



M. Claude Ménard, président du RPCU

M. Ménard est responsable des loisirs et du bénévolat et personne-ressource du Comité des usagers au Centre Jellinek, à Gatineau

Le mot du président

L'ANNÉE 2009 TIRE À SA FIN!

Ces derniers mois n'ont pas ralenti l'ardeur des membres de votre exécutif puisque nous avons bien entendu vos commentaires et suggestions lors de la dernière assemblée générale. C'est pourquoi un « Lac à l'Épaule » s'est tenu les 29 et 30 octobre dernier pour les membres du conseil d'administration du RPCU. Un des résultats tant attendu de ces délibérations fut de produire une « offre de service » destinée spécifiquement aux membres de notre Regroupement. Très prochainement, les détails concernant les trois thèmes retenus soient : la formation, le soutien et la représentation, ainsi que nos priorités et actions pour la prochaine année paraîtront sur le site web du RPCU.

Deux décisions majeures pour le futur du Regroupement ont également été mises de l'avant. Des démarches sont enclenchées afin d'embaucher une personne pour occuper le poste de directeur général à temps plein ainsi qu'un emplacement pour le bureau du RPCU. Nous devrions être en mesure de vous annoncer ces détails très prochainement.

LE PROCHAIN CONGRÈS

Nous vous invitons à réserver les dates du 21 et 22 octobre 2010, pour la tenue du prochain congrès du RPCU, à l'HÔTEL DES SEIGNEURS, à Saint-Hyacinthe. Huit ateliers vous seront présentés sous le thème : « **Les services aux usagers et aux résidents PLUS QU'UNE AIDE, UN ENGAGEMENT** »

LA QUESTION DES BUDGETS

Plusieurs membres de comités sont préoccupés par les façons d'utiliser leur budget et leur surplus. Dans cette optique,

nous avons rencontré Monsieur Denis Lalumière, sous-ministre adjoint au MSSS et Madame Danielle St-Louis, Directrice à la qualité, en septembre dernier, à Québec. La consolidation des règles d'utilisation des budgets et surplus fut discutée. Le Ministère a finalisé l'état de situation concernant ce sujet. Nous avons convenu de nous rencontrer à nouveau le 22 décembre prochain afin d'identifier des pistes d'amélioration concernant les modes d'utilisation des argents et éventuellement en arriver à bonifier le cadre de références.

Entre-temps, plusieurs beaux projets et activités témoignent d'une utilisation adéquate des budgets. Pour illustrer, nous pouvons donner les exemples suivants :

- l'organisation et la réalisation d'une semaine sur les droits consacrés à la promotion des droits des résidents;
- l'élaboration de fascicules qui abordent des sujets concernant l'hébergement et le milieu de vie;
- la réalisation de vidéos expliquant le mandat, rôles, fonctions et responsabilités du comité des usagers et présentés en circuit fermé à l'intérieur de l'établissement;
- l'impression et la distribution d'un calendrier régional qui donne une foule d'explications sur les comités des usagers et de résidents.

Plusieurs de ces projets impliquent non seulement les comités des usagers et de résidents, mais également des partenaires actifs tels les commissaires locaux, le commissaire régional, le CAAP et l'Agence régionale de santé et de services sociaux.

Dans le but de poursuivre un des objectifs du RPCU qui est de renseigner les membres et les éclairer sur les activités admissibles aux dépenses d'un comité des usagers et de résidents, nous vous invitons à nous faire connaître vos propres expériences en la matière.

Trois catégories d'activités sont admissibles :

- a) les activités en lien avec les 5 fonctions;
- b) les activités qui servent à supporter les membres de vos comités dans leurs actions (ex : formation, activités visant à mieux connaître votre établissement, activités réalisées par votre personne-ressource, etc.);
- c) les activités qui visent à vous faire connaître des usagers, des résidents, des familles de résidents, etc...

Au fur et à mesure que vous nous communiquerez vos activités relatives à l'une ou l'autre de ces trois catégories, nous ferons en sorte de les rendre publiques afin que tous puissent profiter d'expériences inspirantes pour faire avancer leur propre comité. Vous pouvez acheminer vos textes à l'adresse WEB suivante : formulaire@rpcu.qc.ca

Au plaisir donc de vous lire ... et d'ici là, merci de votre implication, des choix effectués qui sont venus renforcer vos décisions et des nombreuses actions pour nos usagers et résidents. Également, merci à toutes les personnes nouvellement élues et à ceux et celles qui ont renouvelé leur mandat.

