



Regroupement
provincial des comités
des usagers

Rapport
annuel **2012**
2013



la représentation
le soutien
la formation





**la représentation
le soutien
la formation**

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Le conseil d'administration du RPCU	
Les membres du conseil d'administration	4
Le mot du président et du directeur général	5
Les comités des usagers et de résidents	
L'aspect légal	6
La légitimité du RPCU	6
Le membership	6
Le taux de membership	6
Le bénévolat	7
Le Regroupement provincial des comités des usagers	
La mission du RPCU	8
Les valeurs du RPCU	8
Le personnel du RPCU	8
La planification stratégique	8
La formation des membres des comités	
La formation de base	9
Les formations spécialisées	9
Les Rendez-vous du RPCU en régions	9
Les ateliers et conférences (congrès)	9
Les conférences	10
Les ateliers de formation	10
L'accréditation des formations	10
Les personnes âgées	
Les visites d'évaluation en CHSLD	11
L'évaluation de la satisfaction en CHSLD	11
La maltraitance	12
La campagne Visitons nos aînés	12
Les grands dossiers	
La gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux et le rôle des conseils d'administration	13
La campagne électorale	14
Le dossier de l'utilisateur	14
Le transfert des connaissances	
Les membres des comités des usagers et de résidents	16
Les formations, conférences et ateliers	16
Le Journal du RPCU (dossiers spéciaux)	17
Les usagers du réseau et le grand public	17
La Semaine des droits des usagers	17
Le site Internet et les réseaux sociaux	18
Les décideurs	20
Une campagne auprès des députés de l'Assemblée nationale	20
Les actions du RPCU	
Le soutien aux membres	21
La représentation	21
Les communications	21
Les relations avec les médias	22
Les partenariats	22
Les conférences	22
Les formations	23
La vie associative	23
La Semaine des droits des usagers	23
Les perspectives	24
Remerciements	25



Le Regroupement provincial des comités des usagers peut compter, au sein de son conseil d'administration, sur une équipe professionnelle, diversifiée et représentative de toutes les régions du Québec et des différentes missions du réseau de la santé et des services sociaux. Le RPCU a une vie associative riche et active. Il compte sur son conseil d'administration pour orienter ses actions et sur son comité exécutif pour définir ses stratégies. Le conseil d'administration du RPCU s'est réuni quatre fois au cours de la dernière année et le comité exécutif s'est réuni huit fois.

Les membres du conseil d'administration

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers a été formé lors de son assemblée générale annuelle le 26 septembre 2012. Au 9 mai 2013, le conseil d'administration était composé des membres suivants :

M^{me} Jocelyne Bergeron-Éthier

Région 13, Laval

M^{me} Michèle Bernard

Table des établissements à vocation universitaire

M. Pierre Blain

Directeur général
Secrétaire

M. Robert Bousquet

AQCUCRDI-TED

M. Mario Di Carlo

Secteur anglophone

M^{me} Nathalie Dufresne

Association des centres jeunesse du Québec

M. Jacques Girard

Région 08, Abitibi-Témiscamingue

M. Jean Hébert

Association des établissements privés conventionnés

M. Jacques Hould

Région 06, Montréal
Trésorier

M. Roger Lachance

Région 12, Chaudière-Appalaches

M. Georges Lafond

Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean

M. Guy Pierre Lévesque

Centres en dépendance

M. Denis Marceau

Région 05, Estrie

M. Pierre Marchand

Centres de réadaptation en déficience physique

M. Claude Ménard

Région 07, Outaouais
Président

M. Alain Pelletier

Région 16, Montérégie

M^{me} Marielle Philibert

Région 03, Capitale-Nationale
Première vice-présidente

M. André Poirier

Région 04, Mauricie-et-Centre-du-Québec
Deuxième vice-président

M. Marc Rochefort

Table des CSSS de l'Île de Montréal
Conseiller

M. Michel Roy

Région 09, Côte-Nord

M^{me} Lise Viens

Région 01, Bas-Saint-Laurent

Vacant

Région 10, Baie-James

Vacant

Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Vacant

Région 14, Lanaudière

Vacant

Région 15, Laurentides

Les membres du comité exécutif

M. Pierre Blain

M. Jacques Hould

M. Claude Ménard

M^{me} Marielle Philibert

M. André Poirier

M. Marc Rochefort



Claude Ménard



Pierre Blain

Nous sommes fiers et heureux de vous présenter le rapport annuel du Regroupement provincial des comités des usagers. Ce rapport est le bilan d'une année bien chargée, une année qui marque la reconnaissance de ses efforts. De fait, le RPCU est devenu un acteur incontournable du réseau de la santé et des services sociaux.

L'importance accordée aux usagers et aux membres des comités des usagers et de résidents détermine les actions du RPCU, et cela fait toute la différence. Cette approche, « l'approche RPCU » se fonde sur la participation. En effet, le Regroupement provincial des comités des usagers souscrit à l'idée voulant que les membres des comités doivent participer de façon active et positive à la vie de leur établissement. Ils sont le cœur de l'établissement et ils ont un rôle extrêmement important à jouer.

Il faut donc que les membres des comités comprennent bien leur rôle. Mais quel est donc ce rôle? Le rôle d'un membre d'un comité des usagers et de résidents est d'être le défenseur des droits des usagers. Il doit travailler à la défense collective des droits. C'est donc une responsabilité importante qui doit être exercée avec rigueur, vigueur et professionnalisme. Car pour qui travaille-t-on? Sinon que pour l'utilisateur. Et à quoi travaille-t-on? À l'amélioration de la qualité des services que l'utilisateur est en droit de recevoir.

Le Regroupement provincial des comités des usagers considère que les membres des comités doivent moduler leurs actions autour d'une mission et d'une vision pour exercer pleinement les fonctions prévues dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Le RPCU leur offre des outils pour bien accomplir leur travail, tels que des formations, des congrès, un bulletin, un site Internet et des conseils. Mais le plus important restera le transfert de connaissances qui pourra aussi s'actualiser par l'apprentissage par les pairs.

Le RPCU met en œuvre cette participation active au sein d'un important réseau de partenaires qu'il a développé : le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Secrétariat aux aînés, le Commissaire à la santé et au bien-être, l'AQESSS, l'INESSS, le Conseil québécois d'agrément, le Curateur public, la Protectrice du citoyen, la Commission des droits de la personne et des

droits de la jeunesse, l'Association des centres privés conventionnés, les CAAP, Vigi Santé, l'ARIHQ, la Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec, ainsi que plusieurs autres. Sans tous ces partenaires, que nous remercions, notre travail n'aurait aucune portée.

Le membership du RPCU a franchi cette année la barre des 80 %. Cette confiance que nous accordent les comités des usagers et de résidents est réciproque. En effet, nous exerçons avec rigueur les interventions que nous faisons en leur nom et au nom des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Nos remerciements s'adressent aussi aux membres du comité exécutif et aux membres du conseil d'administration du RPCU qui viennent de toutes les régions du Québec et qui travaillent bénévolement pour nous et pour vous. Nous remercions aussi la toute petite équipe du RPCU : M^{me} Claire Jolicoeur, M^e Marie Champoux, M. Richard Rancourt, M^{me} Awa Kane, M^{me} Caroline Blain, M^{me} Huguette Hardy, ainsi que tous ceux et toutes celles qui se joignent à notre équipe le temps d'un projet comme le congrès et les formations : M^{me} Francine Bergeron, M^{me} Nathalie Ebnoether, M. Jean-Pierre Laberge, M. André Poirier, M^{me} Lucie Laurent, M. Jean-Marc Jolicoeur, M. Stéphane Gomard et ses bénévoles lors du congrès. Merci.

Nous ne saurions passer sous silence nos commanditaires comme le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Secrétariat aux aînés, Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée, Lobe Santé auditive et communication, Rx&D et Bristol-Myers Squibb Canada.

La prochaine année sera remplie de défis. Ensemble nous pourrons les relever afin que l'utilisateur demeure au cœur du système de la santé et des services sociaux.

Le président,

Claude Ménard

Le directeur général,

Pierre Blain

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est le porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement.

L'aspect légal

La Loi 83, adoptée en 2005 par le gouvernement du Québec, a créé l'obligation pour tous les établissements de santé de services sociaux du Québec de mettre sur pied un comité des usagers et, le cas échéant, un ou plusieurs comités de résidents. Il existe donc près de 600 comités des usagers et de résidents à l'échelle de tout le Québec.

Le mandat et les fonctions des comités des usagers et de résidents sont régis par la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* (LSSSS) aux articles 209 à 212.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

La légitimité du RPCU

Le mandat du RPCU provient des comités des usagers et de résidents du Québec, dont les membres sont des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Eux-mêmes élus, ils élisent à leur tour les administrateurs du RPCU.

Les membres du conseil d'administration sont élus directement par les membres du RPCU. Le conseil d'administration est donc représentatif de toutes les régions du Québec. Il est également représentatif des missions et des secteurs spécifiques du réseau de la santé et des services sociaux puisqu'il compte, en plus des 17 représentants régionaux, des représentants de :

- l'Alliance des centres jeunesse du Québec;
- l'Association des établissements privés conventionnés;
- la Fédération des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et TED;
- les centres de réadaptation en déficience physique;
- les centres de réadaptation en dépendance;
- les centres hospitaliers à vocation psychiatrique;
- la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP);
- la table du secteur anglophone du RPCU;
- la table des établissements à vocation universitaire;
- la table des CSSS de l'île de Montréal.

Le membership

Les membres des comités des usagers et de résidents sont les membres du RPCU, et le deviennent en payant leur cotisation annuelle. Ils peuvent élire leurs dirigeants, exprimer leur opinion et voter lors de l'assemblée générale annuelle.

Le taux de membership

La majorité des comités des usagers et de résidents du Québec sont membres du Regroupement provincial des comités des usagers.

En novembre 2011, la firme comptable *Bergeron & Senécal* a procédé à une vérification du membership du RPCU. Le mandat comportait la revue des membres en règle du RPCU et la confirmation de leur adhésion à l'organisation. Le rapport de la firme confirmait que 73 % des comités des usagers étaient membres en règle du RPCU. En 2012, le taux était de plus de 80 %, faisant du RPCU l'organisation la plus représentative des comités des usagers et de résidents du Québec.

