

CONGRÈS RPCU 2015

Du 21 au 23 octobre 2015
à l'hôtel Sheraton Laval
www.rpcu.qc.ca/congres

LE COMITÉ, AGENT DE CHANGEMENT

PROGRAMME

Un congrès incontournable
parmi les plus importants dans
le réseau de la santé et des
services sociaux au Québec!

» Avec la participation de :

- **Normand Jutras**
Curateur public du Québec
- **Serge Bouchard**
Anthropologue, auteur,
animateur et conférencier
- **Gaétan Barrette**
Ministre de la Santé
et des Services sociaux
- **Édith Fournier et
Michel Carbonneau**
Artistes et proches aidants
- **Dr Yves Robert**
Secrétaire du Collège
des médecins du Québec
- **Yvan Gendron**
Président-directeur général
du CIUSSS de
l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- **Yvon Bureau**
Coprésident du Collectif
Mourir Digne et Libre
- **Marie-Anne Bracco**
Directrice de l'agrément, CQA
- **Christian Barrette**
Sous-ministre adjoint
aux Aînés au ministère
de la Famille

- » 9 ateliers, 8 rencontres, 8 conférences
- » Souper de gala et soirée hommage :
Prix RPCU de l'Excellence
- » Une offre de 26 activités de formation
- » Plus de 500 congressistes chaque année

 **Congrès** 2015
rpcu Le comité,
agent de changement

Du 21 au 23 octobre 2015

À NE PAS MANQUER!

Prestation en pré-congrès

Au-delà des mots Paroles de proches aidants

Mercredi 21 octobre 2015, de 18 h à 19 h 30



Édith Fournier et Michel Carbonneau sont tous deux proches aidants, tous deux immergés dans un parcours de plus de quatorze années chacun d'accompagnement de leur conjoint(e), tous deux confrontés à l'expérience du soutien à domicile de même qu'à celle de l'hébergement. Ils relèvent le défi de partager leur histoire. À tour de rôle, l'expérience de l'un fait écho à celle de l'autre dans ses ressemblances et dans ses différences, homme et femme, l'un vivant en milieu rural, l'autre dans la grande métropole. Si les femmes sont davantage disposées à rendre compte de leur univers intérieur, rares sont les hommes qui ont l'audace de le faire. Et ce n'est ici que l'une des richesses de cette production, sorte de fenêtre ouverte sur deux expériences de vie uniques, même si outrageusement répandues. Les moments de vie évoqués sont universels malgré leur singularité et des plages musicales donnent une dimension d'intériorité au texte, une respiration ici et là qui invite à la réflexion. Si le texte et l'histoire sollicitent souvent l'émotion, l'ensemble de l'œuvre invite à l'espoir, à la tendresse et, dans toutes ses formes, à l'essence de l'humanité.

Édith Fournier et Michel Carbonneau
Artistes et proches aidants

Assemblée générale annuelle

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

Date : Le mercredi 21 octobre 2015, à 19 h 45

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 21 octobre 2015, à 19 h 45, à l'Hôtel Sheraton Laval, 2440 autoroute des Laurentides, Laval, H7T 1X5.

Pierre Blain, Secrétaire du conseil d'administration du RPCU

Merci aux partenaires

Le Regroupement provincial des comités des usagers remercie les partenaires du congrès 2015 :

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



À NE PAS MANQUER!

**Judi 22 octobre,
18 h 30**

Souper de gala et
soirée hommage :
remise des Prix RPCU
de l'Excellence 2015

Le comité, agent de changement

Le choix du thème du congrès de 2015 du Regroupement provincial des comités des usagers est des plus appropriés. En effet, le « changement » est bien ce qui caractérise le réseau de la santé et des services sociaux depuis les derniers mois. La refonte du réseau pose des défis de réorganisation et d'adaptation. La mise en application du nouveau cadre juridique de la loi 10 obligera les comités à s'adapter au sein de la nouvelle structure du système de la santé et des services sociaux. Au cours de ce congrès, le RPCU entend offrir toute l'information utile et les outils nécessaires pour que les comités réussissent pleinement la transition.

Les comités des usagers et de résidents sont des agents de changement au sein du réseau. Ils contribuent de manière proactive à l'amélioration de la qualité des soins et des services et à la promotion du respect des droits des usagers. Mais que signifie donc « défendre des droits », plus particulièrement dans le contexte de la réforme du système de la santé et des services sociaux? Le congrès de 2015 tentera d'y apporter quelques réponses par des ateliers de formation, des conférences et des rencontres.

Avec le congrès de 2015, le RPCU offrira des moments privilégiés pour favoriser le réseautage entre membres des divers comités des usagers et de résidents du Québec : les déjeuners, les pauses-réseautage et le dîner du jeudi seront autant d'occasions d'échanger! Des lieux et des tables seront identifiés à cet effet. Qui plus est, le RPCU a prévu un moment où vous pourrez vous rencontrer entre pairs et entre membres de comités œuvrant au sein d'une même mission. L'activité *Brainstorming*, qui aura lieu jeudi en fin d'après-midi, sera un moment particulier de rencontre pour faire le point sur votre travail et de mettre en commun vos expériences de la mise en application de la nouvelle loi 10.