MES VŒUX À L'OCCASION DE NOËL ET POUR L'ANNÉE 2010

Que la magie de Noël vous apporte joie et gaieté dans vos foyers! Qu'elle soit le prélude d'une nouvelle année remplie de Bonheur, de Paix et de Sérénité pour vous et vos proches!



Le RPCU a une poussée de croissance



Par M. Jean Lortie,

M. Lortie est le coordonnateur du RPCU et retraité du Centre jeunesse des Laurentides

La transparence est une valeur que le Regroupement provincial des usagers souhaite mettre au sommet de son identité en tant que mouvement. Les membres, ainsi que ceux qui pourraient bien le devenir dans les semaines et les mois à venir, sont tout à fait en droit d'être informés sur les hauts et les bas de la vie de leur organisation. C'est ainsi que lorsque le RPCU vit une sérieuse poussée de croissance, il convient de la traduire le plus clairement possible en chiffres.

Ainsi, jusqu'en avril 2009, le RPCU comptait dans ses membres environ 84 comités des usagers et de résidents sur une possibilité de 593 au Québec. Cela représentait environ 14 % des membres potentiels. Plus précisément, 29 comités des usagers sur 305 pour un pourcentage de 9 % de ceux-ci avaient accepté l'affiliation au RPCU. Même s'ils étaient peu nombreux à rejoindre l'organisation, l'adhésion de ces comités a fait en sorte de permettre à celui-ci de se donner une légitimité certaine.

Le 4 juin 2009, conformément aux dispositions de son règlement qui stipulent qu'elle doit se tenir à l'intérieur d'une échéance maximale, le RPCU tenait sa seconde assemblée annuelle. Celle-ci survenait après la réalisation de la première opération de recrutement et de renouvellement des adhésions de l'histoire du Regroupement (mars/avril 2009). À cette époque, 24 % de toutes les installations du réseau de la santé et des services sociaux du Québec étaient membres actifs du RPCU. Cet état de fait a amené, non seulement plusieurs nouveaux visages à l'assemblée générale, mais également des participants actifs, articulés et porteurs d'exigences plus précises en terme d'organisation et de services attendus de la part du Regroupement.

Au moment d'écrire ces lignes soit le 10 octobre 2009, le RPCU compte dans ses membres 37 % de tous les comités (usagers et résidents) susceptibles d'y adhérer. En nombre absolu, cela implique l'adhésion de 234 comités des usagers et de résidents sur une possibilité de 593. Toutefois, certaines régions sont nettement plus investies que d'autres et, de l'une à l'autre, les écarts de pénétration du RPCU sont parfois considérables. Le tableau qui suit permet d'en apprécier les variations :

Tableau relatif aux taux d'adhésions au RPCU en date du 10 octobre 2009.

MEMBERSHIP	Pourcentage de membres		Nombre comités des usagers	Nombre comités de résidents	Total comités	Proportion provinciale
	En date du: 15-juil-09	10-oct-09				
01- Bas St-Laurent	17%	17%	11	12	23	3,9%
02- Saguenay-Lac-St-Jean	58%	90%	10	21	31	5,2%
03- Capitale nationale	29%	29%	24	28	52	8,8%
04- Mauricie	51%	56%	15	28	43	7,2%
05- Estrie	42%	46%	17	9	26	4,4%
06- Montréal	33%	37%	100	35	135	22,7%
07- Outaouais	50%	54%	11	13	24	4,0%
08- Abitibi-Témiscamingue	9%	9%	11	11	22	3,7%
09- Côte-Nord	31%	47%	9	8	17	2,9%
10- Nord-du-Québec	100%	100%	1	0	1	0,2%
11- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	7%	7%	7	8	15	2,5%
12- Chaudière-Appalaches	9%	9%	17	26	43	7,2%
13- Laval	53%	53%	12	7	19	3,2%
14- Lanaudière	77%	77%	9	17	26	4,4%
15- Laurentides	16%	34%	16	16	32	5,4%
16- Montérégie	35%	37%	35	49	84	14,1%
TOTAL			305	288	593	100%

