

# Programme 2014

[www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres)

Hôtel Sheraton Laval

Congrès du  
10<sup>e</sup> anniversaire du RPCU

## Le comité, partenaire de l'amélioration de la qualité

### » Avec la participation de :

- **Marie Beaulieu**, titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
- **Luc Castonguay**, sous-ministre adjoint, Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS
- **Rose-Marie Charest**, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec
- **Catherine Ferembach**, sous-ministre adjointe aux Aînés, ministère de la Famille
- **Louise Gosselin**, Centre de réadaptation Estrie
- **D<sup>r</sup> Gilles Julien**, pédiatre social
- **René Villemure**, éthicien et président d'Éthikos

### » 9 ateliers, 9 rencontres et 11 conférences

### » Souper du 10<sup>e</sup> anniversaire du RPCU et soirée hommage : Prix RPCU de l'Excellence

### » Exposants, réseautage, rencontres



# 10 ans



  
Congrès  
 **rpcu**

2014

Le comité, partenaire de  
l'amélioration de la qualité

Du 22 au 24 octobre 2014

Regroupement provincial  
des comités des **usagers** | 10 ans  
Santé et services sociaux

Santé  
et Services sociaux  
Québec 

 **Boehringer  
Ingelheim**

**Lobe**  
Santé auditive  
et communication™

 **Médailion**  
GROUPE CONSEILS

## L'offre RPCU – 10<sup>e</sup> anniversaire

# Un congrès axé sur la formation

# 10<sup>ans</sup>

Un congrès axé sur l'**apprentissage** • Un moment privilégié pour suivre des **formations** qui répondent aux normes et aux objectifs mesurables de la SOFEDUC • Un événement auquel participent plus de **500 membres** de comités des usagers et de résidents venant de **toutes les régions du Québec** • Une occasion unique de **réseautage** et de **partage** entre les membres de comités des usagers et de résidents de partout au Québec • Un total de **26 activités de formation** • Des choix **intéressants et variés** pour les congressistes : pour chaque participant, un choix parmi **9 ateliers** de formation, un choix parmi **4 conférences** et un choix parmi **9 rencontres** par mission des établissements • Des conférenciers **réputés** • Des **exposants** du milieu de la santé et des services sociaux présentant leur offre de service • Un souper du 10<sup>e</sup> anniversaire du RPCU et une soirée hommage : remise des **Prix RPCU de l'Excellence** • Des tarifs avantageux pour le congrès • Un congrès **incontournable** maintenant reconnu parmi les plus importants dans le réseau de la santé et des services sociaux au Québec!



# Bienvenue!

# Welcome!

## The RPCU Offer – 10<sup>th</sup> Anniversary A congress which focuses on learning and training

# 10<sup>th</sup>

A congress which focuses on **learning** • A unique opportunity to get **training** which meets the SOFEDUC's measurable objectives' standards

- An attendance of more than **500 members** of the Users and In-Patients' Committees **from across Quebec** who participate in this event
- A unique **networking** and **sharing** opportunity between members of the Users' and In-Patients Committees all across Quebec
- A total of **26 training activities** • A **variety of interesting** choices to be made by Congress participants: for each participant, there is a choice of **9 training workshops**, a choice of **4 conferences** and a choice of **9 meetings**, each representing a group of facilities with the same mandate
- **Notable** keynote speakers • **Exhibitors** from the Health and Social Services community who will present to you their services
- An RPCU 10<sup>th</sup> Anniversary supper and a special tribute evening: **Prix RPCU de l'Excellence Award Ceremony** • **Favourable rates** to attend the congress
- Attending this Congress is an **absolute must** as it is now recognized as one of the most important congresses within the Health and Social Services community in Quebec!

# Le comité, partenaire de l'amélioration de la qualité

Le congrès de 2014 du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux est celui du 10<sup>e</sup> anniversaire du RPCU. Axé sur la formation, le congrès offrira aux participants des conférences, des rencontres et des ateliers animés par des spécialistes, des professionnels et des intervenants du milieu de la santé et des services sociaux.

Le congrès RPCU sera donc une occasion exceptionnelle d'apprentissage et de formation pendant trois jours, et un rendez-vous exaltant pour les membres des comités des usagers et de résidents de partout au Québec!

Ce congrès est **votre** congrès. Il touche à **toutes** les missions des établissements de santé et de services sociaux, tant les centres hospitaliers universitaires que les centres hospitaliers, les centres jeunesse, les centres en déficience et en dépendance et les CHSLD. Une chose est certaine : vous avez l'embarras du choix. Il vous faut faire preuve d'ouverture; en effet, en connaissant mieux la mission des autres, vous pourrez mieux assumer la vôtre.

C'est pourquoi le congrès de 2014 du RPCU mettra l'accent sur le rôle important des comités des usagers et de résidents dans l'amélioration de la qualité des services offerts au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Le comité est un acteur important et un partenaire de premier plan dans l'amélioration de la qualité des soins et des services. L'évaluation de la satisfaction des usagers réalisée par le comité peut faire toute la différence et servir de levier à un changement significatif à cet égard. Pour y parvenir, le comité doit bien comprendre son rôle et se doter d'instruments utiles et d'outils appropriés pour réaliser une évaluation... de qualité!

Le RPCU a aussi prévu un moment où vous pourrez vous rencontrer par mission. Ce sera en fin de journée le jeudi. Cela répond à vos demandes d'avoir un moment particulier de rencontre entre pairs pour faire le point sur votre travail et sur comment vous améliorer. Profitez donc pleinement de ces moments d'échanges et d'apprentissage entre pairs. Ils sont importants.



Le président du RPCU

Claude Ménard



Le directeur général du RPCU

Pierre Blain

## Bon congrès 2014!

### À NE PAS MANQUER!

Jeudi 23 octobre 2014, 18 h 30

Souper du 10<sup>e</sup> anniversaire du RPCU et soirée hommage (remise des Prix RPCU de l'Excellence) avec la présence du comité d'honneur du 10<sup>e</sup> anniversaire du RPCU.

### MERCI AUX PARTENAIRES

Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie les partenaires du congrès 2014 :

- Le ministère de la Santé et des Services sociaux
- Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée
- Lobe Santé auditive et communication
- Médaillon Groupe Conseils

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

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

**Date :** Le mercredi 22 octobre 2014, à 20 h

**Lieu :** Hôtel Sheraton Laval  
2440, autoroute des Laurentides  
Laval (Québec) H7T 1X5

Les membres en règle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) sont convoqués à cette assemblée générale annuelle qui aura lieu le mercredi 22 octobre 2014, à 20 h, à l'Hôtel Sheraton Laval, 2440 autoroute des Laurentides, Laval, H7T 1X5.