Les membres du conseil d'administration du RPCU remercient tous les comités de leur confiance et de leur soutien, et les assurent de leur engagement personnel à continuer à travailler dans leurs intérêts.



Le bénévolat

Le RPCU a invité les membres des comités des usagers et de résidents à comptabiliser leurs heures de bénévolat. La réponse à cette suggestion a été enthousiaste. De plus en plus de comités commencent à inclure, dans leurs rapports annuels, les heures consacrées au bénévolat, démontrant ainsi l'apport considérable et important que les membres des comités font au sein de leur établissement ou dans leur institution. Pour ce faire, le RPCU a mis à leur disposition un outil qu'ils peuvent adapter selon leurs besoins.

Nous pouvons affirmer que les membres des comités des usagers et de résidents cumulent 500 000 heures de leur temps en bénévolat pour l'amélioration de la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux au Québec. Cette implication est remarquable et mérite d'être soulignée.

Le Regroupement provincial des comités des usagers compte également 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 effectuées par les bénévoles du RPCU se comptent par milliers. Plus de 4 000 heures sont consacrées annuellement aux réunions du conseil d'administration, du comité exécutif, des comités *ad hoc* et du comité organisateur du congrès.



Le Regroupement provincial des comités des usagers

Le principal motif qui a mené à la création du RPCU a été celui d'offrir aux comités des usagers et de résidents une association qui leur permettrait de répondre directement à leurs besoins.

La mission du RPCU

La mission du RPCU est de défendre et de protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans l'accomplissement de leur mission respective et en exerçant un leadership quant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et des services sociaux au Québec.

La charte du RPCU fait mention expressément de la mission de l'organisation : représenter les comités des usagers et de résidents, et leur donner la formation dont ils ont besoin pour exercer leurs fonctions. Cette définition a le mérite d'être claire et précise.

Les valeurs du RPCU

- **Respect** : le respect des usagers, le respect des membres et de leur mission.
- **Intégrité** : la fiabilité, la confiance, l'honnêteté, la transparence.
- **Solidarité** : le respect du droit d'autrui en toute impartialité, la compassion, l'aide mutuelle, l'équité des conditions de vie pour tous.
- **Engagement** : le parti pris pour les comités et les usagers, l'intervention sur les problèmes de santé et de services sociaux.

Le personnel du RPCU

Le RPCU compte sur une équipe de professionnels ayant les compétences requises pour exercer leurs fonctions dans leur champ respectif. Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, les personnes ayant été employées par le RPCU étaient :

- M. Pierre Blain, directeur général;
- M. Richard Rancourt, directeur des communications;
- M^e Marie Champoux, responsable du programme *Recherche, développement et formation*;
- M^{me} Awa Kane, réceptionniste;
- M^{me} Caroline Blain, commis-comptable;
- M^{me} Francine Bergeron, responsable de l'accréditation des formations.

De façon ponctuelle, s'ajoutent des personnes pour la formation, la comptabilité, la gestion des dossiers, le graphisme, l'impression et le soutien au directeur général. Enfin, le RPCU accueille occasionnellement des stagiaires pour parfaire leurs connaissances dans leur champ de discipline.



La planification stratégique

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'est doté d'une planification stratégique pour guider ses actions pour trois années, ce qui lui a donné l'occasion de réviser la mission, les valeurs et le mandat de l'organisation. Cette planification stratégique est le produit d'un comité de travail dont le mandat était de clarifier la mission et de la raison d'être du RPCU, de revoir les valeurs de référence du RPCU et la définition de la clientèle du RPCU, d'évaluer les besoins à combler et les consensus obtenus sur les interventions du RPCU, d'obtenir une meilleure connaissance des enjeux, des opportunités et des risques auxquels le RPCU doit faire face et de définir plus précisément des stratégies d'action et des moyens d'en mesurer l'efficacité et l'efficience.

La planification stratégique, présentée lors de l'assemblée générale des membres du RPCU le 26 septembre 2012, fera de la place à une réflexion sur les changements à apporter au réseau de la santé et des services sociaux et à la création d'un mouvement citoyen élargi pour soutenir sa réalisation. La planification stratégique s'actualisera dans un plan d'action.

Le Regroupement provincial des comités des usagers reconnaît l'importance de la formation pour ses membres. Les formations proposées par le RPCU dans le cadre de son programme *Recherche, développement et formation* portent autant sur les fonctions des membres des comités que sur l'exécution de tâches concrètes telles que l'élaboration d'un plan d'action, la rédaction d'un rapport annuel et l'autoévaluation des comités.

La formation de base

La formation de base, dispensée gratuitement, vise à habiliter les membres des comités des usagers et de résidents sur leurs fonctions, rôles et responsabilités et ce, tels que prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Au terme de cette formation, les participants sont davantage outillés pour accomplir leur mission et connaissent les dispositions législatives et réglementaires applicables afin d'assumer leur mandat correctement et suivant les paramètres légaux. Les formations de base sont possibles grâce au soutien financier du Secrétariat aux aînés.

Les formations spécialisées

Les formations spécialisées du RPCU, offertes à forfait, couvrent une série de sujets spécifiques ou d'intérêt en lien autant avec le mandat et la mission des comités des usagers et de résidents qu'avec les tâches usuelles qu'ils doivent réaliser au quotidien. Ces formations sont :

- Le plan d'action
- Banalisation, performance et représailles
- La maltraitance, c'est aussi l'affaire des comités des usagers et de résidents!
- Les différences dans l'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée par l'agrément et celle par le comité des usagers
- L'interprétation des résultats des sondages de l'agrément auprès des usagers
- Le choix des sujets d'évaluation auprès des usagers
- Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente
- Les étapes d'une évaluation de la satisfaction auprès des usagers ou des résidents

- La maltraitance
- Le mandat d'inaptitude
- La place et le rôle du comité des usagers en matière de qualité et de gestion des risques
- Monter un dossier : une technique qui s'apprend

Les Rendez-vous du RPCU en régions

Cette initiative du Regroupement provincial des comités des usagers permet de regrouper les comités d'une même région pour offrir des formations et des conférences à leurs membres en leur permettant du même coup de se rencontrer et d'échanger sur les réalités qu'ils vivent au quotidien.

Les ateliers et conférences (congrès)

Le congrès annuel du RPCU, qui s'est tenu à Saint-Hyacinthe du 26 au 28 septembre 2012, a accueilli environ 425 participants. Sous le thème *De la réflexion à l'action*, ce congrès s'est révélé être une occasion exceptionnelle pour les membres des comités des usagers et des comités de résidents de mieux s'outiller pour les défis des années à venir en vue d'accomplir leur mission. De fait, les ateliers de la première série ont été conçus sous l'angle de la réflexion (*Prendre sa place : pistes de travail*) alors que ceux-ci de la deuxième série, lesquels ont été offerts deux fois, ont été conçus sous l'angle de l'action (*Mieux s'outiller pour mieux aider*).

Les conférences données par des conférenciers de prestige et les deux séries d'ateliers animés par des intervenants chevronnés ont permis d'aborder une foule de sujets relatifs au mandat et aux fonctions des comités, avec une préoccupation de couvrir l'ensemble des missions des établissements de santé.

Les conférences

- **La santé auditive**
M. Jonathan Plouffe, audioprothésiste, Lobe Santé auditive et communication
- **Attentes réalistes et appareils auditifs**
M. Cédric Bégnoche, audioprothésiste, Lobe Santé auditive et communication
- **La participation des citoyens à la prise de décision**
M. Robert Salois, Commissaire à la santé et au bien-être
- **Le cœur a ses raisons**
D^{re} Micheline Ste-Marie, directrice associée, CUSM
M^e Miriam Morissette, avocate
- **La maltraitance aînés/jeunes**
M^{me} Marie Beaulieu Ph.D., titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
M^{me} Sonia Gilbert, directrice des services professionnels, Centre jeunesse Montérégie
- **Conférence marquant le lancement de la Semaine des droits des usagers 2012**
M^e Jean-Pierre Ménard, avocat

Les ateliers de formation

- Prendre sa place comme partenaire de l'établissement : le moyen d'actualiser son mandat
- Partenariat établissement-comité des usagers : des expériences à partager pour relever ce défi majeur
- Développer sa visibilité : oui, mais comment?
- Déficiência physique : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- Déficiência intellectuelle : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- Dépendance : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- Centres jeunesse : exercer ses fonctions auprès des clientèles locales et régionales
- Assurer la continuité du comité : un incontournable
- Exercer ses fonctions comme personne ressource : une expérience pluridimensionnelle
- Be Heard: Communication Techniques to Empower and Get your Point Across
- Travailler avec son établissement : la route du succès*
- Accompagner un plaignant : un chemin à tracer*
- Face à la maltraitance : le devoir d'agir*
- La peur des représailles : brisons le silence*
- Monter et piloter un dossier : une technique qui s'apprend*
- Le travail en équipe : des règles, des outils et des savoirs*
- L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : un puissant levier d'action*
- Comités de résidents et recrutement*
- Emotional Intelligence in Action
- Action Plan

*Ateliers de formation dispensés deux fois.

L'accréditation des formations

Dans le but de montrer le sérieux des formations offertes par le RPCU et l'importance qu'il y accorde, le conseil d'administration a mandaté le directeur général pour faire accréditer les formations offertes par le RPCU.

M. Pierre Blain, avec le soutien de M^{me} Francine Bergeron, a présenté un dossier d'accréditation auprès de la Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC).

La SOFEDUC accrédite les formations d'organisations aptes à émettre des unités d'éducation continue répondant à des normes de qualité de haut niveau, similaires à celles qu'utilise aux États-Unis l'*International Association for Continuing Education and Training* (IACET). La SOFEDUC accrédite les formations de plusieurs universités et d'organismes tels que la Fédération des municipalités du Québec et la Fédération des chambres de commerce.

Avec ces accréditations, le RPCU souhaite mieux encadrer les membres des comités des usagers et de résidents en leur offrant la possibilité d'améliorer continuellement leurs compétences grâce à la qualité des formations offertes et au potentiel de formateurs professionnels et chevronnés. L'avantage de faire accréditer les formations est une assurance de la qualité de la formation dispensée par le RPCU, la valorisation des compétences, la reconnaissance formelle des apprentissages à une activité de formation, la constitution d'un dossier uniforme et cumulatif de la formation suivie et un soutien dans les démarches en vue de faire reconnaître les acquis en formation continue.

