

Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

# Rapport d'activités 2020-2021

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



<b>Le message du président et du directeur général par intérim</b> .....	3
<b>La gouvernance</b> .....	4
Le RPCU en bref.....	4
Le conseil d'administration et le comité exécutif.....	4
Les comités de gouvernance.....	5
La révision de la gouvernance.....	6
<b>Les prises de position et les actions du RPCU</b> .....	7
La pandémie de COVID-19.....	7
Les droits et le respect des usagers les plus vulnérables.....	8
<b>L'offre de service : La formation</b> .....	9
Les formations, les conférences et le soutien-conseil.....	9
Les données relatives aux activités de formation.....	10
Le congrès RPCU 2020.....	11
<b>L'offre de service : La représentation</b> .....	12
La représentation auprès des instances et des partenaires.....	12
La représentation auprès des médias.....	12
<b>L'offre de service : Le soutien aux membres</b> .....	14
Les outils de gestion pour les comités.....	14
Les services aux membres par téléphone, courriel et en présentiel.....	14
Le Répertoire des comités des usagers.....	14
Le site Web et les réseaux sociaux.....	14
L'infolettre du RPCU.....	15
Les pièces de communication imprimées.....	15

## Le message du président et du directeur général par intérim

Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport d'activités du Regroupement provincial des comités des usagers pour l'année 2020-2021. Dans ce rapport, nous relatons les principales activités et initiatives du RPCU pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, avec des données factuelles à l'appui sur l'offre de service du RPCU, soit la formation, la représentation et le soutien aux membres.

Comme vous le savez, cette année a été profondément marquée par la pandémie de COVID-19 qui a affecté le monde entier, le Québec, le réseau de la santé et des services sociaux, les usagers et leurs personnes proches aidantes, le personnel, les décideurs, les gestionnaires, les bénévoles des comités des usagers et de résidents, ainsi que notre Regroupement.

Personne n'aurait pu imaginer la gravité de cette pandémie. Pour saisir l'ampleur de cette crise sanitaire, on se rappellera que les premières victimes, et les plus nombreuses, ont été celles qui étaient les plus vulnérables, et ce, au sein même de notre réseau : les personnes âgées en CHSLD et à domicile, abandonnées, sans accompagnement de leurs proches. Plusieurs en sont mortes. Et pendant ce temps, pour des considérations sanitaires décrétées, les comités des usagers et de résidents n'ont pu avoir accès à leurs locaux et, de ce fait, ont dû exercer leur rôle de gardiens des droits dans des conditions extraordinaires et créer de nouvelles façons de faire.

Dans ce contexte, on comprendra que les préoccupations, les orientations, les interventions publiques du RPCU aient été orientées prioritairement vers la défense des droits des usagers les plus vulnérables, et ce, dès les débuts de la première vague dans la pandémie. Nous avons mis sur pied un comité de vigilance sur la pandémie pour analyser les situations, réagir et prendre la parole afin de défendre les intérêts des usagers, et ce, dans un contexte d'urgence ou plusieurs changements étaient apportés au quotidien.

Nous nous sommes montrés très actifs dans le soutien à nos membres tout au long de l'année en y consacrant nos effectifs, en répondant aux nombreux appels et courriels, en organisant des rencontres par visioconférence et des webinaires. Nous avons également actualisé et adapté notre offre de formations pour que celles-ci soient dorénavant dispensées autant en virtuel qu'en présentiel.

On ne peut passer sous silence la conclusion du grand chantier démocratique du RPCU entrepris il y a quelques années portant sur la gouvernance de l'organisation, soit la consultation sur la révision des Règlements généraux qui s'est faite en deux phases durant l'année. Un grand merci de votre généreuse participation qui témoigne de votre intérêt pour une vie démocratique enrichissante, forte et vivante à l'intérieur de notre Regroupement.

En cette année particulière, nous sommes conscients des nombreuses difficultés auxquelles vous avez été confrontés dans vos milieux respectifs, partout au Québec. Nous vous félicitons pour votre persévérance, vos initiatives originales, votre créativité. Soyez assurés que le RPCU sera à vos côtés dans la reprise et la continuité de vos activités et l'exercice de vos fonctions au cours des prochains mois.

En terminant, nous tenons à remercier les membres du conseil d'administration, les membres de nos divers comités de gouvernance ainsi que le personnel du Regroupement pour leur contribution soutenue et leur vigilance tout au long de la dernière année.

