



Regroupement
provincial des comités
des usagers



Rapport
annuel
**2010
2011**

■ Table des matières

- Mot du président et du directeur général 5

Les grands dossiers du RPCU

- Le projet de loi 127 — *l'utilisateur au cœur des services* 6
- Les surplus budgétaires des comités 7
- Les aînés 8
- Mourir dans la dignité
L'humain avant tout 9
- L'autonomie des comités
des usagers et de résidents 10
- Le congrès 2010 11
- Les gagnants des Prix RPCU de l'excellence 2010 12
- La reconnaissance des comités
des usagers et de résidents 13
- La formation 13
- Une structure basée sur le bénévolat
4 000 heures de bénévolat 14
- Perspectives 14

Les actions du RPCU 2010-2011

- Représentations 15
- Soutien aux membres 16
- Formation 16
- Vie associative 17
- Communications 17

la REPRÉSENTATION le SOUTIEN la FORMATION

Rapport
annuel

2010
2011



Membres du conseil d'administration du RPCU

Mot du président et du directeur général



Claude Ménard



Pierre Blain

Le Regroupement provincial des comités des usagers vous présente avec enthousiasme son rapport annuel. Ce rapport se veut le bilan d'une année bien remplie pour le Regroupement.

L'année fut marquée par plusieurs dossiers d'importance. Il suffit de mentionner, entre autres, le projet de loi 127, la Commission « Mourir dans la dignité », le dossier des surplus budgétaires des comités des usagers et la protection pour les aînés en résidence privée.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a aussi tenu son deuxième congrès qui a été couronné d'un grand succès. Ce fut l'occasion d'offrir à nos membres la possibilité d'améliorer leur performance et de leur offrir une formation complémentaire. Ce fut aussi l'occasion de créer des liens entre nos membres en établissant des opportunités de réseautage. Nous remercions nos commanditaires, en particulier notre commanditaire principal, Boehringer Ingelheim Canada.

Le Regroupement provincial des comités des usagers représente, à ce jour, plus de 70 % de tous les comités des usagers et de résidents du Québec. Il est l'organisme le plus représentatif du travail des comités des usagers et de résidents. C'est pourquoi, il est reconnu comme interlocuteur privilégié par tous les grands acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Nos partenaires sont nombreux et nous ne voudrions pas oublier d'en remercier. Nous tenons néanmoins à nommer le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille et des Aînés, la ministre responsable des Aînés, l'AQESSS, l'INESSS, le Conseil québécois d'agrément, le Curateur public, le Protecteur du citoyen, l'IRIHQ (Association de ressources intermédiaires et d'hébergement du Québec). Sans ces partenaires, que nous remercions, notre travail n'aurait pas de sens.

En effet, nous croyons fermement au Regroupement provincial des comités des usagers qu'il faut travailler en équipe et présenter de façon positive vos préoccupations. Car pour qui et pour quoi travaillons-nous? Sinon pour l'utilisateur et pour l'amélioration de la qualité des services qu'il est en droit de recevoir.

Nous remercions les membres du conseil d'administration qui travaillent bénévolement pour votre organisation. Nous remercions aussi la petite équipe du Regroupement, Madame Claire Jolicoeur, adjointe administrative, Monsieur Jean Lortie, coordonnateur à la formation, ainsi que tous ceux et celles qui se joignent à notre équipe le temps d'un projet. Ce sont bien sûr nos contractuels et nos fournisseurs.

L'année qui se présente est remplie de défis. Ensemble nous pourrons les relever afin de remettre l'utilisateur au cœur du système et faire entendre votre voix citoyenne.

Claude Ménard
Président du conseil d'administration

Pierre Blain
Directeur général

Comme porte-parole des comités, le Regroupement provincial des comités des usagers a défendu tout au long de l'année différents dossiers pour faire entendre la voix citoyenne des membres des comités et celle des usagers.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a participé activement à la défense des droits des usagers et des comités. Le conseil d'administration a identifié des secteurs d'intervention et la direction générale a préparé les dossiers en conséquence.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a continué sur sa lancée d'intervenir dans les grands débats. Il l'a fait dans le respect de ses membres. En effet,

il a procédé à la consultation de ses membres à chacune de ses interventions. C'est d'ailleurs ce qui fait la force du Regroupement provincial des comités des usagers : l'écoute attentive de ses membres et la réponse à leurs préoccupations et à leurs besoins.

L'une des constantes du travail du Regroupement provincial des comités des usagers est de ramener l'HUMAIN au cœur des débats. Les comités des usagers et de résidents travaillent avec des personnes et nous croyons que le système, parfois, n'en tient pas assez compte. C'est pourquoi, au Regroupement provincial des comités des usagers, nous nous y référons toujours. L'humain avant tout.



Le projet de loi 127 *l'usager au cœur des services*

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, Dr Yves Bolduc, a déposé en décembre 2010 le projet de loi 127, *Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux*. Cette loi touchait au travail des comités des usagers et de résidents en plusieurs aspects. Le plus important des changements introduits dans la loi pour nos membres était que les comités des usagers n'auraient plus qu'un seul représentant dorénavant au sein des conseils d'administration des établissements.