**Pierre Blain**, Secrétaire du conseil d'administration du RPCU



# Informations générales

## Lieu du congrès RPCU 2014

**Hôtel Sheraton Laval**  
2440, autoroute des Laurentides  
Laval (Québec)  
H7T 1X5



- **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.
- **Stationnement** : l'hôtel dispose d'un stationnement pour les congressistes.
- **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\* : 345 \$** 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 : 395 \$** par personne (taxes en sus).

- Inclus : la participation aux activités et grandes conférences, la participation aux ateliers de formation de la série A, aux rencontres de la série B et aux conférences de la série C selon les choix et les disponibilités, deux petits-déjeuners continentaux, le dîner du jeudi, le souper du 10<sup>e</sup> anniversaire et la soirée hommage, 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. Les interprètes individuels accompagnant une personne avec déficience auditive sont considérés comme des accompagnateurs.

**Politique d'annulation** : des frais de 100 \$ seront retenus pour toute annulation d'une inscription faite avant le 27 septembre 2014; aucun remboursement ne sera octroyé pour toute annulation faite le ou après le 27 septembre 2014. Toute annulation doit être faite par écrit.

**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**

**Formulaire d'inscription : page 13**

## Hébergement et réservation des chambres

### Offre spéciale pour la réservation des chambres

#### Chambre : 159 \$

Prix par chambre, pour une nuit en occupation simple ou double. Taxes en sus. Ce tarif est garanti seulement pour les réservations faites avant le 22 septembre 2014.

Pour les réservations individuelles et les réservations de groupe, les congressistes doivent contacter directement l'hôtel Sheraton Laval : **450 687-2440** ou **1 800 667-2440** (sans frais) et mentionner qu'il s'agit du congrès du RPCU. L'hôtel est accessible aux personnes à mobilité réduite.

## Quel atelier choisir?

En vue de faciliter les choix des participants, le RPCU propose une sélection d'ateliers en fonction de la mission des établissements de santé et de services sociaux. Ainsi, nous suggérons les choix suivants aux membres des comités des :

- centres jeunesse : A-1, A-2, A-7
- centres hospitaliers et centres hospitaliers universitaires : A-1, A-3, A-4, A-6, A-7
- centres d'hébergement de soins de longue durée : A-5, A-7, A-8
- centres de réadaptation en dépendance : A-6, A-7, A-8
- centres de réadaptation en déficience intellectuelle-TED : A-2, A-4, A-8
- centres de réadaptation en déficience physique : A-2, A-4, A-8
- centres de santé et de services sociaux : A-1, A-3, A-5, A-6, A-7

## Politique relative aux choix des ateliers, rencontres et conférences

Le choix des ateliers (A), rencontres (B) et conférences (C) sera respecté selon le nombre maximal de personnes que peut accueillir le salon où a lieu l'activité. Dès l'instant où ce nombre est atteint, un deuxième choix sera attribué. La date de réception des choix d'ateliers, rencontres et conférences 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 2014 la possibilité de partager leur expérience. Un espace est offert 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 l'endroit assigné. Le RPCU et l'hôte du congrès ne pourront être tenus responsables en cas de vols ou de bris. Nombre d'espaces limité. Certains frais pourraient être exigés selon les besoins spécifiés.

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



# Programme (horaire)

## Mercredi 22 octobre 2014

- 16 h 00** Inscriptions
- 18 h 00** Projection du film *Gabrielle*
- 20 h 00** Assemblée générale du RPCU

## Jeudi 23 octobre 2014

- 7 h 30** Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental
- 8 h 45** **Conférence** d'ouverture du congrès. Par Claude Ménard, président du RPCU
- 9 h 15** **Conférence** – L'importance des liens entre le comité, la direction et le conseil d'administration. Par Luc Castonguay, sous-ministre adjoint, Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS
- 9 h 45** **Conférence** – L'implication, source de bonheur. Par Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec
- 10 h 15** Pause-réseautage et visite des exposants

**10 h 45** **A-Ateliers, première partie** – Choix d'un atelier par participant. Description des ateliers : p. 8 à 10. La deuxième partie de chaque atelier a lieu en après-midi à 14 h.

Au choix ▶	<b>A1</b> Le cheminement d'une insatisfaction	<b>A2</b> L'accompagnement de clientèles particulières	<b>A3</b> L'expérience patient en milieu hospitalier	<b>A4</b> L'observation comme outil d'évaluation et autres formes d'évaluation	<b>A5</b> Une grille d'évaluation conçue pour les comités	<b>A6</b> Le comité des usagers, un partenaire en gestion des risques	<b>A7</b> Comment prendre sa place et assumer son rôle	<b>A8</b> La formation de base du RPCU	<b>A9</b> Leadership and assessing our work as a committee
---------------	--	---	---	---	--	--	---	---	---

**12 h 15** Dîner-réseautage

## **14 h 00** A-Ateliers, deuxième partie

**15 h 30** Pause-réseautage et visite des exposants

**16 h 00** **B-Brainstorming** – Choix d'une rencontre par participant. Détails : p. 10.

Au choix ▶	<b>B1</b> Les CJ	<b>B2</b> Les CH et les CHU	<b>B3</b> Les CHSLD	<b>B4</b> Les CRD	<b>B5</b> Les CRDITED	<b>B6</b> Les CRDP	<b>B7</b> Les CSSS	<b>B8</b> Les tables et regroupements régionaux	<b>B9</b> English-speaking meeting
---------------	---------------------	--------------------------------	------------------------	----------------------	--------------------------	-----------------------	-----------------------	--	---------------------------------------

**18 h 30** Souper du 10<sup>e</sup> anniversaire et soirée hommage : remise des Prix RPCU de l'Excellence 2014

## Vendredi 24 octobre 2014

**7 h 30** Inscriptions, visite des exposants et déjeuner continental

**8 h 30** **C-Conférences** – Choix d'une conférence par participant. Description des conférences : p. 11.

Au choix ▶	<b>C1</b> La maltraitance envers les personnes âgées	<b>C2</b> L'autoévaluation du comité – Un instrument pour mieux accomplir sa mission	<b>C3</b> L'expérience Planetree – Un modèle pour les clientèles particulières	<b>C4</b> Santé auditive – L'audition, un sens à ne pas négliger
---------------	---	---	---	---

**9 h 45** Pause-réseautage et visite des exposants

**10 h 00** **Conférence** – La pédiatrie sociale en communauté – Une approche pour les enfants vulnérables. Par D<sup>r</sup> Gilles Julien, pédiatre social

**10 h 30** **Conférence** – Pour une évaluation éthique de la qualité. Par René Villemure, éthicien et président d'Éthikos

**11 h 30** **Conférence** du ministre de la Santé et des Services sociaux

**11 h 45** **Conférence** de clôture du congrès. Par Claude Ménard, président du RPCU

**12 h 00** Fin du congrès



# Les grandes conférences

## L'importance des liens entre le comité, la direction et le conseil d'administration

**Jeudi 23 octobre 2014, 9 h 15**

Le ministère de la Santé et des Services sociaux accorde une grande importance à la qualité des soins et des services. Des mécanismes de contrôle et d'évaluation de la qualité ont été mis en place dans les établissements, dont les comités des usagers et les comités de résidents. Cette conférence met l'accent sur l'importance des liens entre les membres des comités, ceux de la direction générale et ceux du conseil d'administration de l'établissement, notamment dans l'évaluation de la satisfaction des usagers puisque ces derniers sont la raison d'être des services offerts.