Encore cette année, le congrès RPCU sera une occasion exceptionnelle de réseautage, 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! Soyez au rendez-vous vous aussi. Ce congrès est **votre** congrès.



Le président du RPCU

Claude Ménard



Le directeur général du RPCU

Pierre Blain

Bienvenue! Bon congrès 2015!

Le comité organisateur

Claude Ménard, président du RPCU
Pierre Blain, directeur général du RPCU
Francine Bergeron, consultante
Richard Rancourt, directeur des communications
Madeleine De Sà Vilas, adjointe à la direction et responsable des formations

Graphisme : QGD
Photos : Claude Guillet et Sheraton Laval
Impression : Impart Litho
Direction de la publication : Richard Rancourt
Collaboration : Pierre Blain, Madeleine De Sà 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 2015 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 2015 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 6, numéro 5
Édition spéciale du congrès 2015
Dépôt légal, 2^e trimestre 2015
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, juin 2015.
Retourner les articles non distribués au RPCU, C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est, Montréal (Québec) H1V 3T8 – 514 436-3744



Informations générales

Lieu du congrès RPCU 2015

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, conformément à la politique environnementale du RPCU.

Frais d'inscription au congrès

Membres* : 380 \$ 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 : 415 \$ 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 déjeuners continentaux, le dîner du jeudi, le souper du jeudi et la soirée hommage, toutes les pauses-réseautage, l'accès au salon des exposants, la documentation du congrès.
- **Non inclus** : l'hébergement à l'hôtel, le transport, le cocktail du jeudi.

Déjeuners continentaux : pâtisseries, brioches, croissants, fruits et breuvages.

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 125 \$ seront retenus pour toute annulation d'une inscription faite avant le 21 septembre 2015; aucun remboursement ne sera octroyé pour toute annulation faite le ou après le 21 septembre 2015. Toute annulation doit être faite par écrit à l'adresse comptabilite@rpcu.qc.ca.

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

Congrès RPCU 2015
Regroupement provincial des comités des usagers
C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8

Hébergement et réservation des chambres

Offre spéciale
pour la réservation des chambres

Chambre : 162 \$

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 2015. Les conditions de l'hôtel s'appliquent.

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.

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.



**Réservez
votre table!**

Réservez votre table de réseautage pour échanger et discuter avec d'autres membres de comités des usagers et de résidents. Réservations sur place.



Programme

Mercredi 21 octobre 2015

16 h 00 Inscriptions

18 h 00 Prestation *Au-delà des mots – Paroles de proches aidants*, avec Édith Fournier et Michel Carboneau

19 h 45 Assemblée générale du RPCU

Jeudi 22 octobre 2015

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et déjeuner-réseautage

8 h 45 Ouverture du congrès et présentation des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2015

8 h 55 Mot de bienvenue, M. Claude Ménard, président du RPCU

9 h 15 **Conférence** – Défendre les droits des clientèles les plus vulnérables, M. Normand Jutras, curateur public du Québec

9 h 45 **Conférence** – Forces et limites des codes d'éthique : une réflexion pour les comités des usagers et de résidents, Dr Yves Robert, secrétaire du Collège des médecins du Québec

10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants

10 h 45 **A-Ateliers, première partie** (voir pp. 8 à 10). La deuxième partie de chaque atelier a lieu en après-midi

Au choix ▶	A1 Comment défendre des droits	A2 Guide d'éthique et des valeurs	A3 Évaluation de la satisfaction en CHSLD	A4 Leadership pour faire changer les choses	A5 Recrutement et profil de compétences	A6 Formation de base du RPCU	A7 Outils de communication pour se faire connaître	A8 L'accompagnement aux plaintes	A9 How to Complain Effectively

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** (voir p. 7)

Au choix ▶	B1 Membres nouveaux CA	B2 CH et CHU	B3 Comités de résidents	B4 Personnes ressources	B5 Centres jeunesse	B6 Centres de réadaptation	B7 Recrutement	B8 English-speaking Firsts Nations

17 h 30 Cocktail du président (payant)

18 h 30 Souper de gala et remise des Prix RPCU de l'Excellence 2015

Vendredi 23 octobre 2015

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et déjeuner-réseautage

8 h 30 **C-Conférences** (voir p. 11)

Au choix ▶	C1 Nouvelle structure : la comprendre, s'y situer, y prendre sa place	C2 De la lutte contre la maltraitance vers une culture de bienveillance	C3 Mourir dans la dignité : l'application au quotidien	C4 Les agréments

9 h 45 Pause-réseautage et visite des exposants

10 h 05 **Conférence** – Un exemple de soins : Inspired

10 h 20 **Conférence** – Vieillir, mourir, soigner, accompagner : une place pour tous, M. Serge Bouchard, anthropologue, auteur et animateur

11 h 00 **Allocution** du ministre de la Santé et des Services sociaux, Dr Gaétan Barrette