Toutefois, le projet de loi ne touchait pas à plusieurs aspects du travail des comités comme leur autonomie, la flexibilité de dépenser, les clientèles visées et leur place sur la scène régionale.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a donc travaillé activement à établir une stratégie d'intervention dans ce dossier hautement important afin de défendre les intérêts de ses membres. Il est intervenu à différents paliers pour faire connaître ses préoccupations et pour parvenir à un consensus. Il a demandé, entre

autres, à ses membres d'écrire au ministre pour faire valoir leur point de vue. Cet appel a été couronné de succès puisqu'un nombre significatif de comités et de regroupements affiliés au RPCU ont participé à cette action. Nous les en remercions très sincèrement, car le ministre a été impressionné de la mobilisation de nos membres.

De son côté, le directeur général a informé nos partenaires des enjeux dans ce dossier et il a fait connaître la position du Regroupement tant au cabinet du ministre de la Santé et des Services sociaux qu'auprès des ministères partenaires, des partis politiques, des associations et des médias.

Le conseil d'administration a adopté, lors de sa réunion du 4 février 2011, quatre grands principes qui ont servi de base aux recommandations du Regroupement provincial des comités des usagers contenues dans le document déposé en commission parlementaire le 15 mars dernier. Ce document « *Gouvernance : l'usager au cœur des services* » contenait huit recommandations.

Les recommandations du Regroupement provincial des comités des usagers ont été les suivantes :

1. Que les comités des usagers conservent deux postes au sein des conseils d'administration des établissements;
2. Que, lorsque vient le temps de remplacer un administrateur, l'on tienne compte de l'avis du comité des usagers;
3. Que le comité de gouvernance et d'éthique vérifie la qualité des administrateurs une fois par année;
4. Que l'on clarifie le rôle et la place du comité des usagers au sein des établissements;
5. Que l'on retire du projet de loi la notion « d'utilisateur permanent dans l'établissement » pour les personnes indépendantes;
6. Que l'on clarifie et élargisse la clientèle desservie par les établissements et par les comités des usagers pour inclure les ressources intermédiaires (RI), les ressources de type familial (RTF) et les résidences privées;
7. Que l'on clarifie et élargisse le mandat des comités pour couvrir les groupes les plus vulnérables dont les aînés et leurs proches afin qu'ils puissent bénéficier de la défense de leurs droits y compris lorsqu'ils se retrouvent dans les RI, les RTF et les résidences privées;
8. Que l'on établisse une commission régionale des comités des usagers selon la structure du Regroupement provincial des comités des usagers et qu'elle soit financée par les agences.

Le ministre Bolduc et les partis d'opposition ont félicité le Regroupement provincial des comités des usagers pour sa présentation. Le ministre Bolduc a aussi remercié tous les comités des usagers du Québec pour leur travail. Il a tenu à souligner que lorsqu'il visite un établissement, il mentionne toujours le travail du comité des usagers en premier, puis des bénévoles et des fondations.

Le ministre s'est dit d'accord avec plusieurs points du mémoire. L'opposition a aussi appuyé notre mémoire.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a bon espoir d'avoir convaincu le ministre du bien-fondé de ses demandes et croit sincèrement que les comités conserveront deux postes au sein des conseils d'administration.

Les surplus budgétaires des comités

Le MSSS a émis le 21 février 2011 la circulaire 2011-006 qui modifiait les paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers. Cette circulaire traitait des surplus budgétaires. Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est opposé vivement aux changements proposés, considérant qu'ils constituent des coupures dans les budgets des comités. Il a défendu vigoureusement les intérêts de ses membres.

Les principaux changements apportés par cette circulaire étaient :

- Les comités des usagers sont autorisés à accumuler des surplus inférieurs ou égaux à 50 % du budget annuel; les versements aux comités ayant des surplus seront ajustés annuellement;
- La fourchette encadrant l'allocation des budgets aux comités des usagers a été revue et le maximum est maintenant établi à 80 000 \$;
- Chaque agence doit suivre annuellement l'état des surplus pour les comités de sa région.

Exceptionnellement, pour l'exercice financier 2010-2011, et avec l'accord du comité des usagers, un établissement pourrait proposer d'utiliser les surplus que les comités ont accumulés pour financer l'achat d'équipement dans l'optique d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle.

La position du Regroupement provincial des comités des usagers dans ce dossier se résumait clairement en un seul mot : NON.

Le Regroupement provincial des comités des usagers n'a pas été consulté sur cette directive. Il en a été informé.



Il s'est opposé catégoriquement à toutes coupures budgétaires faites aux budgets des comités des usagers et à la récupération des surplus. Il a fait valoir ce point de vue au MSSS dans une lettre, le 17 janvier 2011, précisant :

1. que cette directive constitue des coupures de budget des comités des usagers;
2. qu'il n'y a pas de réinvestissement dans le système des comités des usagers;
3. que l'on n'a pas parlé d'équité régionale ni de la vocation spécifique de certains comités comme la réadaptation, la déficience intellectuelle et autres;
4. que la flexibilité dans la gestion des budgets n'est pas abordée;
5. que cette annonce arrive en fin d'année financière et que les comités n'ont pas le temps de réagir;

6. que des messages contradictoires ont été véhiculés, car on a toujours assuré que les comités conserveraient leurs budgets et leurs surplus;
7. que ce changement d'orientation arrive à un très mauvais moment avec le dépôt du projet de loi 127 qui enlève un poste aux comités sur les conseils d'administration.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a tout de même réussi à faire reporter la date d'application des mesures d'exception au 30 juin. C'est une petite victoire.

