



# Rapport d'activités

2017-2018



Regroupement provincial  
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux



Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

# Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers a été formé lors de son assemblée générale annuelle tenue le 18 octobre 2017.

## Les membres

**M<sup>me</sup> Claire St-Onge**  
CIUSSS du Bas-Saint-Laurent (01)

**M. Réjean Gaudreault**  
CIUSSS du Saguenay –  
Lac-Saint-Jean (02)

**M<sup>me</sup> Marielle Philibert\***  
Établissements non fusionnés et  
CHU de Québec – Université Laval (03)  
*Première vice-présidente*

**M. Jaques Turgeon**  
CIUSSS de la Capitale-Nationale (03)

**M. André Poirier**  
CIUSSS de la Mauricie-et-du-  
Centre-du-Québec (04)

**M. Denis Marceau\***  
CIUSSS de l'Estrie – CHUS (05)  
*Deuxième vice-président*

**M. Lucio D'Intino**  
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-  
de-Montréal (06)

**M. John Brkich**  
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-  
de-Montréal (06)

**M. Claude Ménard\***  
CIUSSS de l'Outaouais (07)  
*Président*

**M. Raymond Gagnon**  
CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (08)

**M<sup>me</sup> Nicole Pellerin**  
CIUSSS de la Côte-Nord (09)

**M. Georges Mboko Ya Makano**  
CRSSS de la Baie-James (10)

**M<sup>me</sup> Linda Thurston**  
CIUSSS de la Gaspésie (11-1)

**M<sup>me</sup> Nancy Leblanc**  
CIUSSS des Îles (11-2)

**M. Roger Lachance**  
CIUSSS de Chaudière-Appalaches (12)

**M<sup>me</sup> Céline Châtelain**  
CIUSSS de Laval (13)

**M<sup>me</sup> Doris Lemay\***  
CIUSSS de Lanaudière (14)  
*Trésorière*

**M. Daniel Landry**  
CISSS des Laurentides (15)

**M<sup>me</sup> Liette Brousseau**  
CISSS de la Montérégie-Est (16)

## Les membres représentant les missions

**M<sup>me</sup> Josée Dansereau\***  
Alliance des centres jeunesse du Québec

**M. Jérôme Plante\***  
Institut Nazareth et Louis-Braille  
(déficience physique)

**M<sup>me</sup> Carole Tavernier**  
Déficience intellectuelle et troubles  
du spectre de l'autisme (DI-TSA)

## Les membres indépendants

**M<sup>me</sup> Valérie Viau**  
Co-présidente, Innover Santé

**M. Michel Roy\***  
Avocat à la retraite

## Membre d'office

**M. Marc Rochefort**  
Directeur général par intérim

\*Membre du comité exécutif

Merci à M<sup>me</sup> Claire Jolicœur.

## Le RPCU en bref

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux est un moyen que les comités des usagers se sont donné afin de répondre aux besoins des membres des comités qui voulaient briser leur isolement, développer un sentiment d'appartenance, favoriser le partage d'expertises et avoir un porte-parole efficace auprès, entre autres, du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il regroupe aujourd'hui plus de 86 % des comités des usagers et de résidents.

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 et en exerçant un

leadership quant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, 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. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.

Les valeurs du RPCU sont le respect, l'intégrité, la solidarité et l'engagement.

L'offre de service du RPCU se décline en trois volets : la représentation, la formation et le soutien.

# Le rapport du président et du directeur général

Le présent rapport d'activités fait le bilan de nos actions de l'année 2017-2018. Il répond à des questions simples : Quelles ont été les activités du RPCU au cours de cette année? Quelles ont été les prises de position? Quelles ont été les initiatives quant à l'offre de service du Regroupement auprès de ses membres? Ce rapport vise à répondre à ces questions avec quelques chiffres et données factuelles à l'appui.

Notre tournée régionale à travers le Québec l'automne dernier nous a permis de vous rencontrer, chez vous, et d'entendre vos préoccupations sur les réalités de votre région. Du même coup, elle a enrichi le RPCU d'une connaissance plus précise sur la diversité des besoins en santé et services sociaux.

