

Programme Congrès RPCU 2019

Du 16 au 18 octobre 2019
À l'Hôtel Universel à Rivière-du-Loup

De la simple collaboration
au réel partenariat?

CONGRÈS
RPCU 2019

De la simple
collaboration au
réel partenariat?

19

18 ateliers
de formation
25 activités
de formation



Conférenciers et conférencières

- **M. Pierre Lafleur**, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS
- **M^{me} Marie-Ève Bédard**, Ph. D., chercheure et conseillère pédagogique à la recherche
- **M^{me} Nathalie Dubois**, directrice générale adjointe, Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
- **M. Patrick Boudreault**, directeur des affaires externes et du soutien professionnel, Ordre des pharmaciens du Québec
- **M^e Anne-Marie Lachapelle**, notaire en droit de la personne et médiatrice, Chambre des notaires du Québec

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



Soirée hommage :
Prix RPCU
de l'Excellence

Bienvenue à Rivière-du-Loup! Bienvenue au congrès RPCU 2019!

De la simple collaboration au réel partenariat?

À nouveau, les comités des usagers et les comités de résidents provenant de partout au Québec se rassemblent cette année, sous l'initiative du RPCU, durant ces trois prochaines journées où se créera une communion d'esprit autour de la raison d'être des comités : l'amélioration continue de la qualité des soins et des services en santé et services sociaux et la défense des droits des usagers de nos établissements, nos milieux, nos régions. Ce sont les raisons de notre engagement comme membres bénévoles des comités. Elles constituent le pivot de nos actions à la fois singulières et communes, et ce, partout au Québec.

Cette communion d'esprit va au-delà des comités des usagers et de résidents puisque cet engagement envers l'utilisateur et ses proches est aussi le fait de divers acteurs du réseau, comme les CAAP, les commissaires aux plaintes, les gestionnaires, les directions des établissements, le personnel, les bénévoles et divers organismes locaux et nationaux. **Tous et toutes**, nous convergions vers le même objectif : **l'utilisateur et la qualité des services**.

Dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux, tous et chacun ont leur rôle, et celui des comités est d'être *les yeux et les oreilles du réseau* pour reprendre l'expression de la ministre de la Santé et des Services sociaux, M^{me} Danielle McCann. Dans toute cette mouvance, se créent des liens reflétant un large éventail de possibilités d'échanges allant de la simple collaboration au réel partenariat, un continuum au sein duquel évoluent les comités des usagers. C'est ce que nous explorerons durant ce congrès, avec la participation de partenaires nationaux comme le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Ordre des pharmaciens du Québec, la Chambre des notaires du Québec, la Commission sur les soins de fin de vie, la Fédération des CAAP ainsi que M^{me} Marie-Ève Bédard, Ph. D. en gérontologie.

Le congrès RPCU est une occasion exceptionnelle d'apprentissage et de formation. En plus des conférences, le congrès du RPCU offre 18 ateliers. Nous proposons cette année des sujets novateurs qui répondent à des préoccupations exprimées par des comités des usagers et de résidents. Par exemple : les maisons de naissance, les proches aidants, la sexualité et la diversité des clientèles, les ressources intermédiaires ainsi que l'exemple inspirant du projet jeunesse *Jimmy* de la Gaspésie.



Les Prix RPCU de l'Excellence, remis durant le congrès, nous donnent l'occasion d'apprécier le travail accompli durant la dernière année par nos comités finalistes et lauréats. Toutes ces initiatives sont inspirantes et se doivent d'être connues.

Le congrès du RPCU de 2019 se tient à Rivière-du-Loup dans la magnifique région du Bas-Saint-Laurent. Un grand merci au comité organisateur : M^{mes} Claire St-Onge et Linda Thurston ainsi que M. Jacques Turgeon qui ont accepté d'y prendre une part active. Merci aux commanditaires, bénévoles et membres de la petite Équipe de la permanence du RPCU. Sans leur concours, ce congrès n'aurait pu avoir lieu. Merci également à vous. Votre participation, nombreuse et généreuse, témoigne du succès de cet événement incontournable puisqu'il est celui qui accueille annuellement le plus grand nombre de comités des usagers et de résidents du Québec.