Le RPCU devait présenter un dossier complet avec trois formations différentes qu'il dispensait déjà. De plus, il devait démontrer que ces formations répondaient aux normes et aux conditions de la SOFEDUC. Ces trois formations du RPCU ont été officiellement accréditées par la SOFEDUC. Dorénavant, le RPCU fera accréditer toutes ses formations ainsi que les formations offertes lors de ses congrès.



Le Regroupement provincial des comités des usagers est porteur du dossier des personnes âgées au Québec. De par son membership, ses préoccupations et ses actions, le RPCU est l'un des organismes les mieux placés pour représenter les personnes âgées.

Environ 85 % des membres des comités des usagers et de résidents sont des personnes âgées. De par leur position stratégique au sein du réseau de la santé et des services sociaux, elles ont donc une place importante dans le développement des politiques publiques pour les personnes âgées. De fait, les membres des comités des usagers ont deux places réservées au sein des conseils d'administration des établissements de santé et de services sociaux.

Leur engagement social répond aussi à la politique gouvernementale *Viellir et vivre ensemble*. Les membres du RPCU sont l'exemple parfait de l'implication citoyenne des personnes âgées dans la société. Le RPCU favorise ce développement et met à leur disposition plusieurs moyens pour soutenir leurs actions.

Le Regroupement provincial des comités des usagers est membre du *Comité national des partenaires non-gouvernementaux* du Secrétariat aux aînés.

Durant la dernière année, le RPCU a retenu trois dossiers importants : les visites d'évaluation en CHSLD, l'évaluation de la satisfaction en CHSLD et la maltraitance. De plus, il a pris l'initiative de proposer une campagne, *Visitons nos aînés*, afin de briser l'isolement chez les personnes âgées.

Les visites d'évaluation en CHSLD

Le Regroupement provincial des comités des usagers a pris une part active dans les visites d'évaluation des CHSLD cette année, nommées auparavant « visites d'appréciation ». L'ancienne ministre déléguée aux services sociaux, M^{me} Dominique Vien, avait annoncé l'an dernier la révision de ces visites et surtout la participation du RPCU.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a donc augmenté le nombre d'inspecteurs qui feront les visites et la façon de procéder. Les visites se feront à tous les deux ans en rotation. De plus, le ministère tient à ce qu'il y ait une seule visite et un seul rapport de visite.

En plus de l'inspecteur ministériel, s'ajoutent un représentant de l'agence régionale ainsi que des collaborateurs provenant de groupes représentatifs tels que la Table régionale des aînés et le Regroupement provincial des comités des usagers.

L'appréciation que feront les collaborateurs a pour objectif de présenter une vision complémentaire à l'évaluation du MSSS. La participation des collaborateurs permettra aussi d'apprécier la démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers de leur milieu de vie, et ce, du point de vue des résidents.

Les outils d'évaluation ont été revus et ont été standardisés, ce qui assure une plus grande rigueur et uniformité des évaluations. De leur côté, les collaborateurs aux visites ont aussi développé leur propre outil qui doit tendre dans la même direction.

Le MSSS préconise que la conclusion de l'appréciation des visites se fasse par le biais de recommandations factuelles. Ces recommandations seraient soumises lors de la rencontre bilan de la visite où l'équipe ministérielle présente les constats de la visite à la direction de l'établissement visité.

Tout au long du travail dans ce dossier, le Regroupement provincial des comités des usagers a assumé le leadership de ce projet.

L'évaluation de la satisfaction en CHSLD

Le Regroupement provincial des comités des usagers a proposé au ministère de la Santé et des Services sociaux que les comités des usagers et de résidents disposent d'un instrument standardisé d'évaluation de la satisfaction des résidents en CHSLD. Les comités pourraient donc contribuer aussi aux visites d'évaluation.

Les comités ont la responsabilité légale d'évaluer le degré de satisfaction de la clientèle fréquentant leur établissement de santé. En mettant à la disposition des comités un tel instrument, le RPCU croit que les comités pourraient contribuer grandement au succès des visites et surtout à l'amélioration de la qualité des services.

Il faut savoir qu'il existe différents types d'évaluation dans les établissements de santé et de services sociaux. Le RPCU a donc voulu démystifier deux types d'évaluation principalement, soit celle du Conseil québécois d'agrément et celle des comités des usagers et de résidents dans les centres d'hébergement. Le but poursuivi par le RPCU est de démontrer que les deux évaluations ont leur place et doivent se faire.

Dans le cadre d'une démarche d'agrément, l'établissement est tenu de faire réaliser ce qu'on appelle le sondage de satisfaction auprès de la clientèle. D'autre part, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit qu'un comité des usagers et de résidents doit aussi faire de l'évaluation du degré de satisfaction dans son établissement de santé.

Il existe plusieurs différences entre les deux. La plus déterminante est certainement celle de l'investigateur de la démarche et de son contexte. D'abord, dans une démarche d'agrément, c'est la direction générale qui est l'instigateur alors que dans une évaluation réalisée par le comité des usagers, c'est le comité qui en fait la demande.

Au niveau du contexte, dans une démarche d'agrément, il y a plusieurs évaluations dont celle auprès des usagers. Ce sont des dimensions spécifiques liées à un cadre normatif particulier appliqué à tous les établissements de santé et de services sociaux. Notamment, la comparaison entre les établissements est visée. Le moment pour réaliser le sondage auprès des usagers dépend du calendrier de la démarche d'agrément.

Lorsque le comité des usagers ou de résidents souhaite réaliser une évaluation de la satisfaction, il s'agit d'un contexte lié à son mandat et à ses fonctions. Le moment pour réaliser cette évaluation est au choix du comité. Généralement, il choisit une période autre que celle de la démarche d'agrément pour éviter que deux évaluations soient concurrentes auprès des usagers.

Étant complémentaires l'une de l'autre, les deux évaluations sont essentielles à l'établissement car elles ont, d'une part, le mérite de demander aux usagers ou aux résidents de s'exprimer sur les services de l'établissement et, d'autre part, de permettre ainsi des échanges et des réflexions sur les améliorations à apporter. La plus grande différence concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers ou des résidents réalisée par le comité est que cette évaluation est spécifique au milieu, adaptée aux personnes vivant dans ces milieux et est plus récurrente. Elle est l'outil privilégié par le comité afin de remplir pleinement son mandat d'être le gardien des droits des usagers tout en étant le porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement.

La maltraitance

Le Regroupement provincial des comités des usagers soutient sans réserve la lutte entreprise par le gouvernement du Québec pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Il croit également que c'est la responsabilité des comités des usagers et de résidents d'y participer. Le RPCU a mis sur pied une formation spécifique sur la maltraitance offerte aux membres des comités des usagers et de résidents et a ajouté une section spéciale dans son guide de formation.

À la demande de certains groupes, le RPCU a développé une formation plus générale sur ce sujet, voulant offrir cette formation à une plus grande échelle.

La maltraitance est insidieuse et les moyens pour la contrer reposent avant tout sur l'information et la vigilance de tous. Le Regroupement provincial des comités des usagers restera vigilant et dénoncera toute situation inacceptable.

La campagne Visitons nos aînés

En décembre 2012, le Regroupement provincial des comités des usagers lançait une campagne sur Facebook intitulée *Visitons nos aînés*, visant à inciter les Québécois et les Québécoises à visiter leurs proches aînés, plus particulièrement durant le temps des Fêtes, et ce, quel que soit leur milieu de vie (domicile, résidence privée ou CHSLD). Avec cette campagne, le RPCU souhaite briser l'isolement des personnes âgées, créer des liens intergénérationnels et permettre de renouer des liens. Cette campagne a retenu l'attention des médias et une page Facebook a été créée, laquelle compte aujourd'hui plus de 300 adeptes (www.facebook.com/visitonsnosaines). Huit vidéos ont été produites dans le cadre de cette campagne.



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

Des enjeux et des parcours difficiles pour les personnes concernées

Lors d'une conférence de presse tenue le 4 décembre 2012, le Regroupement provincial des comités des usagers dévoilait un état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec. Cet état de situation est le résultat d'un long travail de réflexion d'un comité qui a regroupé divers acteurs sociaux, représentant tant les personnes en perte d'autonomie et leurs proches que les employés, les gestionnaires et les chercheurs. L'état de situation intégral est disponible en format PDF sur le site Internet du RPCU. Un résumé de l'état de situation est également disponible.

www.rpcu.qc.ca/hebergement

Le Regroupement provincial des comités des usagers privilégie une intervention proactive dans les grands débats de la société sur des enjeux relatifs à la santé et aux services sociaux.

La gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux et le rôle des conseils d'administration

Les membres du Regroupement provincial des comités des usagers nous ont demandé d'étudier leur place au sein des conseils d'administration des établissements de santé et de services sociaux. Le RPCU a donc demandé un avis juridique à M^e Jean-Pierre Ménard.

M^e Ménard est venu à la conclusion que l'article 174 de la LSSSS devait être amendé pour permettre une plus grande latitude aux membres du conseil d'administration dans la prise de parole, la gestion des affaires de l'établissement et permettre aux représentants des comités des usagers de prendre une plus grande place en faisant valoir les préoccupations des usagers.

Depuis les dernières années, le Québec a été confronté à une crise de confiance envers ses dirigeants. Collusion, corruption, dépassements de coûts, la liste serait longue à énumérer.

Le système de santé et des services sociaux n'a pas été épargné. Pensons au Pavillon Marquette, au règlement hors cours du CHSLD Saint-Charles-Borromée, aux frais non facturés au CHUM et au déficit astronomique du CUSM. Pourtant, on semble croire que les conseils d'administration des établissements ont toutes les cartes pour diriger correctement leur établissement. Le Regroupement provincial des comités des usagers ne le croit pas.

De plus, certains codes de déontologie des établissements de santé et de services sociaux contenaient une clause qui exigeait de l'administrateur

« d'être solidaire des décisions prises par le conseil d'administration et ne prendre en aucun cas position publiquement à l'encontre de celles-ci ».



Dans un cas précis, le président d'un comité des usagers a été blâmé par un comité du conseil pour n'avoir pas respecté cette règle. Mais la vraie question n'est pas de savoir si cette clause est raisonnable ou pas. La vraie question est de savoir qui représente qui au conseil d'administration et comment travaille-t-on.

