

RAPPORT D'IMPACT 2022-2023



DU 1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Regroupement provincial
des comités des **usagers**

Santé et services sociaux







TABLE DES MATIÈRES

5 La gouvernance

- 5 Le conseil d'administration
- 6 Le RPCU en bref
- 6 L'équipe du RPCU
- 7 Les comités-membres
- 7 Les dossiers de la gouvernance
- 8 Les communications et les relations publiques

9 Le RPCU en action

- 9 Les mémoires présentés en commission parlementaire
- 10 Les tables de mission du RCPU
- 10 Semaine des droits 2022
- 11 Projet « Un geste à la fois – partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD »
- 12 Congrès annuel RPCU
- 12 Congrès 2022
- 12 Visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD

13 Les formations

- 13 Les formations gratuites
- 13 Les formations spécialisées
- 14 Les webinaires
- 14 Bilan du programme de formations
- 15 Appréciation des activités du secteur formations

17 Le soutien aux membres

- 17 Services aux membres
- 18 Les sujets prioritaires de nos membres et suivis au RPCU
- 19 Les outils de gestion pour les comités

20 La représentation

- 20 Délégation à l'Observatoire québécois de la proche aidance
- 21 Table nationale de prévention des infections nosocomiales
- 21 Service d'évaluation des risques de transmission d'infections hématogènes (SERTIH)
- 21 Les colloques 2022-2023

22 Les partenaires du RPCU



LE MESSAGE DU PRÉSIDENT

Une année de consolidation à l'aube de la réforme de la santé et des services sociaux.

Cher membre,

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) vous présente son rapport d'impact 2022-2023. L'année qui vient de s'écouler nous a permis de diversifier l'offre de formation, d'augmenter notre capacité de soutien aux membres et de consolider notre équipe de permanence. Ainsi, au niveau de l'organisation, nous avons accueilli au sein du RPCU un coordonnateur services aux membres, monsieur Claude Guimond. Notre volonté première est que le RPCU reste proche de ses membres par une offre de service qui vous est principalement destinée. Cette offre se décline, comme vous le savez, en trois volets : vous représenter, vous soutenir et vous accompagner au fil du temps, et enfin, vous offrir des formations variées pour mieux exercer vos fonctions qui sont essentielles pour l'exercice des droits des usagers.

En vue de donner une voix toujours plus forte dans l'accomplissement du mandat de ses membres, nous avons pour la deuxième année organisé des tables de mission. Ces tables de mission sont un des moyens privilégiés dans une perspective à long terme de notre travail d'accompagnement et de soutien. Le congrès d'octobre 2023 vous permettra de faire le point sur le travail accompli et, ensemble, établir nos perspectives.

Au niveau de la gouvernance, les membres du conseil d'administration ont entamé un processus de positionnement stratégique, et ce, en lien avec les valeurs et la mission du Regroupement. Fort des échanges et des consensus issus de l'exercice, le fruit de ce travail vous sera présenté lors du congrès 2023.

Le partenariat est une importante valeur du RPCU afin de mieux représenter vos intérêts. Ainsi, nous sommes extrêmement reconnaissants de vos commentaires et avis sur le projet de Loi no 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace. Dans ce même dossier, le RPCU s'est associé de façon plus directe avec l'Alliance des patients pour la santé (APS), le Regroupement québécois de médecins pour la décentralisation du système de santé (RQMDSS) et l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) afin de positionner les droits des usagers sur le débat plus large de la réforme de la santé et des services sociaux. Nous vous garantissons d'emblée que nous suivons l'évolution de ce projet de loi et continuerons nos représentations afin que la voix des comités des usagers et de résidents soit portée pour toutes les missions et les régions du territoire.

Nos échanges multiples avec les instances supérieures du MSSS et ministérielles tout au long de l'année sont incontournables afin que la vision des membres soit prise en compte dans les décisions, l'offre et l'accès aux services de santé et de services sociaux. Sachez que nous travaillons d'arrache-pied afin que les hautes instances gouvernementales comprennent l'importance des enjeux de l'ensemble des comités des usagers et de résidents et de votre regroupement.

En terminant, sachez que vous faites partie d'une organisation dynamique qui regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec, ce qui en fait un acteur incontournable dans la défense des droits des usagers. Votre voix compte, et le RPCU entend la porter encore plus que jamais.

En mon nom et celui du conseil d'administration, merci, encore une fois, de votre confiance et de votre soutien, et bonne lecture.

Pierre Hamel
Président du RPCU



LA GOUVERNANCE

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a été formé lors de l'assemblée générale annuelle tenue le 12 octobre 2022, à la suite de la révision des Règlements généraux.

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, sept rencontres se sont déroulées, ainsi que l'Assemblée générale annuelle (AGA) du 12 octobre 2022. Voici les membres du conseil d'administration du RPCU :

Huguette Tremblay

Région Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)
Mission communautaire

Marielle Philibert

Région Capitale-Nationale (03)
Mission universitaire non fusionnée

Micheline Béland

Région Montréal (06)
Mission hébergement CHSLD public

Monique Beaudoin

Région Outaouais (07)
Poste d'expertise

Michel Fournier

Région Côte-Nord (09)
Mission Déficience physique
Vice-président

Linda Thurston

Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)
Mission Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse

Nancy Leblanc

Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)
Mission communautaire

Pierre Hamel

Région Lanaudière (14)
Mission communautaire
Président

Carole Tavernier

Région Laurentides (15)
Mission Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA)

Lise Legros

Région Laurentides (15)
Mission hébergement CHSLD public

Membre d'office

Sylvie Tremblay

Directrice générale RPCU
Secrétaire

L'équipe du RPCU

Une équipe permanente et diversifiée, composée de personnes dévouées et qui sont toujours à la disposition des membres et partenaires. L'équipe se réunit régulièrement, entre autres, pour : mettre le point sur les tâches à effectuer, développer le matériel d'appui aux comités, gérer les événements prévus, réfléchir sur le calendrier annuel des formations et webinaires, organiser le congrès annuel, la Semaine des droits, les adhésions, l'envoi des certificats aux membres, etc.

