

Programme 2013

www.rpcu.qc.ca/congres

Hilton Montréal Bonaventure

Le comité, le **CŒUR** de l'établissement!

» Avec la participation de :

- **René Villemure**, éthicien et président d'Éthikos
- **Raymonde Saint-Germain**, Protectrice du citoyen
- **D^r Réjean Hébert**, ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés

» 8 conférences et 11 ateliers de formation

» Souper de gala du RPCU et remise des Prix RPCU de l'Excellence

» Exposants, réseautage, ateliers « boîtes à outils », activités spéciales, table ronde



Regroupement
provincial des comités
des usagers



Congrès

2013



RPCU

Le comité, le cœur
de l'établissement!

Du 23 au 25 octobre 2013



Valoriser par l'innovation



Investir aujourd'hui dans la santé de demain

Être au service de l'humanité, voilà notre priorité. C'est pourquoi chaque jour représente pour nous l'occasion d'améliorer les soins de la santé. Notre engagement envers la santé des humains est universel; nous nous consacrons au mieux-être économique et social des communautés à l'échelle mondiale pour changer des vies. Nous espérons ainsi que nos découvertes d'aujourd'hui se traduiront par de meilleurs lendemains.

www.boehringer-ingelheim.ca

Le comité, le cœur de l'établissement

Les membres du comité des usagers et de résidents sont au centre des préoccupations de l'établissement et des services que celui-ci offre. En plus d'œuvrer à la défense des droits des usagers, ils contribuent à améliorer la qualité des services.

Les membres travaillent aux côtés de la direction et du personnel de l'établissement. De surcroît, ils siègent à de nombreux comités, notamment le comité de la vigilance et de la qualité ainsi que le conseil d'administration.

Mais le comité des usagers et de résidents n'est pas qu'au centre des services. Il est aussi le cœur de l'établissement, celui qui rend humains les services offerts. Par leur contact et leur empathie avec les usagers, les membres des comités sont **le cœur de l'établissement**.

L'éthique sera une question au centre des réflexions du prochain congrès du Regroupement provincial des comités des usagers. Quel genre d'engagement est-il nécessaire aux bénévoles qui travaillent à améliorer la qualité des services offerts par l'établissement?

En 2013, l'éthique n'a pas la vie facile, elle est masquée par tout ce qui se prend pour elle. Dans un contexte de travail où les exigences de transparence, de conformité et de performance sont impératives, qu'en est-il des valeurs, de l'éthique et de la déontologie pour un comité des usagers et de résidents? Comment déterminer ce que l'on doit faire pour bien faire?

René Villemure, éthicien et président d'Éthikos présentera la conférence d'ouverture du congrès. Il expliquera le contexte de la résurgence de l'éthique par des exemples pratiques, proposera des définitions claires des concepts d'éthique, de valeurs et de déontologie afin de permettre aux participants membres des comités des usagers et de résidents de bien comprendre ces outils d'aide à la prise de décision et de faciliter la réalisation de leurs tâches au quotidien.

Par la suite, la série des ateliers proposés donnera des outils aux membres des comités pour accomplir leur travail de manière autonome et professionnelle. Ces ateliers leur fourniront donc des outils à ajouter à leurs instruments de travail.

Enfin, M^{me} Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen, fera le point sur les actions et l'importance des comités des usagers et de résidents dans le système de santé et de services sociaux du Québec.



Le président du RPCU



Claude Ménard



Le directeur général du RPCU



Pierre Blain

Bon congrès 2013



Informations générales

Lieu du congrès RPCU 2013

Le congrès de 2013 du RPCU, qui aura lieu au Hilton Montréal Bonaventure du 23 au 25 octobre 2013, offrira aux participants des conférences, une table ronde et des ateliers animés par des spécialistes, des professionnels et des intervenants dans le milieu de la santé et des services sociaux.

Hilton Montréal Bonaventure
900, de La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec)
H5A 1E4

- Covoiturage : le comité organisateur propose aux membres des comités d'utiliser le covoiturage. C'est une façon économique et écologique de participer au congrès.
- Transport adapté : les comités des usagers qui regroupent des personnes handicapées sont invités à partager entre eux l'utilisation d'un transport adapté pour faciliter la participation de ces personnes au congrès.

Un congrès écologique

- Le comité organisateur souhaite atteindre l'objectif « zéro déchet » en réduisant le matériel, en le réutilisant et en le recyclant.

Frais d'inscription au congrès

Membres* : 325 \$ par personne (taxes en sus).

*Un commissaire aux plaintes, un membre du personnel d'un établissement de santé ou de services sociaux dont les comités sont membres du RPCU ainsi qu'un membre d'un CAAP bénéficient du tarif des membres du RPCU.

Non membres : 425 \$ par personne (taxes en sus).

- Sont inclus : la participation aux activités et conférences, la participation aux ateliers choisis selon les disponibilités, deux petits-déjeuners continentaux, le dîner du jeudi et le souper de gala du RPCU le jeudi, toutes les pauses-réseautages, l'accès au salon des exposants, la documentation du congrès.
- Non inclus : l'hébergement à l'hôtel, le transport.

Accompagnateurs : Les accompagnateurs de personnes à mobilité réduite pourront assister gratuitement à tout le congrès. Toutefois, ils devront s'inscrire au préalable en indiquant leur statut d'accompagnateur.

Modalité de paiement : le formulaire d'inscription et le paiement doivent être postés à l'adresse suivante :

Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8

Politique d'annulation : des frais de 100 \$ seront retenus pour toute annulation d'une inscription faite avant le 27 septembre 2013; aucun remboursement ne sera octroyé pour toute annulation faite le ou après le 27 septembre 2013. **Toute annulation doit être faite par écrit.**

Hébergement et réservation des chambres

Offre spéciale pour la réservation des chambres

Chambre : 180 \$

Prix pour une nuit en occupation simple ou double.
Taxes en sus. Ce tarif est garanti seulement pour les réservations faites avant le 22 septembre 2013.

Pour les réservations individuelles et les réservations de groupe, les congressistes doivent contacter directement l'hôtel au **514 878-2332** ou **1 800 267-2575** (sans frais) et mentionner qu'il s'agit du congrès du RPCU. L'hôtel est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Politique relative aux choix des ateliers

Le choix des ateliers sera respecté selon le nombre maximal de personnes que peut accueillir le salon où a lieu l'atelier. Dès l'instant où ce nombre est atteint, un deuxième choix d'ateliers sera attribué. La date de réception des choix d'ateliers et du paiement sera déterminante. Pour certains ateliers, un minimum de 20 participants est requis.

Visibilité pour votre comité

Le RPCU offre aux comités participant au congrès 2013 la possibilité de partager leur expérience. Une table est offerte aux comités souhaitant présenter leurs outils et leurs réalisations et mettre leur expertise au profit des autres comités. Les comités intéressés par cette offre doivent communiquer avec le RPCU et indiquer leurs besoins. Le comité devra toutefois assurer une présence continue à la table. Le RPCU et l'hôte du congrès ne pourront être tenus responsables en cas de vols ou de bris. Nombre de tables limité. Certains frais pourraient être exigés selon les besoins spécifiés.