Nos remerciements aussi à l'équipe de M. Martin Lévesque de l'Hôtel Universel qui collabore avec nous depuis plus d'une année à faire de ce congrès à Rivière-du-Loup une réussite à tous points de vue.

Enfin, soulignons la précieuse contribution et le professionnalisme de M^{me} Claire Jolicœur, secrétaire au RPCU depuis septembre 2009, qui prend sa retraite, ainsi que celle de son conjoint Jean-Marc, bénévole lors de plusieurs congrès. Merci de votre contribution à la défense des droits des usagers.

Nous souhaitons que ce congrès soit à la hauteur de vos attentes!
Bon congrès 2019!

Two handwritten signatures in black ink. The first signature is 'Claude Ménard' and the second is 'Marc Rochefort'.

Claude Ménard

Marc Rochefort

Offre unique de réseautage!

Le RPCU offre des moments privilégiés pour favoriser le réseautage des comités des usagers et de résidents : les petits déjeuners, les pauses, le dîner du jeudi et le cocktail du président le jeudi en fin d'après-midi sont autant d'occasions d'échanger!
Une offre exceptionnelle et unique de réseautage offerte par le RPCU chaque année!

Mercredi, 18 h 30

PRÉ-CONGRÈS

Favoriser le mieux-être de chacun des membres de son comité dans l'établissement où j'interviens comme bénévole

L'art de dynamiser le milieu où je m'implique et d'influencer par sa personnalité et son leadership

Le rôle de bénévole au sein du système de la santé et des services sociaux comporte plusieurs éléments de complexité. Bien qu'un tel engagement social pour le mieux-être des usagers est noble et apporte une contribution substantielle à la qualité des soins et des services sociaux, le bénévole a souvent l'impression d'une reconnaissance mitigée et de devoir exercer un sens stratégique pour composer avec les réalités des milieux où il tente d'exercer son influence. Aimeriez-vous être reconnu pour votre enthousiasme, votre dynamisme contagieux et votre contribution positive au sein des organisations où vous intervenez comme bénévole? Connaissez-vous des techniques efficaces pour mobiliser les gens autour de vous et insuffler le désir de se dépasser pour améliorer les services aux usagers et à leurs proches? Êtes-vous à l'affût des meilleures pratiques pour favoriser le mieux-être des gens autour de vous? Bref, désirez-vous bonifier votre influence auprès de votre environnement?

Si oui, bienvenue à cette activité de pré-congrès, débordante d'énergie, qui permettra d'inventorier une panoplie de moyens pratiques et concrets susceptibles de vous venir en aide pour développer ou maximiser votre leadership et votre influence positive dans votre milieu. Devenez ainsi une personne tonique capable d'enrayer ou d'atténuer les éléments les plus toxiques autour de vous... Prêt pour le défi?

Claude-Michel Gagnon

Claude-Michel Gagnon, psychologue, est maître d'enseignement à l'École nationale d'administration publique. Son enseignement et ses formations portent sur le développement personnel du gestionnaire, le développement de carrière et des compétences, les habiletés de direction, la gestion des équipes et l'animation de réunions, la gestion des employés difficiles et /ou en difficulté, la santé mentale au travail, l'estime de soi, la prévention et l'intervention en contexte de dépendances et la psychologie interculturelle et en contexte de diversité. Il est un adepte de l'approche systémique, de la psychologie positive et des interventions stratégiques axées sur les compétences et les solutions. Reconnu pour son dynamisme, ses présentations sont agrémentées d'exemples concrets, d'outils pratiques et d'une pointe d'humour.