11 h 30 Clôture du congrès, Claude Ménard

11 h 45 Fin du congrès



Les grandes conférences

Le Curateur public du Québec : les droits des personnes vulnérables

Jeudi 22 octobre 2015
De 9 h 15 à 9 h 45

Maladie dégénérative, déficience intellectuelle, accident ou problème de santé mentale, il existe de nombreuses causes qui empêchent une personne de prendre soin d'elle-même ou de ses affaires. On dit alors qu'elle est inapte et il arrive qu'elle soit placée sous mesure légale de protection et qu'un proche (ou le Curateur public du Québec, en dernier recours) devienne son représentant légal. Mais même si elle a besoin de protection, la personne inapte demeure un citoyen à part entière qui a droit à son intégrité. Elle conserve donc ses droits civils, mais l'exercice en revient à son représentant. Tant le Curateur public que les personnes intervenant auprès d'une personne inapte ou en son nom doivent agir dans l'intérêt de celle-ci, en respectant ses droits, sa vie privée, ses valeurs et en préservant son autonomie.

Normand Jutras
Curateur public du Québec



Normand Jutras a été nommé curateur public du Québec en mars 2013. Diplômé en droit de l'Université de Montréal et membre du Barreau du Québec, M. Jutras a agi principalement dans les domaines du droit civil et du droit du travail, et ce, de 1972 à 1994. Il s'est ensuite consacré à la vie politique et a été député de la circonscription de Drummond à l'Assemblée nationale du Québec de 1994 à 2007. En 2002-2003, il est devenu ministre de la Sécurité publique et par la suite ministre de la Justice, Procureur général du Québec et ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

Forces et limites des codes d'éthique : une réflexion pour les comités des usagers et de résidents

Jeudi 22 octobre 2015
De 9 h 45 à 10 h 15

Élus par les usagers et les résidents du réseau de la santé et des services sociaux, les membres des comités des usagers et de résidents sont les gardiens des droits des usagers. Dans un contexte 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? Une conférence utile pour les comités qui souhaitent baliser leurs interventions dans la réalisation de leur mandat et renforcer leur crédibilité auprès de leurs partenaires.

Dr Yves Robert
Secrétaire du Collège des médecins du Québec



Le docteur Yves Robert est médecin et détenteur d'une maîtrise en sciences biomédicales (épidémiologie clinique) de l'Université de Montréal. Il a travaillé pendant 22 ans dans le domaine de la protection de la santé publique en maladies infectieuses et en santé au travail. Il est professeur adjoint de clinique au département de médecine sociale et préventive de la faculté de médecine de l'Université de Montréal. C'est en 2003 qu'il s'est joint à la Direction générale du Collège des médecins du Québec dont il est devenu le secrétaire en avril 2005.

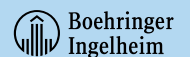
Note :
Les personnes intéressées par le sujet peuvent également s'inscrire à l'atelier A-2 qui traite spécifiquement du guide d'éthique et des valeurs proposé par le RPCU en vue de guider la conduite des membres des comités.

Un exemple de soins : Inspired

Vendredi 23 octobre 2015
De 10 h 05 à 10 h 20

Le programme *Inspired* (Implementing a Novel and Supportive Program of Individualized care for patients and families living with REspiratory Disease) : Optimisation de la prise en charge multidisciplinaire de patients souffrant d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC).

Le programme *Inspired*, élaboré par le Dr Graeme Rocker d'Halifax, sera mis en œuvre dans 19 centres canadiens dont 4 au Québec. Avec le soutien de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) et de Boehringer Ingelheim, ce projet collaboratif vise à transformer les soins offerts aux personnes vivant avec une MPOC, à réduire les visites aux urgences, les hospitalisations et la durée des séjours à l'hôpital.



Vieillir, mourir, soigner, accompagner : une place pour tous

Vendredi 23 octobre 2015
De 10 h 20 à 11 h

La conférence de Serge Bouchard nous présentera les dimensions anthropologiques des différentes réalités du vieillissement et des soins. Il se penchera sur la nature philosophique et pratique de ces sujets qui n'ont de cesse de nous interpellier. Cette conférence touchante et signifiante rejoindra les membres des comités des usagers et de résidents, celles et ceux que l'on nomme les « intervenants bénévoles » dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Serge Bouchard
Anthropologue, auteur et animateur

Serge Bouchard est auteur, anthropologue, animateur et conférencier renommé. Diplômé de l'Université Laval et de l'Université McGill, il a œuvré dans les domaines de la formation interculturelle, de l'environnement, de la justice, de l'ethnohistoire et de la culture des métiers. Entre 1987 et 1990, il a dirigé les services de recherche en sciences humaines de l'Institut de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec. Il anime des émissions de mémoire à la radio de Radio-Canada.



Allocution du ministre de la Santé et des Services sociaux

Vendredi 23 octobre 2015
De 11 h à 11 h 30

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, Dr Gaétan Barrette, s'adressera aux membres des comités des usagers et de résidents avant la clôture du congrès 2015 du RPCU.



Les 3 choix des participants

Les participants au congrès 2015 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 parmi les huit 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 2015 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, défense des droits et leadership

Les ateliers de formation portent principalement sur les diverses fonctions et le mandat du comité des usagers et du comité de résidents. 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 22 octobre 2015 – 180 minutes (en deux parties)
10 h 45 à 12 h 15 et 14 h à 15 h 30

Liste des ateliers de formation
Choix d'un atelier par participant.