Merci de votre contribution, de votre engagement et de votre soutien.

Le président,



**Pierre Hamel**

Le directeur général  
par intérim,



**Marc Rochefort**

## 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 une organisation fondée par des comités des usagers 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 du ministère de la Santé et des Services sociaux et autres partenaires. Il regroupe aujourd'hui la majorité des comités des usagers et de résidents de l'ensemble des programmes cliniques que l'on retrouve dans les établissements du vaste réseau.

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 conseil d'administration et le comité exécutif

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

### **Claire St-Onge\***

CISSS du Bas-Saint-Laurent (01)

### **Marielle Philibert\***

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

*Première vice-présidente*

### **Jaques Turgeon**

CIUSSS de la Capitale-Nationale (03)

### **Francine Clouâtre**

Association des établissements privés conventionnés

### **André Poirier\***

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

*Deuxième vice-président*

### **Carolle Ferland**

CIUSSS de l'Estrie – CHUS (05)

### **Lucio D'Intino\***

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

### **Jean-Pierre Charron**

CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (08)

### **Nicole Pellerin**

CISSS de la Côte-Nord (09)

### **Linda Thurston**

CISSS de la Gaspésie (11-1)

### **Nancy Leblanc**

CISSS des Îles (11-2)

### **Roger Lachance**

CISSS de Chaudière-Appalaches (12)

### **Pierre Hamel\***

CISSS de Lanaudière (14)

*Président*

### **Daniel Landry**

CISSS des Laurentides (15)

### **Jacques Gravel**

CISSS de la Montérégie-Centre (16-1)

### **Lucie Tétreault**

CISSS de la Montérégie-Est (16-2)

### **Le membre représentant les missions**

Poste vacant

### **Les membres indépendants**

#### **Claude Gingras\***

CGA – Consultant en gestion  
*Trésorier*

#### **Michel Roy**

Avocat à la retraite

### **Le membre d'office**

#### **Marc Rochefort\***

Directeur général par intérim et conseiller stratégique  
*Secrétaire*

\*Membres du comité exécutif

## Les comités de gouvernance

Le conseil d'administration du RPCU s'est doté de divers comités dont l'objectif est de soutenir les membres du conseil dans les prises de décision et dans l'administration générale du RPCU. Ils ont un pouvoir de recommandation. Ces comités sont :

### Le comité stratégie et gouvernance

Le mandat de ce comité, lequel a été dissout dans sa forme d'origine en juillet dernier, était de soutenir les membres du conseil d'administration en examinant tous les aspects du cadre de gouvernance du conseil pour s'assurer que celui-ci fonctionne de manière efficiente et efficace. La contribution des membres de ce comité a facilité l'avancement des travaux sur la révision des Règlements généraux du RPCU, lesquels ont finalement été ratifiés au printemps dernier à la satisfaction des membres.

### Le comité des finances et d'audit

Ce comité est responsable d'accompagner le conseil d'administration du RPCU afin qu'il s'acquitte, entre autres, de ses obligations et de ses responsabilités de surveillance relatives à la qualité et l'intégrité de l'information financière.

### Le comité Congrès

Les membres de ce comité suggèrent au conseil d'administration un thème et un lieu pour le congrès annuel du RPCU. Ils proposent au conseil une grille de programmation du congrès. Ils apportent aussi leur contribution pour la tenue annuelle de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

### Le comité ad hoc pandémie COVID-19

Les impacts de la pandémie de COVID-19 sur les usagers des soins de santé et services sociaux étant nombreux et importants, le RPCU s'est mobilisé pour défendre les droits des usagers et résidents et pour porter publiquement, au besoin, les enjeux que la pandémie suscite, et ce, principalement lors de la première vague.

### Le comité ad hoc sur le financement des comités des usagers et des comités de résidents

Ce comité de travail ad hoc a été créé afin de réaliser un portrait général du financement des comités des usagers et des comités de résidents, par mission et par région pour l'ensemble du Québec. L'objectif de ce comité est de soutenir la démarche en cours avec le ministère de la Santé et des Services sociaux en vue d'une révision des enveloppes budgétaires. Les travaux de ce comité ont été suspendus en raison de la crise sanitaire. Par contre, le MSSS a soutenu la demande du RPCU à l'effet que l'ensemble des comités puissent conserver les surplus budgétaires pour 2021-2022 devant servir, entre autres, à la relance des comités.