Merci aux partenaires

Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie les partenaires du congrès 2013 :

- Le ministère de la Santé et des Services sociaux
- Boehringer-Ingelheim
- Lobe Santé auditive et communication
- Médaille Groupe Conseils

**Visitez les exposants sur place
durant tout le congrès.**

Formulaire d'inscription : page 13.



Programme (horaire)

Mercredi 23 octobre 2013

16 h 00 Inscriptions

18 h 00 Projection du film *Alphée des étoiles*

19 h 30 Assemblée générale du RPCU

Jeudi 24 octobre 2013

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental

8 h 00 Conférence Lobe

9 h 00 **Ouverture du congrès**, M. Claude Ménard

9 h 15 **Conférence d'ouverture**, M. René Villemure : Quoi faire pour bien faire?

10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants

10 h 45 **ATELIERS, première partie.** Choix d'un atelier par participant. Description des ateliers : p. 7 à 11.
La deuxième partie de chaque atelier a lieu en après-midi.

1 Le plan d'action	2 La formation de base	3 L'évaluation de la satisfaction de la clientèle	4 L'inaptitude	5 Attirer pour renseigner, promouvoir, évaluer	6 La gestion interne d'un comité	7 Les centres jeunesse	8 Les centres en dépendance	9 Les centres hospitaliers et les CHU	10 Les personnes ressources	11 Tools for the committees
------------------------------	----------------------------------	---	--------------------------	--	--	----------------------------------	---------------------------------------	---	---------------------------------------	---------------------------------------

12 h 15 Dîner-réseautage

14 h 00 **ATELIERS, deuxième partie.**

15 h 30 Pause-réseautage et visite des exposants

16 h 00 **Activité spéciale** – Apprentissage par les pairs : les finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2013

18 h 30 Souper de gala du RPCU et remise des Prix RPCU de l'Excellence 2013

Vendredi 25 octobre 2013

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental

8 h 00 Conférence Lobe

8 h 30 **Table ronde** – Le partenariat comité/établissement : mythe ou réalité?

9 h 15 **Conférence** – Un exemple concret de partenariat, celui du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins

10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants

10 h 45 **Conférence** de la Protectrice du citoyen, M^{me} Raymonde Saint-Germain : L'amélioration de la qualité des services, un objectif fondamental

11 h 15 **Conférence** du ministre de la Santé et des Services sociaux, D^r Réjean Hébert

11 h 45 **Clôture du congrès**, M. Claude Ménard

12 h 00 Fin du congrès

Programme



Conférences



Conférence
d'ouverture

Éthique : quoi faire pour bien faire?

Judi 24 octobre 2013

9 h 15 à 10 h 15

En 2013, l'éthique n'a pas la vie facile, elle est masquée par tout ce qui se prend pour elle. Dans un contexte de travail où les exigences de transparence, de conformité et de performance sont impératives, qu'en est-il des valeurs, de l'éthique et de la déontologie? Comment déterminer « Quoi faire pour bien faire »? La conférence de René Villemure propose d'expliquer le contexte de la résurgence de l'éthique par des exemples pratiques, de présenter des définitions claires des concepts d'éthique, de valeurs et de déontologie afin de permettre aux participants de bien comprendre ces outils d'aide à la prise de décision et de faciliter l'accomplissement de leurs tâches au quotidien. En 2013, l'éthique et les valeurs ne sont plus un luxe, ce sont des nécessités.

René Villemure

Éthicien et président d'Éthikos

Diplômé en philosophie de l'Université de Sherbrooke, René Villemure est éthicien et chasseur de tendances. Il a fondé l'Institut québécois d'éthique appliquée en 1998 et Éthikos en 2003 pour le volet international. Comme éthicien, le point de vue de René Villemure est recherché par les gouvernements et les dirigeants de grandes sociétés publiques et privées. Il a d'ailleurs formé plus de 40 000 personnes en éthique dans plus de 400 organisations en Amérique, en Europe et en Afrique. En 2005, il a été reconnu par la *Chaire de management éthique* des HEC Montréal comme étant une des 120 personnalités internationales qui ont contribué au développement d'une éthique intégrale. Depuis 2009, il enseigne la « gouvernance éthique » au Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval.



Conférence : un exemple
concret de partenariat

Le comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins

Vendredi 25 octobre 2013

9 h 15 à 10 h 15

Cette conférence a pour objectif de présenter un modèle où le comité des usagers est véritablement au cœur de l'établissement. L'exemple authentique du CSSS Alphonse-Desjardins illustre de manière remarquable l'importance du rôle pivot exercé par le comité des usagers dans l'élaboration des partenariats efficaces et appréciés, et dont le moteur est le comité des usagers. Cette conférence propose d'examiner la fonctionnalité et la trajectoire des communications, rétroactions et suivis, provenant des usagers, du comité des usagers, des comités locaux et des comités de résidents du CSSS Alphonse-Desjardins, plus particulièrement le cheminement des insatisfactions et des commentaires des usagers. La conférence mettra en relief, au moyen de schémas, l'étendue et la portée des communications au sein d'un établissement où l'expression et l'écoute des besoins favorisent une réponse plus rapide aux changements à apporter.

Pierre Mathieu

Personne ressource du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins

Après avoir obtenu un baccalauréat en sciences de l'éducation de l'Université Laval et une maîtrise en administration scolaire de l'Université de Sherbrooke, Pierre Mathieu a œuvré dans le domaine de l'éducation. Il a été tour à tour enseignant au secondaire, agent de développement pédagogique au ministère de l'Éducation, conseiller pédagogique et directeur adjoint dans deux écoles secondaires. Il a ensuite été coordonnateur de l'enseignement général à la commission scolaire des Navigateurs et directeur d'établissement scolaire au niveau primaire pendant les douze dernières années de sa carrière professionnelle. Après avoir pris sa retraite en 2007, il s'est engagé dans le milieu communautaire comme coordonnateur du Comité d'action Famille-École-Communauté (CAFEC) et comme bénévole au service d'entraide de Saint-Étienne-de-Lauzon (Lévis). Depuis mai 2010, il est, à mi-temps, la personne ressource du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins.



Conférence
de la Protectrice du citoyen

L'amélioration de la qualité des services, un objectif fondamental

Vendredi 25 octobre 2013

10 h 45 à 11 h 15

L'amélioration de la qualité des services est un objectif auquel concourent plusieurs intervenants, qui sont impliqués à divers niveaux de la chaîne de prestation de services du réseau de la santé et des services sociaux. À sa manière, le comité des usagers et de résidents peut aussi contribuer à l'atteinte de cet objectif fondamental. Comment, en s'appuyant sur sa proximité avec des usagers et des résidents, peut-il agir de façon efficace et durable à la prévention des préjudices, en particulier au sein des milieux de vie? Comment peut-il composer avec des situations complexes, dans une relation basée sur la confiance et avec une approche éthique? À la lumière de l'expérience du Protecteur du citoyen, la Protectrice abordera ces enjeux et des pistes de contribution d'intérêt.