Notre implication dans la révision du Cadre de référence mérite d'être soulignée. Nous avons œuvré activement à sa refonte en regard de l'expérience et du savoir des comités des usagers et de résidents. En effet, nous avons mené une large consultation auprès des CUCCI, des représentants des établissements non fusionnés et des membres représentatifs de toutes les régions du Québec qui siègent au conseil d'administration du RPCU.

À la demande du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal et de son CUCCI, nous avons soutenu la mise sur pied d'un ambitieux projet d'évaluation du degré de satisfaction de la qualité des services au sein de cet établissement puisqu'il s'agit de l'une des fonctions importantes des comités des usagers.

Sur le plan des enjeux en santé et services sociaux, le RPCU souligne l'adoption cette année d'une loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées que nous réclamions depuis longtemps. Par la suite, nous sommes intervenus sur l'installation des caméras de surveillance en CHSLD en rappelant que l'objectif premier était d'assurer la sécurité des personnes vulnérables hébergées dans ces centres. Enfin, lors des consultations sur l'encadrement du cannabis, nous avons demandé un encadrement rigoureux et cohérent avec les priorités de santé publique des deux niveaux de gouvernement. Les comités en centres jeunesse, en dépendance et en santé mentale, font face quotidiennement aux difficultés liées, entre autres, à la consommation de cannabis.

À nouveau cette année, le RPCU a fait preuve d'un leadership dans le transfert des connaissances pour l'apprentissage des fonctions des membres des comités des usagers par la dispensation de formations, en régions et lors du congrès 2017. Lors de la Semaine des droits des usagers 2017, nous avons porté une attention particulière à la diversité de la clientèle, des missions des établissements et à la pluralité des comités des usagers et de résidents en offrant une variété de produits promotionnels. De plus, nous avons mis en marché de nouveaux produits sur les droits des usagers : affiches, dépliants, signets et calendriers.

Au cours des derniers mois, vous avez assurément été témoins de changements importants à la permanence de notre Regroupement. En effet, certaines situations ont entraîné des départs mais aussi l'arrivée de nouvelles personnes qui accompagneront, de façon rigoureuse, le devenir du RPCU en toute collégialité avec les personnes qui vous représentent au conseil d'administration.

Avec cette période de restructuration à la permanence, certains questionnements seront soulevés, ce qui entraînera des changements et des choix que nous devons tous faire ensemble, tant au chapitre de la gouvernance qu'en ce qui concerne l'attention toujours améliorée et équitable des services et du soutien que l'on se doit d'offrir à nos membres qui sont la raison même de l'existence du RPCU.

En terminant, nous vous remercions, vous les membres, de votre fidélité et de votre soutien. Nous remercions également les formateurs et formatrices du RPCU, les conférencières et les conférenciers du congrès, les partenaires et les commanditaires, les bénévoles, le personnel rattaché à la permanence du RPCU ainsi que les membres du conseil d'administration et du comité exécutif. Sans leur contribution, le Regroupement ne serait pas l'organisme qu'il est devenu aujourd'hui, et qui, à l'instar des comités des usagers et de résidents, œuvre à la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Le président,

**Claude Ménard**

Le directeur général  
par intérim,

**Marc Rochefort**

# Les actions

## Le Cadre de référence

Depuis de nombreuses années, le RPCU demandait au MSSS une révision du *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*. Le Cadre contenait des inexactitudes et n'était plus à jour en raison des changements administratifs (Loi 10). Le RPCU a été très actif dans cette démarche en faisant partie du comité de revue de la direction générale de la planification, de la performance et de la qualité et en menant une large consultation. Lors du congrès RPCU 2017, les présidents et présidentes des CUCI ainsi que les représentants des établissements non fusionnés présents, ont fait part de leurs commentaires sur la version préliminaire du Cadre présentée sous forme de tableaux. Des recommandations ont ensuite été transmises à la Direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux. Tous les présidents et toutes les présidentes des CUCI ont été convoqués de nouveau à une réunion de travail le 8 décembre 2017 en présence de membres représentatifs de toutes les régions du Québec qui siègent au conseil d'administration du RPCU. Enfin, le nouveau Cadre de référence a été rendu public le 20 avril 2018.