Commanditaires principaux du congrès RPCU 2019



Commanditaires



Jeudi – Les conférences

Conférence

Le Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux

8 h 45

Le *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux* lance à tous une invitation à se mobiliser et à s'engager au bénéfice des usagers et dans une perspective d'amélioration de la qualité des services. Les comités des usagers sont des partenaires incontournables pour la mise en œuvre de cette approche. Cette présentation vise à exposer les contextes au sein desquels elle prend forme ainsi que la façon d'être ensemble des acteurs de sa promotion.



Pierre Lafleur

Sous-ministre adjoint

[Direction générale de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS](#)

Pierre Lafleur est sous-ministre adjoint de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux depuis 2013. M. Lafleur détient une maîtrise en administration (gestion et développement des organisations). Depuis 1987, il œuvre dans le réseau de la santé et des services sociaux où il a occupé plusieurs fonctions. Il a travaillé d'abord en établissement universitaire, puis au sein de l'Agence de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale et, depuis 2012, au MSSS.

Prix RPCU de l'Excellence

Souper et soirée hommage : jeudi 18 h 30

Vous pouvez réserver à l'avance votre table.
Réservations sur place au kiosque du RPCU.

Conférence

Les CAAP, des partenaires stratégiques engagés auprès des usagers

9 h 30

Comment définir ensemble un partenariat qui contribue davantage encore à aider l'utilisateur? Comment créer un espace où chacun trouve sa place, sa zone de confort, pour consolider un partenariat durable et profitable. Les CAAP reconnaissent les comités des usagers comme des partenaires de premier plan. Ils souhaitent réaffirmer leur désir de coopérer encore plus avec eux, en vue de réaliser un objectif commun fort important, celui de soutenir les usagers de notre vaste réseau de la santé et des services sociaux dans l'exercice de leurs droits.



Nathalie Dubois

Directrice générale adjointe

[Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes](#)

Diplômée en administration des affaires, Nathalie Dubois travaille depuis plus de 15 ans dans le domaine de la communication. D'abord conseillère au sein de groupes financiers d'envergure, elle a ensuite évolué comme directrice des ventes et du marketing dans l'industrie des communications graphiques. Soucieuse du bien-être des individus et de la communauté, elle s'est engagée dans le domaine communautaire il y a maintenant plus de 2 ans, en devenant directrice générale adjointe de la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP), où elle se consacre à la promotion, au développement et à la formation des CAAP du Québec.

Kiosque du RPCU

Vente de matériel, renseignements,
réservations de tables, etc.

Jeudi – Les ateliers

Ateliers A

A1 La contribution du commissaire aux plaintes sous l'angle du partenariat

- **Stéphanie Bush**, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CISSS du Bas-Saint-Laurent
- **Eric Parent**, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, CISSS du Bas-Saint-Laurent
- **Manon Gariépy**, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, CISSS du Bas-Saint-Laurent
- **Jacques Deschenes**, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, CISSS du Bas-Saint-Laurent
- **Léonore Weber-Boisvert**, conseillère, CAAP Bas-Saint-Laurent

A2 Le Cadre de référence relatif aux comités

- **Karine Huard**, conseillère à la qualité, Direction générale adjointe de la planification et de la qualité, MSSS

A3 Collaboration des directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse avec leurs partenaires

- **Steve Pontbriand**, directeur du programme jeunesse, CISSS de la Gaspésie
- **Connie Jacques**, présidente-directrice générale adjointe, CISSS de la Gaspésie
- **Nicolas Fréchette**, agent de développement, Boscoville
- **Mohsen Romdhani**, directeur général, Boscoville

A4 Proches aidants et comités des usagers

- **Magali Dumas**, directrice générale adjointe, L'Appui
- **Marie-Hélène Chouinard**, directrice générale, L'Appui Bas-Saint-Laurent
- **Virginie Pelletier**, intervenante communautaire, Centre d'action bénévole des Seigneuries