Dans le cas mentionné, le comité de discipline a ajouté ce qui suit et qui semble être la règle partout :

« Opportunité versus possibilité de siéger au sein du conseil d'administration - Bien qu'une personne puisse légalement aspirer à devenir membre d'un conseil d'administration d'un établissement, il arrive parfois qu'une telle décision ne soit pas appropriée. Ainsi lorsqu'une personne peut être appelée à prendre publiquement position contre les décisions prises par le conseil d'administration de cet établissement, de par ses fonctions qu'elle y occupe (à titre d'exemple si elle est membre du comité exécutif du CMDP, membre du comité exécutif du CII, membre du comité exécutif du comité des usagers, etc.) elle devrait avant de prendre la décision de siéger au conseil d'administration, s'assurer de bien comprendre les obligations qui lui incomberont à titre de membre du conseil et peser le pour et le contre de son choix. Est-il besoin de rappeler qu'un administrateur a l'obligation de siéger au conseil d'administration d'un établissement dans le seul et unique intérêt de cet établissement et non pour défendre les intérêts du groupe qui lui a permis d'accéder au conseil d'administration ».

Est-ce raisonnable? Est-ce vraiment ce que la Loi voulait dire? Le Regroupement provincial des comités des usagers ne le croit pas.

Si on ne représente personne sur un conseil, pourquoi y a-t-il alors des personnes cooptées? On dit que le conseil doit aller chercher dans la communauté des personnes qui représenteraient un secteur particulier.

C'est le cas de personnes cooptées pour représenter des communautés culturelles. On ne pourrait pas dire par la suite que cette personne ne représente personne puisqu'on est allé la chercher pour représenter sa communauté. Pourquoi en serait-il autrement pour les représentants des usagers?

Selon la loi actuelle, le conseil d'administration de l'établissement gère les affaires de l'établissement. Une fois désignées au conseil d'administration, les personnes qui y siègent, dont les administrateurs-usagers, sont liées notamment par les règles de l'article 174 de la LSSSS.

Les conseils sont aussi assujettis à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*. Ainsi, l'obligation de solidarité avec toutes les décisions du conseil d'administration ne se retrouve pas dans la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, encore moins une obligation de solidarité complète et absolue, qui irait à l'encontre du droit des corporations, non plus que l'obligation de ne pas critiquer publiquement une décision du conseil d'administration de l'établissement.

Actuellement, l'administrateur a le devoir d'agir dans l'intérêt de l'établissement. Cet intérêt consiste pour l'établissement à agir dans le respect des obligations que les lois lui imposent notamment les articles 100 et 172 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Si l'administrateur estime qu'une décision du conseil d'administration va à l'encontre des obligations de l'établissement et donc qu'elle n'est pas dans l'intérêt de l'établissement, l'administrateur peut alors la critiquer publiquement. L'obligation de loyauté de l'administrateur est envers l'établissement, selon les termes de l'article 174 de la LSSSS, et non envers le conseil d'administration.

Le Regroupement provincial des comités des usagers estime que pour une meilleure gouvernance dans le réseau de la santé et des services sociaux, le ministre de la Santé et des Services sociaux devrait revoir le rôle des conseils d'administration. Le RPCU croit que les usagers devraient y avoir une place plus importante en représentant mieux les personnes qui reçoivent les services.

La campagne électorale

Le Regroupement provincial des comités des usagers a cru important de faire valoir le point de vue des usagers du réseau de la santé et des services sociaux lors la campagne électorale ainsi que celui des comités des usagers et de résidents. Il a écrit aux représentants des principaux partis politiques pour leur faire part de certaines problématiques et leur demander une rencontre. Le RPCU a donc rencontré les représentants de la Coalition Avenir Québec, du Parti libéral du Québec, du Parti Québécois et de Québec solidaire.

Le RPCU a fait valoir que, malgré d'importantes ressources et beaucoup d'efforts de la part de nombreux intervenants, il restait beaucoup à faire dans le réseau de la santé et des services sociaux afin que les usagers et les résidents puissent faire entendre leurs voix.

Le RPCU a abordé les points suivants lors de ces rencontres :

- **la démocratie dans le réseau** : la place pour la parole citoyenne, le rôle des usagers dans les conseils d'administration des établissements, les rôles et les services des comités des usagers et de résidents;
- **la revalorisation des employés du réseau** : les employés qui offrent des services directs aux usagers et aux clientèles ne doivent pas être tenus seuls responsables de l'administration des services, les employés sont la ressource la plus importante du réseau;

- **l'éthique et la gouvernance** : des modifications législatives récentes (Loi 127) modifient la liberté de parole des usagers membres des conseils d'administration et leur statut comme personne indépendante. Il faut amender la loi.
- **la satisfaction de la clientèle, le traitement des plaintes et l'évaluation des services** : le respect des normes de services est au cœur de nos préoccupations et de nos actions.

Ainsi, nous pensons qu'une approche davantage axée sur l'évaluation de la prestation de services plutôt que sur le traitement des plaintes devrait être la préoccupation première des intervenants et des administrateurs des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

De plus, le RPCU a publié dans les pages de son *Journal* les engagements des représentants des partis politiques.

Le dossier de l'utilisateur

Le Regroupement provincial des comités des usagers est intervenu lors de l'étude du projet de loi 59 *Loi concernant le partage de certains renseignements de santé*. Ce mémoire concernait particulièrement le *Dossier Santé Québec* (DSQ) qui permettra, entre autres, de colliger les renseignements de santé d'une personne (on ne parle pas d'usagers) et le partage de ces renseignements.

Le RPCU a fait valoir que de favoriser les technologies de l'information afin d'améliorer l'efficacité et la productivité dans le domaine de la santé et des services sociaux ne peut être que bénéfique. La mise en place d'actifs informationnels que constituent les renseignements de santé contenus dans les banques de renseignements se veut à la base d'un futur système opérationnel innovateur incluant la création du *Dossier Santé Québec*. Cela permettra de favoriser et d'uniformiser la collecte des renseignements de santé, en faciliter l'accès aux professionnels autorisés et le partage entre eux.

Le RPCU a toutefois constaté qu'aucune place n'est laissée à l'utilisateur lui-même dans ce projet de loi, à croire que ce n'est pas son dossier, mais plutôt celui de l'administration. Le RPCU a donc recommandé qu'une section soit ajoutée, afin que l'utilisateur puisse y faire consigner certains renseignements comme des directives de fin de vie ou ses volontés relatives aux dons d'organes.

Aucune des banques de renseignements ne fait place à l'information concernant la capacité juridique de l'utilisateur (aptitude ou inaptitude) c'est-à-dire la connexion avec les registres tenus par le Curateur public, le *Registre des personnes majeures placées sous tutelles ou sous curatelles*, le *Registre des mandats de protection homologués* et le *Registre des tutelles au mineur*.

Le RPCU croit que cette information devrait être incluse dans le dossier de l'utilisateur, ne serait-ce que pour les cas où un consentement quelconque est requis. Ainsi, la personne ayant accès au dossier et devant obtenir un consentement quelconque saura à qui s'adresser pour l'obtenir.

De plus, ces banques de renseignements devraient faire place à l'information qu'un usager aurait donnée concernant des directives médicales anticipées ou quant au fait qu'il ait ou non signé un testament de fin de vie (testament biologique). Ce domaine non-clinique d'informations pourrait aussi contenir des renseignements importés du *Registre des mandats donnés en prévision de l'inaptitude*, du *Registre des dons d'organes et de tissus* de la Chambre des notaires du Québec ainsi que des trois registres des régimes de protection tenus par le Curateur public.

Le RPCU a aussi souligné que le projet de loi devrait mieux assurer la protection et la confidentialité dans l'utilisation des renseignements de santé détenus sur une personne et que la communication et la conservation de ces renseignements devraient être faites de façon très sécurisée.

En conclusion, le Regroupement provincial des comités des usagers recommandait :

- qu'une section soit ajoutée au DSQ pour inclure des données sur l'utilisateur concernant l'inaptitude et les volontés de fin de vie;
- que des mesures plus strictes soient mises en place pour mieux protéger les données sur l'utilisateur, plus particulièrement pour les tiers impliqués;
- que le projet de loi soit modifié pour que l'utilisateur comprenne clairement qu'un refus de communication ne sera pas un refus de constituer le dossier;
- que soit prévu un mécanisme de représentation légale au nom de l'utilisateur inapte ou devenu inapte;
- que l'accès de l'utilisateur à son dossier soit facilité;
- que l'utilisateur ait accès à son numéro d'identification unique d'utilisateur.



Au moyen d'une variété de formations dispensées durant l'année, de conférences et d'ateliers offerts lors de son congrès annuel, de dossiers riches de contenus sur des thématiques dans son *Journal* et d'articles promotionnels pertinents dans le cadre de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*, le Regroupement provincial opère un transfert de connaissances provenant d'experts et de formateurs chevronnés vers les membres des comités des usagers et de résidents. À leur tour et partout au Québec, ces derniers mettent à profit ces nouvelles connaissances dans l'intérêt des usagers et dans la défense de leurs droits.

Les membres des comités des usagers et de résidents

Les formations, conférences et ateliers

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, 23 formations régulières totalisant 67 heures ont été dispensées par le Regroupement provincial des comités des usagers à 652 membres des comités des usagers et de résidents, ce qui représente 1656 heures de bénévolat en formation effectuées par des membres de comités des usagers et de résidents avec le RPCU. Si on ajoute les 28 ateliers de formation lors du congrès 2012 du RPCU, d'une durée d'une heure trente chaque atelier, le nombre de formations est de 51. Considérant que le nombre de congressistes a été évalué à 425 et que ces derniers ont suivi trois ateliers lors du congrès, nous déduisons la répartition des congressistes ainsi : soit 10 groupes d'une moyenne de 42 personnes le jeudi en matinée (série A), 9 groupes d'une moyenne de 47 personnes le jeudi

en après-midi (série B) et 9 groupes d'une moyenne de 47 personnes le vendredi en matinée (série C). L'addition des formations régulières aux formations dispensées lors du congrès, qui donne un total 51 formations dispensées par le RPCU, représente 109 heures de formation données à 1918 membres de comités des usagers et de résidents pour 3 555 heures de bénévolat en formation effectuées avec le RPCU.