CHOIX D'UN
ATELIER PAR
PARTICIPANT

- A-1** Comment défendre des droits
- A-2** Un guide d'éthique et des valeurs pour les comités
- A-3** L'évaluation de la satisfaction en CHSLD
- A-4** Le leadership pour faire changer les choses
- A-5** Le recrutement grâce à un profil de compétences
- A-6** La formation de base du RPCU
- A-7** Outils de communication pour se faire connaître
- A-8** Les principes de l'accompagnement d'une communication : insatisfaction ou plainte
- A-9** The Art of Complaining: How to Complain Effectively

Descriptif des ateliers : pp. 8 à 10.

B – Brainstorming

Réseautage et échanges entre les membres des comités

La mise en application du nouveau cadre juridique de la loi 10 obligera les comités à s'adapter au sein de la nouvelle structure du système de la santé et des services sociaux. Bavardons entre membres au sujet de la loi 10.

Jeudi 22 octobre 2015 – 75 minutes
16 h à 17 h 15

Liste des rencontres
Choix d'une rencontre par participant.

CHOIX D'UNE
RENCONTRE PAR
PARTICIPANT

- B-1** Bavardons entre membres des nouveaux conseils d'administration au sujet de la loi 10
- B-2** Bavardons entre membres des CU de centres hospitaliers universitaires et de centres hospitaliers au sujet de la loi 10
- B-3** Bavardons entre membres de comités de résidents au sujet de la loi 10
- B-4** Bavardons entre personnes ressources au sujet de la loi 10
- B-5** Bavardons entre membres des CU de centres jeunesse au sujet de la loi 10
- B-6** Bavardons entre membres des CU de centres en réadaptation au sujet de la loi 10
- B-7** Bavardons entre nous au sujet du recrutement
- B-8** Let's talk about the situation for English-speaking First Nations

C – Conférences

Transfert des savoirs sur des sujets d'intérêt

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. Une série de quatre conférences est offerte portant sur des sujets tels que la bien-être, les agréments, la place du comité dans la nouvelle structure du système de la santé et des services sociaux ainsi que l'application au quotidien de *Mourir dans la dignité*. Les conférences sont d'une durée de 75 minutes.

Vendredi 23 octobre 2015 – 75 minutes
8 h 30 à 9 h 45

Liste des conférences
Choix d'une conférence par participant.

CHOIX D'UNE
CONFÉRENCE PAR
PARTICIPANT

- C-1** Nouvelle structure : la comprendre, s'y situer, y prendre sa place
- C-2** De la lutte contre la maltraitance vers une culture de bien-être
- C-3** Mourir dans la dignité : l'application au quotidien
- C-4** Les agréments

Descriptif des conférences : p. 11



Ateliers

Jeudi 22 octobre 2015

Première partie : de 10 h 45 à 12 h 15

Deuxième partie : de 14 h à 15 h 30



Atelier A-1

Comment défendre des droits?

Les membres des comités des usagers et de résidents jouent un rôle fondamental dans la défense des droits et des intérêts collectifs des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Mais comment défend-t-on des droits? Qu'est-ce que cela signifie dans la pratique? Quels sont les principes directeurs de la défense des droits et quelles sont les approches d'intervention à privilégier? Cet atelier vise à mieux comprendre l'exercice concret de la défense des droits des usagers par les comités conformément au mandat qui leur a été confié par le Législateur.

M^e Miriam Morissette
Avocate



Diplômée en droit de l'Université Laval, M^e Miriam Morissette a développé une expertise en droit de la santé. Elle est appelée à représenter de nombreux établissements du réseau à des fins de services conseils et de représentations devant les tribunaux. Elle représente les établissements dans le cadre de gardes, d'autorisations de soins, d'accès à l'information et de régie interne. M^e Morissette a été conférencière à l'occasion de nombreux congrès, autant au Québec qu'au niveau international.

Atelier A-2

Un guide d'éthique et des valeurs pour les comités

Élus par les usagers et les résidents du réseau de la santé et des services sociaux, les membres des comités des usagers et de résidents sont les gardiens des droits des usagers. Le RPCU propose un guide d'éthique et des valeurs en vue de guider la conduite des membres des comités. Un atelier incontournable pour les comités qui souhaitent se munir d'un instrument simple et accessible qui balisera leurs interventions dans la réalisation de leur mandat et renforcera leur crédibilité auprès de leurs partenaires.

Carl Mc Court
Analyste politique et relations extérieures



Ayant complété une formation juridique, Carl Mc Court a exercé le droit pendant 18 ans. Doté d'un large champ d'intérêts, il a aussi étudié en relations publiques, en coopération internationale et en sciences politiques. Citoyen impliqué, M. Mc Court a siégé sur de nombreux conseils d'administration, il a notamment été commissaire d'école durant neuf ans. Au cours des dernières années, il a travaillé dans de nombreux dossiers de développement pour Montréal à titre d'attaché politique.