A5 Collaboration et partenariat au service des jeunes d'une communauté

- **Emma Savard**, directrice générale, COSMOSS Bas-Saint-Laurent
- **Ludovic Decoret**, agent régional d'évaluation, COSMOSS Bas-Saint-Laurent

A6 Le partenariat : modèles de mise en place au quotidien

- **Emmanuelle Carreau**, vice-doyenne à la responsabilité sociale, Faculté de médecine, Université Laval

A7 Un modèle de collaboration et de partenariat en CHSLD

- **Roger Lachance**, président, CUCI de Chaudière-Appalaches
- **Diane Anglehart**, vice-présidente, Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins

A8 Les différents parcours de collaboration en réadaptation

- **Normand Baker**, agent de liaison, Comité des usagers du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

A9 Savoir communiquer avec ses différents partenaires

- **Cindy Rivard**, consultante et formatrice, Oyez communications Marketing et Formations inc.

Ateliers B

B1 Le partenariat pour tous les petits Jimmy de la Gaspésie

- **Steve Pontbriand**, directeur du programme jeunesse, CISSS de la Gaspésie
- **Connie Jacques**, présidente-directrice générale adjointe, CISSS de la Gaspésie

B2 Engagement citoyen et les maisons de naissance

- **Roxanne Lorrain**, travailleuse sociale, Regroupement Naissance-Renaissance

B3 Le réseau des ressources intermédiaires et partenariats

- **Johanne Pratte**, directrice générale, Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec

B4 La maltraitance/bienveillance : le rôle des comités

- **Julie Gendron**, organisatrice communautaire, CLSC de Rivière-du-Loup
- **Julie Boucher**, conseillère, CAAP Bas-Saint-Laurent

B5 Les droits et les obligations des usagers au quotidien

- **Claire Girard**, formatrice, RPCU

B6 Le portrait du professionnel de la santé socialement responsable : utopie ou réalité?

- **Emmanuelle Carreau**, vice-doyenne à la responsabilité sociale, département de médecine, Université Laval
- **Marie-Claire Bérubé**, agente de recherche et de planification au vice-décanat à la responsabilité sociale, Faculté de médecine, Université Laval

B7 Sexualité et diversité des clientèles sous un même toit

- **Karen Smith**, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction du programme SAPA, CISSS du Bas-Saint-Laurent

B8 L'approche patient-partenaire pour l'amélioration de la qualité : un témoignage, et l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux

- **Mario Di Carlo**, conférencier
- **Nicole Tremblay**, présidente, CUCI du Saguenay-Lac-Saint-Jean

B9 Pour briser l'isolement : une saison à la fois

- **Sarah Finlayson**, travailleuse sociale, programme de santé mentale, CISSS de la Gaspésie
- **Chantale Cloutier**, éducatrice spécialisée, programme de santé mentale, CISSS de la Gaspésie

Cocktail du président

Jeudi 17 octobre, 17 h 30

Bienvenue!

Invitation



Vendredi – Les conférences

Conférence

Rapport de la Commission sur les soins de fin de vie et considération sur le rôle des usagers

8 h 00

La Commission sur les soins de fin de vie a publié en avril dernier son premier rapport sur la situation des soins de fin de vie au Québec trois ans après l'entrée en vigueur de la *Loi concernant les soins de fin de vie*. D^r Michel Bureau, président de la Commission, fera un bref survol des principaux constats, enjeux et recommandations qui en découlent en mettant de l'avant le rôle important des usagers et des comités des usagers.



Dr Michel Bureau

Président

[Commission sur les soins de fin de vie](#)

Dr Michel Bureau, spécialisé en pédiatrie, néonatalogie et pneumologie, est un leader académique et professionnel et un haut gestionnaire du système de santé du Québec. Il fut doyen de la Faculté de médecine à l'Université de Sherbrooke, président-directeur général du Fonds de recherche en santé du Québec et sous-ministre associé. En plus de sa fine connaissance du réseau, il a acquis une expérience clinique variée des soins de fin de vie.