### Luc Castonguay

Sous-ministre adjoint, Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS



Monsieur Luc Castonguay est, depuis juin 2012, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec. Il est titulaire d'un baccalauréat en sciences politiques de l'Université Laval et d'une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique. Il possède plus de vingt ans d'expérience dans la fonction publique québécoise, où il a œuvré au MSSS comme adjoint du sous-ministre adjoint à la planification et à l'évaluation, comme coordonnateur de l'unité de coordination de projets-pilotes de la pratique des sages-femmes et comme délégué au Bureau de la Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux. Depuis 2000, il a occupé différentes fonctions au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, dont celles de directeur général de Recherche Québec et de directeur de la recherche universitaire et collégiale.

## L'implication, source de bonheur

**Jeudi 23 octobre 2014, 9 h 45**

Les membres des comités des usagers rendent service à la population qu'ils représentent et à l'institution à laquelle ils participent. Le réseau de la santé s'enrichit de telles contributions et chacun a de quoi être fier de jouer son rôle. Cela ne va toutefois pas sans procurer un sentiment d'accomplissement qui devrait contribuer à leur propre bonheur.

### Rose-Marie Charest

Présidente de l'Ordre des psychologues du Québec



Après avoir complété ses études en psychologie à l'Université de Montréal, Rose-Marie Charest, psychologue clinicienne, exerce la psychothérapie individuelle et de couple en plus d'offrir de nombreuses conférences aux organismes et aux entreprises de tous genres. Depuis 1998, elle assure la présidence de l'Ordre des psychologues du Québec. Connue auprès du public pour ses chroniques diffusées sur les ondes de la radio de Radio-Canada de 2000 à 2008, M<sup>me</sup> Charest a animé à l'automne 2012, l'émission hebdomadaire *La télé sur le divan* à la télé de Radio-Canada.

Elle intervient régulièrement dans les médias pour analyser et commenter d'un point de vue psychologique les phénomènes sociaux et l'actualité. Elle est l'auteure de *Avec psychologie* (2003, Libre Expression) et *La dynamique amoureuse* (2008, Bayard; 2011, Albin Michel (France) et, en collaboration avec Jean-Paul Kaufman, *Oser le couple* (2012, Bayard).

## La pédiatrie sociale en communauté - Une approche pour les enfants vulnérables

**Vendredi 24 octobre 2014, 10 h 00**

La pratique de la pédiatrie sociale en communauté mise sur l'intégration sociale, le respect des droits fondamentaux et la réduction des impacts liés aux conditions de vie difficiles. Les services visent à soutenir les enfants et les familles à risque ou en situation de vulnérabilité, pour assurer le mieux-être et le développement optimal des enfants dans le respect de leurs droits et de leurs intérêts.

### D<sup>r</sup> Gilles Julien

Pédiatre social



Le D<sup>r</sup> Gilles Julien se donne pour mission de permettre aux enfants issus d'un milieu vulnérable de s'épanouir et de développer leur potentiel. Leader visionnaire, il a créé une approche préventive, la pédiatrie sociale en communauté, qui assure le respect de chacun des droits fondamentaux de l'enfant, selon la *Convention relative aux droits de l'enfant*. Au fil des ans, il a mobilisé la population de quartiers défavorisés de Montréal par l'implantation de deux centres de pédiatrie sociale : l'Assistance d'enfants en difficulté, à Hochelaga-Maisonneuve, et le Centre de services préventifs à l'enfance, à Côte-des-Neiges. Son approche novatrice s'étend maintenant à travers le pays grâce à un Mouvement de pédiatrie sociale en communauté, appuyé par la Fondation du D<sup>r</sup> Julien. Véritable pionnier, il rallie les professionnels de la santé à sa mission par son enseignement clinique à l'Université de Montréal et à l'Université McGill. Son expertise et sa grande contribution à la société ont été reconnues à maintes reprises, tant sur le plan national qu'international. Il est notamment récipiendaire de la Médaille d'or du Lieutenant-gouverneur du Québec, ainsi que de l'Ordre du Québec et de l'Ordre du Canada.

## Pour une évaluation éthique de la qualité

**Vendredi 24 octobre 2014, 10 h 30**

L'amélioration de la qualité des services est au cœur du congrès 2014 du RPCU et représente un défi colossal pour les comités des usagers et de résidents. Mais avant d'améliorer la qualité, il faut préalablement l'évaluer, c'est-à-dire porter un jugement sur la valeur des services offerts tout en sachant qu'une quantité de services est plus facile à évaluer que la qualité des services en question. Que faire alors? Quels devraient être les barèmes d'évaluation de la qualité des services? Ces barèmes ne sauraient faire l'économie des valeurs qui sont, en définitive, les fondements et les outils privilégiés de l'évaluation de la qualité. Ce sont les valeurs qui donnent du sens à la qualité et qui distinguent cette dernière de la quantité. Dans cet esprit, la conférence de René Villemure proposera une réflexion sur les valeurs à favoriser afin de pouvoir donner un sens à l'évaluation éthique de la qualité des services.

### 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.



# Les 3 choix des participants

Les participants au congrès 2014 du RPCU ont le choix d'un atelier de formation parmi les neuf ateliers de la série **A-Ateliers de formation**, le choix d'une rencontre avec des membres de comités des usagers œuvrant au sein d'un établissement ayant la même mission parmi les neuf rencontres offertes de la série **B-Brainstorming** et le choix d'une conférence thématique parmi les quatre offertes de la série **C-Conférences** le vendredi matin.

Ainsi, pour le congrès 2014 du RPCU, **chaque participant a trois choix** à faire, soit :

1. un atelier (**A-Ateliers de formation**), jeudi en matinée se poursuivant en après-midi;
2. une rencontre (**B-Brainstorming**), jeudi en fin d'après-midi;
3. une conférence (**C-Conférences**), vendredi en matinée.

