temporaire et la curatelle s'applique à une personne dont l'inaptitude est totale et permanente.

La demande d'ouverture d'un régime de protection peut être initiée par la personne concernée, son conjoint, un membre de sa famille, un ami ou un proche. Comme les démarches sont complexes, la personne qui initie la demande peut être assistée par un avocat ou un notaire. Il faut d'abord préparer les documents requis pour la présentation de la demande. Il faut ensuite faire ouvrir un dossier à la Cour supérieure du district judiciaire où réside la personne concernée et déposer au greffe de la Cour les documents requis, dont les évaluations médicale et psychosociale. Il faut alors signifier à la personne concernée, par huissier, que la demande est déposée et notifier les personnes intéressées, soit la famille immédiate, ou à défaut, au moins deux proches de la personne concernée. Le Curateur public doit aussi recevoir une notification.

Ensuite, le greffier spécial de la Cour supérieure procédera à l'interrogatoire de la personne concernée afin de constater, de visu, l'inaptitude de cette dernière. Il convoquera aussi une assemblée des parents, amis et alliés de la personne concernée. Ce sera l'occasion pour ces derniers d'exprimer leurs opinions, de suggérer les noms de personnes qui formeront le conseil de tutelle et le nom du représentant légal. Le greffier spécial rend son jugement en tenant compte de la preuve présentée et des meilleurs intérêts de la personne inapte. Il nomme les membres du conseil de tutelle et son secrétaire ainsi que le représentant légal. La personne concernée et le Curateur public sont officiellement informés du jugement.

Pendant toutes les démarches, à chaque étape, la personne concernée peut être présente ou représentée. Elle peut aussi demander à un avocat de contester l'ouverture d'un régime de protection. S'il y a contestation, il y aura une audition en cour et c'est un juge qui rendra le jugement final en vertu de la preuve présentée.

L'administration des biens

Une seconde différence entre la tutelle et la curatelle concerne l'administration des biens. Dans une tutelle, le représentant légal obtient la simple administration des biens. Il s'engage à conserver et maintenir la valeur des biens, y compris des placements. Il doit obtenir l'autorisation du conseil de tutelle pour effectuer certaines transactions et celle du tribunal pour d'autres, dont notamment l'aliénation d'un bien d'une valeur supérieure à 25 000 \$. Dans une curatelle, le représentant légal obtient la pleine administration des biens. Il s'engage non seulement à maintenir le patrimoine de la personne inapte mais aussi de le faire fructifier. Il peut ainsi vendre ou hypothéquer des biens et faire de nouveaux placements à même le patrimoine de la personne inapte.

Le conseil de tutelle

Le rôle du conseil de tutelle consiste à s'assurer que le tuteur ou le curateur agit toujours dans les meilleurs intérêts de la personne inapte. Il surveille aussi l'administration des biens par le tuteur ou le curateur. Il doit légalement se réunir au moins une fois par année. Le secrétaire doit tenir des procès-verbaux des réunions. Le conseil de tutelle peut demander au tribunal de remplacer le représentant légal si ce dernier ne peut plus acquiescer sa charge ou si le conseil de tutelle juge qu'il s'en acquitte mal.



Les régimes publics

Si la personne inapte n'a pas personne dans son entourage capable de faire une demande et d'ouvrir un régime de protection privé, c'est le Curateur public qui entre en scène. Par exemple, si une personne vivant dans un CHSLD et qui n'a pas de famille ou de proches devient inapte, ce sont les autorités appropriées qui avertiront le Curateur public qui fera par la suite une demande d'ouverture d'un régime de protection auprès de la Cour supérieure. Les démarches à suivre sont similaires à celles d'un régime de protection privé et le tribunal jugera si le Curateur public agira comme tuteur ou comme curateur. Fait à noter, le Curateur public peut seulement exercer la simple administration des biens qu'il soit nommé tuteur ou curateur.



Le rôle du Curateur public du Québec

Le rôle du Curateur public du Québec est multiple. Outre celui d'entreprendre les démarches nécessaires pour protéger une personne inapte en la plaçant sous régime de protection publique, le tribunal peut aussi décider dans son jugement de confier la tutelle ou la curatelle d'une personne inapte au Curateur public plutôt que de placer cette personne inapte sous un régime de protection privée.