## La tournée régionale du RPCU

En septembre 2017, le RPCU a entrepris une vaste tournée en régions à la rencontre des comités des usagers et de résidents et des PDG des établissements. Les régions visitées ont été Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Gaspésie, Laurentides, Laval, Mauricie et Centre-du-Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean. Par cette tournée de consultation, le RPCU poursuit trois objectifs : consulter les comités des usagers et de résidents ainsi que la population du Québec sur les principaux enjeux d'intérêt public qui interpellent le système de santé et de services sociaux au cours des prochains années, sensibiliser la population et le milieu sociosanitaire au rôle central des comités des usagers et de résidents pour l'amélioration de la qualité des soins et services et préparer les demandes des usagers en vue de la campagne électorale qui se tiendra à l'automne 2018.

## Le projet d'évaluation de la qualité des services

Le RPCU a soutenu la mise sur pied d'un ambitieux projet d'évaluation du degré de satisfaction de la qualité des services au sein du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal piloté par le CUCI de cet établissement. Ce projet comportait l'administration de plusieurs sondages auprès des différentes clientèles de l'établissement, dont en centre hospitalier, en CHSLD, à domicile, en réadaptation et en centre jeunesse. Il comprenait également une stratégie de communication auprès des cadres, des chefs de service et des comités professionnels de l'établissement. La concrétisation de ce projet a été un tour de force. Le RPCU félicite M<sup>me</sup> Micheline Béland, présidente du CUCI, pour cette initiative, et M. Benoit Morin, PDG du CIUSSS, pour sa remarquable collaboration. Ce projet a fait l'objet du dossier principal du *Journal du RPCU* du mois d'août 2017.

## L'escouade RPCU Visitons nos aînés

Une escouade intergénérationnelle bénévole *Visitons nos aînés*, mise en place par le RPCU, a visité des personnes âgées au cours de l'année 2017 pour apprendre, à partir de leurs témoignages, comment briser l'isolement des personnes âgées. 20 vidéos ont été produites. Elles illustrent le point de vue des personnes âgées elles-mêmes sur l'isolement et la solitude. Les vidéos ont été diffusées du 18 au 31 janvier 2018 en primeur sur la page Facebook *Visitons nos aînés*. Ce projet a été rendu possible avec le soutien financier d'Emploi et Développement social Canada.

## Bonification de l'offre de service aux membres

Le RPCU a bonifié son offre de service à ses membres durant l'année 2017-2018 en proposant une collection d'outils promotionnels faisant la promotion des droits des usagers. Intitulée *Les 12 droits des usagers*, cette collection comprend des affiches offertes en trois formats, un dépliant ainsi qu'un signet. Le RPCU a aussi proposé un calendrier de l'année 2018 sur le même thème avec une personnalisation pour les comités des usagers et de résidents (impression des coordonnées sur la bande inférieure). Le calendrier a été offert en deux versions : *Lieux et paysages du Québec* et *Génération du Québec*.

# Les prises de position

## La Loi pour lutter contre la maltraitance

Longtemps réclamée par le RPCU, une loi visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec. Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, le RPCU est intervenu à quatre reprises lors du processus législatif et dans les applications de la loi adoptée.

### 6 avril 2017

Amendements au projet de loi n° 115

Le RPCU a salué la bonification du projet de loi dont une disposition qui aurait pour effet de forcer tout employé à signaler les abus dont il serait témoin. Toutefois, les amendements apportés étaient insuffisants quant à l'application de sanctions. En effet, sans l'adoption de mesures disciplinaires conséquentes, le signalement, qu'il soit obligatoire ou non, est inutile si aucune sanction n'est appliquée par la suite.

### 30 mai 2017

*Adoption de la Loi pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*

Le RPCU a souligné l'adoption de la première loi au Québec pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Le RPCU déplorait toutefois le fait que les comités des usagers et de résidents n'aient pas été mieux intégrés à cette lutte. Lors d'une rencontre ultérieure avec les membres du conseil d'administration du RPCU, la ministre Francine Charbonneau s'est engagée à revoir la participation des comités des usagers et de résidents à la lutte contre la maltraitance envers les aînés.