## A – Ateliers de formation

### Apprentissage des fonctions et convergence vers l'amélioration de la qualité

Les ateliers de formation portent principalement sur le rôle du comité des usagers et du comité de résidents dans l'amélioration de la qualité des soins et des services basée sur l'évaluation de la satisfaction des usagers. Tous les ateliers de formation durent trois heures et répondent à des normes et à des objectifs mesurables. Ils sont offerts en 2 parties, soit 90 minutes le matin et 90 minutes l'après-midi. La première partie de l'atelier (en matinée) est principalement théorique et la seconde partie (en après-midi) est axée sur la pratique.

**Jeudi 23 octobre 2014, de 10 h 45 à 12 h 15 et de 14 h à 15 h 30** – 180 minutes

#### Liste des ateliers de formation

*Choix d'un atelier par participant.*

- A-1 Amélioration de la qualité des services**  
Le cheminement d'une insatisfaction
- A-2 Amélioration de la qualité des services**  
L'accompagnement de clientèles particulières
- A-3 Évaluation de la satisfaction des usagers**  
L'expérience patient en milieu hospitalier : impact de la collaboration entre le comité des usagers et l'administration de l'établissement
- A-4 Évaluation de la satisfaction des usagers**  
L'observation comme outil d'évaluation et autres formes d'évaluation
- A-5 Évaluation de la satisfaction des résidents en CHSLD**  
Une grille d'évaluation conçue pour les comités
- A-6 Gestion des risques dans les établissements**  
Le comité des usagers, un partenaire en gestion des risques
- A-7 Leadership au sein du comité**  
Comment prendre sa place et assumer son rôle
- A-8 Mandat et fonctions d'un comité des usagers**  
La formation de base du RPCU
- A-9 English training**  
Leadership and assessing our work as a committee

Quel atelier choisir? Voir page 4

## B – Brainstorming

### Intégration des acquis par le partage des expériences et mise en commun des forces

Réseautage et échanges entre les membres des comités selon les missions des établissements. Avec la participation d'un animateur, les membres des comités des usagers et de résidents œuvrant au sein d'un même type d'établissement de santé et de services sociaux sont invités à mettre en commun leurs expériences, à échanger sur leurs initiatives, leurs réussites et leurs difficultés : un partage des savoirs, un brassage d'idées, un *brainstorming*, une expérience enrichissante entre pairs. Les rencontres sont d'une durée de 75 minutes.

**Jeudi 23 octobre 2014, de 16 h à 17 h 15**  
75 minutes

#### Liste des rencontres

*Choix d'une rencontre par participant.*

- B-1 Les centres jeunesse (CJ)**
- B-2 Les centres hospitaliers et les centres hospitaliers universitaires (CH, CHU)**
- B-3 Les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)**
- B-4 Les centres de réadaptation en dépendance (CRD)**
- B-5 Les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED)**
- B-6 Les centres de réadaptation en déficience physique (CRDP)**
- B-7 Les centres de santé et de services sociaux (CSSS)**
- B-8 Les tables et regroupements régionaux de comités des usagers : comment réunir une région**
- B-9 English-speaking meeting**

## C – Conférences

### Transfert des connaissances sur des enjeux capitaux et des sujets d'intérêt

En proposant une série de quatre conférences portant sur des sujets aussi variés que la maltraitance, l'autoévaluation du comité, l'expérience Planetree et la santé auditive, le RPCU souhaite ouvrir les horizons, documenter et instrumentaliser les membres des comités des usagers et de résidents sur différentes réalités en lien avec le milieu de la santé et des services sociaux. Les conférences sont d'une durée de 75 minutes.

**Vendredi 24 octobre 2014, de 8 h 30 à 9 h 45**  
75 minutes

#### Liste des conférences

*Choix d'une conférence par participant.*

- C-1 La maltraitance**  
La maltraitance envers les personnes âgées
- C-2 L'autoévaluation du comité**  
Un instrument pour mieux accomplir sa mission
- C-3 L'expérience Planetree**  
Un modèle pour les clientèles particulières
- C-4 Santé auditive – Lobe**  
Un sens à ne pas négliger



Choix d'un atelier par participant

**A-1** Amélioration de la qualité des services**Le cheminement d'une insatisfaction**

Cette formation a pour objectif d'outiller les participants dans le développement d'une trajectoire de suivis efficaces des communications reçues des usagers, d'associer les étapes de ce cheminement à l'une ou l'autre des fonctions légales du comité des usagers ou de résidents et de préciser le rôle des membres du comité des usagers et de résidents et celui de la personne ressource dans le cheminement d'une insatisfaction. Le cheminement d'une insatisfaction passe entre autres par l'identification des principales instances de l'établissement à qui l'on doit communiquer les insatisfactions, la définition des modalités de communication avec ces instances, la consignation des insatisfactions traitées et l'identification des moyens pour faire les suivis des insatisfactions des usagers ou résidents.

**Pierre Mathieu, M.A.**

Coordonnateur 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.

**A-2** Amélioration de la qualité des services**L'accompagnement de clientèles particulières**

Les fonctions des comités des usagers prévoient d'accompagner et assister, sur demande, un usager. La fonction d'accompagnement des comités des usagers s'étend donc non seulement à l'assistance dans un processus de plainte, mais également à l'accompagnement dans toute démarche entreprise par un usager pour laquelle il désire recevoir une aide. Cette démarche d'accompagnement est importante dans le cas des clientèles particulières. L'atelier s'attardera sur cette fonction qui n'est pas toujours facile à circonscrire. Le terme « accompagnement » se rapporte à une action de soutien. De plus, le terme « soutien » renvoie à l'apport d'une aide, d'un appui, alors que le terme « soutenir » est défini comme l'apport d'un secours, d'un réconfort. Ainsi, un comité des usagers aura pour fonction de soutenir un usager dans ses démarches en lien avec les services offerts par l'établissement. L'accompagnement se fait par tous les comités. Cependant, il peut y avoir des dimensions différentes pour les clientèles particulières. Cet atelier présentera les fondements légaux de l'accompagnement et la prise en charge pour des clientèles particulières comme les centres jeunesse et les centres en réadaptation...

Quel atelier choisir? Voir page 4

**M<sup>e</sup> Miriam Morissette**

Avocate



Diplômée en droit de l'Université Laval en 2003 et 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 la pratique de M<sup>e</sup> Morissette. 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 régie interne. M<sup>e</sup> Morissette a agi comme conférencière à de nombreux congrès dans le domaine de la santé, autant au Québec qu'au niveau international.