Le Curateur public doit informer les tuteurs et les curateurs d'un régime de protection privée de leurs obligations et il peut les assister, au besoin. Il peut aussi exercer un rôle de surveillance sur leur administration. Le Curateur public a aussi un pouvoir d'enquête lorsqu'un abus lui est signalé. Le Curateur public est chargé de tenir les registres concernant les régimes de protection privés et publics ainsi que pour les mandats de protection homologués.

Entrevue avec le Curateur public du Québec

M^e Denis Marsolais, notaire de formation, a été nommé Curateur public du Québec par le Conseil des ministres au mois de mai dernier. En poste donc depuis peu, il admet d'emblée ne pas avoir encore eu le temps de faire le tour complet du jardin. Par contre, il a eu suffisamment de temps pour faire certains constats.

« D'une part, je me suis rapidement rendu compte que c'est une organisation qui est bien gérée et que les employés y sont tous très dédiés et dévoués, note-t-il. Mais ce qui m'a le plus réjoui, c'est de constater que l'empathie est une qualité bien réelle dans notre équipe. Chez le Curateur public du Québec, on ne gère pas une clientèle, ou des dossiers ou des cas, mais l'on travaille avec et pour des personnes. Et ces personnes sont des êtres humains à part entière et elles sont reconnues comme tels. C'est la raison pour laquelle on valorise leur autonomie, autant qu'il se peut, et que l'on ne limite pas les droits d'une personne, ce que fait un régime de protection, sans peser soigneusement le pour et le contre. »

Quelques chiffres

Au Québec, quelque 43 000 personnes, majeures et mineures, avaient une mesure de protection au 31 mars 2018.

De ce nombre, on comptait 35 000 adultes, dont 13 000 sous régime public et 22 000 sous régime privé, dont 12 690 sous mandat homologué. De plus, 39 % des Québécois ont préparé un mandat de protection.



Photo : Claude Guillet

M^e Denis Marsolais, Curateur public du Québec, lors du congrès du RPCU à l'hôtel Le Concorde Québec le 19 octobre 2018.

Il constate que l'un défi auquel le Curateur public devra affronter pendant les prochaines années est le vieillissement de la population. « La dégénérescence cognitive est une maladie qui augmente avec le vieil âge, souligne-t-il. On peut donc s'attendre à voir le nombre de personnes en perte d'aptitude aller en augmentant, ce qui obligera à mettre en place des mesures de protection appropriées. » Sans compter que cette situation est particulièrement délicate. « Pour une personne âgée, la perte du permis de conduire est souvent perçue comme une tragédie, explique-t-il. Alors imaginez comment une personne âgée peut se sentir lorsqu'on lui annonce qu'on veut la placer sous régime de protection. »

C'est la raison pour laquelle il insiste sur l'importance du mandat de protection. « Le mandat de protection constitue une voie d'évitement aux régimes privés et publics de protection, poursuit-t-il. Le mandat de protection, puisqu'il choisit et nomme un mandataire, présente aussi l'immense avantage de ne pas mettre toute la pression de protéger la personne devenue inapte sur le seul dos de la famille et de l'entourage. » D'ailleurs, le Curateur public du Québec a lancé en octobre dernier une campagne publicitaire afin d'inciter davantage de Québécois à faire le pas et à se doter le plus tôt possible d'un mandat de protection. « Le rôle du Curateur public du Québec est de s'assurer que les personnes sont adéquatement protégées si elles se retrouvent dans une situation d'inaptitude et non pas d'accumuler le plus grand nombre possible de régimes de protection. »

Et les comités des usagers? Quels rôles ont-ils dans la protection des personnes inaptes et peuvent-ils être utiles au travail du Curateur public du Québec? « J'avoue que le Curateur public du Québec n'a pas d'interaction avec les comités des usagers. Lorsque le Curateur public du Québec intervient dans le réseau de la santé et des services sociaux, son interlocuteur est toujours la direction, explique-t-il. Est-ce que les comités des usagers peuvent jouer un rôle dans la protection des personnes inaptes? Sans doute que oui. Mais ce rôle doit être défini par les comités des usagers eux-mêmes dans les limites de leurs fonctions prévues par la loi. Le Curateur public du Québec n'est pas impliqué dans cette réflexion. À mon avis, elle appartient plutôt aux comités des usagers. » ■



Première activité publique de la ministre McCann : au congrès du RPCU

Le RPCU souligne la participation de la nouvelle ministre de la Santé et des Services sociaux, M^{me} Danielle McCann, à son congrès annuel qui avait lieu à l'Hôtel Le Concorde Québec du 17 au 19 octobre dernier. Moins de 24 heures après son assermentation, la ministre McCann s'est adressée aux 550 membres des comités des usagers et de résidents présents, ce qui constituait sa toute première activité publique comme ministre.