En plus de son équipe permanente, le RPCU peut compter sur monsieur Marc Rochefort, qui prête main-forte à des dossiers plus spécifiques. Le RPCU tient à remercier monsieur Érick Boucher pour son importante contribution au RPCU en tant qu'ancien Coordonnateur à la formation et soutien aux membres.

Voici notre équipe de la permanence :



Sylvie Tremblay
Directrice générale
direction@rpcu.qc.ca



Mariano Bielec
Agent de bureau
courrier@rpcu.qc.ca



Marcelle Chami
Adjointe administrative
administration@rpcu.qc.ca



Mariana Brito
Coordonnatrice aux communications et événements
communications@rpcu.qc.ca



Claude Guimond
Coordonnateur des services aux membres
soutien@rpcu.qc.ca



Isabelle Trudeau
Coordonnatrice à la formation et soutien aux membres
formations@rpcu.qc.ca

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 presque la totalité des comités des usagers et de résidents de l'ensemble des 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, d'exercer 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, de représenter les comités des usagers et de résidents et de donner la formation dont les membres ont besoin pour exercer leurs fonctions.

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.

Les comités-membres

Les comités des usagers et de résidents sont les gardiens des droits des usagers et ils contribuent de manière active à l'amélioration continue de la qualité des services.

Les comités sont implantés partout au Québec et pour toutes les missions : santé physique ou mentale, en réadaptation (déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, dépendance), en centres de protection de l'enfance et de la jeunesse et en milieu hospitalier incluant les CLSC. Les comités de résidents œuvrent en centres d'hébergement et relèvent d'un comité des usagers.

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, le RPCU a compté un total de 506 comités-membres. Le Regroupement et ses membres travaillent ensemble pour arriver au but ultime qui est la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

Les dossiers de la gouvernance

L'année dernière a été marquée par la continuité de partenariats importants ainsi que par le développement de nouveaux liens.

Le RPCU, avec L'Alliance des patients pour la santé (APS) et le Regroupement québécois de médecins pour la décentralisation du système de santé (RQMDSS), a continué de travailler sur le « Plan de la refonte du système de santé et de services sociaux », le projet de loi n° 15, présenté par le ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Christian Dubé, le 29 mars 2022.

Ensemble, ces trois organismes ont rédigé une lettre d'opinion, une déclaration commune intitulée « Des engagements pour améliorer le système de santé et de services sociaux » et ont organisé deux webinaires portant sur la décentralisation du système de santé et de services sociaux, les 27 et 28 avril 2022. Ils ont également organisé une conférence de presse virtuelle le 16 juin 2022 et partagé un formulaire d'appui à la déclaration commune qui a récolté plus de 350 signatures.

Durant l'année 2022-2023, le RPCU a également renforcé ses liens, en particulier avec le Collège de médecins et l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ).

Pour marquer le début de ces partenariats, madame Tremblay est devenue membre du comité d'orientation pour les États généraux du travail social, et Dr Mauril Gaudreault, président du Collège des médecins, et M. Pierre-Paul Malenfant, président de l'OTSTCFQ, ont participé au congrès annuel du RPCU en présentant aux participants des informations importantes sur le milieu de la santé et des services sociaux.



Les communications et les relations publiques

Pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le RPCU a rédigé trois mémoires, diffusé douze communiqués de presse, deux lettres d'opinion, un avis aux médias et une déclaration commune avec l'Alliance des patients pour la santé (APS) et le Regroupement québécois de médecins pour la décentralisation du système de santé (RQMDSS). Pour en savoir plus au sujet de nos mémoires, veuillez consulter la section « Le RPCU en action » de ce rapport.

Ces interventions publiques, que ce soit par voie de communiqués de presse, mémoires ou nouvelles partagés via le site Web, ont porté sur la défense des droits des usagers, notamment les plus vulnérables (personnes âgées en CHSLD, proches et proches aidants), la qualité des soins et des services aux usagers, la gouvernance RPCU et le soutien aux membres, ainsi que la gouvernance du réseau. Tous ces documents sont disponibles sur le site Web du RPCU.

Site Web RPCU

Le site Web rpcu.qc.ca demeure l'outil de référence principal et de visibilité du RPCU. C'est là où toutes les informations pertinentes sont ajoutées et où le répertoire des comités des usagers et de résidents du Québec est hébergé.

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le site Web du RPCU a reçu environ 154 k (cent cinquante-quatre mille) visites, ce qui représente trois fois plus que l'an dernier. Les trois pages les plus visitées du site Web sont : l'Accueil, Les 12 droits des usagers et le Calendrier des formations.

Site Web Congrès RPCU 2023

Ce site Web a été mis en ligne pour la première fois en février 2022 pour l'édition du congrès de cette même année. Grâce à sa simplicité, les participants peuvent connaître les détails de l'événement et le consulter de façon instantanée. Des nouvelles sont ajoutées au fur et à mesure et le formulaire d'inscription permet aux participants d'effectuer le paiement en ligne et par carte de crédit, s'ils le souhaitent.

Le lancement officiel du congrès 2023 à Laval a été le 15 février 2023 et jusqu'au 31 mars 2023, il a été vu 14 k (quatorze mille) fois, trois fois plus que l'an dernier, et nous avons reçu 288 (deux cent quatre-vingt-huit) inscriptions, soit plus que le double de l'année précédente.