**Johanne Gauthier**

Ex-directrice générale, CRDITED de la Montérégie-Est



Johanne Gauthier a œuvré dans le réseau de la santé et des services sociaux pendant près de 30 ans. Elle a d'abord travaillé pour les agences de santé et de services sociaux de la Montérégie et des Laurentides. Ensuite, M<sup>me</sup> Gauthier a occupé la fonction de directrice générale au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Montérégie-Est pendant 10 ans avant de prendre sa retraite en mars 2014. Sous sa gouverne, le CRDITEDME a amorcé la spécialisation de ses services afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle présentant une DI ou un TED. Elle a contribué de façon importante à l'avancement de la recherche au sein de l'établissement, ainsi qu'au développement des meilleures pratiques. Soulignons aussi que M<sup>me</sup> Gauthier a agi à titre de pionnière au sein du réseau des soins de santé en Montérégie. Elle a su démontrer par son acharnement l'importance de créer des maillages forts entre les différents intervenants du réseau pour être en mesure de bien accompagner les usagers dans leur recherche d'intégration dans leur communauté ou pour trouver réponse à leurs besoins les plus complexes. Elle est reconnue pour son engagement envers la clientèle, une clientèle qu'elle connaît bien et qu'elle affectionne.

**Josée Dansereau**

Agente de liaison, comité des usagers, les Centres jeunesse de Lanaudière



Depuis 1997, Josée Dansereau travaille à la cause et au mieux-être des jeunes en difficulté et de leur famille ainsi qu'à la défense de leurs droits. Son expertise développée en matière d'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers des centres jeunesse de Lanaudière est sans aucun doute indiscutable. Un de ses objectifs a été d'outiller les comités des usagers en centre jeunesse dans la création et le maintien de leurs activités, et de les aider à acquérir la place à laquelle ils ont droit au sein de leur établissement. Pour ce faire, avec la collaboration de l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ), elle a participé à l'organisation des rencontres provinciales des comités des usagers en centres jeunesse et ils ont été consultés à plusieurs reprises par divers établissements sur divers sujets. M<sup>me</sup> Dansereau a été sollicitée fréquemment pour différents projets menés par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

**Gabrielle** Mercredi 22 octobre, 18 h  
Projection du film

Gabrielle et Martin tombent fous amoureux l'un de l'autre. Mais leur entourage ne leur permet pas de vivre cet amour comme ils l'entendent car Gabrielle et Martin ne sont pas tout à fait comme les autres. À cause de leur déficience mentale, leur histoire d'amour n'est pas bien vue par leur entourage, notamment la mère de Martin. Déterminés, ils devront affronter les préjugés pour espérer vivre une histoire d'amour qui n'a rien d'ordinaire.

1 h 43 min.

À NE PAS MANQUER

**A-3** Évaluation de la satisfaction des usagers**L'expérience patient en milieu hospitalier : impact de la collaboration entre le comité des usagers et l'administration de l'établissement**

Les comités des usagers en centres hospitaliers, en centres hospitaliers universitaires et en CSSS œuvrent 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 que 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 CU 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 CU et la direction en charge de la qualité. Dans la seconde partie, des exemples de partenariat entre des CU et leurs administrations d'établissement, seront proposés en discussion.

**Dieudonné Soubeiga, PH.D.**

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

Titulaire d'un doctorat en épidémiologie de l'université de Montréal, Dieudonné Soubeiga est expert en sondage des clientèles et en amélioration de la qualité. M. Soubeiga a accompagné plusieurs comités des usagers dans le développement d'outils d'évaluation et la réalisation de projets.

**Annie Rainville**

Présidente du comité des usagers du CHU Sainte-Justine

Annie Rainville est la présidente du comité des usagers du CHU Sainte-Justine. Avocate à l'aide juridique auprès d'une clientèle vulnérable, elle connaît très bien les difficultés que traversent les familles éprouvées. Son expérience en milieu social et sa détermination lui permettent de bien transmettre au comité les inquiétudes des usagers et de leur famille.

**A-4** Évaluation de la satisfaction des usagers**L'observation comme outil d'évaluation et autres formes d'évaluation**

En matière d'évaluation de la satisfaction des usagers, le comité des usagers doit s'assurer de mettre en place une évaluation simple et à sa portée afin d'obtenir des résultats qui lui permettront de présenter à la direction de l'établissement des demandes claires d'amélioration et de défendre les droits des usagers. Si plusieurs types d'évaluation sont à la portée des comités, l'essentiel est de recueillir des informations objectives de façon méthodique et de les intégrer dans ses activités courantes. L'évaluation peut prendre diverses formes, par exemple l'enregistrement de commentaires émis dans un journal de bord ou la consignation d'observations systématiques sur un sujet particulier. Voyons dans cet atelier comment réaliser des évaluations simples et accessibles pour un comité.

**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 de Québec. Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sociologie, M<sup>me</sup> 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.

**A-5** Évaluation de la satisfaction des résidents en CHSLD**Une grille d'évaluation conçue pour les comités**

Il existe différents types d'évaluation dans les établissements de santé et de service sociaux. L'évaluation de la satisfaction des usagers fait partie du mandat et des fonctions d'un comité des usagers dans un établissement de santé. Il serait important que le comité des usagers ou de résidents ait un outil de mesure professionnel et standardisé qui l'aiderait dans l'amélioration de la qualité. L'objectif de cet atelier est d'offrir aux comités des usagers et de résidents un outil d'évaluation de la satisfaction de la clientèle en CHSLD. Cet outil sera particulièrement utile lors des visites d'évaluation du ministère de la Santé et des Services sociaux.

**A-6** Gestion des risques dans les établissements**Le comité des usagers, un partenaire en gestion des risques**

Il existe plusieurs comités dans un établissement de santé et de services sociaux qui peuvent, dans le cadre de leurs mandats spécifiques, déceler des situations pouvant poser un risque à la sécurité des usagers. Le comité des usagers et les comités de résidents sont des comités partenaires du comité de gestion des risques. Le comité des usagers et les comités des résidents se préoccupent de la sécurité de la prestation de soins et de services et leurs actions doivent s'inscrire dans les objectifs fixés par le comité de gestion des risques de l'établissement. La transmission au comité de gestion des risques d'information sur les risques identifiés est alors fort pertinente pour la réalisation du mandat de ce dernier et les recommandations qu'il peut adresser au conseil d'administration. La première partie de l'atelier sera consacrée au concept de gestion des risques dans les établissements du réseau et la contribution que peut apporter le comité des usagers dans une perspective d'amélioration continue de la qualité puis la deuxième partie permettra aux participants de partager leur compréhension en vue de favoriser l'utilisation d'un langage commun en matière de prestation sécuritaire des soins et services.