Pendant, le Regroupement provincial des comités des usagers a toujours fait valoir que les comités devaient se conformer aux directives et dépenser selon les paramètres identifiés par le MSSS en relation avec leurs fonctions.

Les aînés

Une question a grandement préoccupé les Québécois et les Québécoises cette année. C'est la protection que nous devons apporter aux personnes âgées. Le Regroupement provincial des comités des usagers est grandement préoccupé par le dossier des personnes âgées au Québec et il a entamé une série d'actions dans ce domaine.

Dès le mois de mars 2011, le Regroupement provincial a écrit à la ministre Dominique Vien pour la féliciter d'avoir institué une enquête sur la fermeture du Pavillon Marquette. Par la même occasion, nous lui avons offert notre collaboration la plus entière pour faire des visites d'appréciation et pour trouver une solution afin d'assurer une protection aux personnes vivant en résidence privée.

État de situation des personnes en perte d'autonomie

Le Regroupement provincial des comités des usagers a lancé une vaste étude sur l'état des personnes en perte d'autonomie et offrira une évaluation de la situation, des pistes de solutions et des prises de position.

Pour ce faire, le RPCU a créé un partenariat avec le CSSS Cavendish et une équipe de professionnels œuvrant dans le domaine du vieillissement de la population et de l'hébergement. Cette équipe est dirigée par la professeure Michèle Charpentier, PH.D. en service social et LL.M. en droit de la santé. Cette équipe regroupera des chercheurs universitaires, des praticiens du milieu, des gestionnaires d'expérience et des membres de comités des usagers et de résidents.

C'est un projet emballant qui aura des retombées positives pour tout le réseau de la santé et des services sociaux du Québec, ainsi que pour les comités des usagers et de résidents.

Madame Charpentier possède une solide expertise sur l'hébergement au Québec. Elle compte plusieurs publications, dont « *Vieillir en milieu d'hébergement* », « *Priver ou privatiser la vieillesse?* » et « *Vieillir au pluriel* ».

L'étude touchera la prise en charge des personnes en perte d'autonomie, du domicile jusqu'au centre d'hébergement de soins de longue durée public. C'est un parcours souvent difficile pour les usagers et leurs proches. On évaluera les services et les besoins.

Le RPCU favorisera l'approche « milieu de vie » en centre d'hébergement public, une philosophie qui doit évoluer, étant donné le changement des valeurs de la société et l'alourdissement de la clientèle que l'on y trouve. La dimension régionale ne sera pas oubliée.

La protection des droits des aînés en résidence

Les personnes âgées vivant en résidence privée n'ont aucune protection contre les abus. De plus, les services qu'elles reçoivent sont aussi grandement préoccupants.



Les Comités des usagers du Centre La Marée et de la Résidence du Parc ont interpellé le Regroupement provincial des comités des usagers sur, entre autres, les baux qui existent dans les résidences, tant privées que privées non conventionnées. Le Comité des usagers du Haut-Richelieu quant à lui s'est questionné sur les PPP pour les résidences et sur leurs conséquences sur le système public.

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est donc penché sur la question et proposera quelques avenues.

D'abord, le Regroupement provincial des comités des usagers a proposé que l'action des comités des usagers soit étendue aux résidences privées. Nous croyons que la loi actuelle le permet déjà. Le Regroupement a donc écrit, à plusieurs reprises, à la ministre Dominique Vien pour lui faire part de ses préoccupations et lui offrir sa collaboration dans ce domaine. Le directeur général a eu de nombreux contacts avec son cabinet. De plus, le Regroupement provincial des comités des usagers a publié plusieurs communiqués de presse pour faire valoir ses préoccupations et offrir des pistes de solution.

Nos actions ont tout de même attiré l'attention des médias. Le directeur général a été invité deux fois à l'émission de Jean-Luc Mongrain et aux bulletins de nouvelles de Radio-Canada. De nombreuses entrevues radiophoniques ont été faites dans plusieurs régions du Québec comme l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue et le Saguenay-Lac-Saint-Jean.

La maltraitance des aînés

Le dossier de la maltraitance des personnes aînées a aussi été traité par le Regroupement provincial des comités des usagers. Il en a discuté avec la ministre responsable des aînés, Madame Marguerite Blais, et il a été convenu que le Regroupement provincial des comités des usagers deviendrait un partenaire. C'est pourquoi il sera invité lors de la conférence à ce sujet le printemps prochain.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a aussi établi un partenariat avec le CSSS Cavendish, responsable de la Ligne INFO-ABUS. Il informera les comités de son existence et leur présentera une façon d'informer les aînés dans le cadre de leur mandat.

Ces actions sont importantes, mais ne suffisent pas. C'est pourquoi le Regroupement provincial des comités des usagers a aussi lancé une étude sur l'hébergement au Québec.

Les visites d'appréciation

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est également préoccupé des visites d'appréciation. Dans une lettre au sous-ministre adjoint responsable des services sociaux, le Regroupement provincial des comités des usagers a fait valoir ses préoccupations dans la façon dont ces visites sont maintenant faites et des organismes qui y participent. Le RPCU questionne aussi le choix des personnes qui font ces visites. Il semble qu'elles soient principalement faites par des fonctionnaires et des avocats. Le Regroupement provincial des comités des usagers déplore que l'expertise des comités des usagers et de résidents soit ignorée.