Tenant compte que 6 000 personnes œuvrent au sein des comités des usagers et de résidents à l'échelle du Québec, le transfert des connaissances opéré par le RPCU par le biais des formations qu'il dispense a permis de rejoindre près du tiers des membres des comités des usagers et de résidents du Québec entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013.

En plus d'illustrer la diversité des formations du RPCU, les deux tableaux suivant compilent le nombre de formation, la durée des formations, le nombre de participants le nombre d'heures en bénévolat, selon la spécialisation et la catégorie des formations.



Répartition du nombre de formations selon la spécialisation
Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Spécialisation des formations	Formations	Heures	Participants	Heures de bénévolat
Formations de base	16 (31,4 %)	48 (44,0 %)	218 (11,4 %)	654 (18,4 %)
Formations spécialisées	35 (68,6 %)	61 (56,0 %)	1700 (88,6 %)	2 901 (81,6 %)
Total	51	109	1918	3 555

Répartition du nombre de formations selon la catégorie
Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Catégorie des formations	Formations	Heures	Participants	Heures de bénévolat
Formations régulières	23 (45,1 %)	67 (61,5 %)	652 (34,0 %)	1656 (46,6 %)
Ateliers de formation (congrès)*	28 (54,9 %)	42 (38,5 %)	1266* (66,0 %)	1899 (53,4 %)
Total	51	109	1918	3 555

*Chaque participant au congrès a suivi trois ateliers de formation.

Le journal du RPCU (dossiers spéciaux)



Publié six fois par année, le *Journal du RPCU* s'adresse aux membres des comités des usagers et des comités de résidents du Québec. Il est également distribué à divers intervenants dans le secteur de la santé et des services sociaux, notamment les directeurs généraux des établissements de santé.

Le *Journal du RPCU* est un bulletin de liaison visant à informer les membres du RPCU des activités et des initiatives de l'organisme, de la progression de différents dossiers où les droits des usagers sont en cause et où les comités des usagers et de résidents ont un rôle à jouer. Il est l'occasion également d'informer les membres des comités sur des sujets en lien direct avec le mandat des comités et les fonctions que les membres exercent au quotidien dans leur établissement. Depuis un an, le RPCU fait appel à des professionnels et des experts pour la rédaction d'articles sur des thématiques choisies :

- Mai 2012
Volume 3, numéro 4
La planification stratégique
- Septembre 2012
Volume 4, numéro 1
L'inaptitude
- Décembre 2012
Volume 4, numéro 2
Entrevue avec le nouveau ministre de la Santé et des Services sociaux
- Mars 2013
Volume 4, numéro 3
L'évaluation
- Juin 2013
Volume 4, numéro 4
L'approche Lean
- Juin 2013
Volume 4, numéro 5
Spécial Congrès 2013
- Août 2013
Volume 4, numéro 6
Spécial Rapport annuel 2012-2013

Les usagers du réseau et le grand public

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

La seconde édition de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* a eu lieu du 28 septembre au 5 octobre 2012. Proposée par le Regroupement provincial des comités des usagers, cette semaine a pour objectif de renseigner les usagers du réseau de la santé et des services sociaux sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé à l'intérieur des établissements, tant par les comités des usagers et de résidents que par les professionnels.

L'édition 2012, avec M^e Jean-Pierre Ménard à titre de président d'honneur et porte-parole, a mis l'accent sur l'un des douze droits des usagers : le droit d'être représenté. Ce droit est important car il concerne les usagers les plus vulnérables, ceux qui ne se sont plus aptes ou pas encore aptes à prendre des décisions pour eux-mêmes.

À l'occasion de cette semaine, de nombreux groupes mettent sur pied des initiatives et organisent des activités de sensibilisation et d'information. Soulignons la participation, en 2012, du comité des usagers du CHUM, du comité des usagers du CSSS Richelieu-Yamaska, du comité des usagers du CSSS de Chicoutimi et du comité des usagers de Vigi Santé.

Pour l'édition 2012, le RPCU a produit le matériel suivant :

- une affiche en sept déclinaisons (dont cinq en français et deux en anglais) qui représente la diversité des usagers du réseau de la santé et des services sociaux;
- un dépliant offrant de l'information sur le droit d'être représenté, les autres droits des usagers, les comités des usagers ou de résidents, la *Semaine des droits des usagers* et les moyens de participer;
- un signet *Mesurez vos droits comme usagers*;
- 40 oriflammes dans les rues de Montréal.

Distribution du matériel promotionnel de la Semaine des droits des usagers

Produits	2011	2012	Total
Nombre d'affiches	6 000	6 500	12 500
Nombre de dépliants	20 000	25 000	45 000
Nombre de signets	20 000	20 000	40 000

Le site Internet et les réseaux sociaux

Le site Internet du RPCU est un outil de références puisqu'il comprend une foule d'informations sur les droits des usagers, sur les comités des usagers et de résidents (fonctions et outils proposés). Il comporte également une importante section relative aux personnes âgées (droits, hébergement, visites d'appréciation, ressources intermédiaires, proches aidants, maltraitance, assurance autonomie), une section exhaustive consacrée à de la documentation utile aux comités des usagers sur différents sujets et enjeux du monde de la santé et des services sociaux ainsi qu'une section dédiée aux différentes missions des établissements.

Le site Internet diffuse aussi des informations relatives aux formations du RPCU, au congrès annuel et à la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. De plus, on y trouve les numéros du *Journal du RPCU*, les mémoires, les communiqués de presse, les outils promotionnels du RPCU. Des formulaires sont offerts en ligne pour la demande de formations et la demande de matériel promotionnel.

Pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, 23 356 visites ont été effectuées sur le site Internet du RPCU, pour un nombre total de 70 519 pages vues. Le nombre moyen de pages vues par visite ainsi que la durée moyenne de la chaque visite permettent de tracer un certain profil d'utilisateur. En effet, celui-ci visite le site Internet du RPCU pour une session durant trois minutes, consulte plus de trois pages en français, représentant un temps moyen d'une minute par page. Ces données, tirées de *Google Analytics*, indiquent que le site Internet du RPCU offre du contenu qui retient l'utilisateur et que celui-ci a tendance à revenir sur le site Internet.

● Visites



* **Visiteur unique** : Un visiteur unique est un internaute visitant un site et considéré comme unique dans les données d'audience du site pendant une période donnée (le plus souvent 1 mois). Si un même internaute visite 10 fois un site web sur la période de référence, les données d'audience comptabilisent 10 visites et 1 visiteur unique sur la période. Source : www.definitions-webmarketing.com.

** **Taux de rebond** : Le taux de rebond est le pourcentage d'internautes qui sont entrés sur une page Web et qui ont quitté le site après, sans consulter d'autres pages. (Ils n'ont donc vu qu'une seule page du site). Un taux de rebond élevé peut révéler l'insatisfaction des visiteurs. Il peut cependant aussi indiquer que ceux-ci ont trouvé immédiatement ce qu'ils cherchaient. Généralement un bon taux de rebond se situe autour de 50 % pour un site. Source : Wikipédia.

Nombre de visites sur le site Internet www.rpcu.qc.ca Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

	Nombre	%
Visites	23 356	100,00 %
Nouvelles visites	13 735	58,79 %
Visiteurs réguliers (plus d'une visite)	9 621	41,19 %
Visiteurs uniques *	14 172	60,68 %
Taux de rebond **		47,18 %

Nombre de pages visitées sur le site Internet www.rpcu.qc.ca Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Pages vues	70 519
Pages/visite	3,02
Durée moyenne de la visite	2 m 59 s

Langue des utilisateurs du site Internet www.rpcu.qc.ca Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

	Visiteurs	%
Français	21 162	90,61 %
Anglais	2 092	8,96 %
Autres	42	0,18 %

La fréquentation du site Internet du RPCU semble avoir connu deux périodes d'achalandage plus élevé, soit en septembre/octobre 2012 et en décembre 2012. Ces deux périodes correspondent à des événements du RPCU : la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* (conférence de presse du 25 septembre 2012) et la campagne *Visitons nos aînés* ainsi que le dévoilement de l'état de situation sur l'hébergement des personnes en perte d'autonomie au Québec (conférence de presse du 4 décembre 2012).

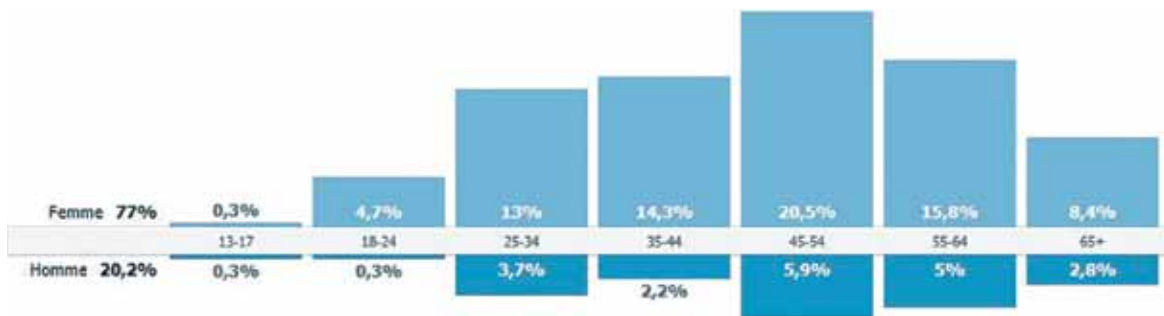
Le Regroupement provincial des comités des usagers possède également deux pages Facebook : RPCU_Quebec, pour des informations relatives au RPCU et aux actualités générales sur la santé et les services sociaux, et *Visitons nos aînés* lancée lors de la campagne de décembre 2012.

Comptes Facebook - Données relevées le 22 mai 2013
Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

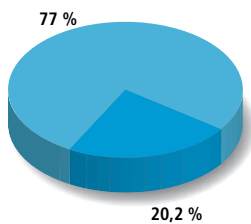
Compte	Nombre d'abonnés	Nombre d'informations diffusées
RPCU_Quebec	73	120
Visitons nos aînés	323	41
Total	396	161

Pour le compte RPCU_Quebec sur Facebook, la semaine du 2 décembre 2012 a été la plus populaire, correspondant au lancement de la campagne *Visitons nos aînés* et au dévoilement de l'état de situation pour les personnes en perte d'autonomie au Québec. Les adeptes dont l'âge se situe entre 45 ans et 54 ans sont ceux qui fréquentent davantage la page Facebook du RPCU.