Raymonde Saint-Germain

Protectrice du citoyen

M^{me} Raymonde Saint-Germain a débuté sa carrière au sein de la fonction publique québécoise comme agente d'information au ministère des Affaires sociales. Peu de temps après son entrée en fonction au gouvernement, elle a cumulé différents postes de direction au sein de plusieurs ministères, et ce, dans les domaines de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, des droits de la personne, des communications et des relations internationales. De 1997 à 2000, elle a été sous-ministre adjointe au ministère des Relations internationales. Par la suite, elle a occupé les fonctions de sous-ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, d'éditrice officielle du Québec de même que de sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles. Sous-ministre au ministère des Services gouvernementaux au gouvernement du Québec depuis février 2005, elle a été nommée Protectrice du citoyen par l'Assemblée nationale du Québec le 13 avril 2006. Raymonde Saint-Germain a été désignée protectrice du citoyen à l'unanimité par les membres de l'Assemblée nationale, le 9 juin 2011, pour un deuxième mandat consécutif de cinq ans. M^{me} Saint-Germain détient un baccalauréat en journalisme et information de l'Université Laval. Elle a de plus fait des études de perfectionnement à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP).



Ateliers

Les ateliers ont lieu le jeudi 24 octobre. Ils sont offerts en 2 parties et durent trois heures, soit 90 minutes en matinée et 90 minutes en après-midi. La première partie de l'atelier (de 10 h 45 à 12 h 15) est principalement théorique et la seconde partie (14 h 00 à 15 h 30) est axée sur la pratique. **Choix d'un atelier par personne.**

1 Le plan d'action Mieux travailler avec des outils utiles

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) confère aux comités des usagers et de résidents des fonctions importantes qui, si elles sont exercées avec rigueur, vigueur et de façon professionnelle, peuvent les positionner en tant qu'acteurs incontournables du respect des droits des usagers et de l'amélioration de la qualité des services offerts au sein des établissements. Le plan d'action, outil indispensable à la réalisation du mandat du comité, est la base sur laquelle reposent toutes les actions à entreprendre dans une vision globale et cohérente, où *agir* n'est pas nécessairement synonyme de *réagir*. De fait, élaborer un plan d'action, c'est se projeter dans l'avenir pour identifier où on veut se situer, comme comité, dans une période de temps déterminé, et c'est réfléchir aux moyens concrets qui seront mis en œuvre pour atteindre les objectifs visés. C'est travailler à partir d'une vision commune, d'une vue d'ensemble planifiée. C'est réfléchir pour mieux orienter son action. Dans cet atelier, les participants découvriront les vertus du plan d'action, puis leur sera proposé un exemple de plan d'action facilement transposable à leur réalité propre. Muni de cet outil utilitaire et convivial, ils ressortiront de l'atelier pleinement convaincus de la véracité de ce proverbe bien de chez nous : Le calcul vaut le travail!

Francine Bergeron, M.A.
Présidente de Gamma Solutions



Consultante en gestion des savoirs et en formation, Francine Bergeron a œuvré principalement dans le monde de l'éducation où elle a tour à tour enseigné dans les quatre ordres d'enseignement, été conseillère pédagogique puis responsable du service aux entreprises. Elle a travaillé à des projets ministériels en éducation, corédigé du matériel pédagogique pour l'Université de Sherbrooke qui a valu à ses deux auteures des prix provinciaux, dispensé de la formation du formateur autant en éducation que dans les entreprises, donné des conférences et ateliers et publié maints articles. Spécialiste en pédagogie, M^{me} Bergeron collabore à de nombreux dossiers du RPCU et elle est convaincue du rôle indiscutable de la formation dans l'exercice éclairé des fonctions des comités des usagers et de résidents.



Autres conférences

Jeudi 24 octobre 2013

8 h 00 : Conférence Lobe

9 h 00 : Ouverture du congrès

Vendredi 25 octobre 2013

8 h 00 : Conférence Lobe

11 h 15 : Conférence du ministre de la Santé et des Services sociaux, Dr Réjean Hébert

11 h 45 : Clôture du congrès

2 La formation de base Des outils pour les nouveaux membres

Cet atelier vise à habilitier les nouveaux membres des comités des usagers et de résidents sur leurs fonctions, rôles et responsabilités et ce, tel que prévu à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Au terme de cet atelier, les participants seront davantage outillés pour accomplir la mission qui leur a été confiée par le législateur et connaîtront les dispositions législatives et réglementaires applicables afin d'assumer leur mandat adéquatement et suivant les paramètres légaux.

André Poirier

Président du comité des usagers du CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable



Président du comité des usagers du CSSS d'Arthabaska-et-de-l'Érable et deuxième vice-président du Regroupement provincial des comités des usagers, André Poirier a fait carrière dans l'entreprise privée à titre de gestionnaire dans le secteur des relations de travail. Il est ensuite devenu consultant en gestion des ressources humaines, se spécialisant dans la communication, le travail d'équipe, la motivation, la productivité. Il a fait partie des équipes d'appréciation dans les CHSLD mises sur pied par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il a également été membre du comité consultatif clinique du *Dossier de santé du Québec* (DSQ). Il est formateur pour le RPCU et membre du comité exécutif de l'organisation au sein de laquelle il est impliqué depuis de nombreuses années. Il est régulièrement invité à participer à des forums et des colloques dans le monde de la santé.

3 L'évaluation de la satisfaction de la clientèle L'approche RPCU

L'évaluation de la satisfaction est un moyen important pour les comités de jouer un rôle actif de première ligne dans l'amélioration continue des services. Cet atelier aidera les membres des comités à accomplir cette fonction légale. Des outils d'évaluation standardisés pour les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) seront présentés lors de cet atelier. Ces outils, adaptés au contexte québécois, permettront de produire l'information utile pour l'amélioration continue des services dans nos milieux de vie substitut. Cette approche proposée par le RPCU permettra aux autres missions d'être aussi outillées en matière d'évaluation du degré de satisfaction. La première partie de l'atelier, en matinée, vise à présenter un cadre conceptuel tout en situant la fonction d'évaluation du comité des usagers et de résidents par rapport aux autres types d'évaluation. En après-midi, pour la seconde partie de l'atelier, on partagera et on présentera des outils concrets, utilisables tels quels ou facilement adaptables à la réalité des différents comités. Les participants auront à la fin de l'atelier des outils concrets.

Nathalie Ebnoether, M.A.

Présidente de Médaillon Groupe Conseils



Nathalie Ebnoether, présidente de Médaillon Groupe Conseils, œuvre comme consultante et formatrice dans plusieurs organisations. Elle occupe aussi des fonctions de chargée de cours et de tutrice dans le réseau de l'Université du Québec. Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sociologie, M^{me} Ebnoether a œuvré pendant plusieurs années au sein du Mouvement Desjardins où elle a été notamment responsable de la création et de la gestion opérationnelle du Bureau de sondages afin de mesurer la satisfaction des membres pour le réseau des caisses. Au cours des vingt-cinq dernières années, elle a développé plusieurs méthodologies de sondages portant sur le degré de satisfaction de la clientèle ainsi que sur la mobilisation du personnel.