Mourir dans la dignité L'humain avant tout

Un grand débat public sur les questions de fin de vie s'est ouvert au Québec l'an dernier par le biais de la Commission spéciale de l'Assemblée nationale du Québec sur « Mourir dans la dignité ». Le Regroupement provincial des comités des usagers a reconnu l'importance de ce dossier pour les usagers et les comités et y a participé activement.

Afin de préparer son mémoire et de bien refléter l'opinion de ses membres, le Regroupement provincial des comités des usagers a entrepris une vaste consultation sur la question auprès de tous les comités des usagers et de résidents du Québec.

Le RPCU a préparé un numéro spécial de son Journal pour informer ses membres sur le travail de la Commission. Il a posé aux membres des comités des usagers et de résidents une série de questions afin de savoir si ce débat faisait partie de leur rôle et de leurs fonctions. Le taux de réponse au sondage fut significatif et reflétait l'importance de cette question pour ses membres. Leurs réponses ont démontré que les comités ont un rôle à jouer dans le débat et qu'ils se sentent concernés par ce dernier. De plus, il a proposé à un « comité des sages » de réviser le mémoire. Les membres du comité des sages provenaient de toutes les régions et de tous les horizons. Ils étaient représentatifs tant au niveau de l'âge, des communautés culturelles que religieuses.

« *Avais-je le droit de le garder vivant à tout prix, par pur égoïsme?* »

C'est par ce commentaire tiré de la consultation faite auprès de nos membres que le mémoire du Regroupement provincial des comités des usagers débutait. Il faisait ressortir toute l'ampleur de la question. La préoccupation première des comités des usagers et de résidents, et par conséquent du Regroupement provincial des comités des usagers, était de faire en sorte que le respect de l'être humain ne soit pas oublié dans ce débat.

Il est devenu évident qu'il fallait considérer le dilemme de la légalisation des moyens de fin de vie d'un point de vue éthique et légal, puisqu'il était question de l'importance de la vie et de la mort. De là est née notre préoccupation particulière pour la dimension humaine. Nous avons parfois l'impression que la loi oubliait cette dimension. La loi doit servir à protéger les plus vulnérables, d'où l'importance d'un cadre légal clair, avons-nous fait valoir.

Les recommandations faisaient mention de l'importance du respect de la vie, du respect de la volonté des individus et du besoin d'une information adéquate dans ce dossier.

L'autonomie des comités des usagers et de résidents

Les comités des usagers et de résidents sont la voix citoyenne du réseau de la santé et des services sociaux. La voix citoyenne dérange parfois. La voix citoyenne se fait souvent entendre pour ramener les administrations aux vrais problèmes comme le manque de service, la nourriture servie aux personnes âgées, la malpropreté, la maltraitance des aînés, le peu de respect que l'on a pour l'utilisateur, sa famille et ses proches. Ce ne sont pas des préoccupations que des administrateurs veulent entendre autour d'une table de conseil.

Il est de notoriété publique que la représentation des comités des usagers au sein des établissements, y compris dans les centres d'hébergement de soins de longue durée, s'est grandement améliorée. Les comités ont acquis une meilleure connaissance de leur mandat, de leurs rôles et de leurs responsabilités. Cependant, plusieurs ont encore de la difficulté à faire valoir leur point de vue, sont souvent ignorés ou certaines directions d'établissement font peu de cas de leur avis.

En général, les établissements qui offrent une qualité de services supérieurs sont des endroits où existe une chimie entre le comité des usagers, le conseil d'administration et la direction. Les comités y sont vus comme un partenaire à part entière, un ajout à la qualité des services et non pas comme un problème ou une menace potentielle.

Les conseils d'administration et les directions d'établissement doivent donc reconnaître la force des représentants des comités des usagers au sein de leurs établissements. Ces derniers vont chercher des informations sur des situations touchant les droits des usagers, les soins et les services donnés. Ils doivent, dans la mesure de leur capacité, être impliqués dans tous les comités consultatifs. Ils doivent être au premier plan lorsque vient le temps de prendre des décisions concernant la protection locale des services. Ils doivent aussi collaborer à l'administration des questionnaires d'évaluation de la satisfaction des usagers.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a travaillé tout au long de l'année à faire reconnaître auprès de toutes les instances le travail des comités des usagers et de résidents. Qui dit autonomie dit également flexibilité dans l'utilisation de leur budget, reconnaissance de leur travail et utilisation de leur compétence.

Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que les rôles et responsabilités de tous les acteurs autour des comités des usagers et de résidents devraient être revus. Il est difficile de travailler dans un contexte où sa place n'est pas clairement définie. C'est ce qui se produit dans le cas des comités des usagers et de résidents. L'interprétation qu'on en donne est souvent contradictoire.

Le Regroupement provincial des comités des usagers continuera à faire changer les choses.

Le congrès du RPCU 2010 a été un moment privilégié de formation pour les membres des comités et a obtenu un grand succès. Il a su répondre globalement aux besoins des membres des comités des usagers et de résidents tant au niveau de la formation sur les fonctions des comités que du contenu. Le Regroupement provincial des comités des usagers a été très heureux d'offrir aux personnes à mobilité réduite la possibilité d'assister au congrès puisqu'il permet à leurs accompagnateurs ou accompagnatrices de le faire sans frais.

Il a aussi permis aux membres de réseauter en rencontrant d'autres bénévoles de comités et de développer un sentiment d'appartenance au RPCU.