### 15 juin 2017

*Adoption du second Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2017-2022)*

Présenté à l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, le Plan d'action proposé comportait quatre grandes orientations et visait la réalisation de 11 objectifs se déclinant en 52 mesures. Le plan incluait des mesures visant à lutter contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, deux des formes d'abus les plus répandues. Le RPCU a alors réitéré ses attentes à l'effet que les comités des usagers et de résidents, comme

ressources de proximité et partenaires, soient mieux intégrés à cette lutte.

### 7 février 2018

*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées*

Le RPCU a salué cette entente favorisant une concertation efficace entre les intervenants dans le but d'assurer la meilleure intervention afin de mettre fin aux actes de maltraitance. C'est la fin du travail en silo, la fin du chacun dans son coin.

## Les caméras de surveillance en CHSLD

Le *Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé* publié en octobre 2017 a repris plusieurs recommandations du RPCU. Le Règlement tend à concilier le droit des personnes à la vie privée et à leur intégrité, le besoin des familles de veiller à la sécurité de leurs proches et la préservation de la réputation et de la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement. Lors de la mise en place du Règlement en février 2018, le RPCU a rappelé l'objectif premier de l'installation des caméras de surveillance en CHSLD : assurer la sécurité des personnes vulnérables hébergées dans ces centres. Toutefois, ce moyen ne devait pas se substituer à la responsabilité des directions des établissements d'offrir des soins et des services de qualité et d'assurer la sécurité des personnes en CHSLD.

## Les consultations sur l'encadrement du cannabis

Lors des consultations du gouvernement du Québec sur l'encadrement du cannabis le 31 août à Trois-Rivières, le RPCU demandait que la législation fédérale soit retardée afin de permettre la mise en œuvre d'un encadrement rigoureux et cohérent avec les priorités de santé publique des deux niveaux de gouvernement. Les comités en centres jeunesse, en dépendance et en santé mentale, font face quotidiennement aux difficultés liées à la consommation de cannabis. Pour le RPCU, le gouvernement du Québec doit avoir la latitude nécessaire pour en limiter les impacts négatifs sur la population. Dans son mémoire, le RPCU formulait à cet effet une dizaine de recommandations visant à donner les moyens au gouvernement du Québec d'assurer un encadrement cohérent et efficace du cannabis.

### L'omission de consultation des usagers dans certains dossiers

Le RPCU a vivement dénoncé le fait que les comités des usagers des centres jeunesse aient été ignorés par l'INESSS dans son *Portrait des fugueurs et des pratiques actuelles en matière de fugues auprès des jeunes hébergés en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation au Québec*. Les comités des usagers des centres jeunesse ont des fonctions légales prévues dans la LSSSS pour défendre les droits des jeunes dans ces installations. Le RPCU a d'ailleurs été la seule organisation à réclamer un état de situation au gouvernement lorsque le phénomène des fugues est devenu une problématique sociale. Aussi, lors du Forum sur les agressions et le harcèlement sexuels, le RPCU a dénoncé l'absence de mesures spécifiques pour le réseau québécois de la santé et des services sociaux. Les agressions et le harcèlement sexuels existent dans le réseau de la santé et des services sociaux, plus particulièrement lorsqu'il s'agit des personnes atteintes de déficience intellectuelle ou en milieu d'hébergement. Le RPCU recommandait au gouvernement du Québec que le registre des incidents et accidents en santé distingue clairement les situations d'agressions ou de harcèlement à caractère sexuel, ce qui n'est actuellement pas le cas.

### Le bilan 2017

En fin d'année 2017, le RPCU a proposé son propre bilan de l'année en santé et services sociaux.

#### Points positifs

- Le Carnet santé Québec.
- Rendez-vous santé Québec.
- Les investissements en santé lors de la mise à jour économique de novembre 2017 : 630 M \$ sur cinq ans, 105 M \$ par année pour l'amélioration des services auprès des aînés en établissements et auprès des clientèles vulnérables, la prévention des dépendances, par exemple celle au cannabis.
- La modernisation des installations : Centre hospitalier de St. Mary : 65 M \$, Centre de cancérologie de Québec : 600 M \$, Hôpital Maisonneuve-Rosemont : 53,5 M \$, et plusieurs autres projets.
- Les soins à domicile : 58 M \$.
- Le plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme : 29 M \$.
- Un deuxième bain hebdomadaire pour les résidents en CHSLD.
- Un accès élargi à la psychothérapie (35 M \$) et l'ajout de 100 postes de psychologues en centres jeunesse (15 M \$).