4 L'inaptitude Une approche humaine

Cet atelier vise à démystifier les différences entre la procuration générale, le mandat d'inaptitude, les régimes de protection (tutelle et curatelle) et le testament biologique. En cas d'accidents ou de maladies graves, êtes-vous bien protégé? Qui pourra agir à votre place, et ce, dans quelles circonstances? À quoi sert un testament biologique? Est-il différent d'un mandat en cas d'inaptitude? Cet atelier vous permettra de différencier les modes de représentation légale et d'en apprendre davantage sur le mandat d'inaptitude qui est un autre mode de représentation légale. On y abordera les diverses facettes de ce régime de protection « privé » instauré par la personne elle-même et qui réfère à l'un des droits fondamentaux en matière de santé, celui d'être représenté. Quant au testament biologique, son objectif est de faire connaître vos désirs concernant les décisions médicales qui doivent être prises advenant que vous soyez gravement malade et incapable d'exprimer vos volontés. Il ne constitue pas un mode de représentation légale, mais il se révèle utile pour que vos proches, ou vos représentants légaux, puissent connaître les soins que vous désirez recevoir ou ceux que vous refusez.

M^e Miriam Morissette

Avocate



Diplômée en droit de l'Université Laval en 2003, M^e Miriam Morissette complète actuellement une maîtrise en droit et politique de la santé de l'Université de Sherbrooke. Elle a été admise au Barreau du Québec en 2004. Elle s'est jointe au cabinet Jolicoeur Lacasse Avocats en 2003. Le litige civil et commercial ainsi que le droit de la santé dominent sa pratique. Ayant développé une expertise en droit de la santé, elle est appelée à représenter de nombreux établissements au sein du réseau de la santé à des fins de services conseils et de représentations devant les

tribunaux. Elle représente les établissements de santé dans le cadre de gardes, d'autorisations de soins, d'accès à l'information et de régime interne.

5 Attirer pour renseigner, promouvoir, évaluer : oui c'est possible Un exemple concret d'un comité

Informar les usagers sur leurs droits et responsabilités et évaluer leur degré de satisfaction est un défi de taille pour un comité des usagers oeuvrant au sein d'un établissement, surtout si celui-ci compte plus de dix installations comme c'est le cas pour le CSSS Alphonse-Desjardins. Cet atelier est une présentation de l'expérience vécue par le comité des usagers de cet établissement : comment a-t-il réussi à réunir le plus de gens possible (résidents, parents, proches et bénévoles) pour la tenue d'une activité? Les participants seront invités à faire des liens entre la situation présentée et leur réalité. À partir de cet exemple, cet atelier fournira aux membres des comités des usagers et de résidents des outils concrets permettant, par exemple, d'identifier les préalables au déroulement d'une activité, les points importants à connaître et à se rappeler avant la tenue, au début de l'activité, pendant et après l'activité. Enfin, la deuxième partie de l'atelier, en après-midi, donnera l'occasion aux participants de faire part de leurs expériences, leurs pratiques gagnantes dans leur milieu, pratiques qui serviront à bonifier l'exemple présenté.

Pierre Mathieu, M.A.

Personne ressource du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins



Après avoir obtenu un baccalauréat en sciences de l'éducation de l'Université Laval et une maîtrise en administration scolaire de l'Université de Sherbrooke, Pierre Mathieu a œuvré dans le domaine de l'éducation. Il a été tour à tour enseignant au secondaire, agent de développement pédagogique au ministère de l'Éducation, conseiller pédagogique et directeur adjoint dans deux écoles secondaires. Il a ensuite été coordonnateur de l'enseignement général à la commission scolaire des Navigateurs et directeur d'établissement scolaire au niveau primaire pendant les douze dernières années de sa carrière professionnelle. Après avoir pris sa retraite en 2007, il s'est engagé dans le milieu communautaire comme coordonnateur du Comité d'action Famille-École-Communauté (CAFEC) et comme bénévole au service d'entraide de Saint-Étienne-de-Lauzon (Lévis). Depuis mai 2010, il est, à mi-temps, la personne ressource du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins.

Table ronde

Le partenariat comité-établissement : mythe ou réalité?

Vendredi 25 octobre 2013

8 h 30 à 9 h 15

Le Regroupement provincial des comités des usagers propose une table ronde : **Le partenariat comité-établissement : mythe ou réalité?** Cette table ronde portera sur le nécessaire partenariat entre tous les acteurs qui œuvrent à améliorer la qualité des services offerts au sein d'un établissement de santé ou de services sociaux ainsi que des facteurs qui peuvent favoriser ou empêcher la réalisation d'un tel partenariat. Elle réunira un représentant d'une direction d'établissement,

un commissaire aux plaintes et à la qualité et un membre d'un comité des usagers. Ils apporteront leur point de vue afin de démontrer qu'un tel partenariat est réalisable. La présentation qui suivra cette table ronde fournira l'exemple d'un modèle de partenariat réussi, développé à l'initiative du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins, prouvant ainsi que le comité peut être au cœur de l'établissement et améliorer la qualité des services.

Les panélistes :

- **Lynne Casgrain**
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Centre universitaire de santé McGill
- **Yves Desjardins**
Directeur général adjoint, CSSS du Sud-Ouest-Verdun
- **Roger Lachance**
Président du comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins



Ateliers

6 La gestion interne d'un comité Rôles, règlements, dossiers du comité

Qui songerait à fabriquer un meuble sans choisir préalablement les matériaux avec soin ni se procurer les outils adaptés à la tâche? Personne, bien sûr, et cette même logique prévaut pour les membres des comités des usagers et de résidents qui ne peuvent réaliser leur mandat légal sans d'abord prendre le temps de construire les bases solides de la gestion de leur comité. Les participants de cet atelier seront donc amenés à réfléchir d'abord à la question fondamentale qui se pose pour tout comité : quel type de comité veut-on devenir? Celui qui assemble un meuble « en kit » en suivant les instructions données ou l'ébéniste qui prend les devants et réalise des projets concrets et créatifs?

En matinée, l'atelier visera ces trois éléments :

- recadrer le sens légal des fonctions et se positionner au regard de ce portrait;
- voir les règles de régie interne comme un outil utile qui fixe les comportements attendus et non comme un document fastidieux et superflu;
- identifier les connaissances et outils à développer pour travailler adéquatement et avec satisfaction.

L'après-midi sera consacré à présenter des exemples d'outils souples et facilement adaptables à la réalité de chaque comité, et à les soumettre à l'analyse des participants. Ainsi, puisque « les bons outils font les bons ouvriers », les participants quitteront l'atelier avec des moyens réalistes et concrets pour travailler efficacement, pour obtenir la satisfaction du devoir accompli et pour bâtir leur leadership en matière de respect des droits des usagers.