La coordination du congrès a été à la hauteur de nos attentes, grâce à Monsieur André Payette, notre responsable, et le service des bénévoles provenant du Comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska a été un plus au congrès. Les inscriptions se sont bien déroulées, grâce à notre adjointe administrative, Madame Claire Jolicoeur.

Le Regroupement provincial des comités des usagers avait mandaté la firme Médaillon Groupe Conseils, spécialistes en évaluation, pour faire un sondage indépendant sur le degré de satisfaction des participants au congrès 2010. Le RPCU les remercie.

Ce qui ressort du sondage, c'est que le congrès fut un très grand succès et qu'il a répondu aux attentes de nos membres :

- 93 % des répondants se disent globalement satisfaits du congrès;
- 96 % des répondants se disent satisfaits du titre du congrès « S'engager pour mieux aider... »;
- 94 % des répondants se disent satisfaits de la pertinence des conférences;
- 82 % des répondants se disent satisfaits de la plénière sur les budgets à la suite de l'allocution du ministre Bolduc.

À la question ouverte « Qu'avez-vous le plus apprécié lors de ce congrès...? » :

- 38 % des répondants disent avoir le plus apprécié la conférence de Monsieur Camil Picard « Plaintes et représailles »;
- 32 % des répondants disent avoir le plus apprécié le témoignage de Monsieur Gaston L'Heureux.

Parmi les ateliers, les plus appréciés sont, par ordre d'appréciation :

- J1 « Notoriété des comités des usagers »;
- V1 « Dépenses admissibles du budget d'un comité des usagers ».

À la question ouverte : « Qu'avez-vous le moins apprécié lors de ce congrès...? » :

- L'assemblée générale;
- L'atelier « Les critères qui font qu'une dépense devient inadmissible ».

Le Regroupement provincial des comités des usagers travaille déjà à la mise sur pied du prochain congrès et s'inspirera du sondage fait pour offrir à ses membres une formation de qualité.

Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie les commanditaires et les collaborateurs qui lui ont permis d'offrir ce congrès : le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille et des Aînés, le Secrétariat aux aînés, Patrimoine canadien, Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée, La Capitale groupe financier, le Fonds de solidarité FTQ, Impart-Litho, l'Hôtel des Seigneurs Saint-Hyacinthe, le Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont et le Comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska ainsi que tous les conférenciers, conférencières, animateurs et animatrices du congrès. Un merci particulier à Claire Jolicoeur et à André Payette.



Les gagnants des Prix RPCU de l'excellence 2010



Catégorie **INFORMATION**
Budget de moins de 25 000 \$

- **Le Comité des usagers du CH de la Marée**

Pour avoir conçu un instrument d'évaluation de la satisfaction de la clientèle qui a permis l'amélioration de la qualité de vie des usagers d'un centre d'hébergement.

Catégorie **INFORMATION**
Budget de plus de 25 000 \$

- **Le Comité des usagers du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord**

Pour son concept moderne et jeune d'un outil d'information qui se décline sous forme d'affiches et de dépliants.

Catégorie **PROMOTION**

- **Le Comité des usagers du Centre hospitalier régional de Trois-Rivières**

Pour son concept attrayant basé sur différents outils qui font autant la promotion des droits des usagers que des résidents.

UNE MENTION SPÉCIALE
dans la catégorie **PROMOTION**

- **Le Comité des usagers du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes et à Mesdames Bernadette Loiseau Nonette et Julienne Chouinard**

Une mention spéciale est remise pour le dynamisme de son comité des usagers et de ses comités de résidents dans la promotion des droits.

Catégorie **DÉFENSE**

- **Le Comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska**

Pour un excellent travail de production d'outils intéressants sous différentes formes qui se retrouvent sur un CD, lequel réunit tous les documents pour défendre les droits.

Catégorie **ACCOMPAGNEMENT**

- **Le Comité des usagers du Centre André-Boudreau**

Pour avoir conçu un outil simple et facile d'utilisation qui accompagne vraiment l'utilisateur dans ses démarches de plaintes.

PRIX SPÉCIAL DU JURY
Catégorie **COMITÉ DE L'ANNÉE**

- **Le Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont**

Ce comité a démontré de façon claire son intérêt pour le RPCU. Membre depuis les tout débuts du RPCU, ce comité a toujours soutenu les objectifs du RPCU.

PRIX SPÉCIAL DU JURY
Catégorie **PERSONNALITÉ DE L'ANNÉE**

- **Alan Maislin, président, Jewish General Hospital's Users Committee**

Homme d'affaires membre d'un comité des usagers, il a démontré un engagement pour la défense des droits des usagers. Il a regroupé les comités des usagers anglophones pour un partage d'information et il participe activement au RPCU.

La reconnaissance des comités des usagers et de résidents

Le Regroupement provincial des comités des usagers est engagé dans la reconnaissance et la promotion de l'engagement et de l'excellence de ses membres.

Afin de souligner leur travail, le Regroupement provincial des comités des usagers a créé les **Prix RPCU de l'excellence** qui reconnaissent le travail accompli par les comités des usagers et de résidents afin d'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 soulignent l'excellence dans la prestation de services de ses membres en relation avec les quatre fonctions principales du mandat des comités.