### La Table des présidentes et des présidents des CUCI

La mission de la Table est de favoriser la mise en place d'un lieu où les membres pourront présenter leurs réalités, leurs différences, leurs préoccupations. Elle offre l'opportunité de devenir, selon les situations, un forum d'échanges et d'informations menant parfois à des prises de position communes offrant au RPCU matière à mieux représenter le point de vue des comités issus des CISSS et des CIUSSS aux instances politiques et aux différentes directions du MSSS et des autres ministères concernés par ces positionnements. Des points de bonification seront proposés au cours des prochains mois en vue d'ouvrir davantage ce lieu d'expression et de partage.

## La révision de la gouvernance

Au cours de l'année 2019-2020, une démarche de la révision de la gouvernance du RPCU a été initiée. Le Regroupement a mené une consultation portant, entre autres, sur la composition du conseil d'administration et sur certains articles ayant un impact important sur la vie démocratique. Six rencontres sur la plate-forme Zoom ont été tenues du 13 mai au 10 juin 2020. Étant donné certaines difficultés rencontrées, les travaux ont été suspendus.

Lors de l'assemblée générale annuelle de décembre 2020, les membres du RPCU ont demandé au conseil d'administration du RPCU de compléter la démarche et de soumettre une nouvelle version lors d'une assemblée générale extraordinaire.

Ainsi, huit rendez-vous tenus sur Zoom ont eu lieu du 16 au 24 mars 2021 pour présenter les articles pertinents revus, répondre aux questions et échanger sur le document de consultation proposé initialement.

Les nouveaux Règlements généraux ont été ratifiés à l'unanimité par les membres du RPCU lors d'une assemblée générale extraordinaire tenue le 10 juin 2021.

## La pandémie de COVID-19

### Le début de l'année dans un contexte exceptionnel

L'année 2020-2021 a commencé dans le contexte exceptionnel des débuts de la première vague de la pandémie de COVID-19 et dans la foulée de la promulgation de l'état d'urgence sanitaire par le gouvernement du Québec le 11 mars 2020.

La situation pandémique est devenue rapidement difficile dans les CHSLD. Les consignes sanitaires concernant les rassemblements émises par le gouvernement du Québec ont empêché le fonctionnement régulier des comités : les comités n'avaient plus accès à l'installation à laquelle ils étaient rattachés.

Depuis le début de la crise de la COVID-19, le RPCU a travaillé en partenariat pour que tous les résidents et usagers en fin de vie puissent être accompagnés par un proche, quelle que soit l'installation où ils se trouvent. Le RPCU a également été très actif sur un autre dossier important, soit celui de l'accès aux CHSLD pour les proches aidants. Le Regroupement a d'ailleurs rencontré la ministre Blais pour lui faire part du décalage qui existait entre les directives ministérielles et leur application sur le terrain qui se faisait au détriment des droits des résidents et des usagers.

Le RPCU a mis sur pied un comité de vigilance sur la pandémie pour analyser les situations, réagir et prendre la parole afin de défendre les intérêts des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Les actions de ce comité étaient dirigées vers trois catégories de personnes : les membres du RPCU et ses partenaires, le MSSS, les médias et le grand public.

Les ressources humaines au RPCU ont été affectées prioritairement au soutien des comités des usagers et de résidents membres.

### Le soutien aux membres

Dès les tout débuts de la pandémie et durant les mois qui ont suivi, le RPCU a soutenu ses comités des usagers et de résidents membres par la tenue de vidéoconférences, de webinaires, la diffusion d'infolettres, la mise à jour constante de son site Web, la création d'une adresse courriel spécifique et la mise sur pied d'un comité ad hoc Pandémie COVID-19 (voir ci-contre).