Christine Pelletier
Éducatrice spécialisée



Éducatrice spécialisée, Christine Pelletier œuvre auprès d'une clientèle en perte d'autonomie depuis près de 26 ans en tant que responsable des services de loisirs pour les personnes hébergées. À partir de 1993, elle a agi autant à titre de personne répondante qu'à celui de personne ressource auprès de comités de résidents sur le vaste territoire du CSSS de Montmagny-L'Islet. Au cours de ces années, M^{me} Pelletier a accompagné des comités de résidents et a eu à guider de nombreux membres dans le cadre de leurs fonctions et responsabilités légales. Son expérience-terrain

lui permet de bien aiguiller les membres sur les rôles qu'ils ont à jouer et sur l'importance d'un fonctionnement structuré pour atteindre l'efficacité. Sa vision d'un comité de résidents amène celui-ci à être un maillon essentiel à la bonne marche de l'installation; elle s'appuie sur le respect des droits et des valeurs de la clientèle, sur l'information qui circule vers les résidents et leurs proches et sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle au regard des services reçus.

7 Les centres jeunesse Les dompteurs de conflits

Minimum de 20 participants

La mission des centres jeunesse consiste à offrir des services de protection et de réadaptation à des jeunes qui vivent des problématiques majeures sur les plans familial, social et personnel. Invariablement, celles-ci sont tissées de profonds conflits qui imposent fréquemment, pour protéger les enfants, le recours à des interventions d'autorité de la part des intervenants, du DPJ et même du Tribunal de la jeunesse. Dans ces circonstances, les membres des comités des usagers et de résidents de ce type d'établissement doivent parfois composer avec les conséquences de ces conflits lorsque, par exemple, ils « agissent leurs fonctions » d'informer sur les droits, de promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers ou encore d'accompagner ou d'assister un usagers dans toute démarche. L'atelier propose donc de découvrir un modèle de réponse efficace pour transformer en énergie positive l'action de ces fauves que sont les chicanes, les colères, les malentendus et l'ensemble de ce que nous pouvons appeler « les communications difficiles ». Au terme des trois heures de formation, les participants comprendront mieux ce qui fait naître et alimente ces conflits (avant-midi) et comment ils peuvent développer des outils non seulement pour ne pas se laisser envahir par eux, mais pour les transformer en recherche de solutions positives au service des jeunes et de leurs familles (après-midi).

Jean Lortie, MAP
Consultant



Durant toute sa carrière, Jean Lortie a travaillé dans le réseau des centres jeunesse. Il a occupé les fonctions d'éducateur auprès des jeunes et le poste de directeur général adjoint du centre jeunesse des Laurentides. En 2007, il a été mandaté par l'Association des centres jeunesse du Québec pour diriger une équipe ayant pour but la rédaction du cadre de référence sur les projets de vie. Retraité en 2008, M. Lortie a accepté d'occuper le poste de coordonnateur du RPCU, fonction qu'il occupe jusqu'en janvier 2010, où il a réalisé le *Guide d'information* destiné aux comités des usagers et de résidents. Il enseigne la gestion des communications et la gestion des compétences à l'Université Laval. M. Lortie possède un diplôme en psychoéducation, un baccalauréat en enseignement de l'histoire et une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP).



Mercredi 23 octobre 2013, 18 h 00

Alphée des étoiles

Ce long métrage documentaire porte sur Alphée qui est atteinte d'une maladie génétique rare qui ralentit son développement. Et pourtant, l'enfant déjoue tous les pronostics médicaux. Dans une émouvante déclaration d'amour à sa fille, le cinéaste Hugo Latulippe vole un an à la vie pour favoriser les apprentissages de sa petite fée afin qu'elle puisse intégrer une classe régulière. Produit par Esperamos en coproduction avec l'Office national du film du Canada.



8 Les centres en dépendance Les troubles concomitants

Minimum de 20 participants

Les troubles mentaux et de l'addiction aux substances psychoactives sont l'une des principales causes de morbidité dans les pays industrialisés. Ces troubles sont par ailleurs plus souvent qu'autrement associés, à ce qu'on désigne par « troubles concomitants de santé mentale et d'addiction ». Bien que ces troubles aient des impacts importants sur les individus affectés, leurs proches et la société, les études témoignent d'une sous-utilisation et de l'adéquation non optimale des services donnés à ces personnes. La complexité du profil de ces personnes et le fonctionnement en silo du système de soins expliquent en partie l'efficacité insuffisante du système à répondre aux besoins des personnes affectées par des troubles concomitants. La première partie de cet atelier aura ainsi pour but de tracer un portrait de l'état des connaissances dans le domaine des troubles concomitants. D'abord, un certain nombre de statistiques seront présentés, spécifiquement sur la prévalence de ces troubles et l'utilisation des services. Différents profils de clientèles seront aussi décrits. Une brève illustration sera également effectuée sur l'organisation des services et les « bonnes pratiques » tant pour le programme de santé mentale que de dépendance ainsi que concernant les troubles concomitants. Nous concluons sur les défis et enjeux associés à l'implantation d'un système optimal de services répondant aux troubles concomitants. En deuxième partie, les membres des comités des usagers réfléchiront sur les services à donner à la clientèle afin de se doter d'instruments d'intervention.

Marie-Josée Fleury, Ph.D

Professeure agrégée, département de psychiatrie, Université McGill



D^{re} Marie-Josée Fleury est professeure agrégée au Département de psychiatrie de l'Université McGill, chercheuse au Douglas – Institut universitaire en santé mentale, et directrice scientifique au Centre-Dollard Cormier – Institut universitaire sur les dépendances. Ses recherches visent à mieux comprendre les composantes clés de l'amélioration des systèmes de soins et de l'adéquation des services aux besoins des usagers, particulièrement dans les domaines de la santé mentale, des dépendances et de l'itinérance. Les axes de recherche de D^{re} Fleury couvrent l'analyse des systèmes de soins, l'évaluation des politiques et des services (dont l'intégration des soins), l'utilisation des services, les trajectoires de soins et les analyses de besoins ou d'impact de la clientèle.

Julie Poulin, M.Sc. Gestion des ressources humaines

Présidente de Optimisation RH



Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en gestion des ressources humaines (HEC Montréal), Julie Poulin propose des services de consultation et de formation pour les meilleures pratiques de gestion en matière de ressources humaines et en efficacité organisationnelle. Ayant travaillé pendant plusieurs années à titre de professionnelle et gestionnaire en développement des ressources humaines dans le réseau de la santé, elle a dirigé plusieurs projets d'envergure en mobilisation du personnel, gestion de la formation, efficacité du travail en équipe, amélioration de l'organisation du travail et restructuration organisationnelle. M^{me} Poulin est partenaire de Médaille Groupe Conseils.