La prochaine année s'avérera cruciale pour l'avenir de votre Regroupement : l'offre de services du RPCU a été précisée lors d'un Lac-à-l'Épaulé qui s'est tenu à St Hyacinthe à la fin du mois d'octobre 2009. Le Regroupement s'est donné des priorités d'organisation, bien inspirées en cela par les commentaires que les membres ont formulés lors de l'assemblée générale de juin 2009. Des contacts très étroits ont été établis avec les autorités du Ministère de la Santé et des Services sociaux. Un programme de nouvelles formations sera également élaboré dans les prochaines semaines et viendra vous supporter par le développement des connaissances, comme c'est actuellement le cas avec la formation sur le Guide d'inFORMATION. Enfin, un processus de support direct deviendra accessible à tous nos membres qui sentiront le besoin d'être appuyés de façon personnalisée afin d'être en mesure de faire face à un problème précis ou encore plus simplement de jouer leur rôle plus efficacement.

Tout cela fait en sorte que le RPCU en offrira de plus en plus à ses membres : la poussée de croissance pourrait bien se faire sentir de nouveau en 2010-2011... pourquoi pas!



LA FORMATION SUR LE Guide d'inFORMATION... Le RPCU est présent dans votre région...

Par M. Jean Lortie,

M. Lortie est le coordonnateur du RPCU et retraité du Centre jeunesse des Laurentides

Le projet de formation, que votre Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a mis sur pied depuis près de 20 mois maintenant, connaît un grand succès populaire auprès des comités des usagers et de résidents du Québec. En effet, en date du 23 novembre 2009, 415 personnes qui composent ces comités avaient reçu cette formation. Cela représente 44 comités des usagers et 83 comités de résidents répartis dans 10 des 16 régions administratives que compte la province de Québec. En tout et partout, 331 Guides d'inFORMATION ont été remis aux membres des comités ainsi qu'aux différentes personnes-ressources qui les supportent dans leur action et qui étaient également présentes à la formation.

C'est donc dire qu'en date du 23 novembre 2009, 127 comités s'étaient vus dispenser la formation alors que le programme avec le Secrétariat des aînés projetait d'en former 150, et ce, pour l'ensemble du projet se terminant en avril 2011. Si l'on ajoute les 30 comités déjà inscrits à l'horaire et qui seront formés dans les prochaines semaines, cela fera en sorte que les objectifs fixés par le Secrétariat des aînés seront atteints avec 12 mois d'avance sur ce qui avait été prévu au projet.

Dans ces conditions, il devient important de procéder à une réimpression de Guides d'inFORMATION afin de s'assurer de ne pas retarder indûment la dispensation des prochaines formations. En effet, les demandes ne cessent d'entrer et nous espérons pouvoir y donner suite dans les meilleurs délais. C'est donc dans cette voie que nous engageons avec 200 nouveaux Guides qui seront disponibles pour de nouvelles formations immédiatement après les Fêtes.

Il faut se rappeler que ces Guides ne sont accessibles qu'aux membres des comités qui reçoivent cette formation : pour le moment du moins, il n'est pas possible de les acheter ou de les obtenir autrement.

Cette formation est totalement gratuite pour les comités qui en font la demande. Vous pouvez inscrire votre comité par internet auprès de Jean Lortie à l'adresse suivante : jlortie.rpcu@hotmail.com. Celui-ci vous fera parvenir un court questionnaire qui vous permettra de fournir les informations nécessaires afin d'organiser correctement la rencontre de formation et pour l'inscrire officiellement à l'agenda des formateurs... Quelques minutes de votre temps, et le tour sera joué

!!!... Et si vous hésitez sur le bien-fondé de cette formation, parlez-en autour de vous à des membres de comités qui en ont profité!... Vous verrez que jusqu'à maintenant, elle a été très bien accueillie... surtout qu'elle ne cesse de s'améliorer à la lumière des commentaires reçus... C'est donc un rendez-vous à ne pas manquer...

USERS COMMITTEE REPRESENTATIVES ANGLO SECTOR (RPCU)

The English provincial users committee is a sub committee of the RPCU. The members are user committee representatives of all English institutions. This committee is chaired by Alan Maislin and Gail Campbell is the first vice chair.