#### Vidéoconférences offertes aux membres en français et en anglais Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

Nombre de vidéoconférences	25
Nombre d'heures	35
Nombre de participants	450

#### Webinaires portant exclusivement sur la pandémie de COVID-19 Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

Nombre de webinaires – COVID-19	4
Nombre d'heures	4 h 07 m

#### Liste des webinaires sur la pandémie de COVID-19

- 6 mai 2020  
La proche aide et le deuil en temps de pandémie  
Mélanie Vachon, professeure au département de psychologie de l'UQAM
- 27 mai 2020  
La pandémie et vos droits fondamentaux  
Germain Royer, agent d'éducation et de coopération à la CDPDJ
- 22 juin 2020 (45 participants)  
Confinement et santé mentale  
Céline Ménard, coordonnatrice clinique à l'Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale
- 24 février 2021 (137 participants)  
Le deuil pandémique : se raconter pour mieux survivre  
Mélanie Vachon, professeure au département de psychologie de l'UQAM

# Les prises de position et les actions du RPCU

**Infolettres (aux membres et au grand public) portant exclusivement ou faisant mention de la pandémie COVID-19**  
Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

Nombre d'infolettres expédiées – COVID-19	20
Nombre de courriels expédiés	19 285
Taux d'ouverture moyen	47,3 %

**Site Web du RPCU**  
Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

Nombre d'actualités – COVID-19*	26
Nombre d'articles dans la section spéciale	32
Nombre de communiqués – COVID-19	6

\*Représente 60 % du total des actualités diffusées sur le site Web du RPCU.

## Les médias et le grand public : la défense des personnes les plus vulnérables

Le RPCU s'est montré proactif dans la défense des droits des personnes les plus vulnérables par sa prise de parole publique, ses interventions dans les médias et la diffusion de communiqués de presse. Le message du Regroupement a été clair : la bataille contre la COVID-19 ne devait pas se faire au détriment des droits des usagers et les comités devaient être informés pour jouer pleinement leur rôle de gardiens de ces droits.

## Les droits et le respect des usagers les plus vulnérables

Les autres prises de position du RPCU ont porté sur des questions relatives à la défense des droits des usagers, plus particulièrement les plus vulnérables, soit le droit à l'hébergement et une offre de services de qualité adéquate, le droit aux services que requiert sa condition, les rapports humains avec les usagers les plus vulnérables, l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que l'incidence négative du recours aux agences de placement.

## Les formations, les conférences et le soutien-conseil

Le RPCU offre aux membres des comités des usagers et de résidents un programme de formations en vue de leur fournir les moyens et les outils nécessaires pour exercer leur rôle et remplir leur mandat à titre, entre autres, de défenseur des droits des usagers.

Financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, la formation **Introduction aux fonctions des comités** est offerte gratuitement à tous les comités qui en font la demande, qu'ils soient membres ou non du RPCU.

Le Regroupement propose aussi d'autres formations d'appoint et spécialisées. Ces formations sont également offertes à tous les comités des usagers et de résidents, mais aussi à leurs différents partenaires, au grand public, aux entreprises, de même qu'aux organismes communautaires et sans but lucratif.

### Les formations offertes

- Introduction aux fonctions des comités
- Les droits et obligations des usagers au quotidien
- Le rôle et l'engagement des membres des comités
- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!
- Visitons nos aînés : mobiliser les familles?
- Bientraitance : une approche globale
- La peur des représailles
- Le plan d'action
- Les règles de fonctionnement

### Les conférences offertes

- Les droits et obligations des usagers au quotidien
- La peur des représailles
- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!
- Bientraitance : une approche globale

### Le soutien-conseil

Le RPCU est à expérimenter un service de conseil spécialisé afin de soutenir ses membres dans la réalisation de projets particuliers et dans l'évaluation et l'amélioration de leur fonctionnement. Ce service se décline en trois volets :

- soutien à la réalisation de projet visant l'une des fonctions légales des comités;
- service conseil à l'évaluation et l'amélioration du plan d'action et du fonctionnement du comité;
- soutien au travail en mode de partenariat et à la résolution de conflit.

Les membres peuvent profiter de l'expérience du RPCU et de ses formateurs et consultants ayant un éventail étendu de compétences et d'expérience dans le secteur de la santé et les services sociaux et le fonctionnement des organismes œuvrant dans plusieurs domaines et missions.

### Le bilan du programme de formations

#### Bilan

Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, 71 formations, webinaires et rencontres en visioconférences ont été dispensés par le RPCU à 1660 membres de comités, aux partenaires et au grand public. Les intervenants du RPCU se sont adressés aux comités de toutes les missions cliniques et toutes les régions du Québec afin de susciter le partage des savoirs et des expériences.

#### Contexte

L'année 2020-2021 a été sous le signe de l'adaptation en raison de la pandémie de COVID-19. Certains comités des usagers ont ralenti ou arrêté leurs activités, d'autres sont restés plus actifs, mais tous ont dû ajuster leur mode de fonctionnement en fonction des mesures sanitaires et ses conséquences. La situation a eu pour effet de susciter une plus grande sollicitation du RPCU, pour suppléer les comités qui étaient momentanément inactifs.