Ces prix sont décernés par le RPCU suite aux recommandations d'un jury indépendant mis sur pied pour susciter et proposer des candidatures, les recevoir, les évaluer et faire une recommandation dans chacune des catégories identifiées. Ils ont été remis en octobre 2010 lors du congrès.

La formation

Le Regroupement provincial des comités des usagers accorde une très grande importance à la formation des membres des comités des usagers et de résidents. La formation est essentielle afin que les membres des comités des usagers et de résidents comprennent bien leur rôle dans l'amélioration de la qualité des services.

Le soutien financier du Secrétariat des aînés a permis au Regroupement provincial des comités des usagers de mettre sur pied une formation de base gratuite de très grande qualité pour les membres des comités. Nous pouvons noter qu'une très grande majorité des membres des comités sont des personnes âgées et qu'elles peuvent ainsi participer activement au réseau de la santé et des services sociaux.

Le *Guide d'inFORMATION* est distribué lors des formations. Le guide a été traduit en anglais et maintenant le Regroupement provincial des comités des usagers a commencé à offrir ses formations en anglais.

Ce guide se présente dans un cartable plastifié, ayant été adapté spécialement aux clientèles des comités des usagers et de résidents. Le graphisme est attrayant. Ce guide est rigide, ce qui permet une manipulation facile par toutes les clientèles. De plus, la grosseur du caractère en

facilite la lecture. Ce guide répond vraiment aux besoins des membres des comités et est fort apprécié.

Le *Guide d'inFORMATION* a fait l'objet d'un dépôt légal et il est protégé par un certificat d'enregistrement du droit d'auteur. Nul ne peut donc copier le guide sans l'autorisation du Regroupement provincial des comités des usagers.

Grâce à l'apport financier du Secrétariat aux aînés, les formations sont offertes gratuitement à tous les comités des usagers et de résidents. Cette entente a pris fin le 31 mars 2011, mais elle vient d'être renouvelée.

Le bilan en est très impressionnant. De 2009 à 2011, 98 formations gratuites ont été offertes. Le RPCU a formé 1200 membres de comités, représentant 125 comités des usagers et 188 comités de résidents, soit 313 comités desservis au total.



FORMATION RPCU 2008-2011

Année	Formations offertes	Membres formés	Comité des usagers	Comité de résidents	Comités formés
2008-2009	29	438	47	86	133
2009-2010	55	577	57	73	130
2010-2011	14	185	21	29	50
Total	98	1200	125	188	313

Une structure basée sur le bénévolat 4 000 heures de bénévolat

Le Regroupement provincial des comités des usagers compte sur des bénévoles pour assurer le leadership de la défense des droits des usagers. Tout comme les membres des comités des usagers et de résidents, le conseil d'administration est composé de bénévoles et ses comités aussi.

Les heures de bénévolat effectué par les membres du Regroupement provincial des comités des usagers se comptent par centaines. Ainsi, les heures de bénévolat

pour siéger aux réunions du conseil d'administration, du comité exécutif, du congrès et des autres comités ad hoc représentent plus de 4 000 heures par année.

Si nous voulions comptabiliser les heures de bénévolat de tous les membres des comités, nous pourrions dire sans nous tromper que les membres des comités des usagers et de résidents donnent 500 000 heures de leur temps pour l'amélioration de la qualité du réseau de la santé et des services sociaux au Québec.



Perspectives

L'avenir du système de santé au Québec est préoccupant. Les membres des comités des usagers et de résidents le constatent tous les jours. C'est pourquoi il est important pour le Regroupement provincial des comités des usagers de se pencher sur cet important plan de notre vie collective.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a lancé une vaste étude sur les personnes âgées en perte d'autonomie au Québec. C'est la première fois que l'on ciblera vraiment le point de vue de l'utilisateur. Le MSSS ou l'AQESSS ont aussi fait des analyses, mais toutes le sont en fonction de leur problématique administrative.

Que voulons-nous comme société? Que sommes-nous prêts à faire pour améliorer la qualité des services? Voilà des questions que nous devons nous poser. Le Regroupement provincial des comités des usagers proposera des pistes de solutions.

Il faut que les usagers connaissent mieux leurs droits. C'est pourquoi le Regroupement provincial des comités des usagers, en collaboration avec Vigi Santé, propose, du 25 septembre au 1^{er} octobre 2011, une *Semaine des droits des usagers*. Les objectifs de cette semaine seront d'informer les usagers sur leurs droits, de faire connaître le travail des comités des usagers et de résidents et de présenter de façon positive les actions du réseau de la santé et des services sociaux. Pour assurer le succès d'une telle semaine, nous devons travailler en collaboration

avec tous nos partenaires, tant les directions des établissements, les employés, les professionnels du réseau qu'avec les comités.

Le Regroupement provincial des comités des usagers continuera à représenter les comités des usagers et de résidents. Avec les changements apportés à la gouvernance dans les établissements de santé et des services sociaux, il faudra que nos partenaires apprennent à considérer les préoccupations des usagers et, ainsi, les intégrer à leur système de valeurs. Il est fini le temps où l'on demandait aux membres des comités de se taire.

Pour que les membres de comités puissent jouer pleinement leur rôle, il faudra que le Regroupement provincial des comités des usagers continue à leur offrir des formations adaptées à leurs besoins. Le Regroupement provincial des comités des usagers développera donc de nouvelles formations en ce sens.