9 Les centres hospitaliers et les centres hospitaliers universitaires L'évaluation et l'amélioration de l'expérience patient en milieu hospitalier et l'impact du comité des usagers

Minimum de 20 participants

Les comités des usagers en centres hospitaliers et en centres hospitaliers universitaires oeuvrent au sein d'établissements qui ont une clientèle diversifiée et large. Dans ce contexte, l'évaluation de satisfaction de la clientèle exige de faire preuve d'innovation. « L'expérience patient » se veut justement un concept novateur qui tient compte du point de vue des usagers. La mesure de l'expérience patient vise à connaître l'interaction réelle des usagers avec les intervenants de l'organisation ainsi leur expérience vécue au sein du continuum de services. Les instruments utilisés pour l'évaluation et l'amélioration continue touchent les aspects des soins et des services qui sont valorisés par les usagers et leurs proches. Les comités des usagers en centres hospitaliers pourraient y participer, et ce, dans le cadre de leur mission. La première partie de l'atelier sera consacrée au concept de l'expérience patient et aux conditions gagnantes pour une collaboration enrichissante entre le comité des usagers et la direction de la qualité. En seconde partie, l'approche expérience patient, qui est appliquée au CHU Sainte-Justine où le comité des usagers et la direction de la qualité travaillent en partenariat pour définir et prioriser les projets d'évaluation, servira de modèle pour la partie pratique de cet atelier.

Dieudonné Soubeiga, Ph.D

Conseiller en évaluation de l'expérience patient, CHU Sainte-Justine



Dieudonné Soubeiga détient un doctorat en épidémiologie de l'Université de Montréal. Il possède une expertise en méthodes d'évaluation et en statistiques avancées. M. Soubeiga est chargé de cours au département d'administration de la santé de l'Université de Montréal où il enseigne l'évaluation de la qualité des soins aux étudiants de la maîtrise. Il est aussi conseiller en évaluation de l'expérience du patient au CHU Sainte-Justine. Récemment, M. Dieudonné Soubeiga a donné une formation sur le concept d'expérience patient à des conseillers et employés de l'AQESSS.

Marie-Suzanne Lavallée, MAP, CHE

Directrice de la qualité, sécurité et risques, CHU Sainte-Justine



Marie-Suzanne Lavallée est directrice qualité, risques et expérience client au Centre hospitalier universitaire mère-enfant Sainte-Justine. Gestionnaire depuis plus de 25 ans dans le réseau de la santé du Québec, M^{me} Lavallée a été directrice en CLSC, en soins de longue durée, et elle a travaillé dans le domaine de la santé mentale en Ontario pendant trois ans. Elle est détentrice d'une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique, d'un baccalauréat ès sciences en ergothérapie de l'Université de Montréal et elle est agrée *Certified Health Executive*. Elle a complété une bourse FORCES en étudiant la gouvernance et la gestion en lien avec la qualité. M^{me} Lavallée est présidente du chapitre du Québec du Collège canadien des leaders en santé depuis 2010. Elle est visiteur et chef d'équipe pour Agrément Canada depuis les dix dernières années.



10 Les personnes ressources L'autoévaluation de son comité

Minimum de 20 participants

Soutenu ou non par une personne ressource, le comité des usagers doit pouvoir exercer son mandat en se donnant des conditions gagnantes. Après avoir cerné les facteurs d'un bon fonctionnement du comité des usagers, cet atelier permettra aux membres de se doter d'un processus d'évaluation de son fonctionnement et de sa performance. Pourquoi s'évaluer? Comment s'y prendre? Sur quels types d'outils s'appuyer? Que fait-on des résultats? Pour accompagner le comité des usagers dans sa démarche, un exemple d'outil sera présenté dans la perspective où le comité des usagers pourra l'adapter à sa réalité en fonction de son environnement, de ses enjeux et de ses priorités.

Lucie Laurent

Formatrice en gestion des risques



Lucie Laurent a cumulé 37 ans d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux. Elle a agi comme adjointe au directeur général de l'Hôpital Rivière-des-Prairies pendant 27 ans en y consacrant les quatre dernières années de sa carrière comme responsable de la gestion de la qualité, des risques et de l'agrément, puis, en novembre 2011, est devenue personne ressource pour le comité des usagers de cet établissement. M^{me} Laurent a été formatrice pour le MSSS en gestion des risques et poursuit depuis plus de cinq ans ses fonctions comme

évaluatrice pour le Conseil québécois d'agrément (CQA).

11 Tools for the committees The Committee's Work and Action Plan

Minimum of 20 participants

The *Law on Health and Social Services* (LSSSS) gives the Users and In-Patients' Committees important duties which, when exercised with precision and in a professional way, can assure these Committees the role of essential actors responsible not only for respecting the Users' rights but also for the improvement of the services' quality, services which are offered within the establishments. The Action Plan is an indispensable tool for the realisation of a Committee's mandate. It is the basis on which one relies to accomplish all these actions in line with a global and coherent vision. To act is not necessarily the same thing as to react. Indeed, the creation of an Action Plan is to visualize the future so as to identify our positions and goals as a Committee and to reach these goals within a determinate period of time. The Action Plan also allows us to reflect on the precise means to use in order to achieve these objectives. Moreover, the workshop will also tackle the Committee's work. After the workshops, the Committee Members will be better equipped and have all the appropriate tools in order to properly accomplish their work.

Jean-Pierre Laberge

Consultant



Following a career in Operations and Human Resources Management with an important consumer goods and pharmaceutical products company, Jean-Pierre Laberge has been working as a consultant in Career Transition and Executive Search. For over 15 years, he has been acting as an independent member on Retirement Committees. Since 2009 as Coordinator, he is the resource person for the CSSS du Sud de Lanaudière Users' Committee. He works closely with the committee's members and the establishment's management on carrying out different mandates, namely the integration of new members and training. He is particularly involved in supporting the residents committees. He has an overall experience of over 30 years, including 17 in Human Resources Management and more than 15 as a consultant.



Médailon Groupe Conseils a pour mission d'accompagner les comités des usagers et de résidents du RPCU en évaluant, de façon professionnelle, à l'aide d'une équipe expérimentée et reconnue, le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par l'organisation.

Pour de plus amples renseignements, contactez Madame Nathalie Ebnoether au 514 928-5193 ou par courrier électronique : n.ebnoether@medaillonconseils.com



www.medaillonconseils.com

Assemblée générale annuelle

Convocation à l'assemblée générale annuelle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Date : Le mercredi 23 octobre 2013, à 19 h 30

Lieu : Hilton Montréal Bonaventure
900, de La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H5A 1E4

Les membres en règle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) sont convoqués à cette assemblée générale annuelle qui aura lieu le mercredi 23 octobre 2013, à 19 h 30, au Hilton Montréal Bonaventure, 900, de La Gauchetière Ouest, Montréal.

Pierre Blain

Secrétaire du conseil d'administration du RPCU



Location of the 2013 RPCU Congress

Hilton Montreal Bonaventure
900 de La Gauchetière W
Montreal (Quebec)
H5A 1E4

- Carpooling: The organizing committee suggests committee members use the carpool. It is an economical and ecological way to participate in the congress.
- Paratransit: Users' committees for persons with disabilities are encouraged to share the use of a paratransit to facilitate their participation in the congress.