Photo : Claude Guillet

La ministre de la Santé et des Services sociaux, M^{me} Danielle McCann, entourée de membres de comités des usagers et de résidents lors du congrès RPCU 2018.

« C'est fort significatif que la nouvelle ministre de la Santé et des Services sociaux vienne rencontrer en tout premier les usagers du réseau, et plus particulièrement les membres des comités des usagers et de résidents qui s'impliquent bénévolement dans le continuum de l'amélioration de la qualité des soins et des services » a déclaré M. Marc Rochefort, directeur général par intérim du RPCU. « C'est un message positif que nous accueillons avec beaucoup d'ouverture et d'optimisme. »

M. Claude Ménard, président du Regroupement, s'est réjoui de cette participation remarquée et applaudie par les congressistes. « Avant même qu'elle n'ait eu le temps de rencontrer tout son personnel, M^{me} McCann était déjà sur le terrain avec nos comités qui défendent les droits des usagers du réseau. Après son allocution, elle a pris le temps d'écouter et de discuter avec plusieurs membres présents. »

Dans son allocution, la ministre McCann s'est montrée rassurante envers le personnel du réseau et les bénévoles, et a rappelé la contribution essentielle des comités des usagers et de résidents au sein de leurs établissements et dans leurs milieux. « Nous profitons de l'occasion pour féliciter M^{me} McCann de sa nomination et nous lui offrons toute notre collaboration. Nous continuerons à exprimer la voix des usagers du réseau, plus particulièrement ceux qui sont les plus vulnérables » a conclu M. Ménard.

Agendas RPCU 2019

Il reste quelques agendas RPCU 2019 disponibles pour les comités des usagers et de résidents qui souhaitent les offrir à leurs membres ou encore à des usagers et des résidents. Commandez maintenant!

Prix

Prix par agenda : 17,00 \$
TPS : 0,85 \$ / TVQ : 1,70 \$
Prix total par agenda : 19,55 \$
Frais de livraison en sus.

Pour commander des agendas, téléphoner au 514 436-3744.



Projet de bienveillance : le RPCU consultera ses membres



Dans le cadre du projet de bienveillance des personnes âgées, le RPCU consultera ses membres en vue d'obtenir leurs points de vue sur diverses questions concernant le projet. Le sondage devrait avoir lieu en janvier se fera par voie électronique. Les modalités de participation seront communiquées via l'infolettre du RPCU. Ce projet de bienveillance fait suite au programme de lutte contre

la maltraitance envers les personnes âgées mis sur pied par RPCU en mars 2014 avec le soutien financier du Secrétariat aux aînés.

Le RPCU finalise sa nouvelle formation de base



Le 23 octobre dernier, le RPCU a officiellement été reconduit dans son mandat de formateur auprès des nouveaux membres des comités. Lors de cette réunion avec les acteurs impliqués, les grandes orientations ont été émises par le MSSS. Dans les prochaines semaines, l'équipe de formateurs du RPCU se réunira afin de travailler ensemble sur une version préliminaire de la formation

Introduction aux fonctions des comités qui sera offerte aux comités à compter de la mi-janvier. Les comités intéressés à recevoir cette formation peuvent déjà télécharger le formulaire sur le site Web des formations du RPCU : formationsrpcu.com.

Soyez informés des récentes actualités du RPCU. Abonnez-vous à l'infolettre du RPCU : www.rpcu.qc.ca/infolettre

Pourquoi consulter un professionnel exerçant dans les cliniques Lobe

Les professionnels qui exercent au sein des cliniques Lobe offrent tous les services en santé auditive et communication sous un même toit, afin de faciliter le processus de consultation.