We have on average 15 Institutions attending our meetings on a regular basis. The committee meets at least 4 times a year.

The main objective is to exchange ideas and to learn how to be a better and more effective users committee. At each meeting every institution gives an update as to what and how the do things within their organization. This is extremely helpful to generate ideas to be more effective and to learn what other opportunities are out there. We also address issues that can or will affect the users and if the matter has merit it is referred to the RPCU for provincial action.

We invite from time to time Government officials to talk to us, educate us, clarify regulations and give us interpretations of the regulations.

The group meets at different institutions giving the provincial English sector an opportunity to see the operations of other organizations.

If you want to learn more about us, feel free to contact me at alan@maislin.com

By Alan Maislin



Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) 15 ans d'existence

Québec – Un anniversaire constitue le prétexte idéal pour s'arrêter, se souvenir et faire le bilan. Après 15 années d'existence, nous sommes en mesure de regarder derrière nous et d'apprécier le chemin parcouru de notre constante évolution dans un régime marqué de fréquentes transformations.

Voici un bref historique d'un organisme en pleine croissance : En 1991, après une longue série de consultations, les recommandations de la Commission Rochon et le document d'orientation de Madame Thérèse Lavoie-Roux, l'Assemblée nationale adopte la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). En 1993, les régies régionales sont mandatées par le ministre Marc-Yvan Côté pour procéder à une vaste consultation publique conduisant à la recommandation d'organismes communautaires susceptibles de remplir la fonction d'assistance et d'accompagnement. Le 9 avril 1993, le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) procède à la désignation des organismes communautaires mandatés pour remplir la fonction d'assistance et d'accompagnement dans chacune des régions administratives du Québec. Le 17 juin 1994, afin de bien implanter cette nouvelle démarche, une première formation portant sur l'assistance et l'accompagnement est donnée aux organismes mandatés. En octobre 1995, les organismes d'assistance et d'accompagnement se regroupent et obtiennent les lettres patentes du Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (RPOCAA). En octobre 1998, le RPOCAA adopte une appellation commune et un logo commun pour les organismes soit : Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Le RPOCAA présente un mémoire à la Commission des affaires sociales concernant le projet de loi 404. En juillet 1999, le RPOCAA, en collaboration avec le MSSS, initie une démarche d'évaluation des CAAP. Le but était d'analyser les modes de fonctionnement et d'utilisation de ceux-ci. Un groupe de chercheurs et un comité consultatif sont créés.

En 2000, le RPOCAA présente son mémoire dans le cadre de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux (Commission Clair) et en 2001, il présente son mémoire sur le projet de loi no 27, Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et des services sociaux. En octobre 2001, il reçoit la lettre officielle du MSSS pour le nouveau financement des CAAP. En 2004, le regroupement présente un avis sur l'amélioration du régime de plaintes au groupe de travail dans le cadre de la Consultation sur les mécanismes de traitement des plaintes. De plus, le RPOCAA dépose un mémoire sur le projet de loi no 38, Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être. En novembre de cette même année, le regroupement modifie de manière importante son modèle de fonctionnement et sa régie interne par l'embauche de son premier directeur exécutif.

En février 2005, il présente un mémoire sur le projet de loi 83, le projet de loi modifiant la LSSSS. En septembre 2006, le RPOCAA change sa dénomination pour Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP). De 2006 à aujourd'hui, les membres de la FCAAP participent aux diverses activités liées au Programme d'amélioration de la qualité (PACQ), à plus de 16 formations, au développement du sondage de satisfaction des usagers, à l'identification des partenaires et plus encore.

Les CAAP sont devenus depuis 15 ans des partenaires non négligeables du régime d'examen des plaintes par le soutien professionnel qu'ils accordent aux usagers s'adressant à eux. Ils ont également le souci de collaborer étroitement avec les différents acteurs du régime, afin de faciliter les démarches des usagers et, parallèlement, le traitement des plaintes.

Denys Hamel
Directeur général
FCAAP



À mettre à votre agenda !

Deuxième congrès du Regroupement provincial des comités des usagers

21 • 22 octobre 2010 • Hôtel des Seigneurs • Saint-Hyacinthe