Le Regroupement provincial des comités des usagers offrira aussi aux comités de nouveaux outils pour faciliter leur travail. C'est pourquoi le site internet du Regroupement provincial des comités des usagers sera revu et amélioré. De plus, de nouveaux outils de communications seront développés.

Ces actions n'ont qu'un but : remettre l'utilisateur au cœur des services. Avec votre aide, nous rendrons plus humain le réseau de la santé et des services sociaux, car les membres des comités en sont « le cœur ».

Représentations

- Présentation du mémoire « Gouvernance – l’usager au cœur des services » à la Commission parlementaire sur le projet de loi 127 « Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux », 15 mars 2011;
- Partenariats en vue de notre prise de position sur le projet de loi 127 et consultation des membres;
- Échanges avec le cabinet du ministre Bolduc pour garder deux sièges au conseil d’administration des établissements;
- Rencontres avec les représentants de l’opposition sur le dossier de la gouvernance;
- Consultation des membres des comités des usagers et de résidents en vue de la préparation d’un mémoire pour la Commission spéciale sur la question de « Mourir dans la dignité »;
- Présentation du mémoire « L’humain avant tout » pour la Commission spéciale sur la question de « Mourir dans la dignité »;
- Rencontre avec la ministre responsable des aînés, Madame Marguerite Blais;
- Lettre à la ministre déléguée aux services sociaux, Madame Dominique Vien, au sujet de l’enquête au Pavillon Marquette;
- Demande de rencontre avec la ministre déléguée aux services sociaux, Madame Dominique Vien, pour parler des résidences privées;
- Échanges avec le cabinet de la ministre déléguée aux Services sociaux sur les résidences pour personnes aînées;
- Rencontre avec le MSSS sur la directive sur les surplus budgétaires;
- Lettre au sous-ministre adjoint responsable de la qualité pour s’opposer à la directive;
- Prise de position du RPCU dans le cadre de la circulaire 2011-006 sur la révision des paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers;
- Rencontres bisannuelles avec le MSSS pour faire des représentations au nom des comités des usagers et de résidents;
- Participation à la conférence de presse de la ministre responsable des aînés, Madame Marguerite Blais, sur l’annonce du financement d’organismes pour les personnes aînées;
- Participation à la conférence de presse du premier ministre du Québec, Monsieur Jean Charest, sur la politique des personnes aînées « Vieillir chez soi »;
- Élection du président du RPCU, Monsieur Claude Ménard, au conseil d’administration du Conseil québécois d’agrément;
- Participation du RPCU à la Table sur les soins spirituels;
- Nomination et participation du directeur général du RPCU au comité des partenaires de l’AETMIS, devenu l’INESSS;
- Partenariat avec la direction scientifique du CSSS Cavendish pour l’état de situation sur l’hébergement au Québec;
- Partenariat avec le CSSS Cavendish sur la ligne INFO-ABUS;
- Partenariat avec la Faculté de médecine de l’Université de Montréal sur l’expertise patient/médecin;
- Kiosque à l’occasion de la Journée internationale contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- Kiosque au Salon Mieux-Vivre de Montréal en collaboration avec le Comité des usagers de l’Hôpital Maisonneuve-Rosemont;
- Participation à la Table des droits de la Commissaire régionale aux plaintes de Montréal.

Soutien aux membres

- Soutien téléphonique aux membres du RPCU du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h;
- Soutien par courriels aux membres du RPCU – réponse habituellement dans les 24 heures, sept jours sur sept;
- Services aux membres tels que des conférenciers et des personnes ressources sur différents sujets;
- Quatre rencontres de la Table régionale des CSSS de l'île de Montréal;
- Quatre rencontres de la Table régionale des comités anglophones;
- Création d'une Table de concertation des résidences privées et rencontre de travail;
- Soutien aux tables régionales du RPCU;
- Lettres au PDG de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal sur la planification stratégique et les coupures de lits de soins de longue durée;
- Rencontre avec Monsieur David Levine, PDG de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, et Monsieur Louis Côté, directeur, sur la place des comités des usagers et de résidents lors de la planification stratégique et les coupures de services sur l'île de Montréal;
- Lettre d'appui aux comités des usagers envoyée au PDG de l'Agence de la santé de Montréal sur la réorganisation des services destinés aux personnes DI-TED du territoire de l'île de Montréal;
- Participation à 10 assemblées annuelles de comités des usagers (Montréal et régions);
- Préparation du congrès 2010 du RPCU;
- Tournées régionales et rencontres avec des comités des usagers en région :
 - Saguenay–Lac-Saint-Jean
 - Laval
 - Montérégie
 - Abitibi-Témiscamingue
 - Montréal
- Demandes de financement pour assurer le soutien aux membres.



Formation

- Formations gratuites des comités des usagers et de résidents à travers le Québec.