MÉDECIN ORL

Vous devez faire traiter un trouble de l'audition, de la voix, de l'olfaction ou du goût? Vous présentez une maladie, une infection ou une malformation de la tête ou du cou? Vous

devez avoir recours à une chirurgie de l'oreille, des sinus, du nez, du cou ou de la gorge?

Prenez rendez-vous avec un médecin ORL, qui traite et opère les maladies de la tête et du cou (oreilles, nez, gorge). Il pourra examiner l'état de votre audition et vous présenter les différentes solutions qui s'offrent à vous.



AUDIOLOGISTE

Vous désirez faire évaluer votre audition? Vous remarquez qu'un de vos proches entend moins bien qu'avant? Vous aimeriez faire évaluer l'audition de votre enfant avant son entrée à l'école?

Consultez un audiologiste afin de passer un examen complet de l'audition ou d'effectuer l'évaluation du trouble de traitement auditif. C'est le point de départ du processus de correction auditive.



AUDIOPROTHÉSISTE

Vous avez besoin de porter des appareils auditifs? Vous aimeriez faire ajuster vos appareils auditifs? Vous travaillez dans un endroit bruyant et aimeriez protéger votre audition?

Prenez rendez-vous avec un audioprothésiste, qui pourra vous conseiller dans le choix d'appareils auditifs, d'aides de suppléance à l'audition et de protecteurs auditifs personnalisés.



ORTHOPHONISTE

Votre enfant ne semble pas avoir développé les habiletés langagières attendues pour son âge? Vous avez tendance à parler sur le bout de la langue ou à bégayer? Votre enfant a de

la difficulté à comprendre les phrases longues et à formuler ses idées?

Consultez un orthophoniste, qui sera en mesure d'évaluer et de traiter les troubles de la communication chez les enfants, les adolescents et les adultes.



ÉDUCATRICE SPÉCIALISÉE

Vous aimeriez avoir de l'aide pour entretenir et nettoyer vos appareils auditifs? Vous souhaitez connaître les stratégies d'écoute et de communication qui vous permettront d'échan-

ger plus facilement avec les gens qui vous entourent? Vous avez des questions quant au fonctionnement de vos appareils auditifs?

Prenez rendez-vous avec une éducatrice spécialisée, qui se fera un plaisir de vous accompagner tout au long du processus d'appareillage auditif.



Pour de l'information détaillée sur la santé auditive, procurez-vous le Magazine Lobe!

Une évaluation par un audioprothésiste est requise afin de déterminer si la prothèse auditive convient aux besoins du patient.

9^e congrès national du RCPU : le Regroupement mise sur les régions du Québec

Le RCPU a tenu son 9^e congrès national du 17 au 19 octobre 2018, et ce, pour la première fois à Québec. « Le congrès du RCPU nous donne l'occasion de faire état de ce que les comités des usagers et les comités de résidents font de remarquable partout aux quatre coins du Québec. C'est en ce sens que le congrès annuel s'est déplacé cette année à Québec et que nous nous retrouverons à Rivière-du-Loup en 2019 » a déclaré M. Marc Rochefort, directeur général par intérim du RCPU. « Nous sommes à l'écoute de nos membres et nous répondons à un souhait exprimé, soit que la représentativité nationale du RCPU se traduise aussi par la tenue du congrès en région » a déclaré M. Claude Ménard, président du Regroupement depuis sa fondation en 2004.

Le thème du congrès 2018

Le thème choisi pour le congrès 2018 était *De l'insatisfaction à l'amélioration : le rôle des comités*. « Une insatisfaction exprimée par un usager peut mener à une amélioration réelle de la qualité des soins et des services. À cet égard, les comités des usagers et de résidents ont un rôle important à jouer et il faut leur donner les moyens de pouvoir le faire. C'est le rôle du RCPU de les soutenir, notamment avec la tenue d'un congrès annuel national, ainsi que les formations qu'il offre aux comités durant toute l'année partout au Québec » a déclaré M. Rochefort.