# L'offre de service : La formation

## Soutien aux comités

Le RPCU a promptement adapté sa façon de soutenir les comités afin de répondre aux besoins quotidiens et aux multiples questions soulevées par le nouveau contexte, le tout s'inscrivant dans une démarche de formation continue et de soutien adapté des comités. Le début de l'année financière a vu l'arrêt presque complet des activités en présentiel, y compris la formation *Introduction aux fonctions des comités*. La formation de base a toutefois été donnée à la pièce au moyen de 29 rencontres par visioconférence tenues de mars à juillet 2020.

## Formation de base révisée

En cette deuxième année d'un cycle de trois ans de la prestation de la formation de base des comités, le RPCU a profité du moment d'arrêt forcé des séances de formations entre mars et août 2020 pour l'actualiser et l'adapter à un mode classe virtuelle. Ayant reçu l'aval de la direction de l'éthique et de la qualité du MSSS, le RPCU a produit, avec l'aide d'une firme de consultation spécialisée en conception pédagogique, une version actualisée de la formation afin qu'elle se donne aussi bien en classe virtuelle qu'en présentiel, ce qui viendra bonifier l'offre de service de la formation à long terme.

## Reprise des formations

Le RPCU a graduellement, au courant du mois de septembre, repris les prestations de ses formations en mode visioconférence.

## Les données relatives aux activités de formation

### Répartition du nombre d'activités de formation dispensées par le RPCU Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

	Nombre	%
Formations Introduction aux fonctions des comités*	11	15,5 %
Formations et conférences spécialisées*	22	31,0 %
Webinaires	8	11,3 %
Rencontres en visioconférence	30	42,3 %
Total	71	100,0 %

\*Plusieurs séances de formation ont dû être reportées en raison des mesures liées à la pandémie de COVID-19. Huit séances de formation ont été annulées.

### Répartition du nombre de participants aux activités de formation Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

	Nombre	%
Formations Introduction aux fonctions des comités	121	7,3 %
Formations et conférences spécialisées	310	18,7 %
Webinaires	729	13,9 %
Rencontres en visioconférence	500	30,1 %
Total	1660	100,0 %

# L'offre de service : La formation

## Nombre de comités ayant participé aux activités de formation Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

	Nombre
Comités ayant participé aux différentes activités du secteur formation	200

## Répartition du pourcentage des participants selon les régions Formation Introduction aux fonctions des comités et formations spécialisées seulement Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

	%
Saguenay–Lac-Saint-Jean	24,0 %
Montréal	15,0 %
Montérégie	14,0 %
Laurentides	13,0 %
Abitibi-Témiscamingue	12,0 %
Côte-Nord	7,0 %
Outaouais	6,0 %
Mauricie et Centre-du-Québec	5,0 %
Capitale-Nationale	2,0 %
Lanaudière	2,0 %
Total	100,0 %

## Le congrès RPCU 2020

Le RPCU tient un congrès annuel qui a lieu généralement au mois d'octobre accueillant majoritairement ses comités membres. C'est aussi l'occasion de remettre les **Prix RPCU de l'Excellence** et le **Prix Denis-Marceau** aux comités membres et aux bénévoles s'étant illustrés par des actions innovantes et inspirantes au cours de la dernière année. La remise des Prix a lieu lors d'un souper et d'une soirée hommage.

L'édition 2020 du congrès a dû être annulée en raison de la pandémie de COVID-19.

## La représentation auprès des instances et des partenaires

Chaque année, les administrateurs et la direction du RPCU exercent des représentations auprès de différentes instances gouvernementales, ministérielles, de partenaires et d'organisations. Ces représentations sont :

- les visites d'évaluation en CHSLD;
- les rencontres avec des ministres et cabinets ministériels, fonctionnaires (MSSS);
- la participation à des conférences, colloques, congrès, forums;
- les rencontres avec les directions d'établissement
- les rencontres avec les présidents des CUCI;

- la gouvernance RPCU (séances du conseil d'administration, réunions du comité exécutif, réunions des comités de gouvernance ou de travail du conseil d'administration)
- les réunions avec des partenaires, des collaborateurs ainsi que des comités des usagers et de résidents.