Conférence

Maltraitance envers les aînés : reconnaître et agir en mobilisant vos pouvoirs!

8 h 30

Cette conférence mettra en lumière les situations de maltraitance envers les aînés portées à l'attention des comités des usagers (nature et causes), la manière dont les comités traitent ces situations (actions posées pour les corriger ou les prévenir) et la portée et les limites des actions des comités dans le traitement de ces situations (ce qui leur permet de connaître, de comprendre et de corriger les situations, limites auxquelles ils se butent).



Marie-Ève Bédard, Ph. D. en gérontologie

Chercheure et conseillère pédagogique à la recherche

[Centre collégial d'expertise en gérontologie du Cégep de Drummondville](#)

Marie-Ève Bédard, Ph. D. en gérontologie, est chercheure et conseillère pédagogique à la recherche au Centre collégial d'expertise en gérontologie du Cégep de Drummondville et membre actif dans la pratique à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Ses travaux portent sur les comités des usagers, la maltraitance, l'intimidation et la bientraitance envers les aînés, la participation sociale des aînés, et les milieux de vie de qualité pour les aînés hébergés.



Visitez les exposants durant tout le congrès!

Profitez des pauses et de vos heures libres pour visiter les exposants et découvrir leurs produits et services.

- Fédération des CAAP
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
- Temporalis
- Ordre des pharmaciens du Québec
- Regroupement provincial des comités des usagers

Vendredi – Les conférences

Conférence

Le rôle du pharmacien dans un contexte de partenariat pour le mieux-être des usagers

9 h 15

Le pharmacien est l'expert du médicament. Il joue un rôle central dans notre système de santé car il s'assure de l'usage approprié des médicaments auprès de la population. Concrètement, que fait le pharmacien? Quelles sont les activités et soins que le pharmacien peut prodiguer à la population? Comment l'Ordre des pharmaciens s'assure-t-il que les patients reçoivent des soins de grande qualité?



Patrick Boudreault

Directeur des affaires externes et du soutien professionnel
Ordre des pharmaciens du Québec

Patrick Boudreault est détenteur d'un baccalauréat en pharmacie et d'une maîtrise en pharmacie d'hôpital de la Faculté de pharmacie de l'Université Laval. Il a également complété un diplôme en gestion et un baccalauréat en droit au sein de cette même université. Durant son parcours professionnel, il a évolué d'abord en milieu clinique et en enseignement universitaire, puis comme chef-adjoint aux services pharmaceutiques du département de pharmacie du CHU de Québec. Au fil des ans, il a été impliqué au sein du conseil d'administration de l'APES et de l'OPQ, en plus de s'impliquer sur différentes tables et groupes de travail du domaine pharmaceutique et des établissements de santé. M. Boudreault est présentement directeur des affaires externes et du soutien professionnel de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

Conférence

La contribution essentielle du notaire à toutes les étapes de la vie dans une approche de pleine collaboration

10 h 00

Tout le monde connaît en général le rôle du notaire, notamment pour l'achat d'une maison ou pour la rédaction d'un testament. Par contre, le rôle du notaire est beaucoup plus étendu; il peut contribuer à la protection juridique des usagers et de leurs familles à différents égards. La conférence expliquera les instruments juridiques qui sont recommandés de signer dès l'âge adulte. Ainsi, par des cas pratiques et véridiques, la conférencière tentera d'expliquer comment l'usager peut faire de bons documents juridiques afin d'éviter des catastrophes dans les circonstances de la vie qui sont déjà difficiles et désagréables pour lui-même et sa famille.