FORMATION RPCU 2008-2011					
Année	Formations offertes	Membres formés	Comité des usagers	Comité de résidents	Comités formés
2008-2009	29	438	47	86	133
2009-2010	55	577	57	73	130
2010-2011	14	185	21	29	50
Total	98	1200	125	188	313

Vie associative

- Assemblée générale du RPCU à Saint-Hyacinthe (250 membres présents);
- Élection des officiers du RPCU;
- Congrès du RPCU, du 20 au 22 octobre 2010, à Saint-Hyacinthe (450 personnes);
- Six réunions du conseil d'administration du RPCU;
- Huit réunions du comité exécutif du RPCU;
- Publication et envoi de cinq numéros du *Journal du RPCU* (liste d'envoi de 1200 noms);
- Refonte du système informatique pour communiquer avec nos membres;
- Refonte du système de comptabilité;
- Nomination au conseil d'administration des représentants de la Montérégie, de Chaudière-Appalaches et du Bas-Saint-Laurent;
- Rencontre de la Table régionale des CSSS de l'Île de Montréal;
- Rencontre de la Table régionale des comités anglophones;
- Création d'une Table de concertation des résidences privées et rencontre de travail;
- Présentation au conseil d'administration de la politique alimentaire du MSSS;
- Réunion du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément;
- Trois rencontres des comités et des sous-comités de l'INESSS sur les meilleures pratiques;
- Création d'un partenariat avec l'Université de Montréal et la Faculté de médecine sur l'expertise « *patient – partenaire* »;
- Création d'un partenariat avec le CSSS Cavendish et l'UQAM sur un état de situation de l'hébergement au Québec;
- Atelier de Monsieur Pierre Blain lors du colloque « *Agir ensemble pour contrer la maltraitance chez les personnes âgées* », Ville de Saguenay, le 28 mars 2011.

Communications

- Rédaction du rapport annuel du RPCU;
 - Publication de 5 numéros du *Journal du RPCU*;
 - Communiqué de presse, 3 mai 2010, « *Le Regroupement provincial des comités des usagers s'oppose au ticket modérateur* »;
 - Communiqué de presse, 10 décembre 2010, « *Les perdants des changements à la gouvernance en santé : les comités des usagers* »;
 - Communiqué de presse, 3 mars 2011, « *Le RPCU surveillera les mesures annoncées par le premier ministre pour les personnes âgées* »;
 - Communiqué de presse, 7 mars 2011, « *11 millions \$ à des organismes oeuvrant auprès des aînés* »;
- Le Devoir
 - La Presse canadienne
 - Le Nouvelliste (Trois-Rivières)
 - Le Droit (Outaouais)
 - Le Quotidien (Chicoutimi)
 - Le Soleil (Québec)
 - La Voix de l'Est (Granby)
 - La Vie en région
 - McGill University Health Centre
 - CJOH
 - CTV
 - RDI
 - Radio-Canada
 - CBC
 - Canadian Press
 - Alpha Trade Finance
 - 1 Stock Analyst



Communications (suite)

- Communiqué de presse, 12 mars 2011 « *Des changements dans la gouvernance des établissements de santé et des services sociaux — visite du RPCU en Abitibi-Témiscamingue* »;
 - Presse canadienne
 - CNW
- Communiqué de presse, 15 mars 2011 « *Résidence privée : Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) demande une protection pour les personnes âgées qui y vivent* »;
- Le mémoire du RPCU - Journal *Le Devoir* de notre intervention à la Commission de l'Assemblée nationale sur le projet 127, le 15 mars 2011;
- Participation au débat médiatique concernant les résidences privées pour les personnes âgées et prise de position;
 - La Presse
 - Le Devoir
 - RDI
 - Radio-Canada, première chaîne
 - Émission de Gary Daigneault, Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Entrevue à l'émission de Jean-Luc Mongrain sur les résidences privées;
- Entrevue à l'émission de Jean-Luc Mongrain sur l'annonce du premier ministre sur le financement du programme « Vieillir chez soi »;
- Entrevue aux bulletins de nouvelles de la télévision de Radio-Canada sur les coupures de services;
- Préparation du forum du RPCU du 21 octobre prochain et de l'assemblée générale;
- Congrès du RPCU, du 21 au 22 octobre 2010;
- Sondage Léger Marketing sur la notoriété des comités des usagers et de résidents;
- Communiqué de presse à l'occasion du congrès;
- Première remise des PRIX RPCU de L'EXCELLENCE;
- Présentation du mémoire du RPCU à la Commission spéciale pour « *Mourir dans la dignité* » – dans la salle du conseil exécutif de l'Assemblée nationale;
 - Le Devoir
 - Le Journal de Québec
- Rencontre de la Table régionale des CSSS de l'Île de Montréal;
- Rencontre de la Table régionale des comités anglophones;
- Lettre au ministre Bolduc sur la proposition du congrès de garder deux sièges au conseil d'administration des établissements;
- Lettre au ministre Bolduc sur les coupures budgétaires au CSSS Jeanne-Mance;
- Rencontre avec Monsieur André Côté, DG de l'Association des directeurs généraux d'établissements du Québec;
- Contacts avec l'AQESSS sur le dossier de la gouvernance;
- Rencontres avec les représentants de l'opposition sur le dossier de la gouvernance;
- Six réunions du conseil d'administration du RPCU;
- Huit réunions du comité exécutif du RPCU;
- Rencontre conjointe RPCU-CPM avec le MSSS;
- Participation à la remise des Prix du réseau;
- Participation à un panel, colloque du CQA, Lévis;
- Formation gratuite des comités des usagers et de résidents à travers le Québec;
- Participation du RPCU au colloque des soins de fin de vie du CSSS Richelieu-Yamaska;
- Trois rencontres des comités de l'AETMIS sur lesquels siège le RPCU;
- Participation du RPCU à la conférence de Pfizer « *Partenaires dans la façon de faire* »;
- Soutien téléphonique et par courriel aux comités des usagers et de résidents.



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
dg.rpcu@hotmail.com

www.rpcu.qc.ca