L'infolettre du RPCU

L'infolettre du RPCU est une publication électronique mensuelle diffusée aux abonnés de la liste d'envoi du Regroupement. Elle permet aux membres et à tous ceux et celles qui décident de s'inscrire directement sur le site Web du RPCU de recevoir les communiqués de presse du RPCU ainsi que des informations sur des sujets divers y compris des événements. Dépendamment du sujet, une version exclusive est transmise exclusivement aux membres du RPCU.

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le RPCU a envoyé un total de 21 (vingt et un) infolettres, qui sont également disponibles sur le site Web du Regroupement. Environ 2 500 (deux mille cinq cents) personnes sont rejointes par cet outil et le taux d'ouverture des courriels est supérieur à 50 % (cinquante pour cent).

Page Facebook

La page @RPCUQuebec est une autre façon de garder le contact avec nos membres, que ce soit en partageant des informations importantes du réseau de la santé et des services sociaux du Québec, des comités et partenaires, ou le contenu de notre site Web.

Voici quelques informations pertinentes pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 :

- 932 (neuf cent trente-deux) abonnés
- 124 publications partagées
- Un total de 1118 (mille cent dix-huit) réactions : mentions J'aime, commentaires et partages des publications
- 10 462 (dix mille quatre cent soixante-deux) comptes Facebook ont vu nos publications au moins une fois

Les Balados RPCU

Monsieur Pierre Hamel et madame Tremblay ont participé à un Balado pour le site Web Journal le patient du Québec sur les 12 droits des usagers et les fonctions légales des comités des usagers et de résidents. Ces enrichissantes conversations ont été enregistrées et partagées avec les membres via l'infolettre. Elles sont toujours disponibles en format audio, ce que nous appelons un Balado.

Pour les écouter, il suffit d'aller sur le site internet du Regroupement et faire la recherche avec les mots clés « Les balados RPCU ».

Le RPCU dans les médias

Le Regroupement a été sollicité par de nombreux médias cette année. Pour connaître tous les articles partagés dans les médias de l'année 2022–2023, visitez la page « Autres publications » sur le site Web du RPCU.





LE RPCU EN ACTION

Les mémoires présentés en commission parlementaire

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le Regroupement a rédigé et déposé à l'Assemblée nationale les 3 mémoires qui suivent. Ces documents sont disponibles sur le site Web.rpcu.qc.ca et de l'assemblée assnat.qc.ca.

- **Mémoire présenté par le RPCU dans le cadre des auditions publiques sur le projet de Loi 38 modifiant la Loi concernant les soins de fin de vie et d'autres dispositions législatives, déposé le 1er juin 2022.**

Le RPCU appuie la volonté du Gouvernement du Québec de proposer un projet de loi qui présente des modifications sur la Loi concernant les soins de fin de vie afin d'élargir l'ouverture de l'aide médicale à mourir (AMM). Dans ce mémoire, 4 (quatre) recommandations sont proposées.

- **Mémoire présenté par le RPCU dans le cadre des auditions publiques sur le projet de Loi 3, Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, déposé le 2 février 2023.**

Les travaux de la commission parlementaire sur le projet de Loi n° 3 s'articulent sur trois grands axes : l'accès des données, l'utilisation, la circulation et le partage des données, et enfin la conservation et la protection des données. Quant aux usagers, l'ensemble de l'information qui les concerne doit être souligné. Cependant, le RPCU constate que les avancées proposées au sujet de l'accès et la confidentialité du dossier des usagers sont semées d'embûches, dû à la complexité, les différents intervenants liés à ce projet de loi (les différents ministères concernés, les milieux de la recherche publics et privés), etc. Ce mémoire centre son intervention sur la question suivante : l'utilisateur est-il servi ou desservi par ce projet de Loi? 8 (huit) recommandations sont proposées.

- **Mémoire présenté par le RPCU dans le cadre des auditions publiques sur le projet de Loi 11 modifiant la Loi concernant les soins de fin de vie et d'autres dispositions législatives, déposé le 16 mars 2023.**

Le RPCU est satisfait de voir que le projet de Loi n° 11 tient compte d'abord des personnes et de leurs besoins. Cela démontre bien que l'on doit s'occuper de l'humain avant tout et il faut reconnaître que les soins de fin de vie font partie de notre parcours de vie. Dans ce mémoire, 5 (cinq) recommandations sont proposées.

Les tables de mission du RPCU

Le RPCU a organisé pour la deuxième année les « Tables de mission ». L'objectif de cette activité est de consulter les membres de chaque mission sur leurs enjeux respectifs. En plus de discuter de points d'actualité, les membres ont l'occasion d'échanger entre eux et ainsi connaître les bons coups des autres comités. Il s'agit d'une activité très appréciée par les membres du Regroupement.

Les tables en bref (période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023) :

- 100 (cent) participants des comités membres du RPCU et de différentes régions du Québec, répartis par mission
- 150 (cent cinquante) comités y ont participé
- Total de 9 missions
- 25 (vingt-cinq) rencontres virtuelles réalisées

Mission hospitalière	1 groupe
Mission communautaire (CU des Anciens Territoires des CSSS)	2 groupes
Mission des centres universitaires non-fusionnés	1 groupe
Mission hébergement (CHSLD privés conventionnés)	1 groupe
Mission hébergement (CHSLD publics)	2 groupes
Mission déficience physique	1 groupe
Mission DI-TSA	1 groupe
Mission santé mentale et dépendance	1 groupe
Mission jeunesse et protection de l'enfance	1 groupe

Les informations qui ont été recueillies par l'animateur et le compte rendu de ces tables seront présentés lors de l'AGA du 13 octobre 2023 à Laval dans le cadre du Congrès annuel du RPCU.