An ecological congress

The organizing committee would like to achieve the goal of "zero waste" by reducing, reusing and recycling material.



Congress registration fees

Members*: \$325 per person (plus tax).

*Complaints commissioner, staff member of a health or social services institution whose committees are members of the RPCU, as well as members of a CAAP benefit from the RPCU member rate.

Non members: \$425 per person (plus tax).

- Includes: participation in activities and conferences, participation in workshops chosen according to availability, two continental breakfasts, RPCU lunch on Thursday and dinner gala on Thursday, all networking breaks, access to the exhibitors show, congress documentation.
- Not included: hotel accommodation, transport.

Attendants: Attendants of disabled persons may attend the entire congress for free. However, they must register in advance by indicating their status as an attendant.

Method of payment: the registration form and payment must be mailed to the following address:

Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8

Cancellation policy: a \$100 fee will be charged for all cancellations of registrations made before September 27, 2013; no refund will be granted for cancellations made on or after September 27, 2013.

All cancellations must be made in writing.

www.rpcu.qc.ca/congress

Accommodation and room reservations

Special offer for room reservations

Room: \$180

Rate for single or double occupancy per night. Taxes are not included.

This rate is guaranteed only for reservations made before September 22, 2013.

For individual reservations and group bookings, participants should

contact the hotel directly at 514-878-2332
or 1-800-267-2575 and mention that it is for the RPCU
Congress. The hotel is accessible to disabled persons.

Program

October 23, 2013 – Wednesday

- 4:00 pm Registration
- 6:00 pm Movie presentation (french) *Alphée des étoiles*
- 7:30 pm General assembly of the RPCU

October 24, 2013 – Thursday

- 7:30 am Registrations, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:00 am Lobe Conference
- 9:00 am Congress opening address, Claude Ménard
- 9:15 am Congress opening conference, René Villemure:
Quoi faire pour bien faire?
- 10:15 am Networking break and exhibitors visit
- 10:45 am WORKSHOPS, Part I
- 12:15 pm Networking lunch
- 2:00 pm WORKSHOPS, Part II
- 3:30 pm Networking break and exhibitors visit
- 4:00 pm Special Activity – Learning from peers: the finalists
to 2013 RPCU Awards of Excellence
- 6:30 pm RPCU Gala Dinner and 2013 RPCU Awards of Excellence

October 25, 2013 – Friday

- 7:30 am Registrations, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:00 am Lobe Conference
- 8:30 am Panel discussion: partnership committee/establishment:
myth or reality?
- 9:15 am Conference: a real partnership example, comité des
usagers du CSSS Alphonse-Desjardins
- 10:15 am Networking break and exhibitors visit
- 10:45 am Conference, Raymonde Saint-Germain,
Québec Ombudsman
- 11:15 am Conference, Dr Réjean Hébert, ministre de la Santé
et des Services sociaux
- 11:45 am Congress closing address, Claude Ménard
- 12:00 pm Congress closing

Policy regarding workshop choices

Workshop choices will be respected according to the maximum number of people that can be accommodated in the room where the workshop takes place. When that number is reached, a second workshop choice will be awarded. The date workshop selections with payment are received will be the determining factor. For some workshops, minimum of 20 participants is required.

Translation will be available for the conferences.
There will be an english workshop on Thursday.



FORMULAIRE D'INSCRIPTION – CONGRÈS RPCU 2013

Étape 1

Catégorie

Comité des usagers Comité de résidents Autre :

Étape 2

Coordonnées du comité

Nom du comité			
Adresse			
Ville		Code postal	
Responsable			
Courriel		Téléphone	

Étape 3

Choix de l'atelier pour chaque participant

SVP Veuillez inscrire le nom de chaque participant et indiquer son choix d'atelier. Si le participant est une personne à mobilité réduite, veuillez cocher la case à droite de son nom.		Choix de l'atelier (SVP indiquer le n° de l'atelier)
Nom	<input type="checkbox"/>	

Étape 4

Accompagnateur

Nom de l'accompagnateur	Courriel
-------------------------	----------

Étape 5

Contraintes alimentaires

Contraintes alimentaires

Étape 6

Paiement

Le paiement doit être fait par chèque à l'ordre du Regroupement provincial des comités des usagers	Nombre de participants		Total à payer
Membres – Tarif 325 \$ par personne + taxes = 373,67 \$		x 373,67 \$ =	
Non membres – Tarif 425 \$ par personne + taxes = 488,64 \$		x 488,64 \$ =	



Retourner ce formulaire d'inscription accompagné du paiement au Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8, télécopieur : 514 439-1658, courriel : congres@rpcu.qc.ca.
Ce formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU : www.rpcu.qc.ca/congres.



REGISTRATION FORM – 2013 RPCU CONGRESS

Step 1 Category

<input type="checkbox"/> User's committee	<input type="checkbox"/> In-patient's committee	<input type="checkbox"/> Other:
---	---	---------------------------------

Step 2 Committee contact information

Committee name			
Address			
City		Postal code	
Head			
Email		Telephone	

Step 3 Workshop choice for each participant

Please enter the name of each participant and his/her workshop's choice. If the participant is disabled, please check the box next to his/her name.		Workshop choice (Please, indicate the workshop number)
Name		<input type="checkbox"/>

Step 4 Attendant

Name of attendant	Email
-------------------	-------

Step 5 Dietary requirements

Dietary requirements

Step 6 Payment

Payment must be made by cheque payable to the Regroupement provincial des comités des usagers.	Number of participants		TOTAL OWING
Members – Regular rate \$325 per person + tax = \$373,67		x \$373,67 =	
Non members – Rate \$425 per person + tax = \$488,64		x \$488,64 =	

**Return this registration form and your payment to the Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8, fax: 514-439-1658, e-mail: congres@rpcu.qc.ca.
This form is available on the RPCU website: www.rpcu.qc.ca/congress.**



Les Prix RPCU de l'Excellence

Le Regroupement provincial des comités des usagers décerne chaque année les **Prix RPCU de l'Excellence** qui soulignent le travail accompli par les comités des usagers et de résidents pour améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux et le respect de leurs droits.

Ces Prix sont décernés par le conseil d'administration du RPCU suite aux recommandations d'un jury indépendant mis sur pied pour susciter et proposer des candidatures, les recevoir, les évaluer et faire une recommandation dans chacune des catégories identifiées. Le directeur général est membre d'office du comité et agit comme secrétaire du comité.

Les Prix

Les Prix soulignent l'excellence dans la prestation de service des membres du RPCU selon les quatre fonctions principales du mandat des comités :

- le Prix RPCU de l'Excellence – Information;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Promotion;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Défense;
- le Prix RPCU de l'Excellence – Accompagnement.

Les catégories de Prix

Le Prix RPCU de l'Excellence – Information souligne l'engagement d'un comité des usagers ou de résidents dans l'élaboration d'outils pour renseigner les usagers sur leurs droits et obligations par des moyens de promotion originaux et adaptés aux différentes clientèles de leur institution. Un Prix est attribué pour les comités des usagers dont le budget est de moins de 25 000 \$ et un autre pour les comités des usagers dont le budget est de plus de 25 000 \$.