En raison de la pandémie de COVID-19, plusieurs représentations n'ont pu être faites et certaines ont été réalisées en mode virtuel. Elles ont porté principalement sur les enjeux liés à la situation pandémique.

## La représentation auprès des médias

### Les communiqués diffusés

Le RPCU a diffusé 16 communiqués de presse durant la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021. Ses interventions publiques, par voie de communiqués de presse, ont porté sur la pandémie de COVID-19, la défense des droits des usagers, notamment ceux les plus vulnérables (personnes

aînées en CHSLD, victimes de la COVID, proches et proches aidants), la qualité des soins et services aux usagers, la gouvernance RPCU et le soutien aux membres, ainsi que la gouvernance du réseau. Les communiqués sont disponibles sur le site Web du RPCU.

### Le bilan des communiqués de presse

Bilan des communiqués de presse selon le thème, problématique ou enjeu  
Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

	Nombre	%
Pandémie de COVID-19	5	31,3 %
Gouvernance RPCU et soutien aux membres	5	31,3 %
Droits, qualité des soins et services aux usagers	4	25,0 %
Gouvernance réseau	2	12,5 %
Total	16	100,0 %

# L'offre de service : La représentation

## Les retombées de presse

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars, la très grande majorité des retombées de presse du RPCU sont reliées à la pandémie de COVID-19 et la défense des personnes âgées, en CHSLD notamment. Près de 75 % des retombées répertoriées s'étendent sur

une période de 2 mois suivant le début la pandémie en mars 2020. Les représentants consultent fréquemment le RPCU sans toutefois que l'opinion du Regroupement et les déclarations de ses porte-parole ne soient rapportés.

**2 avril 2020**

### **Le Devoir**

La situation se dégrade dans les centres d'hébergement pour aînés  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**2 avril 2020**

### **Radio-Canada**

Québec limite les transports de malades des CHSLD vers les hôpitaux  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**2 avril 2020**

### **Le Soleil**

Des personnes atteintes de COVID-19 admises en CHSLD ou comment amplifier une crise sanitaire  
*Lettre ouverte de la directrice générale du RPCU*

**7 avril 2020**

### **Radio-Canada**

Seuls et sans équipements adéquats : le sort des résidents des CHSLD dénoncé  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**8 avril 2020**

### **The Gazette**

Communication has become a big problem in long term care facilities  
*Déclaration de Lucio D'Intino, membre du CA du RPCU*

**8 avril 2020**

### **Première Radio-Canada (radio), émission Midi-info**

Le point sur la COVID-19  
*Coronavirus et RPCU : entrevue avec la directrice générale du RPCU*

**9 avril 2020**

### **The Gazette**

COVID-19: 'It's total agony,' says daughter of infected elderly patient  
*Déclaration de Lucio D'Intino, membre du CA du RPCU*

**14 avril 2020**

### **Le Devoir**

Les usagers des CHSLD et des résidences veulent être plus consultés  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**15 avril 2020**

### **LCN**

Nouvelles sur la COVID-19  
*Participation de la directrice générale du RPCU*

**15 avril 2020**

### **Global News**

Coronavirus: Working conditions at Residence Herron and owner's past under scrutiny  
*Déclaration de Lucio D'Intino, membre du CA du RPCU*

**17 avril 2020**

### **Le Devoir**

Des patients atteints de la COVID-19 surveillés par des caméras à l'Hôpital juif  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**17 avril 2020**

### **Le Devoir**

Surveillance par caméra pour la COVID-19 à l'Hôpital juif de Montréal  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**18 avril 2020**

### **Le Devoir**

Lesquels des CHSLD privés ou publics traitent le mieux leurs résidents?  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**18 avril 2020**

### **Le Devoir**

Des décennies de négligence dans les CHSLD  
*Mention de l'état de situation sur l'hébergement au Québec réalisé par le RPCU en 2012.*

**19 avril 2020**

### **Radio-Canada.ca**

Plaidoyer pour un meilleur traitement des plaintes en santé  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**24 avril 2020**

### **Ici Radio-Canada Mauricie – Centre-du-Québec**

L'ABC des CHSLD  
*Entrevue avec la directrice générale du RPCU*

**24 avril 2020**

### **The Gazette**

Seniors arriving at hospitals from CHSLDs are dehydrated and malnourished  
*Déclaration de Lucio D'Intino, membre du CA du RPCU*