Semaine des droits 2022

L'édition 2022 de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux a eu lieu du 13 au 19 novembre. Sous le thème « Les droits des usagers : les connaissez-vous? », les activités de la Semaine organisées par le RPCU ont eu comme objectif de proposer aux personnes participantes une réflexion sur leurs droits en tant qu'usagers du réseau de santé et de services sociaux, et de favoriser le partage des stratégies pour les faire connaître.

Nouvelle campagne sur les 12 droits des usagers

Dans le cadre de la Semaine des droits des usagers 2022, le Regroupement a renouvelé le matériel de communication concernant Les 12 droits des usagers. Cette collection, offerte en français et en anglais, comprend deux formats d'affiche, un dépliant ainsi qu'un signet. Dans le but de favoriser la vulgarisation de ces droits, le Regroupement a offert gratuitement le fichier PDF de l'affichette (format 8,5 × 11 po). La collection est en vente durant toute l'année sur le site Web du RPCU.

Activités

Le RPCU et les comités des usagers et de résidents partout au Québec ont souligné cette semaine en organisant différentes activités dans leur milieu en vue d'informer les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans l'ensemble des établissements de santé et des services sociaux.

Dans le cadre de l'édition 2022 de la Semaine, quatre webinaires ont été organisés par le RPCU et ils sont disponibles dans la section « Membres » du site Web du Regroupement.

- La défense des droits : les comités en action!
- Droits et obligations des usagers.
- Diversité ethnoculturelle et droits des usagers.
- Droits et obligations des usagers – version bilingue.



Projet « Un geste à la fois – partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD »

Il est important de souligner qu'initialement ce projet devait se dérouler sur une période de 12 mois, en l'occurrence du 1er avril 2021 au 31 mars 2022, mais quatre vagues de COVID-19 ont fragilisé les opérations de plusieurs CHSLD durant cette période. Avec l'accord du Secrétariat aux aînés, la durée du projet a été prolongée de six mois (jusqu'au 30 septembre 2022).

Capsules

Cette année, nous avons eu la participation de monsieur **Christian Dubé**, ministre de la Santé et des Services sociaux, et de madame **Geneviève Landry**, la Directrice générale adjointe de la qualité (MSSS) à travers des capsules vidéo préenregistrées et diffusées via la page Facebook du RPCU.

M. Dubé a souligné l'ouverture de la Semaine tandis que Mme Geneviève Landry a clôturé l'événement en remerciant la participation de tous et en les invitant à l'édition 2023 qui aura lieu du 12 au 18 novembre 2023.

Le président du RPCU, M. Pierre Hamel, a également participé de façon virtuelle en soulignant la Semaine avec sa capsule vidéo.

Ces trois vidéos sont disponibles sur la chaîne YouTube du RPCU - <https://www.youtube.com/@RPCUQuebec>.

Outils de promotion de la Semaine

Dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, le RPCU a partagé avec ses membres des outils de promotion de cet événement : les images pour les réseaux sociaux, les modèles de texte à partager sur les réseaux sociaux, les modèles de communiqué de presse et une bannière de signature pour le courriel.

Une infolettre spéciale portant exclusivement sur les 12 droits des usagers a été diffusée et elle a été très appréciée par les membres.

Couverture médiatique

L'édition 2022 de la Semaine nationale des droits des usagers a généré une importante couverture médiatique à travers le Québec grâce à la participation active des comités des usagers et de résidents. Plus de quinze articles ont été répertoriés.

Pour trouver tous les articles répertoriés, visitez la page « Archives » sur l'onglet « Semaine des droits » du site Web du RPCU.

Le projet « Un geste à la fois – partenariats locaux pour la bientraitance des personnes âgées en CHSLD » visait à implanter des gestes de bientraitance à l'égard des personnes âgées hébergées tout en respectant les leaderships locaux, et ce, en y incluant un maximum d'acteurs des milieux impliqués.

Le RPCU peut, à nouveau, porter haut et fort, le dynamisme observé sur le terrain auprès de comités voulant apporter une contribution significative au sein du milieu dans lesquels ils offrent une présence.

Peu importe les gestes et actions posés à l'endroit des personnes âgées hébergées en CHSLD ce qui est essentiel, c'est que ceux-ci soient empreints de bientraitance et illustrent cette volonté humaine à toujours faire mieux, malgré les contextes souvent difficiles.

Accorder du respect au rôle et fonctions légales que doivent exercer les comités de résidents et des usagers c'est, assurément, un signe tangible de la bientraitance que les milieux de vie accordent aux aînés hébergés, aux clientèles vulnérables et à leurs proches aidants impliqués auprès d'eux.

Chacune des actions et pratiques identifiées par les CHSLD participants était associée à au moins une des six conditions favorables à la bientraitance, telles que formulées dans la partie 2 du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2021.

Les résultats de la démarche ont été présentés le 13 octobre 2022 sous forme d'atelier lors du Congrès RPCU 2022, à Rivière-du-Loup. Vous trouverez le rapport complet ainsi que la version résumée de cet exercice sur le site web du RPCU, dans la section « Publications ».

Le Regroupement remercie chaleureusement tous les usagers, les bénévoles des comités des usagers et de résidents, les personnes proches aidantes, et les intervenants qui, au sein des installations, se sont engagés dans l'exploration de ces gestes de bientraitance. Remerciement sincère aussi exprimé au gouvernement du Québec dans le cadre du programme Québec ami des aînés, qui a supporté financièrement ce projet.

Congrès annuel RPCU

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. L'assemblée générale annuelle des membres du RPCU se tient également durant le congrès et l'an dernier elle a eu lieu le jeudi 12 octobre.