Un congrès axé sur la formation

Comme depuis les tout débuts des congrès du RCPU, celui de 2018 était axé sur la formation des membres des comités des usagers et de résidents. Ainsi, 17 ateliers de formation ont été offerts aux 550 congressistes inscrits. Les conférences ont été présentées par :

- M. René Villemure, éthicien et conférencier
- M. Mario Albert, vice-président exécutif – Assurance collective, La Capitale Assurance et services financiers
- M. Pierre Cyr, directeur général de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées, RAMQ
- Dr Stéphane Bergeron, directeur adjoint des services professionnels, CHU de Québec–Université Laval
- M^e Denis Marsolais, Curateur public du Québec
- M^{me} Marie Rinfret, Protectrice du citoyen

Souignons également la participation de de M^{me} Danielle McCann, ministre de la Santé et des Services sociaux. M. Luc Castonguay, sous-ministre adjoint, Planification stratégique, évaluation et qualité, MSSS, M^{me} Lucie Grenier, PDG par intérim du CHU de Québec–Université Laval, Dre Christine Grou, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec, et de M. Michel Bureau, président de la Commission sur les soins de fin de vie.

Les Power Point des ateliers de formation sont disponibles dans la section des membres du site Web du RCPU. Les photos du congrès sont disponibles sur le site congresrpcu.com et sur Flickr.

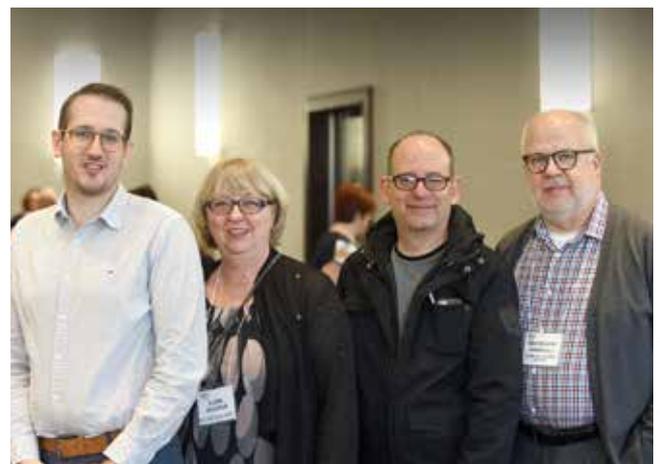


Photo : Claude Guillet

L'équipe de la permanence du RCPU qui a organisé le congrès RCPU 2018. De gauche à droite : Thibault Hire, conseiller aux membres et responsable du programme de formation, Claire Jolicœur, secrétaire, Richard Rancourt, directeur des communications, et Marc Rochefort, directeur général par intérim.

Pré-congrès

Le congrès a été précédé le mercredi soir par la présentation de la pièce de théâtre interactive et musicale *Mémoire en vacances, Anges au travail*, portant sur l'Alzheimer. La pièce a été suivie de l'assemblée générale annuelle des membres du RCPU et de l'élection des membres du conseil d'administration (voir page 2).

Remerciements

Le RCPU remercie les partenaires de l'édition 2018 du congrès : le ministère de la Santé et des Services sociaux, Lobe – Cliniques en santé auditive et communication et La Capitale Assurance et services financiers. Le RCPU remercie également la petite équipe de la permanence du RCPU ainsi que les bénévoles sans lesquels le congrès n'aurait pu avoir lieu.

Lobe Cliniques en santé auditive et communication

Santé et Services sociaux Québec

La Capitale
Assurance et services financiers

Les lauréats des Prix RPCU de l'Excellence 2018

Catégorie Information

Comités ayant un budget annuel de moins de 25 000 \$

Photos : Claude Guillet



Le Comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes (Laurentides) pour la création d'un dessin animé de trois minutes présentant les 12 droits des usagers.

Catégorie Information

Comités ayant un budget annuel de plus de 25 000 \$



Le Comité des usagers Jardins-Roussillon (Montérégie) pour l'utilisation d'une variété de médias pour joindre les usagers : radios, journaux, pièces de théâtre, rencontres, affichage dans le réseau de transport.

Catégorie Promotion



Le Comité de résidents du Centre d'hébergement du Roseau (Mauricie et Centre-du-Québec) pour l'élaboration d'un atelier sur les droits des usagers destiné aux proches des résidents.