**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 4 dernières années de sa carrière comme responsable de la gestion de la qualité, des risques et de l'agrément. Depuis novembre 2011, elle est la personne-ressource pour le comité des usagers de cet établissement. Elle a été formatrice pour le MSSS en gestion des risques et poursuit depuis plus de 6 ans ses fonctions comme évaluatrice pour le Conseil québécois d'agrément (CQA). Elle demeure impliquée dans la communauté comme membre de conseils d'administration et de comités de travail qui tirent profit de son expérience.

**A-7** Leadership au sein du comité**Comment prendre sa place et assumer son rôle**

Oui, les leaders nés existent; mais après l'inné vient l'acquis, soit toutes les compétences que chacun peut développer par la formation et par la pratique. Ainsi se façonnent les leaders, ceux par qui arrivent la vision capable d'inspirer un groupe et la mobilisation pour atteindre les buts visés. L'art de travailler avec une équipe et de la diriger vers la réalisation de projets communs réussis est l'objectif de cet atelier qui veut donner, aux membres des comités des usagers et des comités de résidents, un outil pour maximiser les énergies du groupe et les canaliser vers l'accomplissement de son mandat. Plus précisément, nous analyserons les compétences à développer pour devenir un bon leader et la manière de les mettre en pratique de façon à viser l'efficacité du travail et l'atteinte des objectifs. Nous traiterons donc de vision, de valeurs, de mobilisation, de cohésion, de communication, d'interaction, bref, de tous les ingrédients clés du leadership que les comités doivent apprendre à déployer pour occuper toute leur place dans l'établissement ou l'installation et mieux assumer leur rôle de gardien des droits des usagers.

**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<sup>me</sup> 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.

**A-8** Mandat et fonctions d'un comité des usagers**La formation de base du RPCU**

Cet atelier vise à habiliter 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.

**Julie Poulin, M.Sc. Gestion des ressources humaines**

Présidente d'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<sup>me</sup> Poulin est partenaire de Médaille Groupe Conseils.

**A-9** English training**Leadership and assessing our work as a committee**

The workshop's objective is to demonstrate the art of working with a team while leading it towards the achievement of successful joint projects. Its aim is to give the members of the comité des usagers et comités de résidents (Users' and In-Patients' Committees) a tool in order to maximize, direct and channel the group's productive energies towards the fulfillment of its mandate. More specifically, we will analyse the skills needed to become a good leader and how to put these skills into practice in order to target efficiency in our work and the achievement of our goals. We will deal with vision, values, mobilization, cohesion, communication and interaction. This workshop will also address the self-assessment of the Users' Committee functioning. Whether or not it is supported by a contact person, the Users' Committee must be able to exercise its mandate by setting up winning working conditions. After identifying the factors needed for adequate functioning of a Users' Committee, the workshop attendees will then be able to develop their own work assessment and performance procedures.

**Brainstorming**

Jeudi 23 octobre 2014

De 16 h à 17 h 15

75 minutes

**B***Choix d'une rencontre par participant***Intégration des acquis par le partage des expériences et mise en commun des forces**

Réseautage et échanges entre les membres des comités selon les missions des établissements. Avec la participation d'un animateur, les membres des comités des usagers et de résidents oeuvrant au sein d'un même type d'établissement de santé et de services sociaux sont invités à mettre en commun leurs expériences, à échanger sur leurs initiatives, leurs réussites et leurs difficultés : un partage des savoirs, un brassage d'idées, un brainstorming, une expérience enrichissante entre pairs.

**B-1**

Les centres jeunesse (CJ)

**B-2**

Les centres hospitaliers et les centres hospitaliers universitaires (CH, CHU)

**B-3**

Les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)

**B-4**

Les centres de réadaptation en dépendance (CRD)

**B-5**

Les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED)

**B-6**

Les centres de réadaptation en déficience physique (CRDP)

**B-7**

Les centres de santé et de services sociaux (CSSS)

**B-8**

Les tables et regroupements régionaux de comités des usagers : comment réunir une région

**B-9**

English-speaking meeting



Choix d'une conférence par participant

## C-1 La maltraitance

### La maltraitance envers les personnes âgées

Le gouvernement du Québec a adopté en juin 2010 le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Ce *Plan d'action*, élaboré et coordonné par le Secrétariat aux aînés en comptant sur un travail collaboratif entre 13 ministères et organismes gouvernementaux, comprend 4 actions structurantes et plus d'une trentaine de mesures visant des changements aux pratiques actuelles. Cet atelier vise d'abord à faire le point sur le chemin parcouru depuis le déploiement et l'implantation du *Plan d'action*. Dans un deuxième temps, une animation sera présentée dans le but de partager des connaissances sur la maltraitance envers les personnes âgées et d'esquisser les rôles et défis rencontrés par les membres des CU et CR en matière de prévention, détection et de suivi de situations de maltraitance envers les personnes âgées.

#### Marie Beaulieu, Ph.D.

Titulaire, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées



Marie Beaulieu Ph.D. (Sciences humaines appliquées), M.Sc. et B.Sc. (Criminologie), est professeure titulaire à l'École de service social de l'Université de Sherbrooke et chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CSSS-IUGS. Elle est titulaire, depuis novembre 2010, de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, financée par le MSSS. Gérontologue sociale, ses principaux travaux traitent depuis 25 ans de lutte contre la maltraitance, du sentiment de sécurité des aînés, d'éthique et de vieillissement ainsi que de l'intervention en fin de vie. Elle a aussi été très active dans l'implantation québécoise du programme *Villes amies des Aînés/Municipalités amies des aînés* de l'OMS selon une approche de développement des communautés favorisant la participation de divers acteurs, dont les aînés.

#### Catherine Ferembach

Sous-ministre adjointe aux Aînés, ministère de la Famille



Diplômée d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Québec à Montréal, Catherine Ferembach a amorcé sa carrière dans le domaine de l'accompagnement en emploi et entrepreneuriat avant d'être nommée, directrice générale de la Société d'aide au développement de la collectivité du Bas-Richelieu en 1998. En 2001, elle est nommée directrice générale du Fonds jeunesse Québec, puis, en 2004, secrétaire adjointe au Secrétariat à la jeunesse du ministère du Conseil exécutif où elle restera en poste jusqu'à la fin 2009. Elle a ensuite occupé les fonctions de sous-ministre adjointe au Secrétariat aux aînés du MSSS où elle a concouru à l'élaboration et la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* ainsi que de la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec* et son plan d'action.