Par ailleurs, le compte *Visitons nos aînés* compte 323 adeptes, ces derniers totalisant 84 626 amis. Comme l'indique le graphique ci-dessous le profil type de l'utilisateur de ce compte est une femme, âgée de 45 à 54 ans, francophone, habitant un grand centre urbain au Québec. 96,5 % des utilisateurs habitent au Canada, principalement au Québec et 32,8 % sont des résidents de Montréal.



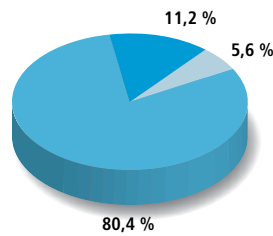
Graphique de Facebook



Répartition du nombre des utilisateurs du compte Facebook *Visitons nos aînés* selon le sexe

Données relevées pour la période du 22 février au 22 mai 2013

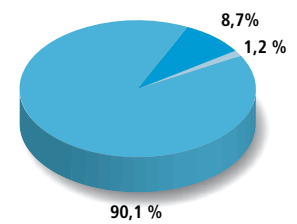
- Femmes 77,0 %
- Hommes 20,2 %



Répartition du nombre des utilisateurs du compte Facebook *Visitons nos aînés* selon l'âge

Données relevées pour la période du 22 février au 22 mai 2013

- Population active (25-64 ans) 80,4 %
- Personnes aînées (+65 ans) 11,2 %
- Jeunes (moins de 25 ans) 5,6 %



Répartition du nombre des utilisateurs du compte Facebook *Visitons nos aînés* selon la langue utilisée

Données relevées pour la période du 22 février au 22 mai 2013

- Français 90,1 %
- Anglais 8,7 %
- Autre langue 1,2 %





Le RPCU diffuse régulièrement des informations sur son compte Twitter @RPCU_Quebec sur des sujets d'intérêt public soulevé par les médias par rapport à la santé et aux services sociaux ainsi que des informations ponctuelles du RPCU.

Twitter - Données relevées le 22 mai 2013
Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Compte	Nombre d'abonnés	Nombre d'abonnements	Nombre de tweets
@RPCU_Quebec	309	477	293

Enfin, le RPCU utilise deux autres plateformes sociales, soit YouTube pour la diffusion de vidéos et Flickr pour la diffusion de photos des événements du RPCU. Huit nouvelles vidéos ont été ajoutées sur YouTube en 2012 pour un total de 30 vidéos et 1385 visionnements. Sur Flickr, 143 photos ont été mises en ligne en 2012 pour un total de 235 photos et 4 383 visionnements.

YouTube - Liste des vidéos ajoutées
Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Titre	Durée	Nombre de visionnements
Rencontre avec Émilie Lévesque	6 m 13 s	594
Une visite surprise	2 m 54 s	202
Interview avec D ^r Yves Lamontagne	1 m 30 s	80
Grand-papa est sur Facebook	1 m 06 s	90
Revisiter un proche aîné	1 m 57 s	69
Passerez-vous Noël en famille?	2 m 48 s	105
Visitons nos aînés - Publicité 2	0 m 31 s	180
Visitons nos aînés - Publicité 1	0 m 31 s	65
Total	16 m 10 s	1385

YouTube - Données relevées le 21 mai 2013
Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Catégorie de vidéos	Nombre de vidéos	Durée	Nombre de visionnements
Vidéos - Visitons nos aînés	8	17 m 30 s	1385
Vidéos - Formations	7	37 m 37 s	677
Vidéos - Autres	15	5 m 07 s	797
Total	30	60 m 14 s	2 859

Les décideurs

Une campagne auprès des députés de l'Assemblée nationale

Aux lendemains des élections québécoises du 4 septembre 2012, le Regroupement provincial des comités des usagers a entrepris une campagne d'information auprès des députés de l'Assemblée nationale du Québec et auprès du personnel politique entourant les députés et ministres. Cette campagne avait pour objectif de rappeler aux élus l'existence de comités des usagers et de résidents dans les établissements de santé en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, que le RPCU et les comités des usagers et de résidents défendent les droits des 8 000 000 d'usagers du réseau québécois de la santé et des services sociaux, droits reconnus par la LSSSS. 251 lettres ont été expédiées aux bureaux des députés à l'Assemblée nationale ainsi que dans leur circonscription.

Présent dans de nombreuses instances régionales et nationales dans le secteur de la santé et des services sociaux, proactif dans les communications avec ses membres, les usagers, le grand public et les médias, soucieux de soutenir ses membres dans leur mission et d'établir des partenariats fructueux à long terme, le Regroupement provincial des comités des usagers se démarque par son dynamisme. Il est devenu un acteur incontournable du milieu de la santé et des services sociaux.

Les actions du RPCU

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Le soutien aux membres

- Rencontre avec les membres des différents comités des usagers et de résidents.
- Rencontre de la Table des comités anglophones.
- Soutien téléphonique et par courriel aux comités des usagers et de résidents.
- Tournées régionales et rencontres avec des comités des usagers en région.
- Rencontre de la Table régionale des CSSS de l'Île de Montréal.
- Lancement de la planification stratégique RPCU 2012-2015.
- Formations de base.
- Formations spécialisées.
- Congrès annuel à Saint-Hyacinthe.
- Rendez-vous du RPCU en régions (formations).
- Rédaction d'une lettre modèle destinée aux comités des usagers sur la responsabilité de l'administrateur à être acheminée au président du conseil d'administration de l'établissement.
- Grilles de calcul du nombre d'heures de bénévolat effectuées annuellement par les membres des comités des usagers et de résidents.

La représentation

- Rencontres avec le personnel politique du nouveau ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés, D^r Réjean Hébert.
- Table de concertation sur l'état de la situation sur l'hébergement le 23 novembre 2012.
- Rencontre avec M^{me} Véronique Hivon, ministre déléguée aux Services sociaux et responsable de la jeunesse.
- Rencontre avec D^r Juan Roberto Iglesias, président-directeur général de l'INESSS.
- Participation au congrès de l'AQESSS et rencontre avec M^{me} Lise Denis, directrice générale.
- Rencontre avec la direction de la qualité du MSSS pour discuter de différents dossiers.
- Présentation du mémoire du RPCU dans le cadre de l'étude du projet de loi 59.

- Rencontre du groupe de travail sur l'état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec.
- Rencontre avec le D^r Juan Roberto Iglesias, directeur général de l'INESSS, dans le cadre de la tournée des partenaires de l'INESSS.



Les communications

- Préparation d'un mémoire sur le projet de loi 59.
- Rédaction et production d'un programme préliminaire du congrès 2012 du RPCU, français et anglais.
- Rédaction et production du programme complet du congrès 2012 du RPCU.
- Préparation du congrès 2012 du RPCU.
- Préparation de l'édition 2012 de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*.
- Création d'une publicité pour promouvoir les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

- Mise à jour du site Internet et des réseaux sociaux.
- Production et diffusion de 8 vidéos dans le cadre de la campagne *Visitons nos aînés*.
- Infolettres régulières aux membres du RPCU, aux intervenants dans la défense des droits des usagers et autres acteurs du milieu de la santé, représentant un réseau de plus de 2000 adresses électroniques.
- Promotion des formations auprès de publics ciblés (régionaux).
- Normalisation des adresses électronique génériques du RPCU (rpcu.qc.ca).
- Campagne auprès des 125 nouveaux députés élus de l'Assemblée nationale du Québec les informant des droits des usagers, du rôle des comités des usagers et de résidents ainsi que l'apport du RPCU comme acteur incontournable dans la défense des droits des usagers.
- Rédaction de la planification stratégique du RPCU 2012-2015.
- Rédaction du rapport annuel 2011-2012.
- Coordination et production de quatre bulletins des membres du RPCU (Journal du RPCU).

Les relations avec les médias

- Organisation d'une conférence de presse marquant le dévoilement de l'état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec et le lancement de la campagne *Visitons nos aînés*.
- Organisation d'une conférence de presse dévoilant les résultats d'un sondage Léger Marketing mené pour le compte du RPCU sur les groupes de médecine familiale et le lancement de l'édition 2012 de la *Semaine des droits des usagers*.
- Rédaction de communiqués de presse et d'avis aux médias.
- Distribution des communiqués via CNW et base de données des médias du RPCU.
- Entrevues accordées aux médias.
- 26 articles* avec mention du RPCU (sujet principal, opinion rapportée, incluant couverture régionale sur les *Prix RPCU de l'Excellence*).
- 17 entrevues* diffusées.
- 2 reportages* télédiffusés.
- Couverture nationale, régionale et locale.

*Retombées de presse répertoriées par le RPCU.

Les partenariats

- Commentaires pour l'INESSS sur la Consultation sur la version préliminaire du *Guide de pratique clinique pour le traitement de l'obésité pédiatrique*.
- Conférence de presse de la ministre Marguerite Blais concernant le financement de projets.
- Réunions du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément.
- Table de concertation sur l'état de situation sur l'hébergement.

- Rencontres avec l'agence de la santé et des services sociaux de Montréal ainsi que les présidents des comités d'usagers des établissements de santé et de services sociaux de Montréal.
- Participation au congrès de l'ARIHQ : conférence sur la création de comités de résidents dans les ressources intermédiaires.
- Prise de position du RPCU dans le dossier de la gouvernance dans le réseau de la santé et des services sociaux.
- Participation à la soirée de remise des *Prix du réseau de la santé et des services sociaux*.
- Élection au conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément.
- Participation à la conférence de l'AQDR en Outaouais.
- Continuité d'un partenariat avec Lobe Santé auditive et communication.
- INESSS – sous-comité sur les nouvelles technologies.

Les conférences

- Participation au colloque *La protection des personnes vulnérables*.
- Participation aux conférences *Espace santé*.
- Participation à la journée d'échanges et de réflexions de l'Association de Montréal pour la déficience intellectuelle sur le thème *Viellir avec une déficience intellectuelle*.
- Congrès du RPCU à Saint-Hyacinthe.
- Participation à l'élaboration du prochain colloque de l'INESSS.