- L'adoption de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et l'installation de caméras de surveillance.
- L'abolition des frais accessoires.
- Des économies dans le dossier des médicaments génériques : 330 M \$.
- Un plus grand pouvoir pour les conseils d'administration dans la gestion des effectifs médicaux.
- Une légère diminution du temps d'attente à l'urgence.

#### Points négatifs

- Le rapport négatif de la Protectrice du citoyen sur l'implantation de la réforme.
- Les cibles non atteintes pour l'accès à un médecin de famille dans certaines régions.
- La moitié des super-cliniques promises ne sont pas encore implantées.
- L'abolition du poste de Commissaire à la santé et au bien-être ainsi que la disparition du Forum des citoyens.
- Les représentants des usagers n'ont pas été invités à représenter les personnes vulnérables du réseau de la santé et des services sociaux lors du Forum sur les agressions et le harcèlement sexuels.
- Les services sociaux semblent toujours être le parent pauvre du réseau de la santé.
- Les ratés du Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) et d'accès à un médecin spécialiste.
- Les difficultés d'accès aux soins de santé pour les sinistrés des inondations du printemps 2017.

### Autres prises de position

- Financement du réseau : Le RPCU a demandé que les économies réalisées avec les médicaments génériques servent à dégager des sommes pour mieux servir la population.
- Accès aux services : Le RPCU a appuyé les modifications de la réglementation sur la pratique des infirmières praticiennes spécialisées proposées par l'AIPSQ.
- Soins d'hygiène en CHSLD : Le RPCU s'est réjoui de la bonification de l'offre de services aux résidents en CHSLD (deuxième bain).
- Sécurité des personnes aînées en hébergement : le RPCU s'est dit satisfait de la bonification du programme d'aide financière pour l'installation de systèmes de gicleurs dans les résidences privées pour aînés.

# Les données relatives à la représentation

## La représentation auprès des instances et des partenaires

Pour l'exercice financier allant du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, on compte 45 représentations du RPCU à diverses instances, sous forme de séances de conseils d'administration, réunions, commissions, rencontres, consultations, visites d'évaluation et autres activités, qui se détaillent ainsi :

### La représentation auprès des instances et des partenaires

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

	Nombre	%
Visites d'évaluation en CHSLD	9	20,0 %
MSSS, ministres et cabinets ministériels	11	24,4 %
Conférences, colloques, congrès, forums	3	6,7 %
Rencontres avec les PDG et PDGA des CIUSSS/CIUSSS	11	24,4 %
Gouvernance RPCU (séances du CA, réunions du CE)	9	20,1 %
Commission parlementaire et consultation régionale (cannabis)	2	4,4 %
Total	<b>45</b>	100,0 %

## La représentation auprès des médias

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, le RPCU a diffusé 26 communiqués de presse et deux lettres ouvertes. Pour la même période, le RPCU a répertorié 356 retombées de presse uniques (radio, télévision, presse écrite et presse électronique). Si l'on ajoute leurs équivalents sur Internet (211), le nombre de retombées est alors de 567.

### Répartition des retombées de presse selon le thème général

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

Thème général	Nombre	%
Maltraitance, sécurité, conditions de vie, hébergement	126	35,4 %
Accessibilité et services	68	19,1 %
Droits et comités	53	14,9 %
Qualité des services	50	14,0 %
Cannabis	22	6,2 %
Financement, gestion et conditions de travail	19	5,3 %
Gouvernance et performance	7	2,0 %
Frais accessoires et autres tarifs	6	1,7 %
Rétrospective/bilan	3	0,8 %
Retombées non classées	2	0,6 %
Total	<b>356</b>	100,0 %

### Faits saillants

- 66 % de retombées ont été générées par trois groupes média : Radio-Canada (30,6 %), Québecor (18,5 %) et Cogeco (16,9 %).
- 83,4 % des retombées sont en lien direct avec la mission des comités des usagers et de résidents.
- 60 % proviennent de la radio et de la télévision.
- 54,5 % des retombées sont dans des médias régionaux ou locaux.
- La tournée du RPCU à l'automne 2017 a généré 35 retombées de presse régionales.
- À peine 5,3 % des retombées sont des mentions nominatives du RPCU, la très grande majorité étant des opinions citées et des entrevues diffusées.
- 91,0 % des retombées ont subi un filtre journalistique.