## C-2 L'autoévaluation du comité

### Un instrument pour mieux accomplir sa mission

Cela fait plus de vingt ans que les comités des usagers sont officiellement en place dans les établissements du réseau. Au fil du temps, les personnes qui ont siégé aux comités des usagers et aux comités de résidents se sont approprié le mandat et les fonctions définies par la LSSS pour accomplir leur mission en se donnant des conditions gagnantes. Pour faciliter le déroulement de leurs activités, chaque comité a établi ses règles de fonctionnement qui précisent les modalités d'organisation de ses différents axes. Après avoir revu les facteurs contribuant au bon fonctionnement du comité, on comprendra pourquoi le comité doit se donner un temps de réflexion sur son fonctionnement et sa performance en faisant son autoévaluation. L'outil

que retiendra le comité doit lui permettre de s'évaluer en constatant son niveau d'appréciation à l'égard des différents aspects de ses fonctions et de la réalisation de ses activités. Ainsi, dans une perspective de s'améliorer, les membres conviendront des ajustements nécessaires à apporter.

#### Conférence de Lucie Laurent.

Voir notes biographiques p. 9.

## C-3 L'expérience Planetree

### Un modèle pour les clientèles particulières

*Personnaliser, humaniser, démythifier*, ce sont les trois clés de l'expérience Planetree au Centre de réadaptation Estrie : une expérience puisant dans dix composantes qui sollicitent la personne dans ses dimensions physique, psychologique, sociale et spirituelle. À partir de données probantes et de faits vécus, découvrez ces composantes et comment elles permettent aux usagers d'exercer leur capacité d'autodétermination et de s'accomplir selon leurs forces, leurs aspirations et leur contexte de vie. Si pour plusieurs, la réadaptation est à son origine un passage obligé, elle devient au CRE un temps de vie riche et significatif, porteur de sens et d'avenir pour chaque personne.

#### Louise Gosselin

Directrice générale intérimaire, Centre de réadaptation Estrie



Louise Gosselin occupe, depuis le 16 décembre 2013, le poste de directrice générale intérimaire au Centre de réadaptation Estrie. Depuis son arrivée au CRE, en 1998, elle a cumulé les fonctions de directrice générale adjointe et de directrice du personnel et du développement organisationnel. Inspirée par l'approche centrée sur les personnes, Planetree, M<sup>me</sup> Gosselin veille à ce que l'expérience client demeure au cœur des choix et des décisions qui font du CRE un établissement phare au Québec. L'approche Planetree prône une philosophie de gestion et d'intervention axée sur la satisfaction de la clientèle et le bien-être du personnel. M<sup>me</sup> Gosselin y reconnaît ses propres valeurs et s'assure que l'expérience client soit riche et positive en misant sur la qualité et l'engagement du personnel. Le CRE est désigné Planetree depuis 2008 et exerce, par cette norme d'excellence, un rôle modèle au Québec et à l'international.

## C-4 Santé auditive – Lobe

### L'audition, un sens à ne pas négliger

Encore aujourd'hui, 80 % des personnes touchées par une perte auditive ne sont pas diagnostiquées ou traitées, ce qui est inacceptable. Pour démythifier ce monde mystérieux de l'oreille, Cédric Bégnoche saura vous informer, entre autres, sur les sujets suivants : fonctionnement de l'oreille, différents types de perte auditive, rôle des professionnels de la santé auditive ainsi que sur l'appareillage auditif.

#### Cédric Bégnoche

Lobe Santé auditive et communication



Diplômé en audioprothèse en 2004, Cédric Bégnoche développe la passion pour le métier d'audioprothésiste et ouvre son propre cabinet à Saint-Jean-sur-Richelieu. Croyant au potentiel d'une approche multidisciplinaire où le patient est au cœur des interventions, il décide en 2011 d'exercer dans les cliniques Lobe Santé auditive et communication. Sa plus grande satisfaction est de briser l'isolement causé par la surdité en redonnant, entre autres, la possibilité à un grand-parent de converser avec ses petits-enfants ou encore en permettant à un individu de retrouver le plaisir de sociabiliser avec ses proches.



# 2014 RPCU Congress – 10<sup>th</sup> Anniversary

October 22 to 24, 2014 at the Sheraton Laval Hotel

[www.rpcu.qc.ca/congress](http://www.rpcu.qc.ca/congress)

The 2014 RPCU Congress will take place on the 10<sup>th</sup> RPCU Anniversary Congress. It will offer participants several conferences, meetings and training workshops given by scholars and professionals working in the field of health and social services. The RPCU Congress will be a unique three-day opportunity for learning and training purposes as well as a thrilling meeting opportunity for the Users and In-Patients' Committees' members across Quebec!

## Location of the 2014 RPCU Congress

**Hôtel Sheraton Laval**  
2440, autoroute des Laurentides  
Laval (Québec) H7T 1X5

*The hotel has free parking for participants.*

## Congress registration fees

**Members\*** : \$345 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** : \$395 per person (plus tax).

- Includes: participation in activities and main conferences, participation in training workshops (A), meetings (B) and conferences (C) chosen according to selection and availability, two continental breakfasts, RPCU lunch on Thursday, 10<sup>th</sup> RPCU Anniversary dinner and tribute evening, 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. Individual interpreters who are accompanying persons with auditory disabilities are considered assistants.

**Cancellation policy:** a \$100 fee will be charged for all cancellations of registrations made before September 27, 2014; no refund will be granted for cancellations made on or after September 27, 2014. All cancellations must be made in writing.

**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

## Accommodation and room reservations

### Special offer for room reservations

Room: **\$159**

Rate for single or double occupancy per night per room. Taxes are not included. This rate is guaranteed only for reservations made before September 22, 2014.

For individual reservations and group bookings, participants should contact the hotel directly at **450-687-2440** or **1-800-667-2440** and mention that it is for the RPCU Congress. The hotel is accessible to disabled persons.