Catégorie Accompagnement



Le Comité des usagers des Jardins du Haut Saint-Laurent (Capitale-Nationale) pour la réalisation de plusieurs outils visant à favoriser le dialogue entre les usagers vivant des insatisfactions et les établissements.

Catégorie Défense des droits



Le Comité des usagers du Témiscamingue (Abitibi-Témiscamingue) pour l'élaboration d'un outil de sondage de satisfaction et la création d'outils promotionnels.

Le Prix Denis-Marceau



Le RPCU a annoncé l'institution du **Prix Denis-Marceau** qui sera remis pour la première fois en 2019. Sur la photo, les membres de la famille de M. Marceau en compagnie de M. Marc Rochefort (à gauche) et M. Claude Ménard (à droite).



Why criticize?



Is criticism essential? Criticizing can be a delicate operation, not always easy to do, but sometimes necessary.

“When done according to the rules, criticism allows us to see where the shortfalls are, and identify the areas that need improving” states Nathalie Vallerand. According to Claude Sévigny, “when we appreciate

something, we should criticize it only if it is necessary to do so. And when we criticize it, we should remember that we also appreciate it”.

Some argue that golden rules exist, such as avoiding criticism out of anger, impulsiveness, or demands. Is criticism a cry for help, an expression of dissatisfaction or a concern for vigilance? It is said that negative criticism affects self-esteem and leads to incompetence whereas constructive criticism increases efficiency. According to Louise Lachapelle, “our message is more likely to get through if we adopt a conciliatory tone and attitude.”

Within the framework of our role as a member of a Users’ or In-patients’ committee within the network, what role does criticism play and what form does it take? Is it possible to envisage the use of constructive criticism in the ongoing improvement of quality and safety of care and services within our network? Can one speak of winning conditions? Is it necessary to build a beneficial partnership for users within our institution, our facility? If this is the case, certain conditions must be the subject of commitments, agreements and fruitful collaborations. In order to avoid all negative criticism, it is important that the partnership agreement be known to all managers, professionals, staff members and users involved with the services in question. “Everyone must be made aware of the new mode of collaboration.”

According to certain authors, partnership – which constitutes a commitment within a joint action – goes beyond consultation. At the heart of partnership and cooperation is the ever-improving delivery of services, the added value for services, and the principle of reciprocity. In that respect, and on both sides, partnership must involve mutual trust, respect, exchange of information, and feedback. Moreover, a systematic monitoring ensures the production of criticism’s beneficial effects – simultaneously for the organisation, staff, and committee members and most specifically for the user – in the short, medium and long term.

In a completely different context, Christmas is around the corner. I am happy to wish you a knowing mix of precious moments with all those who are dear to you. And may the scintillation of thousands of snowflakes illuminate your lives. Health and peace for 2019!

The President,

Claude Ménard

The Denis-Marceau Award



RPCU took advantage of its annual conference in October to announce the establishment of a new RPCU Award for Excellence, the **Prix Denis-Marceau**, which will be presented for the first time next year, in 2019. The announcement was made in the presence of members of his family.

The Prix Denis-Marceau Award honours the memory of a man who, during many years, has made an important contribution to the defense of Users’ rights through his implication within the RPCU Board of Directors notably as second Vice-President. Mr. Marceau was also a member and President of the users’ committee at the Université de Sherbrooke Hospital (CHU).

The award will be presented each year to a users’ or in-patients’ committee, or to a committee member who has acted in an exemplary manner for the defense of the rights of the Health and Social Services Network’s users.

See prize winners for RPCU Award for Excellence 2018, pg. 13

Faites la promotion des 12 droits des usagers dans VOTRE milieu!

Une offre d'affiches disponibles en 3 formats, de dépliants et de signets
Impression sur papier de qualité et écologique
Offerts en français et en anglais

Dépliants et signets à insérer dans la pochette d'accueil
des nouveaux résidents! À distribuer aux usagers et aux familles!
À afficher dans les aires communes! Une offre unique du RPCU!

Les produits sont offerts aux comités des usagers et de résidents **tout au long de l'année**, ainsi qu'à toute institution qui en fait la demande, dans le but de les afficher et les distribuer dans leur établissement et installations. Pour tous les produits, un espace est prévu pour l'**identification des comités** ou de l'institution.
Le contenu du matériel est **conforme** à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).