M. Claude Ménard, président du RPCU, en entrevue au *Téléjournal* du 5 février 2018 au sujet de l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées.



### Entrevues diffusées

91 entrevues diffusées (radio, télé) pour un total de 11 heures 2 minutes 33 secondes, représentant une moyenne de 07:17 par entrevue.

# Les données relatives à la formation

Le RPCU a déployé un calendrier qui a prévu des événements de formation répartis dans toutes les régions du Québec. Le RPCU était dans la deuxième année de l'aide financière obtenue du MSSS (200 000 \$ pour une période de deux ans). Ce montant constituait un financement de projet sans subvention à la mission de base du RPCU.

## Les formations et les conférences

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018, 71 formations et conférences ont été données par le RPCU à 1692 personnes (1012 membres de comités des usagers et de résidents et 680 autres personnes pour les conférences grand public). Si l'on additionne la participation au congrès annuel, 2 241 personnes ont alors bénéficié d'une transmission des savoirs du RPCU.

### Nombre de formations et conférences

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

	Nombre	%
Introduction aux fonctions des comités	41	57,7 %
Formations spécialisées	17	23,9 %
Conférences	13	18,4 %
Total	<b>71</b>	100,0 %



### Nombre de participants

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

	Nombre	%
Introduction aux fonctions des comités	757	44,7 %
Conférences	680	40,2 %
Formations spécialisées	255	15,1 %
Total	<b>1692</b>	100,0 %

## Le congrès annuel

Le congrès, qui a eu lieu du 18 au 20 octobre 2017 sous le thème **La peur des repréailles... le devoir d'agir!**, a accueilli 549 congressistes, 20 animateurs et conférenciers ainsi que 15 bénévoles et employés.

Pour ce congrès annuel, le RPCU a proposé neuf ateliers de formation, neuf rencontres et huit conférences, représentant un total de près de 10 heures d'acquisition des savoirs à chaque congressiste, en plus de leur fournir un levier important au chapitre du réseautage.

### Répartition du nombre des congressistes selon les missions des établissements

Établissements	Nombre	%
Anciens CSSS	301	54,8 %
Centres d'hébergement	165	30,1 %
Centres de réadaptation (CRDI, CRD et CRDP) et centres jeunesse	66	12,0 %
Centres hospitaliers et centres hospitaliers universitaires	15	2,7 %
Inconnu	2	0,4 %
Total	<b>549</b>	100,0 %

## Les conférenciers et conférencières

- M<sup>me</sup> Lyne Jobin, sous-ministre adjointe, Direction générale des services sociaux, MSSS
- M<sup>me</sup> Lynne McVey, présidente-directrice générale adjointe, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- M. Mario Deslongchamps, directeur général, Conseil québécois d'agrément
- D<sup>r</sup> Sylvain Dion, deuxième vice-président, Fédération des médecins omnipraticiens du Québec
- M. Jacques Fortin, directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean, CISSS de la Montérégie-Centre
- M. Éric Fournier, directeur général adjoint de l'évaluation et de la qualité, MSSS
- M. Sylvain Gauthier, vice-président, Communication et affaires publiques, Leger



Soulignons la participation de M<sup>me</sup> Francine Charbonneau, ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, lors de la soirée hommage de la remise des Prix RPCU de l'Excellence le jeudi 19 octobre, et de M<sup>me</sup> Lucie Charlebois, ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie, qui a prononcé une allocution le vendredi 20 octobre.

Le RPCU remercie les commanditaires et les partenaires du congrès 2017 : Boehringer Ingelheim Canada, Lobe Santé auditive et communication, le ministère de la Santé et Services sociaux, Medec et Médaillon Groupe Conseils.