**1<sup>er</sup> mai 2020**

### **Ici RDI, Émission spéciale**

CHSLD : Vieillir dans la dignité?  
*Participation de la directrice générale du RPCU*

**5 mai 2020**

### **Radio-Canada.ca**

Aînés et proches aidants : un assouplissement accueilli avec prudence  
*Déclaration de la directrice générale du RPCU*

**15 mai 2020**

### **Le Soleil**

Pourquoi est-ce compliqué d'accueillir les proches aidants en CHSLD?  
*Lettre ouverte de la directrice générale du RPCU*

**28 juillet 2020**

### **Ici Radio-Canada Québec**

Comment éviter le pire dans les résidences pour aînés?  
*Entrevue avec le directeur général par intérim du RPCU au Téléjournal Québec*

**8 septembre 2020**

### **Ici Première, émission Le 15-18**

COVID-19 et manque de main-d'œuvre dans le réseau de la santé et des services sociaux  
*Entrevue avec le directeur général par intérim du RPCU*

**14 octobre 2020**

### **Journal Métro**

Plus de 13 000 travailleurs de la santé infectés par la COVID-19  
*Déclaration du directeur général par intérim du RPCU*

**19 octobre 2020**

### **Ici Première Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine**

COVID-19 : des infirmières témoignent de manquements graves à l'hôpital de Maria en Gaspésie  
*Entrevue avec le directeur général par intérim du RPCU à l'émission Bon pied, bonne heure!*

**19 octobre 2020**

### **Radio-Canada.ca**

Hôpital de Maria en Gaspésie : « resserrez les contrôles », dit le Regroupement des comités des usagers  
*Déclaration du directeur général par intérim du RPCU*

**30 octobre 2020**

### **La Presse**

Deuxième vague : Les morts ne surviennent plus surtout en CHSLD  
*Déclaration du directeur général par intérim du RPCU*

**30 octobre 2020**

### **Radio-Canada.ca**

Seul pour affronter un diagnostic de cancer  
*Déclaration du directeur général par intérim du RPCU*

# L'offre de service : Le soutien aux membres

L'équipe du RPCU fait du soutien aux membres une priorité. Pour le faire, le RPCU est à l'écoute des préoccupations de ses membres issus de toutes les missions et de toutes les régions sociosanitaires.

## Les outils de gestion pour les comités

Le RPCU met à la disposition de ses comités membres plusieurs outils et documents de référence pour les aider dans l'exercice de leurs fonctions et pour la réalisation de leur mission. Ces outils sont disponibles dans la section des membres du site Web du RPCU.

## Les services aux membres par téléphone, courriel et en présentiel

Le RPCU répond en moyenne à 2 000 appels et 16 000 courriels par année. Ce service direct aux membres est assuré par la permanence du RPCU. Voici un aperçu des catégories de questions et problématiques amenées par les bénévoles des comités membres au RPCU.

- Redditions de compte annuelles et rapports d'activités
- Finances des comités – Utilisation des surplus
- Gouvernance et Règlements généraux des comités
- Recrutement des bénévoles
- Questions relatives aux valeurs et à l'éthique au sein des comités
- Fonctionnement des comités
- Mise sur pied des comités
- Relations avec l'établissement
- Relations avec les usagers
- Questions relatives au processus des plaintes
- Interprétation du cadre de référence
- Interprétation et information sur les rôles et fonctions des comités
- Interprétation des circulaires ministérielles
- Résolution de conflit au sein des comités et entre les comités
- Questions relatives au congrès du RPCU
- Questions relatives aux Prix RPCU de l'Excellence
- Questions relatives à l'adhésion au RPCU

Le RPCU répond également à des communications de la part des usagers eux-mêmes lorsque les questions soulevées sont de niveau national. Lorsque les questions concernent une mission clinique ou des

services offerts dans un établissement en particulier, le RPCU s'assure de faire le lien avec les comités des usagers ou de résidents concernés.

## Le Répertoire des comités des usagers

Au cours de la dernière année, le RPCU a mis en ligne un répertoire de tous les comités des usagers et de résidents du Québec. Le Regroupement avait reçu le mandat du MSSS, ainsi que les ressources financières, pour la réalisation de ce répertoire. Celui-ci est maintenant en ligne et à la disposition d'organisations vouées à la défense des droits des usagers identifiées par le ministère, dont tous les comités des usagers et de résidents du Québec. Les membres du RPCU souhaitaient depuis longtemps la production d'un tel outil. Le Répertoire est accessible via l'adresse [repertoire.rpcu.qc.ca](http://repertoire.rpcu.qc.ca).