Les trois formats d'affiches

- Les grandes affiches : format 17 x 22 po
- Les affiches moyennes : format 11 x 17 po
- Les affichettes : format 8,5 x 11 po

Tarifs

Les affiches sont offertes à l'unité, les dépliants par lot de 50 et les signets par paquets de 100. Tarifs et formulaires de commande disponibles sur le site Internet du RPCU.

Taxes incluses. Frais de livraison en sus. Les affiches ne sont pas pliées et elles sont expédiées dans des tubes.

Commandez maintenant!

Site Internet du RPCU : www.rpcu.qc.ca
Informations : 514 436-3744 ou courrier@rpcu.qc.ca

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



Le Québec compte maintenant plus de 75 000 infirmières



L'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec indique que 75 042 infirmières étaient inscrites au tableau de l'Ordre pour l'exercice 2017-2018. Pour la Fédération interprofessionnelle de la santé (FIQ), il s'agit d'une excellente nouvelle. « C'est vraiment bien qu'autant de gens viennent encore dans la profession », a souligné Mme Nancy Bédard, présidente de la

FIQ. « Mais vont-elles venir pratiquer dans le réseau public, là où les besoins sont grands? ». Pour rendre le réseau public plus intéressant, il faut diminuer la charge de travail des infirmières et le recours aux heures supplémentaires obligatoires, plaide Mme Bédard. Source : La Presse Canadienne.

Le nombre de consommateurs de cannabis a augmenté au Canada



Les plus récents chiffres publiés par Statistique Canada (Enquête sur le tabac, l'alcool et les drogues de 2017) révèlent que le nombre de consommateurs de cannabis au Canada a augmenté. En effet, la consommation de cannabis en 2017 était de 15 % (4,4 millions), en

hausse par rapport à 2015 (12 %). Les jeunes de 20 à 24 ans sont les plus nombreux à avoir consommé du cannabis (33 %), suivis des 15 à 19 ans (19 %). Quant aux fumeurs de cigarettes, 15 % des Canadiens ont déclaré être fumeurs, ce qui est aussi en hausse par rapport à 2015, qui n'en comptait alors que 13 %. Source : La Presse Canadienne.

- 1^{er} décembre 2018** : Journée mondiale de lutte contre le sida
- 3 décembre 2018** : Journée internationale des personnes handicapées
- 3 au 9 février 2019** : Semaine nationale de prévention du suicide

Nouveau sous-ministre de la Santé et des Services sociaux



Le RPCU félicite M. Yvan Gendron de sa nomination au poste de sous-ministre de la Santé et des Services sociaux. M. Gendron est entré en fonction le 12 novembre dernier. Depuis 2015, il était le PDG du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. Afin d'assurer une transition harmonieuse, le sous-ministre précédent, M. Michel Fontaine, agira au cours des prochains mois comme conseiller

spécial de la ministre et du sous-ministre, jusqu'à son départ pour la retraite le 31 mars 2019. Rappelons que M. Gendron a participé au congrès RPCU de 2015 à titre de conférencier. Source : MSSS.

Les aînés de plus en plus branchés sur le Web



Le rapport *NETendances 2018* publié en septembre par le CEFRIO indique que 80 % des aînés québécois sont connectés à Internet à leur domicile et 60 % y vont tous les jours. Le taux de foyer d'aînés branchés a bondi de 20 % en quatre ans. Les aînés possédant un diplôme universitaire

et ceux ayant un revenu familial de plus de 40 000 \$ sont les plus susceptibles d'être branchés sur le Web. 91 % d'entre eux disposent d'ailleurs d'une connexion Internet à la maison. Les hommes sont plus connectés que les femmes, 83 % contre 78 %. Les aînés voient positivement les innovations technologiques puisque 70 % d'entre eux pensent qu'elles pourront leur faciliter la vie quant à l'accès aux services de santé. Source : Journal de Montréal.

Horaire durant le temps des Fêtes

Prenez note que les bureaux du RPCU seront fermés durant le temps des Fêtes **du 21 décembre 2018 au 6 janvier 2019** inclusivement.

Meilleurs Voeux!

Partagez cet exemplaire du *Journal du RPCU* avec les autres membres de votre comité!

Poste publication : 42019012