Enfin, le tableau suivant illustre la portée régionale du transfert de connaissances effectué par le RPCU pour la dernière année auprès des membres des comités des usagers et de résidents du Québec (formations en congrès) et auprès de la population (conférences grand public).

#### Répartition du nombre de participants aux formations, conférences et congrès selon les régions

Du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018

Régions sociosanitaires	Formations et conférences	Congrès	Total	%
01 – Bas-Saint-Laurent	84	11	95	4,2 %
02 – Saguenay–Lac-Saint-Jean	69	33	102	4,6 %
03 – Capitale-Nationale	98	35	133	5,9 %
04 – Mauricie et Centre-du-Québec	130	62	192	8,6 %
05 – Estrie	107	22	129	5,8 %
06 – Montréal	452	123	575	25,7 %
07 – Outaouais	0	25	25	1,1 %
08 – Abitibi-Témiscamingue	84	17	101	4,5 %
09 – Côte-Nord	9	15	24	1,1 %
10 – Nord-du-Québec	0	0	0	0,0 %
11 – Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	9	9	18	0,8 %
12 – Chaudière-Appalaches	62	33	95	4,1 %
13 – Laval	57	24	81	3,6 %
14 – Lanaudière	89	27	116	5,2 %
15 – Laurentides	107	34	141	6,3 %
16 – Montérégie	335	79	414	18,5 %
<b>Total</b>	<b>1692</b>	<b>549</b>	<b>2 241</b>	<b>100,0 %</b>

# Les données relatives au soutien

## Les employés pour les comités

Le RPCU a offert temporairement une entente de service aux comités des usagers et de résidents qui souhaitent engager une personne-ressource. Les comités ne peuvent pas s'inscrire au fichier des retenues à la source de Revenu Québec et obtenir un numéro d'identification puisqu'ils n'ont pas de personnalité juridique. Le RPCU adapte son service pour le comité. Celui-ci demeure autonome dans la gestion de sa ressource.

## Les outils de gestion pour les comités

Le RPCU met à la disposition de ses comités membres 13 outils de gestion pour l'exercice de leurs fonctions et pour la réalisation de leur mission. Ces documents sont accessibles dans la section des membres du site Web du RPCU, section *Outils de gestion pour les comités*.

## La Semaine des droits des usagers

L'édition 2017 de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et de services sociaux s'est déroulée du 21 au 19 septembre sous le thème *Les services, j'y ai droit*. Le choix de ce thème visait à mettre en valeur le droit de recevoir des services, et ce, pour toutes les clientèles du réseau. À cet effet, le matériel offert a été adapté en neuf versions.

### Matériel imprimé

- 9 750 affiches offertes en neuf déclinaisons (8 750 en français et 1000 en anglais)
- 39 470 dépliants offertes en neuf déclinaisons (37 000 en français et 2 470 en anglais)
- Ballons gonflables et tiges

### Matériel électronique

- 9 affiches en format PDF
- 9 dépliants en format PDF
- 1 infolettre spéciale
- Images pour Facebook

Le RPCU remercie les commanditaires et les partenaires de l'édition 2017 de la Semaine des droits des usagers : CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, Fédération professionnelle des préposé(e)s aux bénéficiaires du Québec, Lobe Santé auditive et communication. Notons que le Groupe Vigi Santé Ltée. a été l'initiateur de la Semaine des droits des usagers en 2007.

## Le Journal du RPCU

- Volume 8, n° 3 – Avril 2017  
Montréal, ville innovante en santé
- Volume 9, n° 1 – Août 2017  
Un projet d'évaluation de la qualité innovateur
- Volume 9, n° 2 – Décembre 2017  
Tour d'horizon des services sociaux

## Les autres produits promotionnels

- 14 750 calendriers *Les 12 droits des usagers* avec 59 couvertures différentes
- 12 700 affiches *Les 12 droits des usagers* (11 500 en français et 1200 en anglais)
- 22 500 dépliants *Les 12 droits des usagers* (20 000 en français et 2 500 en anglais)