## Program

### October 22, 2014 – Wednesday

- 4:00 pm** Registration
- 6:00 pm** Movie presentation (french) *Gabrielle*
- 8:00 pm** General assembly of the RPCU

### October 23, 2014 – Thursday

- 7:30 am** Registrations, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:45 am** Congress opening address, Claude Ménard
- 9:15 am** **Conference** – L'importance des liens entre le comité, la direction et le conseil d'administration. Luc Castonguay, sous-ministre adjoint, Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité, MSSS
- 9:45 am** **Conference** – L'implication, source de bonheur. Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec
- 10:15 am** Networking break and exhibitors visit
- 10:45 am** **A-Ateliers** (workshops), Part I
- 12:15 pm** Networking lunch
- 2:00 pm** **A-Ateliers** (workshops), Part II
- 3:30 pm** Networking break and exhibitors visit
- 4:00 pm** **B-Brainstorming**
- 6:30 pm** 10<sup>th</sup> RPCU Anniversary dinner and tribute evening: 2014 RPCU Awards of Excellence

### October 24, 2014 – Friday

- 7:30 am** Registrations, exhibitors visit and continental breakfast
- 8:30 am** **C-Conferences**
- 9:45 am** Networking break and exhibitors visit
- 10:00 am** **Conference** – La pédiatrie sociale en communauté – Une approche pour les enfants vulnérables. Dr Gilles Julien, pédiatre social
- 10:30 am** **Conference** – Pour une évaluation éthique de la qualité. René Villemure, éthicien et président d'Éthikos
- 11:30 am** **Conference** – Ministre de la Santé et des Services sociaux
- 11:45 am** Congress closing address, Claude Ménard
- 12:00 pm** Congress closing

## Policy regarding workshop, meeting and conference choices

Workshop (A), meeting (B) and conference (C) choices will be respected according to the maximum number of people that can be accommodated in the room where the workshop, meeting or conference takes place. When that number is reached, a second workshop choice, meeting or conference will be given. The date on which the workshop, meeting and conference selections, along with the payment are received, will be the determining factor. For some workshops, a minimum of 20 participants is required.

*To choose workshop, meeting and conference, consult pages 8 to 11.*

Interpretation services will be available for the conferences on Thursday and Friday mornings. There will be an English training workshop and an English meeting on Thursday.



# FORMULAIRE D'INSCRIPTION – CONGRÈS RPCU 2014

## 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

Les choix pour chaque participant

SVP Veuillez inscrire le <b>nom</b> de chaque participant et indiquer ses <b>choix</b> . Si le participant est une personne à mobilité réduite, veuillez cocher la case à droite de son nom.		Ateliers <b>A</b>	Brainstorming <b>B</b>	Conférences <b>C</b>
Nom	<input type="checkbox"/>			
Nom	<input type="checkbox"/>			
Nom	<input type="checkbox"/>			
Nom	<input type="checkbox"/>			
Nom	<input type="checkbox"/>			

## Étape 4

Accompagnateur/Interprète

Nom de l'accompagnateur ou de l'interprète	Contact
--	---------

## 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
<b>Membres – Tarif</b> 345 \$ par personne + taxes = <b>396,66 \$</b>		x 396,66 \$ =	
<b>Non membres – Tarif</b> 395 \$ par personne + taxes = <b>454,15 \$</b>		x 454,15 \$ =	

TPS : 826087058RT0001 / TVQ : 1208525111TQ0001

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](mailto:congres@rpcu.qc.ca).  
Ce formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU : [www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres).



# REGISTRATION FORM – 2014 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

<b>Committee name</b>			
<b>Address</b>			
<b>City</b>		<b>Postal code</b>	
<b>Head</b>			
<b>Email</b>		<b>Telephone</b>	

## Step 3 Choices for each participant

Please enter the <b>name</b> of each participant and his/her <b>choices</b> . If the participant is disabled, please check the box next to his/her name.		Workshops <b>A</b>	Brainstorming <b>B</b>	Conferences <b>C</b>
<b>Name</b>	<input type="checkbox"/>			
<b>Name</b>	<input type="checkbox"/>			
<b>Name</b>	<input type="checkbox"/>			
<b>Name</b>	<input type="checkbox"/>			
<b>Name</b>	<input type="checkbox"/>			

## Step 4 Attendant/Interpreter

<b>Name of attendant or interpreter</b>	<b>Contact</b>
---	----------------

## Step 5 Dietary requirements

<b>Dietary requirements</b>
-----------------------------

## Step 6 Payment

Payment must be made by cheque payable to the Regroupement provincial des comités des usagers	Number of participants		TOTAL OWING
<b>Members – Regular rate</b> \$ 345 per person + tax = <b>\$ 396,66</b>		x \$ 396,66 =	
<b>Non members – Rate</b> \$ 395 per person + tax = <b>\$ 454,15</b>		x \$ 454,15 =	

TPS: 826087058RT0001 / TVQ: 1208525111TQ0001

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](mailto:congres@rpcu.qc.ca).  
This form is available on the RPCU website: [www.rpcu.qc.ca/congress](http://www.rpcu.qc.ca/congress).



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](http://www.boehringer-ingelheim.ca)

# SAVIEZ-VOUS QUE 80 % DES PERSONNES TOUCHÉES PAR UNE PERTE AUDITIVE NE SONT PAS DIAGNOSTIQUÉES OU TRAITÉES? \*\*

Si vous pensez avoir une perte auditive, prenez rendez-vous avec un professionnel de la santé auditive qui exerce dans les cliniques multidisciplinaires Lobe Santé auditive et communication.

\*\* Ordre des audioprothésistes du Québec.



**UN SEUL APPEL.**  
On s'occupe de vous.<sup>MC</sup>  
1 866 411-5623

**Lobe**  
Santé auditive  
et communication<sup>MC</sup>

CLINIQUES MULTIDISCIPLINAIRES  
MÉDECINS ORL • INFIRMIÈRES  
AUDIOLGISTES • ORTHOPHONISTES  
AUDIOPROTHÉSISTES • ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES \*

\* Les types de professionnels peuvent varier d'une clinique à l'autre.

Pour connaître la clinique  
la plus près de chez vous :

1 866 411-5623

www.lobe.ca •    

Programme Accès-Lobe Informez-vous!

## Abonnez-vous

sans frais à la version numérique  
du *Lobe Magazine* au  
www.lobemagazine.ca



## Le comité organisateur

Claude Ménard, président du RPCU  
Pierre Blain, directeur général du RPCU  
Francine Bergeron, consultante  
Richard Rancourt, directeur des communications

Graphisme : QGD  
Photos : Claude Guillet et Sheraton Laval  
Impression : Impart Litho  
Direction de la publication : Richard Rancourt  
Collaboration : Francine Bergeron, Pierre Blain, Madeleine De Sa Vilas  
Intégration Web : Mireille Choquette

## Remerciements

Le comité organisateur remercie les animateurs et animatrices d'ateliers, les conférenciers et conférencières de leur participation au congrès 2014 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 2014 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 5, numéro 5  
Dépôt légal, 2<sup>e</sup> trimestre 2014  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISSN 2291-5338 (Imprimé)  
ISSN 2291-5346 (PDF en ligne)

Le contenu de ce programme est sujet à changement. / © Regroupement provincial des comités des usagers, mai 2014.