Atelier A-3

L'évaluation de la satisfaction en CHSLD

L'évaluation du degré de satisfaction de la clientèle en CHSLD comporte une dimension particulière tenant compte de la vulnérabilité des personnes qui y résident et de leurs capacités cognitives. Dans ce contexte, comment faire une évaluation pertinente de façon à assurer qu'elles puissent exercer leurs droits de s'exprimer sur la qualité des services à titre d'usager du réseau de la santé et des services sociaux?

Nathalie Ebnoether
Présidente de Médaillon Groupe Conseils



Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sociologie, Nathalie Ebnoether est chargée de cours et tutrice dans le réseau de l'Université du Québec. M^{me} Ebnoether a œuvré pendant plusieurs années au sein du Mouvement Desjardins où elle a été responsable de la création et de la gestion opérationnelle du *Bureau de sondages*. Au cours de sa carrière, elle a développé plusieurs méthodologies de sondages portant sur le degré de satisfaction de la clientèle. Elle est consultante et formatrice dans plusieurs organisations.

Visitez
le salon
des exposants!

Plus d'une quinzaine
d'exposants seront sur place.
La liste des exposants sera
disponible sur Internet :
www.rpcu.qc.ca/infos

Navettes

Navettes assurant
le transport aller-retour :
entre le Sheraton Laval
et le Hilton Laval;
entre le Sheraton Laval
et le métro Montmorency.
Surveillez l'horaire des navettes,
sur place ou sur Internet :
www.rpcu.qc.ca/infos

Formations du RPCU

L'offre de formations du RPCU
se poursuit toute l'année!

Formation de base (gratuite)
Formations et conférences sur la maltraitance
envers les personnes âgées (gratuites)
Formations thématiques
Renseignements :
www.rpcu.qc.ca/formations
www.maltraitanceaines.org
514 436-3744



Ateliers

Jeudi 22 octobre 2015

Première partie : de 10 h 45 à 12 h 15

Deuxième partie : de 14 h à 15 h 30



Atelier A-4

Le leadership pour faire changer les choses

Faire changer les choses va au-delà de la volonté. Un leadership est nécessaire pour réaliser tout projet qui inclut des individus et partenaires. Leadership = capacité de fusionner les énergies autour d'une action commune, et comporte les notions de créativité, de compétence, d'influence, de mobilisation et de confiance. Le RPCU vous propose un moyen de créer, au sein du comité des usagers ou de résidents, une synergie créatrice et motivante pour les usagers et vos partenaires.

Marie-Ève Bérubé

Consultante senior chez Alia Conseil



Professionnelle du développement organisationnel, elle possède une solide expérience de consultation en développement du leadership, développement de l'engagement et de la mobilisation, et gestion du changement. Possédant douze ans d'expérience, elle a commencé sa carrière dans une entreprise du secteur financier avant de faire le saut en consultation il y a sept ans. Gestionnaire de projets, elle démontre une grande habileté à recadrer et vulgariser les enjeux et besoins de ses clients.

Atelier A-5

Le recrutement grâce à un profil de compétences

Outil précieux du recrutement, le profil de compétences se fonde sur l'analyse des tâches à accomplir en précisant les connaissances et habiletés que devrait posséder une personne pour bien exécuter un travail. Dans le but de soutenir les comités des usagers et de résidents, le RPCU met à leur disposition des profils de compétences pour les aider à réfléchir à une démarche de recrutement efficace et ciblée et à obtenir des candidats qui pourront accomplir leurs fonctions légales.

Francine Bergeron

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 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, donné des conférences et ateliers et publié maints articles. Spécialiste en pédagogie, M^{me} Bergeron collabore à de nombreux dossiers du RPCU.

Atelier A-6

La formation de base

Contrairement aux organismes communautaires qui définissent eux-mêmes leur mission, les comités des usagers et de résidents doivent exercer des fonctions qui ont été déterminées par le Législateur. Quel mandat celui-ci leur a-t-il confié? Cet atelier, qui s'adresse plus particulièrement aux nouveaux membres des comités des usagers et de résidents, a pour objectif de les informer sur les fonctions et le mandat du comité des usagers et de résidents tels que prévus dans la *Loi sur les services de la santé et les services sociaux*.

Jacqueline Lacoste

Formatrice pour le RPCU



Jacqueline Lacoste, infirmière, est bachelière de l'Université de Montréal. Elle possède un brevet en enseignement au professionnel de l'Université de Sherbrooke et une maîtrise en service social de l'Université Laval. Pendant sa carrière, elle a enseigné, formé et évalué des adultes en formation professionnelle. Elle a mis sur pied des formations pertinentes et nécessaires pour des clientèles diverses, dont des commissions scolaires, des résidences privées et des organismes communautaires. Elle est maintenant formatrice pour le RPCU.

Let's talk about the situation for English-speaking First Nations

Thursday, October 22, 2015 / 16:00 to 17:15

The Coalition of English Speaking First Nation Communities in Quebec published an important report named *Portrait of the situation for English-speaking First Nations: Accessing Health and Social Services in English in the Province of Québec*. The goal of the research was to seek out the perspectives of English-speaking First Nations people when accessing health services from federal and provincial systems in English. This constitute a complex patchwork of policies, legislation and relationships' among the federal, provincial and Aboriginal governments. The research objectives were to expose challenges and to explore strategies. The report made 8 recommendations. The RPCU supports them and is in the opinion that they should be taking in consideration.