Les formations

- Mise à niveau du *Manuel de formation de base* du RPCU.
- 16 formations de base du RPCU.
- 35 formations spécialisées du RPCU.
- 28 ateliers de formations lors du congrès.
- Formation spécialisée sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Formation spécialisée sur le choix des sujets pour une évaluation.
- Formation spécialisée sur la maltraitance.
- Lancement de nouvelles formations du RPCU.
- Lancement en région de formations spécialisées du RPCU.
- Création d'une base de données pour l'accréditation des formations.

La vie associative

- Huit réunions du comité exécutif du RPCU.
- Quatre réunions du conseil d'administration du RPCU.
- Lettre au ministre de la santé pour demander des éclaircissements sur la notion de personne indépendante.
- Lettre au ministre Hébert pour demander une rencontre.
- Lettre à la première ministre du Québec et au ministre Hébert sur la gouvernance dans le réseau de la santé et des services sociaux.

- Rencontres du comité organisateur du congrès RPCU 2012.
- Assemblée générale du RPCU et élection des membres du conseil d'administration.
- Prises de position sur l'autonomie des comités des usagers.
- Mise sur pied du comité organisateur du congrès RPCU 2013.
- Assemblée annuelle du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais et formation sur la maltraitance.
- Discussions sur les visites d'appréciation de la qualité en CHSLD avec la ministre déléguée aux Services sociaux.

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

- M^e Jean-Pierre Ménard, président d'honneur et porte-parole de l'édition 2012 de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*.
- Recherche de commandites.
- Partenariats en vue de la semaine.
- Production de matériel promotionnel.
- Distribution du matériel.
- Communiqué de presse pour souligner la semaine.
- Conférence de presse marquant le lancement de la semaine.
- Entrevues et présence médiatique.
- Recensement des activités organisées et de diverses initiatives mises sur pied.



Le Québec tout entier est rendu à l'heure des choix et le réseau de la santé et des services sociaux n'y échappe pas. Le Regroupement provincial des comités des usagers continuera à travailler à son amélioration au cours des années à venir. Le ministère de la Santé et des Services sociaux doit reconnaître l'apport important du RPCU et celui des comités des usagers et de résidents dans ce domaine.

Représentant les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que la très grande majorité des comités, le Regroupement provincial des comités des usagers est le groupe le mieux placé pour défendre leurs intérêts. Le ministère de la Santé et des Services sociaux devra faire des choix en investissant judicieusement dans les instances qui représentent le mieux les intérêts collectifs des usagers et des comités. La *Semaine des droits des usagers* est l'instrument idéal pour rassembler patients et usagers sous le même parapluie et pour faire la promotion non seulement de la santé mais aussi de l'accès aux soins.

Le Regroupement provincial des comités des usagers estime que des investissements devront être consacrés à la formation des membres des comités des usagers et de résidents pour les aider à exercer avec succès les fonctions légales qui leur ont été confiées par le Législateur. C'est pourquoi le RPCU obtiendra l'accréditation de ses formations en vue de fournir aux comités des outils professionnels. À cet égard, le ministère sera appelé à soutenir financièrement les efforts du RPCU.

Les comités des usagers et de résidents ont un rôle important à jouer dans l'évaluation du degré de satisfaction des usagers fréquentant leur établissement de santé et de services sociaux. Afin que les comités puissent répondre à cette obligation, le RPCU proposera des instruments d'évaluation standardisés et professionnels. Cette initiative devrait rassurer les directions des établissements qui croient que les comités ne disposent pas des outils nécessaires pour faire ce travail.

Les Québécoises et les Québécoises sont préoccupés par leurs personnes âgées. Le RPCU a produit un état de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec et il continuera à proposer des actions menant à l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées et à une meilleure place pour elles dans la société. Il surveillera avec beaucoup d'attention le dossier de l'assurance autonomie. Il proposera des moyens de lutter contre la maltraitance avec la conviction que cette lutte doit être étendue à l'ensemble de la population.

En 2014, le RPCU fêtera son dixième anniversaire de fondation. Les comités des usagers et de résidents sont un maillon important de notre réseau de la santé et des services sociaux. Leur travail devra maintenant s'élargir et inclure les expériences patient. En effet, l'amélioration des services passent aussi par cette avenue. Des liens devront être tissés avec les groupes de patients car, en dernier ressort, les deux membres du comité des usagers qui siègent au conseil d'administration des établissements sont les seuls qui peuvent faire valoir leur point de vue.



Le Regroupement provincial des comités des usagers tient à remercier les nombreux formateurs, conférenciers et animateurs d'ateliers qui, au cours de l'année 2012-2013, ont contribué à un meilleur savoir-faire des membres des comités des usagers et de résidents de toutes les régions du Québec, à la richesse de la vie associative du RPCU et, surtout, pour leur apport inestimable à la défense des droits et au mieux-être des usagers et des résidents du réseau de la santé et des services sociaux.

Ces personnes sont :

Par ordre alphabétique

- M^{me} Lucille Bargiel, vice-présidente de la Fédération québécoise de l'autisme
- M^{me} Marie Beaulieu, titulaire de la chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
- M. Gilles Beaupré, consultant pour le Protecteur des usagers, les comités des usagers et les CSSS
- M^{me} Cécile Beauregard, consultante pour la gestion de conflits, la planification de colloques et la formation
- M. Cédric Bégnoche, audioprothésiste
- M^{me} Francine Bergeron, présidente de Gamma Solutions
- M. Pierre Blain, directeur général du RPCU
- M. John Brockman, vice-président de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse
- M^{me} Liette Brousseau, membre du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie et président du comité vigilance et qualité
- M^e Marie Champoux, avocate
- M^{me} Josée Dansereau, agente de liaison du comité des usagers des Centres jeunesse de Lanaudière
- M^{me} Nathalie Ebnoether, présidente de Médaillon Groupe Conseils et chargée de cours à l'UQAM
- M^{me} Edith Fournier, auteure
- M^{me} Sonia Gilbert, directrice des services professionnels du Centre jeunesse Montérégie
- M^{me} Noëlla Goyet, membre du conseil d'administration des Centres jeunesse de Lanaudière
- M. Jean-Pierre Laberge, consultant
- M^{me} Lucie Laurent, formatrice en gestion des risques
- M^{me} Véronique Leblanc, responsable de la qualité à l'Institut Nazareth et Louis-Braille
- M^{me} Sylvie Leroux, coordonnatrice au comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants de la Montérégie-Est
- M. Jean Lortie, consultant
- M^{me} Catherine Maranda, conseillère, Direction de la qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux
- M. Claude Ménard, président du RPCU
- M^e Jean-Pierre Ménard, avocat
- M^e Miriam Morissette, avocate
- M. Éric Normandeau, directeur de projets, Stratégie Conseil Léger Marketing
- M. Jonathan Plouffe, audioprothésiste
- M. André Poirier, président du comité des usagers du CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable
- M^{me} Julie Poulin, présidente de Optimisation RH
- M. Grégoire Ruel, coordonnateur, comité des usagers du CSSS de Gatineau
- M. Robert Salois, Commissaire à la santé et au bien-être
- M^{me} Christiane St-Amour Rivard, Business Administration and Psychology, Certified Power Coach (partner and co-founder)
- D^{re} Micheline Ste-Marie, directrice associée, CUSM



Annexe 1

Instances où siège le RPCU



- 1) **Association québécoise d'établissements de santé et services sociaux (AQESSS)**
 - Comité aviseur sur la valorisation de la mission et des services d'hébergement de longue durée
 - Groupe de travail sur la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux
- 2) **Coalition Priorité Cancer au Québec**
 - Conseil d'administration
- 3) **Conseil québécois d'agrément (CQA)**
 - Conseil d'administration
- 4) **Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)**
 - Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal
 - Table de concertation du concept « résident-partenaire de soins » adapté aux CHSLD
 - Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité
 - Comité directeur sur les visites d'appréciation de la qualité des services
 - Comité d'orientation stratégique MSSS-partenaires portant sur le projet de Politique ministérielle d'assurance de la qualité
 - Direction de la qualité (rencontres biannuelles)
 - Direction nationale de santé publique
 - Table nationale de prévention des infections nosocomiales
 - Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS)
 - Table de concertation de l'INESSS
 - Comité sur les guides de pratique en services sociaux de l'INESSS
 - Groupe de travail sur la prestation sécuritaire des services
 - Comité des partenaires - Projets indicateurs de qualité
 - Comité consultatif sur les innovations technologiques
 - Secrétariat aux aînés
 - Comité national des partenaires non-gouvernementaux
- 5) **Réseau de recherche en interventions en sciences infirmières du Québec (RRISIQ)**
 - Conseil d'administration
- 6) **Table des comités anglophones**
- 7) **Table des présidents des comités des usagers et de résidents de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal**
- 8) **Table des soins spirituels**
- 9) **Tables régionales de comités des usagers**
 - Table régionale des comités des usagers des CSSS de l'île de Montréal
 - Table régionale des comités des usagers de l'Outaouais
 - Table régionale des comités des usagers de l'Estrie
 - Table régionale des comités des usagers du Saguenay-Lac-Saint-Jean
 - Table régionale des comités des usagers du Bas-Saint-Laurent
 - Table régionale des comités des usagers de l'Abitibi-Témiscamingue
 - Regroupement des comités des usagers de la Mauricie-et-Centre-du-Québec



Annexe 2

Communiqués de presse

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

3 mai 2012

Réaction du RPCU au dévoilement de la politique gouvernementale Vieillir et vivre ensemble

29 juin 2012

91 morts, 2 meurtres et une tentative de meurtre en une semaine, c'est beaucoup trop selon le RPCU

27 juillet 2012

« Quelle place sera accordée à la santé dans la prochaine campagne électorale? » se demande le RPCU : le RPCU fait connaître ses enjeux en santé pour la prochaine élection

7 août 2012

Le RPCU annonce les noms des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2012

14 août 2012

Santé et élections : Il faut que les partis politiques fassent mieux pour les usagers, estime le RPCU

19 septembre 2012

Le RPCU considère que le nouveau cabinet répondra aux besoins des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

25 septembre 2012

Plus de 450 personnes participeront au congrès 2012 du RPCU – De la réflexion à l'action!