Congrès 2022

Le congrès du RPCU de 2022 a eu lieu à Rivière-du-Loup du 12 au 14 octobre sous le thème « Mon implication : ma contribution! Je m'outille dans la promotion des droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux du Québec ».

Pour cette édition, le Regroupement a voulu, plus que jamais, mettre l'accent sur les bénévoles. Ces personnes dévouées qui sont à la base des comités de résidents et des usagers, des acteurs importants du vaste réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

En plus des quatre conférences, le congrès a offert 16 ateliers (qui répondaient aux besoins exprimés par les membres) et a présenté l'activité Découverte de la région, l'occasion parfaite pour dévoiler aux participants les produits gourmands et les incroyables artisans de Rivière-du-Loup.

Voici les conférenciers qui ont marqué leur présence lors de l'édition 2022 :

- Mme Sophie Éthier, Membre du Comité de direction de l'Observatoire québécois de la proche aidance
- Mme Joanne Castonguay, Commissaire à la santé et au bien-être
- Dr Mauril Gaudreault, Président du Collège des médecins du Québec
- Dr Michel A. Bureau, Président de la Commission sur les soins de fin de vie

Les Prix RPCU de l'Excellence, qui ont été remis durant le souper du jeudi, nous donnent l'occasion d'apprécier le travail accompli par les comités membres.

Voici les lauréats de Prix RPCU de l'Excellence 2022

- Catégorie Information : Le Comité des usagers du CHU Sainte-Justine
- Catégorie Promotion : Le Comité des usagers du CHUM
- Catégorie Défense des droits : Le Comité des usagers de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay
- Catégorie Accompagnement : Le Comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

La récipiendaire du prix Denis-Marceau 2022 a été Mme Lise Turgeon, une membre active du Comité des usagers du CRDI de Québec depuis 2009. Pour connaître les détails des Prix RPCU de l'Excellence et Denis-Marceau 2022, veuillez visiter le site Web <https://congres.rpcu.qc.ca/les-prix/>.



Mme Lise Turgeon, Comité des usagers du CRDI de Québec

Lors de la remise des Prix durant la soirée, le conseiller stratégique du RPCU, M. Marc Rochefort, a décerné, pour la première fois, le Prix de Reconnaissance. Cela a été l'occasion parfaite pour rendre hommage à l'ancien président du Regroupement, M. Claude Ménard.

C'est avec plaisir et fierté que le RPCU a offert de la place aux kiosques pour ses trois grands partenaires :

- Le Curateur public du Québec
- La Commission des droits de la personne et des droits de jeunesse (CDPDJ)
- Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Le RPCU tient à remercier les 420 participants, les conférenciers, les formateurs et les animateurs d'ateliers, les partenaires, les dignitaires et les invités, les bénévoles, le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'équipe de l'Hôtel Universel et Tourisme Rivière-du-Loup. Sans leur concours, ce congrès n'aurait pas pu avoir lieu.

Visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD

Toujours dans la volonté de réaliser sa mission de défendre et de protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, et dans un processus d'amélioration de la qualité de soins et des services, le RPCU a repris la discussion sur l'accompagnement aux visites ministérielles en CHSLD, cycle 4, en mars 2023.

Une équipe dynamique d'accompagnateurs désignés par le RPCU se joint aux évaluateurs du MSSS pour ces visites prescrites par la loi. Ces personnes sont les yeux et les oreilles des résidents vivants dans ces milieux de vie et qui sont souvent vulnérables.

Les visites ont débuté en avril 2023 et pour cela le bilan complet des visites réalisées sera présenté dans le Rapport d'impact de l'année prochaine.



LES FORMATIONS

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.

Les formations gratuites

Le Regroupement tient à remercier le ministère de la Santé et des Services sociaux pour le financement qui nous a permis d'offrir gratuitement à tous les membres de comités intéressés les formations suivantes : *Introduction A – Les fonctions des comités, Introduction B – Les partenariats et le travail des comités, Les droits et obligations des usagers et Le rôle et l'engagement des membres des comités.*

Trois de ces formations ont également été offertes en anglais, sous les titres *Introduction to the functions of committees, The rights and obligations of users of the health and social services network, et Role and commitment of committee members.*

Les formations spécialisées

Le regroupement propose aussi d'autres formations ainsi que des conférences d'appoint et spécialisées. Ces événements sont offerts 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 aux organismes à but non lucratif.

Pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, 8 séances de formations spécialisées ont été animées, sous les thèmes :

- Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir!
- Savoir communiquer avec ses différents partenaires
- Le plan d'action.

Les webinaires

Les webinaires sont une occasion pour les comités membres du RPCU de mieux connaître nos partenaires nationaux et de s'informer à propos de la recherche scientifique. C'est aussi l'occasion d'avoir une bouffée de fraîcheur en partageant nos idées et nos bonnes pratiques avec d'autres organisations.

Pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, 8 webinaires ont été réalisés.

- **20 avril 2022, Loi sur la proche aidance – qu'est-ce qu'être proche aidant.**
Présentation avec la collaboration de l'APPUI.
- **14 novembre 2022, La défense des droits : les comités en action !**
Présentation de projets par 4 comités des usagers : Comité des usagers du CHU Sainte-Justine, du CHU de Québec-Université Laval, du CHUM, du CHSLD Résidence Berthiaume-Du Tremblay et le CU de Saint-Jérôme.
- **15 novembre 2022, Droits et obligations des usagers**
Présentation de l'équipe formation-RPCU.
- **16 novembre 2022, Diversité ethnoculturelle et droits des usagers**
Présentation avec la collaboration de l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et les services sociaux (ACCÉSSS).
- **17 novembre 2022, Droits et obligations des usagers – bilingue**
Présentation de l'équipe formation-RPCU.
- **5 décembre 2022, Accueillir et soutenir les personnes handicapées – le rôle des Comités**
Présentation de deux comités des usagers des centres de réadaptations en déficience physique et DI-TSA de la région de Lanaudière.
- **15 février 2022, Le bénévolat au 21^e siècle : Enjeux et pistes de solutions**
Présentation avec la collaboration du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ).
- **22 mars 2022, Défendre les droits des personnes vivant avec une déficience intellectuelle**
Présentation avec la collaboration de la Société québécoise de la déficience intellectuelle.