M^e Anne-Marie Lachapelle

Notaire en droit de la personne et médiatrice
Chambre des notaires du Québec

M^e Lachapelle fût assermentée notaire en février 2004 et travaille depuis ce temps au sein de l'étude notariale Gagnon, Cantin, Lachapelle à Joliette. Depuis 15 ans elle consacre entièrement sa pratique au droit des personnes. Elle est formatrice pour la Chambre des notaires, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, Magistrum ainsi que pour divers organismes et institutions financières. Elle a également siégé au conseil d'administration de l'ancien CSSS du Nord de Lanaudière pendant 5 ans. Elle est présentement membre du conseil d'administration de la Fondation pour la santé du Nord de Lanaudière ainsi que pour Éducaloi.

Mercredi, 17 h 45

Place à la ministre de la Santé et des Services sociaux



Programme

Sujet à changement.

Mercredi 16 octobre 2019

- 15 h 00** Inscriptions
- 17 h 45** Allocution de M^{me} Danielle McCann, ministre de la Santé et des Services sociaux
- 18 h 30** Activité de pré-congrès : Favoriser le mieux-être de chacun des membres de son comité dans l'établissement où j'interviens comme bénévole
- 20 h 00** Assemblée générale annuelle du RPCU

Jeudi 17 octobre 2019

- 7 h 00** Inscriptions, visite des exposants et petit déjeuner réseautage
- 8 h 15** Ouverture du congrès et présentation des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2019
- 8 h 30** Mot de bienvenue, M. Claude Ménard, président du RPCU, et M^{me} Isabelle Malo, PDG du CISSS Bas-Saint-Laurent
- 8 h 45** **Conférence** – Le Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux (MSSS)
- 9 h 30** **Conférence** – Les CAAP, des partenaires stratégiques engagés auprès des usagers (Fédération des CAAP)

10 h 15 Pause réseautage et visite des exposants

10 h 45 **Ateliers A, première partie.** Les ateliers se poursuivent en après-midi.

Au choix ▶	A1 Commissaire aux plaintes et partenariat	A2 Cadre de référence	A3 DPJ, programme jeunesse et partenaires	A4 Proches aidants et comités	A5 Collaboration au service des jeunes	A6 Partenariat : modèles de mise en place	A7 Modèle de partenariat en CHSLD	A8 Parcours de collaboration en réadaptation	A9 Communiquer avec ses partenaires
------------	--	---------------------------------	---	---	--	---	---	--	---

12 h 15 Dîner réseautage

14 h 00 **Ateliers A, seconde partie**

15 h 30 Pause réseautage et visite des exposants

16 h 00 **Ateliers B**

Au choix ▶	B1 Les petits Jimmy de la Gaspésie	B2 Les maisons de naissance	B3 Les ressources intermédiaires	B4 Maltraitance/ bienveillance	B5 Droits et obligations des usagers	B6 Professionnel socialement responsable	B7 Sexualité et diversité des clientèles	B8 L'approche patient-partenaire	B9 Pour briser l'isolement
------------	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--------------------------------------

17 h 30 Cocktail du président (payant)

18 h 30 Souper et soirée hommage : remise des Prix RPCU de l'Excellence 2019

Vendredi 18 octobre 2019

- 7 h 00** Inscriptions, visite des exposants et petit déjeuner réseautage
- 8 h 00** **Conférence du petit déjeuner** – Rapport de la Commission sur les soins de fin de vie et considération sur le rôle des usagers (Commission sur les soins de fin de vie)
- 8 h 30** **Conférence** – Maltraitance envers les aînés : reconnaître et agir en mobilisant vos pouvoirs (Marie-Ève Bédard, Ph. D. en gérontologie)
- 9 h 15** **Conférence** – Le rôle du pharmacien dans un contexte de partenariat pour le mieux-être des usagers (Ordre des pharmaciens du Québec)
- 10 h 00** **Conférence** – La contribution essentielle du notaire à toutes les étapes de la vie dans une approche de pleine collaboration (Chambre des notaires du Québec)
- 10 h 45** Pause réseautage
- 11 h 15** À déterminer
- 11 h 45** Clôture du congrès, Claude Ménard
- 12 h 00** Fin du congrès