## Le site Web et les réseaux sociaux

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, 75 nouvelles ont été diffusées sur le site Web, principalement en lien avec la pandémie de COVID-19. Les mois d'avril, mai et juin 2020, qui correspondent à la première vague de la pandémie COVID-19, ont généré plus du tiers des pages vues.

### Données de fréquentation du site Web du RPCU Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

Nombre de pages ont été vues (visites)	53 650
Moyenne mensuelle	4 471
Nombre de pages en ligne	195

### Fréquentation de la page Facebook RPCUQuebec Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

	2021	Augmentation depuis 2020
Nombre d'abonnés	811	9 %
Nombre de publications	144	458 %
Portée des publications	31 082	129 %
Interactions des utilisateurs	3 189	29 %
Ratio interactions/portée	10,3 %	---

# L'offre de service : Le soutien aux membres

## L'infolettre du RPCU

L'infolettre du RPCU est la publication électronique du RPCU diffusée aux abonnés de la liste d'envoi du RPCU. Elle permet de recevoir les communiqués de presse du RPCU ainsi que diverses informations ponctuelles sur des enjeux et des événements. Une version exclusive est envoyée aux membres du RPCU.

- 49 infolettres expédiées
- 43 168 courriels envoyés
- Taux d'ouverture moyen de 51,8 %
- Taux de clics moyen de 24,8 %

## Les pièces de communication imprimées

### La Semaine nationale des droits des usagers

L'édition 2020 de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et de services sociaux s'est tenue du 21 au 27 septembre sous le thème *Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté*, mettant l'accent sur l'un des 12 droits des usagers reconnu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

L'offre de matériel et produits du RPCU pour l'édition 2020 a été considérablement réduite en regard de celle des années antérieures en raison des difficultés d'accès aux établissements par les comités des usagers et de résidents dans le contexte la pandémie de COVID-19. Conséquemment, le RPCU a produit uniquement des affiches en quantités limitées, en français et en anglais.

#### Nombre d'affiches imprimées dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers 2020

Affiches en français	500
Affiches en anglais	100
Total	600

Trois modèles de communiqués de presse ont été proposés aux comités membres du RPCU, ainsi que des contenus pouvant être intégrés dans un communiqué.

## La collection Les 12 droits des usagers

Le RPCU offre une collection d'outils promotionnels faisant la promotion des droits des usagers que l'on peut commander tout au long de l'année. Intitulée Les 12 droits des usagers, cette collection comprend des affiches offertes en trois formats, un dépliant ainsi qu'un signet. Ces produits sont offerts aux comités des usagers et de résidents ainsi qu'à toute institution qui en fait la demande. Le matériel est offert en anglais aussi. Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, 5 775 pièces promotionnelles de cette collection ont été distribuées.

## Le Journal du RPCU

Le *Journal du RPCU* a cessé sa parution trois fois par année pour une période indéterminée, les ressources humaines au RPCU étant affectées prioritairement au soutien des comités des usagers et de résidents membres du RPCU dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Le *Journal du RPCU* a été créé en 2009 par le conseil d'administration du RPCU.

## Les certificats d'adhésion au RPCU

Chaque année, le RPCU remet un certificat d'adhésion au Regroupement personnalisé pour chaque membre au moment de son adhésion ou renouvellement d'adhésion. Le certificat leur est expédié par la poste.

### À propos de la Semaine nationale des droits des usagers

La Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux est organisée chaque année par le RPCU en collaboration avec les comités des usagers et de résidents. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans les établissements de santé et de services sociaux. Le Groupe Vigi Santé Ltée. a été l'initiateur de la Semaine nationale des droits des usagers en 2007. À compter de 2021, elle aura lieu en novembre de chaque année.

**Rédaction et compilation des données**

Érick Boucher, Richard Rancourt

**Collaboration**

Pierre Hamel, Marc Rochefort, Sylvie Tremblay

**Mise en forme**

Richard Rancourt

Le contenu de ce rapport d'activités a été approuvé par les membres du conseil d'administration du RPCU.  
Ce rapport est disponible uniquement en format PDF sur le site Web du RPCU : [rpcu.qc.ca/publications](http://rpcu.qc.ca/publications).

© Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), août 2021.

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



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