Bilan du programme de formations

Pour nos sessions d'automne 2022 et d'hiver/printemps 2023, 45 séances de formation et 10 webinaires ont été dispensés par le RPCU à plus de 1000 membres de comités de toutes les missions, aux partenaires et au grand public.

Répartition du nombre de participants

Automne 2022 et hiver/printemps 2023

Activité	Séances	Participants
Formations gratuites		
Introduction A – les fonctions des comités	11	207
Introduction B – les partenariats et le travail des comités	4	69
Les droits et obligations des usagers	9	137
Rôles et engagements des membres de Comités	9	160
Formations spécialisées		
Maltraitance envers les personnes âgées : le devoir d'agir !	1	10
Savoir communiquer avec ses différents partenaires	4	60
Le plan d'action	3	57
Webinaires		
Loi sur la proche aidance – qu'est-ce qu'être proche aidant		60
La défense des droits : les comités en action !		100
Droits et obligations des usagers		75
Diversité ethnoculturelle et droits des usagers		34
Droits et obligations des usagers – bilingue		50
Accueillir et soutenir les personnes handicapées – le rôle des Comités		60
Le bénévolat au 21 ^e siècle : Enjeux et pistes de solutions		75
Défendre les droits des personnes vivant avec une déficience intellectuelle		75

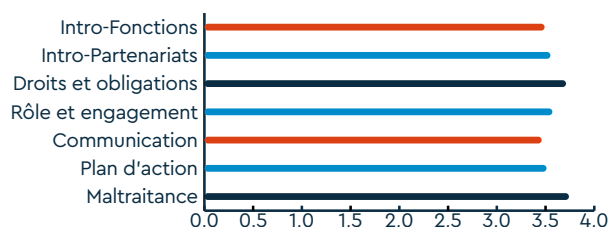
Appréciation des activités du secteur formations

Le RPCU s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de ses pratiques. Nous avons également le souci d'être toujours à l'écoute des besoins de nos comités membres. C'est pourquoi chacune des activités de formation fait l'objet d'un sondage d'appréciation auprès des participants. Pour l'année 2022-2023, nous avons recueilli 623 formulaires d'appréciation de nos formations et webinaires, dont 458 pour les formations de base et formations spécialisées.

Ci-après, nous vous présentons quatre tableaux.

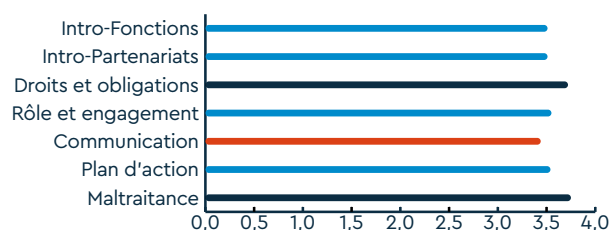
Toutes les formations, toutes les questions

Moyenne globale pour toutes les thématiques de formation 2022-2023 = 3,57/4.



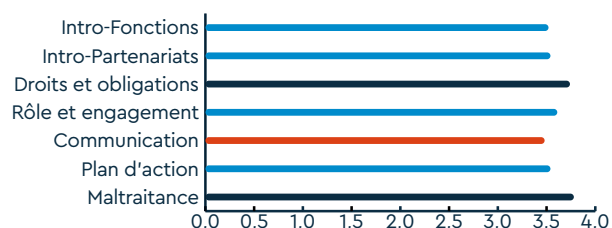
Questions sur les contenus

Moyenne « Contenus » pour toutes les thématiques de formation 2022-2023 = 3,56/4.



Questions sur la « prestation/animation »

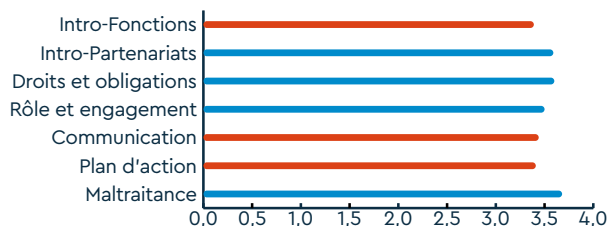
Moyenne « prestation/animation » pour toutes les thématiques de formation 2022-2023 = 3,59/4.





Questions sur le « format des séances »

Moyenne « format des séances » pour toutes les thématiques de formation 2022-2023 = 3,48/4.



Comme le démontrent ces quatre tableaux, les participants à nos sessions sont généralement satisfaits de leur expérience : les cotes précitées sont presque toutes dans la zone « très bon ».

À cet égard, précisons qu'en 2022-2023, toutes nos séances évaluées ont été livrées en « virtuel » (plateforme ZOOM).

Bien que nous observions une plus grande aisance de nos membres concernant les plateformes virtuelles, nous prenons note d'ajustements souhaitables.

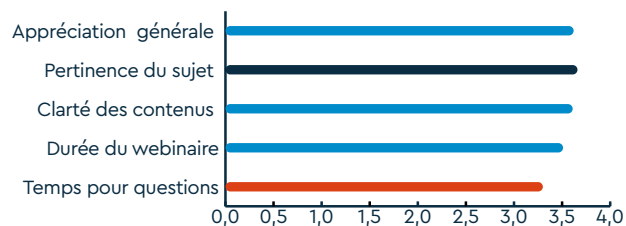
Dans le cadre d'un débriefing de fin de saison 2022-2023, notre équipe de formateurs/formatrices a été exposée aux données présentées dans les tableaux ci-haut.