## Autres données

### L'infolettre du RPCU

- 18 infolettres, dont 3 consacrées à des offres de produits
- 98 articles
- 29 906 courriels envoyés
- Taux d'ouverture moyen de 43,5 %

### Le site Web

- 39 manchettes (nouveau)és
- Données de fréquentation du site Web non disponibles pour 2017-2018.*

### La boutique RPCU

- 37 produits offerts (commandes et paiements en ligne sur [www.boutiquerpcu.com](http://www.boutiquerpcu.com))

### Les réseaux sociaux

- Facebook, compte RPCU : 639 abonnés
- Facebook, compte Visitons nos aînés : 1582 abonnés
- Flickr : 821 photos, 20 albums photos, 11 276 vues
- Twitter : 731 abonnés
- YouTube : 44 vidéos publiques en ligne, 6 271 vues, total de 9 h, 15 m, 28 s.

# Les perspectives

Les décisions ministérielles annoncées en mai 2018 guident en partie les grandes orientations du RPCU pour la prochaine année. Dans le cadre du Forum sur les meilleures pratiques : usagers, CHSLD et soutien à domicile, les ministres Barrette et Charbonneau annonçaient des investissements additionnels de 3 M\$ qui permettront d'améliorer le régime d'examen des plaintes à travers le réseau de la santé et des services sociaux et de donner une voix plus forte aux usagers et à leurs comités. Nous en sommes ravis.

Une Table nationale de concertation des partenaires sera mise sur pied et réunira tous les partenaires dans l'objectif d'améliorer les pratiques et de clarifier les rôles en matière d'examen des plaintes, ce que le RPCU souhaitait depuis longtemps. Le Regroupement entend offrir sa collaboration à la mise sur pied de cette Table dont les autres partenaires sont, entre autres, la FCAAP et les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

De plus, un financement récurrent pour la formation *Introduction aux fonctions des comités* nous permettra d'en assurer la continuité tant pour les comités des usagers et de résidents que pour les acteurs du régime d'examen des plaintes, et ce, en harmonisation avec le nouveau Cadre de référence. De plus, le ministère a confié au RPCU le soin de développer un répertoire des comités au moyen d'une base de données, ce qui constitue une marque de confiance importante envers le Regroupement.

On ne peut passer sous silence l'approche de partenariat souhaitée par le MSSS visant à renforcer la dimension humaine au cœur des relations entre les divers acteurs du réseau. Cette approche de partenariat, énoncée dans le *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux*, a pour objectif que l'expérience vécue par l'utilisateur et ses proches respecte ses attentes, ses besoins et son projet de vie. Nous verrons dans quelle mesure les comités des usagers et de résidents seront interpellés dans cette approche de partenariat. Soyez assurés que le RPCU assurera une vigilance à cet égard.

Le temps est venu de réviser notre site Internet. À cet effet, le directeur des communications a été mandaté pour voir au rapatriement de la gestion du site à l'interne du RPCU, ce qui n'est actuellement pas le cas. Des systèmes de gestion tels que WordPress nous offrent aujourd'hui cette possibilité, permettant une plus grande flexibilité dans les mises à jour quotidiennes et générant des économies substantielles pour les frais de maintenance.

Le congrès annuel du RPCU se déroulera dans la région de la Capitale-Nationale en 2018. Cette décision de transporter le congrès ailleurs que dans la grande région de Montréal témoigne de la volonté du RPCU de répondre aux souhaits exprimés par ses membres. Qui plus est, le congrès aura lieu dans la région du Bas-Saint-Laurent en 2019, à Rivière-du-Loup.



Rédaction : Richard Rancourt.  
Compilation des données : Madeleine De Sà Vilas, Richard Rancourt, Claire Jolicœur.  
Graphisme : QGD  
Impression : Impart Litho inc.

Le contenu de ce rapport d'activités a été approuvé par les membres du conseil d'administration du RPCU lors de sa séance du 15 juin 2018.

Une version adaptée pour les personnes avec déficience visuelle est disponible en format Word sur le site Internet du RPCU.

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), juillet 2018.

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



Regroupement provincial des comités des usagers  
Téléphone : 514 436-3744  
Télécopieur : 514 439-1658  
info@rpcu.qc.ca  
www.rpcu.qc.ca