Le Prix RPCU de l'Excellence – Promotion souligne l'engagement d'un comité des usagers ou de résidents qui a trouvé une ou des façons originales pour promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Le Prix RPCU de l'Excellence – Défense souligne l'apport d'un comité des usagers ou de résidents dans la défense des droits et des intérêts collectifs des usagers. Cet apport peut être une action, une promotion ou un outil particulier de défense des droits.

Le Prix RPCU de l'Excellence – Accompagnement souligne le travail, ainsi que les résultats de ce travail, d'un comité des usagers ou de résidents dans la mise en oeuvre de partenariats et de moyens innovateurs pour accompagner ou assister un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour corriger une situation ou un service aux usagers. Le jury peut considérer un résultat, un règlement ou une association particulière dans l'accompagnement d'un problème ou d'une plainte.

Le Prix spécial

Le comité exécutif du RPCU peut proposer au jury l'attribution d'un Prix spécial s'il croit qu'une personne, un comité ou un établissement mérite de recevoir une reconnaissance particulière de la part du RPCU. Le jury étudie le dossier présenté et rend sa décision.

Le Prix Média

Le jury peut attribuer un Prix Média s'il croit qu'un média ou un représentant des médias mérite de recevoir une reconnaissance particulière de la part du RPCU. Le jury étudie le dossier présenté et rend sa décision.

Les critères de sélection

Une personne, un comité ou un établissement peut présenter la candidature d'une personne, d'un comité des usagers, d'un comité des résidents ou d'un établissement qui est membre du Regroupement provincial des usagers pour l'un des prix identifiés.

Le jury détermine les critères de sélection des finalistes et des gagnants. Ces critères sont basés sur les résultats obtenus, sur la qualité de la candidature ainsi que sur les renseignements obtenus par le comité.

Les modalités pour poser une candidature

Le dossier de candidature est composé du formulaire de mise en candidature prescrit par le RPCU et de tout document pouvant servir à l'appui de la candidature et à son évaluation (dépliant, affiche, outil, vidéo ou autre). Le formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU : www.rpcu.qc.ca.

La mise en candidature doit identifier la personne, le comité ou l'établissement qui est proposé, ainsi que ses coordonnées complètes, et identifier la catégorie pour laquelle la candidature est posée. Elle doit être accompagnée d'un court texte (maximum 200 mots) indiquant les motifs pour lesquels la candidature est proposée.

Les candidatures doivent être soumises par la poste selon les modalités édictées par le conseil d'administration. Le jury dévoile à la fin du mois de juillet trois finalistes dans chacune des catégories. Les Prix RPCU de l'Excellence sont remis chaque année lors de l'assemblée générale ou lors du congrès du RPCU. Le jury détermine les critères de sélection des finalistes et des gagnants.

Date limite et coordonnées

Le dossier de candidature doit être posté avant le 30 juin 2013 à l'adresse suivante :

Candidatures aux Prix RPCU de l'Excellence
Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8

Pour de plus amples renseignements, contacter le directeur général du RPCU, M. Pierre Blain, au 514 436-3744 ou par courriel à direction@rpcu.qc.ca.



**Regroupement
provincial des comités
des usagers**



80% des personnes touchées par une perte auditive ne sont pas diagnostiquées ou traitées.**
ET VOUS, COMMENT SE PORTE VOTRE AUDITION?

Prenez **5 MINUTES**
 pour vérifier votre audition !



* Les types de professionnels peuvent varier d'une clinique à l'autre.
 ** Ordre des audioprothésistes du Québec.

Programme Accès-Lobe
 Exclusif aux membres du RPCU
 Informez-vous!

Questionnaire de dépistage disponible dans
 le **Magazine Lobe** ou en ligne sur le portail **www.lobe.ca**

Lobe

Santé auditive
 et communication^{MC}

CLINIQUES MULTIDISCIPLINAIRES
 MÉDECINS ORL • INFIRMIÈRES
 AUDIOLISTES • ORTHOPHONISTES
 AUDIOPROTHÉSISTES • ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES *

Boisbriand.....	450 437-4343
Drummondville.....	819 472-7676
Lac-Mégantic.....	819 583-6633
Laval • Chomedey.....	450 934-2614
Laval • Sainte-Dorothée.....	450 969-3335
Lévis.....	418 830-5623
Longueuil.....	450 448-4544
Montréal • Saint-Laurent.....	514 788-7751
Montréal • Saint-Léonard.....	514 798-0915
Pointe-Claire.....	514 782-0482
Portneuf • Pont-Rouge.....	581 329-8401
Québec • Lebourgneuf.....	418 780-3007
Québec • Neufchâtel.....	418 843-5244
Québec • Saint-Sacrement.....	581 742-6050
Québec • Sainte-Foy.....	418 781-1733
Saint-Augustin-de-Desmaures.....	418 614-1661
Saint-Georges.....	418 228-2970
Saint-Hubert.....	450 890-3781
Saint-Jean-sur-Richelieu.....	450 349-4343
Sainte-Marie.....	418 387-7988
Shawinigan.....	819 539-8666
Sherbrooke.....	819 348-4334
Thetford Mines.....	418 338-8777
Trois-Rivières.....	819 378-7477
Grand Nord québécois.....	819 378-7477

Autres régions : 1 866 411-5623
 www.lobe.ca •    

Le comité organisateur

Claude Ménard, président du RPCU
 André Poirier, vice-président du RPCU
 Pierre Blain, directeur général du RPCU
 Francine Bergeron, consultante
 Pierre Mathieu, consultant
 Richard Rancourt, directeur des communications

Graphisme : QGD
 Photos : Claude Guillet et Hilton Montréal Bonaventure
 Impression : Impart Litho
 Direction de la publication : Richard Rancourt
 Collaboration : Francine Bergeron, Pierre Blain
 Intégration Web : Mireille Choquette

Le contenu de ce programme est sujet à changement. / © Regroupement provincial des comités des usagers, mai 2013.

Remerciements

Le comité organisateur remercie les animateurs et animatrices d'ateliers, les conférenciers et conférencières, les panélistes de leur participation au congrès 2013 du RPCU et de leur précieuse contribution à la défense des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. Le comité remercie également toutes les personnes qui contribueront au succès du congrès. Un grand merci aux partenaires et commanditaires sans lesquels le congrès 2013 ne pourrait avoir lieu.

Renseignements

C.P. 60563, succ. Sainte-Catherine Est
 Montréal (Québec) H1V 3T8
 Téléphone : 514 436-3744
 Télécopieur : 514 439-1658
 info@rpcu.qc.ca

Le Journal du RPCU, volume 4, numéro 5
 Dépôt légal
 Bibliothèque et Archives Canada
 Bibliothèque et Archives nationales du Québec
 2^e trimestre, 2013
 ISSN 2291-5338 (Imprimé)
 ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Poste publication : -42019012