Ce faisant, nous avons identifié quelques pistes d'amélioration à valoriser en prévision de notre saison de formation 2023-2024 :

- Meilleure gestion du temps par nos formateurs et formatrices
- Rationalisation des contenus livrés
- Possibilité d'associer chaque formation à un complément axé sur le partage de connaissances

Tous les webinaires, toutes les questions

Moyenne globale de 3,59/4.



Encore une fois, la durée de la période d'échanges (questions) suscite le plus de commentaires critiques. Le RPCU en tiendra compte, et ce, tout en gardant à l'esprit que des webinaires sont destinés à être d'assez courte durée (heure du lunch).

LE SOUTIEN AUX MEMBRES

Le soutien aux membres est une priorité pour le RPCU. L'équipe est à l'écoute des membres issus de toutes les missions et de toutes les régions du Québec. Nous nous faisons un point d'honneur de répondre aux questions.

Le contact quotidien avec les personnes engagées dans la gestion des comités et qui œuvre à l'amélioration continue de notre réseau de la santé est très enrichissant. Comprendre la réalité du terrain et faire circuler l'information et les bons coups des comités est primordial et intéressant pour tous.

Services aux membres

Dans la dernière année, nous avons reçu en moyenne 30 appels par semaine et une cinquantaine de courriels hebdomadairement spécifiquement concernant le soutien aux membres. Au cours de cette période, la coordination du service aux membres, assuré par monsieur Claude Guimond, a organisé et participé à plus de 75 rencontres virtuelles, avec des membres ou avec des partenaires.





Voici un aperçu des catégories de questions amenées par les bénévoles des comités membres du RPCU :

- Fonctionnement et mise sur pied de comités
- Informations sur la section membre du site internet
- Interprétation des circulaires du MSSS
- Relations avec les établissements
- Relations avec les usagers
- Questions à propos des formations et du congrès
- Demandes de vulgarisation de certaines politiques gouvernementales les concernant « cadre de référence »
- Interprétation et information sur les rôles et fonctions des comités
- Questions concernant les règlements généraux des comités et la gouvernance
- Discussions sur certains dossiers locaux et régionaux
- Partage d'activités dans le cadre de la semaine des droits
- Informations sur le processus des plaintes
- Finances des comités
- Utilisation des surplus
- Recrutement des bénévoles
- Questions relatives au congrès du RPCU
- Questions relatives aux Prix RPCU de l'Excellence
- Questions relatives à l'adhésion au RPCU
- Recrutement des bénévoles
- Questions relatives au processus des plaintes

Le RPCU répond également à des communications de la part des usagers eux-mêmes. Nous répondons lorsque les questions sont de niveau national. Pour des questions concernant une mission clinique ou des services offerts dans un établissement en particulier, nous nous assurons de faire le lien avec les comités des usagers ou de résidents concernés.

Les sujets prioritaires de nos membres et suivis au RPCU

Tables de mission

Le RPCU, sous la responsabilité de son coordonnateur services aux membres, a organisé pour la deuxième année les « Tables de mission ». L'objectif de cette activité est de consulter les membres de chaque mission sur leurs enjeux respectifs. En plus de discuter de points d'actualité, les membres ont l'occasion d'échanger entre eux et ainsi connaître les bons coups des autres comités. Faits saillants : 25 rencontres virtuelles furent organisées dans la dernière année et 150 comités y ont participé. Pour en connaître davantage sur le sujet, visitez la section « Les tables de mission du RPCU » de ce rapport.

Recrutement

Une grande préoccupation a fait consensus lors des consultations des tables de mission, soit le recrutement des membres dans les comités des usagers et de résidents. Le Regroupement en fait une de ses priorités. Pour ce faire, en début d'année, le conseil d'administration est devenu membre du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ), une organisation qui détient une grande expertise multisectorielle en matière d'action bénévole. De plus, un webinaire intitulé « Le bénévolat au 21e siècle : Enjeux et pistes de solutions » a été organisé le 15 février 2023 en partenariat entre le RPCU et le RABQ, et il a permis à une centaine de membres de réfléchir sur la problématique et ainsi élaborer des pistes de solution.

Patient partenaire

Au cours des échanges lors des tables de mission, plusieurs participants ont questionné les liens possibles et ont fait ressortir une certaine confusion concernant l'expérience patient partenaire. Cette situation soulève l'importance de clarifier les mandats de chacun et éventuellement réaffirmer leurs rôles respectifs. Pour se faire, le RPCU a entrepris une discussion constructive avec les intervenants des patients partenaires. Ces discussions se poursuivent.

Les outils de gestion pour les comités

Dans le but d'appuyer ses membres dans l'exercice de leurs fonctions et de la réalisation de leur mission, le Regroupement met à la disposition des comités plusieurs outils et documents. Tout est disponible dans la section « Membre » du site Web.

En voici quelques exemples :

- Webinaires et document de présentation sur des sujets d'actualité
- Modèle de document (communiqué)
- Outils de référence (gestion des comités)
- Présentations PowerPoint des congrès antérieurs
- Outils de gestion :
 - Rapports annuels
 - Enjeux prioritaires
 - Guide des valeurs et de l'éthique
 - Etc.