25 septembre 2012

La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux – Du 28 septembre au 5 octobre 2012

25 septembre 2012

Plus de la moitié des Québécois n'ont jamais entendu parler des groupes de médecine familiale – Le ministère de la Santé et des Services sociaux doit revoir sa stratégie, selon le RPCU

2 octobre 2012

Les lauréats des Prix RPCU de l'Excellence

25 octobre 2012

Plus de 80 % des comités des usagers et de résidents sont maintenant membres du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

20 novembre 2012

Réaction du RPCU au budget : Toujours des coupures en vue, selon le RPCU

4 décembre 2012

Campagne sur Facebook pour le temps des Fêtes : Visitons nos aînés – J'aime

4 décembre 2012

État de situation sur l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie au Québec – Hébergement et soins de longue durée : une nouvelle approche en évaluation des soins et de la qualité est nécessaire

19 décembre 2012

Déficit au CUSM - la gouvernance en cause selon le RPCU

15 janvier 2013

Mourir dans la dignité : rendre plus humaines les décisions difficiles

27 février 2013

Le RPCU est satisfait du nouveau règlement sur le processus de certification des résidences privées pour aînés

Annexe 3

Liste des formations régulières et des ateliers de formation dispensés par le RPCU

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Titre de la formation	Date	Lieu	Durée	Participants
Formation de base	2012-05-28	Gatineau	3	11
Formation de base	2012-06-13	Sainte-Marie	3	10
Formation de base	2012-06-28	Îles-de-la-Madeleine	3	12
Formation de base	2012-08-28	Sainte-Foy	3	18
Formation de base	2012-08-30	Wendake	3	6
Congrès – Prendre sa place comme partenaire de l'établissement – A1	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Partenariat établissement-comité des usagers – A2	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Développer sa visibilité : oui, mais comment? – A3	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Déficience physique – A4	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Déficience intellectuelle – A5	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Dépendance – A6	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Centres jeunesse – A7	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Assurer la continuité du comité : un incontournable – A8	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Exercer ses fonctions comme personne ressource – A9	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Be Heard: Communication Techniques to Empower – A10	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	42
Congrès – Travailler avec son établissement : la route du succès – B1	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Travailler avec son établissement : la route du succès – C1	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Accompagner un plaignant : un chemin à tracer – B2	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Accompagner un plaignant : un chemin à tracer – C2	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Face à la maltraitance : le devoir d'agir – B3	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Face à la maltraitance : le devoir d'agir – C3	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – La peur des représailles : brisons le silence – B4	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – La peur des représailles : brisons le silence – C4	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Monter et piloter un dossier – B5	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Monter et piloter un dossier – C5	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Le travail en équipe – B6	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Le travail en équipe – C6	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – L'évaluation de la satisfaction de la clientèle – B7	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – L'évaluation de la satisfaction de la clientèle – C7	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Comités de résidents et recrutement – B8	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Comités de résidents et recrutement – C8	2012-09-28	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Emotional Intelligence in Action – B9	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Congrès – Action Plan – C9	2012-09-27	Saint-Hyacinthe	1,5	47
Démystifier la maltraitance envers les personnes âgées/vulnérables	2012-10-25	Saint-Jean-Port-Joli	2	80
Démystifier la maltraitance envers les personnes âgées/vulnérables	2012-10-25	Saint-Jean-Port-Joli	2	220
Place et rôle du CU en matière de qualité et de gestion des risques	2012-11-06	Montréal	3	36
Évaluation de la satisfaction par l'agrément et celle par le CU	2012-11-26	Coaticook	3	13
Place et rôle du CU en matière de qualité et de gestion des risques	2012-11-28	Québec	3	37
Monter et piloter un dossier : une technique qui s'apprend	2012-11-28	Québec	3	27
Formation de base	2012-12-04	Wakefield	3	4
L'interprétation des résultats des sondages de l'agrément	2012-12-12	Joliette	3	21
Formation de base	2013-01-15	Saint-Romuald	3	10
Formation de base	2013-01-15	Repentigny	3	10
Formation de base	2013-01-16	Châteauguay	3	10
Formation de base	2013-01-29	Montréal	3	26
Formation de base	2013-02-12	Montréal	3	25
Formation de base	2013-02-20	Donnacona	3	16
Formation de base	2013-02-23	Montréal	3	20
Formation de base	2013-02-27	Vaudreuil	3	6
Formation de base	2013-03-21	Joliette	3	27
Formation de base	2013-03-27	Laval	3	7
Total			109	1918

Annexe 4

Retombées de presse

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

2 octobre 2012

Des honneurs provinciaux pour le comité des usagers du CRDITED MCQ – IU
La Nouvelle Union, Mauricie
et Centre-du-Québec
Article

6 octobre 2012

Le comité des usagers de Vigi Santé (Lanaudière) s'illustre aux Prix RPCU
Le Trait d'Union, Lanaudière
Article

11 octobre 2012

Un prix pour le comité des usagers du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord
Guide Montréal-Nord, Montréal
Article

15 octobre 2012

Personnalité de la semaine :
Claudette Noël
SRC/RDI - Outaouais - Téléjournal régional, Outaouais
Reportage

15 octobre 2012

Pour la justice et l'amour des autres
Le Droit, Outaouais
Article

15 octobre 2012

Personnalité de la semaine :
Claudette Noël
SRC/RDI, Outaouais
Nouvelle

15 octobre 2012

Personnalité de la semaine :
Claudette Noël
SRC/RDI, Émission Bernier et cie, Outaouais
Entrevue

18 octobre 2012

Visites d'évaluation des CHSLD : perspective d'approche qualité
Journal L'Avantage, Bas-Saint-Laurent
Article

19 octobre 2012

Assurance-autonomie pour les aînés
TVA/LCN - Émission Dumont, Montréal
Entrevue

22 octobre 2012

Le gouvernement du Québec intensifiera les visites d'évaluation dans les CHSLD
O 97,3 - Infos Réseau des Appalaches, Chaudière-Appalaches
Entrevue

6 novembre 2012

Francine Bergeron démystifie la maltraitance
Journal de l'Oie Blanche, Chaudière-Appalaches
Article

3 décembre 2012

Émission Midi actualité, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
107,7 FM Estrie, Estrie
Entrevue

4 décembre 2012

Nouvelle approche demandée dans les CHSLD
98,5 FM Montréal, Montréal
Article sur portail Internet

4 décembre 2012

Émission La Mauricie maintenant, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
106,9 FM Mauricie, Mauricie et Centre-du-Québec
Entrevue
Article sur portail Internet

4 décembre 2012

Nouvelle approche demandée dans les CHSLD
104,7 FM Outaouais, Outaouais
Article sur portail Internet

4 décembre 2012

Nouvelle approche demandée dans les CHSLD
107,7 FM Estrie, Estrie
Article sur portail Internet

4 décembre 2012

Le Téléjournal midi, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
SRC/RDI, Montréal
Entrevue

4 décembre 2012

Nouvelle approche demandée dans les CHSLD
106,9 FM Mauricie
Article sur portail Internet

4 décembre 2012

CHSLD: recommandations du regroupement des usagers pour un meilleur milieu de vie
Psychomédia.qc.ca
Article

4 décembre 2012

Page Facebook lancée: passer une heure avec un aîné durant le temps des Fêtes
JournaldeMontreal.com, Montréal
Article

4 décembre 2012

Page Facebook lancée: passer une heure avec un aîné durant le temps des Fêtes
JournaldeQuebec.com, Capitale-Nationale
Article

4 décembre 2012

CHSLD: un rapport critique l'approche de Québec
JournalMetro.com, Montréal
Article

4 décembre 2012

CHSLD : à l'écoute des résidents La Nouvelle Union (TC, Victoriaville), Mauricie et Centre-du-Québec
Article

4 décembre 2012

CHSLD: plaidoyer pour plus d'employés et une meilleure formation
LaPresse.ca, Montréal
Article

4 décembre 2012

CHSLD : Québec fait fausse route, dit un rapport des usagers
Le Devoir, Montréal
Article



4 décembre 2012

Une superbe initiative du Regroupement provincial des comités des usagers
Le carrefour gérontologique
(revue de l'Association québécoise de gérontologie)
Article

4 décembre 2012

Nouvelle approche demandée dans les CHSLD
Presse canadienne, Montréal
Article

4 décembre 2012

Bulletin de nouvelles de 18 h, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
TVA/LCN, Montréal
Reportage

4 décembre 2012

Émission C'est bien meilleur le matin (René Hormier-Roy), état de situation hébergement, Visitons nos aînés
SRC, Première chaîne, Montréal
Entrevue

4 décembre 2012

Émission Pas de midi sans info (Michel C. Auger), état de situation hébergement, Visitons nos aînés
SRC, Première chaîne, Montréal
Entrevue

4 décembre 2012

Briser l'isolement - Une heure avec un aîné
24h Montréal, Montréal
Article

5 décembre 2012

Québec appelé à changer son approche dans les CHSLD
Radio-Canada.ca, Montréal
Article

5 décembre 2012

Émission Des matins en or, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
SRC Abitibi-Témiscamingue, Première chaîne
Entrevue

5 décembre 2012

Émission Info-Réveil, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
SRC Est du Québec (Rimouski), Première chaîne, Bas-Saint-Laurent
Entrevue

5 décembre 2012

Briser l'isolement - Une heure avec un aîné
Canoe.ca (Agence QMI), Montréal
Article

5 décembre 2012

Émission Le Réveil, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
Passion FM Radio Bellechasse, Chaudière-Appalaches
Entrevue

10 décembre 2012

Émission Bernier et cie, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
SRC Gatineau-Ottawa, Première chaîne, Outaouais
Entrevue

17 décembre 2012

Santé - La règle de la «solidarité obligée» dans les c. a. est remise en question
Le Devoir, Montréal
Article

19 décembre 2012

Entrevue au sujet du CUSM
SRC, Première chaîne (Michel C. Auger)
Entrevue

20 décembre 2012

Émission À votre santé, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
Radio Centre-Ville 102,3 FM, Montréal
Entrevue

23 décembre 2012

Émission Des aînés et des droits, état de situation hébergement, Visitons nos aînés
CIBL 101,5 Montréal
Entrevue

28 décembre 2012

Campagne de sensibilisation «Visitons nos aînés!»
TVANouvelles.ca, Montréal
Article

30 décembre 2012

Émission RDI Week-end, Visitons nos aînés
SRC/RDI, Montréal
Entrevue

16 janvier 2013

Soins de fin de vie: un projet de loi avant l'été
Le Devoir, Montréal
Article



Regroupement
provincial des comités
des usagers

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
info@rpcu.qc.ca

www.rpcu.qc.ca