B

ENGLISH MEETING



Ateliers

Jeudi 22 octobre 2015

Première partie : de 10 h 45 à 12 h 15

Deuxième partie : de 14 h à 15 h 30



Atelier A-7

Outils de communication pour se faire connaître

Cet atelier de formation pratique permettra aux participants d'identifier les principaux moyens pour se faire connaître de leurs usagers, pour leur inspirer confiance et pour favoriser l'exercice de leurs droits. L'atelier passera en revue les outils de communication qui sont à la portée des comités (dépliants, journaux internes, affichage, publicité, réseaux sociaux, etc.), les contenus les plus importants à présenter, l'importance de l'image professionnelle et ce qu'il est possible de confier à un fournisseur externe tout en respectant son budget. L'exercice pratique permettra aux participants de préparer un projet de dépliant pour leur comité.

Mathieu Santerre

Associé et formateur agréé,
L'Orange bleue affaires publiques



Politologue de formation, Mathieu Santerre a œuvré dans de nombreux cabinets ministériels. Doté d'une expertise de pointe en affaires publiques, il excelle dans la gestion d'enjeux, le positionnement stratégique et les communications de crise. Il est

reconnu comme l'un des porte-parole d'organisations les plus efficaces au Québec. Il est président de l'Association québécoise des lobbyistes (AQL).

Atelier A-8

Les principes de l'accompagnement d'une communication : insatisfaction ou plainte

Lorsque l'utilisateur exprime ses insatisfactions et ses attentes, il pose un geste constructif qui contribue à l'amélioration de la qualité des services et aide à assurer le respect des droits des usagers. Cette action est encadrée par le *Régime d'examen des plaintes* du réseau de la santé et des services sociaux. Afin d'aider les comités des usagers à mieux comprendre cette fonction qui leur a été confiée, le RPCU propose un atelier consacré aux grands principes qui guident l'accompagnement des usagers dans leur démarche de plainte. Un atelier enrichissant qui réunit une personne ressource d'un comité des usagers, une directrice générale d'un CAAP et un commissaire aux plaintes.

Pierre Mathieu

Coordonnateur au comité des usagers
secteur CSSS Alphonse-Desjardins
du CISSS Chaudière-Appalaches



Détenteur d'un baccalauréat en sciences de l'éducation et d'une maîtrise en administration scolaire, Pierre Mathieu a été enseignant au secondaire, agent de développement pédagogique au ministère de l'Éducation 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 au niveau primaire. Depuis mai 2010, il est, à mi-temps, coordonnateur au comité des usagers secteur Alphonse-Desjardins du CISSS Chaudière-Appalaches.

Avec la participation de :

Lyne Grenier

Directrice générale du Centre d'assistance et d'assistance aux plaintes de Chaudière-Appalaches

Mario Cloutier

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au CISSS Chaudière-Appalaches

Workshop A-9

The Art of Complaining: How to Complain Effectively

There is an art to complaining. And until you know a few tricks of the trade, your complaining is apt to make you feel worse, not better. As a Users' Committee member, this workshop will tell you the problematic of complaining. Some people complain all the time, about everything. These people think the world owes them. They walk around with a sense of entitlement that will never be satisfied. This workshop will discuss who to complain to, where and when to complain and complain less and lastly be thankful.

Amy Fish



Amy Fish graduated cum laude (High Honors) from Brandeis University with a double major in American Studies and Psychology. She has an MHS in Health Administration from the Department of Community Health in the Faculty of Medicine at the

University of Toronto. Amy has worked on health care quality projects for clients ranging from the American Academy of Neurology to the Canadian Armed Forces. Following that, she spent close to five years as an Ombudsman at five health care facilities. Amy Fish learned a lot about what makes a complaint work. She published her first book, *The Art of Complaining Effectively* in March 2013.

English training

The RPCU training offer continues all year long. The free RPCU basic training is available in English.

For further information, please contact RPCU at formations@rpcu.qc.ca or 514-436-3744.



Conférences

Vendredi 23 octobre 2015

De 8 h 30 à 9 h 45



Conférence C-1 Nouvelle structure : la comprendre, s'y situer, y prendre sa place

La mise en application du nouveau cadre juridique de la loi 10 oblige les comités à s'adapter au sein de la nouvelle structure du système de la santé et des services sociaux. Avec cette conférence, le RPCU entend offrir toute l'information utile et les outils nécessaires pour que les comités réussissent pleinement la transition.

Yvan Gendron

Président-directeur général du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal



Yvan Gendron compte 33 années d'expérience en gestion dans le domaine de la santé et des services sociaux. Au cours de sa carrière, M. Gendron a été directeur général associé et directeur général adjoint du CHUM, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, directeur général de l'Hôpital Charles-LeMoine ainsi que du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu-Rouville. Il est le président-directeur général du

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal depuis le 1^{er} avril dernier.

Conférence C-3 Mourir dans la dignité : l'application au quotidien

Les recommandations unanimes de la Commission spéciale sur la question de mourir dans la dignité ont mené à l'adoption de la *Loi concernant les soins de fin de vie* qui entrera en vigueur en décembre 2015. Cette loi, qui aura de nombreux impacts, prévoit un régime des directives médicales anticipées et une Commission permanente sur les soins de fin de vie. Les comités des usagers et de résidents seront interpellés. Comment relèveront-ils alors les nouveaux défis que représente l'application de cette loi?



Yvon Bureau

Coprésident du Collectif Mourir Digne et Libre

Consultant bénévole et coprésident du CMDL, Yvon Bureau a été travailleur social en réadaptation physique pendant trente années. Depuis 1985, il œuvre à la promotion des droits et des responsabilités de la personne en fin de vie, ce qui l'a amené à donner régulièrement des entrevues aux médias sur cet enjeu. Détenteur de quatre diplômes universitaires, auteur de livres et de nombreux articles, il a été expert et témoin au Comité sénatorial sur l'euthanasie et le suicide assisté en 1994 et, plus récemment, à la Commission spéciale sur la question de mourir dans la dignité.

Conférence C-2 De la lutte contre la maltraitance vers une culture de bientraitance

Il y a cinq ans, le Gouvernement du Québec s'est doté d'un plan d'action visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Depuis, des progrès notables ont été réalisés afin de prévenir, dépister et intervenir. Quel chemin a été parcouru? Parallèlement, des approches favorisant la bientraitance existent. Cependant, il est peut-être temps d'amorcer une réflexion qui nous conduirait à l'implantation d'une culture de bientraitance et, cela, dans tous les milieux.

Christian Barrette

Sous-ministre adjoint aux Aînés au ministère de la Famille



Issu du domaine des communications, M. Christian Barrette a œuvré pendant une dizaine d'années à titre d'animateur et de journaliste au sein de stations de radio, tant privées que publiques. On le retrouve ensuite comme attaché de presse de différents ministres, du chef de l'Opposition officielle ainsi que du premier ministre du Québec. Au milieu des années 2000, il est directeur des communications à l'Autorité des marchés financiers. Son parcours l'amène ensuite au ministère de la Santé et des Services sociaux comme directeur des services sociaux généraux, de la jeunesse et du communautaire. En 2009, il est nommé sous-ministre adjoint à l'administration, puis sous-ministre adjoint aux politiques, du ministère de la Famille et des Aînés. Depuis octobre 2014, il est sous-ministre adjoint aux Aînés au ministère de la Famille.

Conférence C-4 Les agréments

Cet atelier a pour objectif de présenter les finalités de l'agrément et de l'évaluation de la qualité des services ainsi que le rôle des comités représentant les usagers dans cette démarche. Il permettra aussi de faire le point sur les enjeux et les défis de l'agrément et du maintien de la qualité des services dans la nouvelle configuration du réseau à la suite de l'adoption de la loi 10.

Marie-Anne Bracco

Directrice de l'agrément, CQA



Depuis une vingtaine d'années, Marie-Anne Bracco occupe des postes de responsabilités dans le secteur public, tant dans l'accompagnement et le soutien à la performance des organisations publiques que dans le développement des ressources humaines. En France, elle a travaillé dans le milieu de la formation professionnelle continue des fonctionnaires territoriaux, puis pendant plus de 5 ans en tant que directrice des ressources humaines. Depuis 2011, M^{me} Bracco est directrice de l'agrément au Conseil québécois d'agrément. Elle est titulaire d'une maîtrise en gestion de la qualité au département de la Santé de l'Université de Montréal.



2015 RPCU Congress

The RPCU Congress is an exceptional 3-day learning and training opportunity and an exciting event for the members of the Users and In-Patients' committees all across Quebec!

The committee: An agent of change

The users' and in-patients' committees are agents of change in their institutions. They contribute proactively to the quality of care and services as well as to the promotion of users' rights. But what does "defending rights" mean, more specifically in the context of the health and social services' system reform? The 2015 RPCU Congress will try and answer some of these questions through training workshops, conferences and meetings.

A unique networking offer!

The RPCU will offer special moments aimed at encouraging networking among the members of the users' and in-patients' committees, such as breakfasts, networking breaks, Thursday's lunch as well as its late afternoon Brainstorming activity. These will all be occasions to exchange information! Venues and tables will be assigned for these activities. Each year, the RPCU gives you this exceptional networking opportunity!

The committees within the new structure

The implementation of Bill 10's new legal framework will require the committees to fit within the new Health and Social Services' system's structure. The RPCU intends to provide all useful information and necessary tools so that the committees can achieve a successful transition.

2015 RPCU Congress venue

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



The hotel offers free parking for participants.

Congress registration fees

Members*: \$380 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 all benefit from the RPCU member rate.

Non members: \$415 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, dinner on Thursday, all networking breaks, access to the exhibitors show, congress documentation.
- **Not included:** Hotel accommodation, transport, Thursday's cocktail.

Continental Breakfasts: Pastries, brioches, croissants, fruits and beverages.

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 \$125 fee will be charged on the amount before taxes for all cancellations of registrations made before September 21, 2015; no refund will be granted for cancellations made on or after September 21, 2015. All cancellations must be made in writing at comptabilite@rpcu.qc.ca.

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

2015 RPCU Congress
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: \$162

Rate for single or double occupancy per night per room. Taxes not included. This rate is guaranteed only for reservations made before September 22, 2015. Hotel conditions are applicable.

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 provides access for persons with disabilities.

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.

Interpretation services will be available for the conferences on Thursday and Friday mornings. There will be an English training workshop (A9) and an English meeting on Thursday (B8).

See program p. 5



FORMULAIRE D'INSCRIPTION – CONGRÈS RPCU 2015

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 nom de chaque participant et indiquer ses choix . Si le participant est une personne à mobilité réduite, veuillez cocher la case à droite de son nom.		Ateliers A	Brainstorming B	Conférences C
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
Membres 380 \$ par personne + taxes = 436,91 \$		x 436,91 \$ =	
Non membres 415 \$ par personne + taxes = 477,15 \$		x 477,15 \$ =	

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.
Ce formulaire est disponible sur le site Internet du RPCU : www.rpcu.qc.ca/congres.



REGISTRATION FORM – 2015 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

Choices for each participant

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

Step 4

Attendant/Interpreter

Name of attendant or interpreter	Contact
---	----------------

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 \$380 per person + tax = \$436,91		x \$436,91 =	
Non members \$415 per person + tax = \$477,15		x \$477,15 =	

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.
This form is available on the RPCU website: www.rpcu.qc.ca/congress.



Un congrès axé sur la formation

Bienvenue!

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 • Une offre 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 **8 rencontres** • Des conférenciers **réputés** • Des **exposants** du milieu de la santé et des services sociaux présentant leur offre de service • Un souper de gala et une soirée hommage : remise des **Prix RPCU de l'Excellence** • Des tarifs avantageux pour le congrès • Un congrès **incontournable** parmi les plus importants dans le réseau de la santé et des services sociaux au Québec!

www.rpcu.qc.ca/congres



Welcome!

A congress which focuses on learning and training

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 **8 meetings** • **Notable** keynote speakers
- **Exhibitors** from the Health and Social Services community who will present to you their services
- An RPCU Gala 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 recognized as one of the most important congresses within the Health and Social Services community in Quebec

www.rpcu.qc.ca/congress

LA PERTE AUDITIVE : SAVOIR LA DÉPISTER

*Vous soupçonnez avoir une perte auditive?
Consultez dès maintenant et vivez votre vie pleinement!*



* Ordre des audioprothésistes du Québec.

Saviez-vous que 80% des personnes ayant une perte auditive ne sont pas diagnostiquées ou traitées?*

LES SIGNES DE LA VIE QUOTIDIENNE D'UNE PERTE AUDITIVE

Voici plusieurs mises en situation de la vie courante. Vous reconnaissez-vous?	OUI	NON
1. Je n'entends jamais la sonnerie du four ou du micro-ondes. Je ne sais jamais quand c'est prêt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Je confonds souvent les chiffres quand j'écoute les messages sur mon répondeur. C'est agaçant parce que je fais des faux numéros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je sais que je ne suis pas sourd parce que j'entends les bruits, mais je trouve que les gens marmonnent et qu'ils ne parlent pas fort.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Je dois très souvent demander à mes interlocuteurs de répéter, et je les comprends mieux lorsque je suis face à eux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon conjoint se plaint tout le temps que le volume de la télévision est trop fort...Pourtant, moi je trouve que c'est juste bien!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Les spectacles d'humour, c'est fini pour moi. Je n'entends rien, je rate les blagues et je me sens stupide. Je fais semblant de rire quand les autres rient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Je suis exténué après une réunion de famille. Participer à des conversations me demande beaucoup de concentration.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. J'entends très mal mes petits-enfants. Je dois toujours demander à leurs parents de me répéter ce qu'ils ont dit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Je déteste aller manger à la cafétéria. Avec les bruits de vaisselle et le brouhaha, je ne comprends rien. J'ai perdu l'appétit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Quand je joue aux cartes, j'ai remarqué que j'ai plus de difficulté à comprendre le joueur qui est à ma gauche que celui à ma droite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Lorsque je prends l'air, j'ai de la difficulté à entendre le chant des oiseaux ou le bruissement des feuilles dans les arbres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Si vous avez répondu oui à plusieurs des situations ci-dessus, vous avez probablement une perte auditive. Prenez rendez-vous avec un audiologiste pour faire un test d'audition. 1-866-411-5623 • lobe.ca		

Lobe



**Cliniques en santé
auditive et communication**

Pour connaître la clinique la plus près de chez vous:
1-866-411-5623 • lobe.ca

MÉDECINS ORL
AUDIOLOGISTES
AUDIOPROTHÉSISTES

ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES
ORTHOPHONISTES
INFIRMIÈRES

Version numérique

du Magazine Lobe disponible dans les
deux langues au www.lobemagazine.ca