LA REPRÉSENTATION

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 rencontres avec des ministres et cabinets ministériels, fonctionnaires (MSSS)
- La présentation et le suivi de documents auprès du 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)
- Les réunions avec des partenaires, des collaborateurs ainsi que des comités des usagers et de résidents

Délégation à l'Observatoire québécois de la proche aidance

En lien avec la Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes, le RPCU a le privilège d'assumer une présence significative au sein du Comité de direction de ce nouvel Observatoire, unique en son genre. Notre implication s'actualise via la présence du Regroupement par monsieur Marc Rochefort.

Notons que seulement trois organismes non gouvernementaux œuvrant sur le territoire québécois peuvent y occuper un siège parmi l'ensemble des organismes qui possèdent des lettres patentes actives.

Le comité de direction de l'Observatoire détermine les orientations scientifiques, les objectifs généraux et les politiques de cette instance de même que les activités annuelles qu'il entend réaliser et transmet ces informations au ministre. Il évalue également la pertinence, le caractère prioritaire et la qualité scientifique des programmes et des activités de l'Observatoire.

Monsieur Rochefort, occupant le poste de vice-président du Comité de direction, fut également nommé par la ministre responsable des aînés et des personnes proches aidantes, madame Sonia Bélanger, au Comité des partenaires concernés par le soutien aux personnes proches aidantes, en lien avec l'article 9 de la Loi de référence.

Notons également la présence de Madame Carole Tavernier, administratrice au RPCU, au sein de l'Observatoire, à titre personnel, comme personne proche aidante.

Table nationale de prévention des infections nosocomiales

Ce comité national, instauré par le MSSS, a poursuivi ses travaux de façon intensive au cours de 2022-2023. Ayant comme mission de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan d'action ministériel pour la prévention et le contrôle des infections nosocomiales, les membres de cette Table doivent s'assurer de la mise en commun des meilleures pratiques afin de poursuivre les efforts d'une prestation de soins sécuritaire partout où se retrouve des usagers.

Au cours de la dernière année, les rencontres, au nombre de quatre, se sont déroulées via la plateforme Teams. Notons enfin que le RPCU est le seul organisme national, non gouvernemental, présent en tant que représentant des usagers et des personnes proches aidantes au sein de cette instance.

Service d'évaluation des risques de transmission d'infections hématogènes (SERTIH)

Le RPCU a poursuivi son implication aux travaux de cette instance du MSSS, relevant de l'Institut national de santé publique du Québec, ayant le mandat d'accompagner et de soutenir des futurs ou actuels travailleurs de la santé, vivant avec une infection hématogène.

De façon plus précise, le SERTIH s'adresse aux intervenants et étudiants de la santé du Québec, appelés des soignants, qui sont porteurs d'une infection transmissible par le sang et qui ont à poser des actes à risque de transmission de leur infection à des usagers dans le cadre de la dispensation d'un soin. Le défi devient davantage important étant donné la crise de main-d'œuvre qualifiée avec lequel notre réseau doit composer.

Le RPCU occupe le poste destiné à un représentant de la population au sein de son Comité directeur tel que prévu aux Règlements en vigueur. Au cours de 2022-2023, quatre rencontres se sont déroulées via la plateforme Teams en plus des différents échanges téléphoniques de suivi.

Les colloques 2022-2023

Le RPCU a suivi plusieurs colloques, soit par le président, monsieur Pierre Hamel, soit par la directrice générale, madame Sylvie Tremblay, ou par l'un des membres de son équipe de permanence.

Voici l'agenda 2022-2023 :

Date	Évènement
13 avril 2022	Colloque Jean Yves Rivard
27, 28 avril 2022	Colloque sur la décentralisation 2022 (Alliance APS)
2 mai 2022	Coalition Priorité Cancer
25, 26 mai 2022	Congrès annuel de choisir avec soin
26 mai 2022	Cérémonie des prix d'excellence du réseau SS – édition 2022
10 juin 2022	Évènement de transfert de connaissances
14 septembre 2022	Colloque pour le mieux-être des aînés 2022
21 septembre 2022	CONSULTATION des associations nationale représentant les comités des usagers et de résidents
28 octobre 2022	Forum d'innovation de la FMSQ sur la proche aidance
8 novembre 2022	Symposium sur la proche aidance en contexte de diversité
15 novembre 2022	Journée Reconnaissance CUCI Outaouais
16 nov. 2022	Niveau de soins – Comité consultatif / INESSS
22 nov. 2022	AGA 2022 / OIIQ
19 jan 2023	CHSSN-Bâtir ensemble 2023 Conférences d'échanges
16 février 2023	Distinction du Collège des médecins
15 mars 2023	Prix d'excellence 2023 du MSSS
29 mars 2023	Journée de l'Appui 2023

LES PARTENAIRES DU RPCU

Le RPCU tient à remercier le ministère de la Santé et des Services sociaux pour son importante contribution financière. Un grand MERCI également à tous les partenaires du Regroupement.

- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et les services sociaux (ACCÉSSS)
- Alliance des patients pour la santé (APS)
- APPUI proches aidants
- Association de Montréal pour la déficience intellectuelle (AMDI)
- Association Québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- Centre d'Excellence sur le Partenariat avec les Patients et le Public (CEPPP) et l'Unité de soutien SSA Québec
- Coalition Priorité Cancer u Québec
- Collège des Médecins du Québec
- Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ)
- Curateur public du Québec
- Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)
- Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ)
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)
- Jacques Beaulieu, auteur et communicateur scientifique, site Web Journal le patient du Québec
- Observatoire Québécois de la proche aidance (OQPA)
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ)
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)
- Regroupement québécois de médecins pour la décentralisation du système de santé (RQMDSS)
- Réseau d'action bénévole du Québec (RABQ)
- Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI)





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



ADRESSE

1255, boulevard Robert-Bourassa
Bureau 608
Montréal (Québec)
H3B 3V9



CONTACT

Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658

info@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca