

# Programme Congrès RPCU 2016

Du 19 au 21 octobre 2016 à l'hôtel Sheraton Laval  
[www.rpcu.qc.ca/congres](http://www.rpcu.qc.ca/congres)

La peur des représailles... le devoir d'agir!

19 AU 21 OCTOBRE  
**CONGRÈS  
RPCU 2016**  
La peur des représailles...  
**LE DEVOIR D'AGIR!**



# 16

## Avec la participation de :

- **Camil Picard**, président par intérim de la CDPDJ
- **Christine Grou**, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec
- **Michel Auger**, ancien journaliste spécialisé dans les affaires criminelles
- **Janette Bertrand**, auteure
- **Christian Barrette**, sous-ministre adjoint, Secrétariat aux aînés, MFA
- **Lyne Jobin**, sous-ministre adjointe, Direction générale des services sociaux, MSSS
- **Luc Castonguay**, sous-ministre adjoint, Planification stratégique, évaluation et qualité, MSSS
- **Gaétan Barrette**, ministre de la Santé et des Services sociaux

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



8 ateliers de formation  
9 rencontres  
23 activités de formation



Santé  
et Services sociaux  
Québec



Pharmacie Benoit Picard  
& Karl Desjardins Inc.



- Conférences  
et table ronde
- Soirée hommage :  
Prix RPCU  
de l'Excellence

Jeudi 20 octobre 2016

## Faire respecter ses droits peut-il mener à des représailles?

9 h 15

La CDPDJ traite de nombreuses plaintes chaque année. Elle est bien placée pour constater et parler du phénomène des représailles, de la crainte qu'elle inspire que l'on constate dans tous les secteurs de la société. Faire respecter ses droits peut-il mener à des représailles? Porter plainte est-il un acte de courage? Que peut-on faire pour contrer les représailles et combattre la peur qu'elle engendre? Quelles responsabilités avons-nous? Cette conférence lancera le congrès du RPCU de 2016.

### Camil Picard

Président par intérim de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse



Psychologue de formation, Camil Picard œuvre auprès des jeunes vulnérables depuis plus de 40 ans. Il a été éducateur, psychologue et directeur des services professionnels dans des centres de réadaptation, puis responsable des dossiers sur les placements, les alternatives aux placements et la LPJ au MSSS. Il est ensuite devenu directeur général des centres jeunesse des Laurentides et de la Montérégie. Il est président par intérim de la CDPDJ depuis le 13 avril 2016. Récipiendaire de plusieurs prix d'excellence, il fait partie, depuis plus de 20 ans, de plusieurs groupes d'experts dans le secteur des jeunes en difficultés, il a collaboré à plusieurs publications et a participé aux consultations amenant les amendements de la LPJ de 2002 et 2006.

## Pourquoi avoir peur des représailles lorsqu'on défend ses droits?

9 h 45

Le rôle de prestataire de soins et services de santé place les personnes dans une situation de dépendance face à un système complexe et aux professionnels qui le constituent. Outre le problème de santé, cette situation engendre souvent un sentiment de perte de contrôle et une anxiété légitime. Ces éléments sont des constituants potentiels d'une vulnérabilité psychologique accrue qui peut devenir paralysante. Comment contrer cette crainte qui risque de brimer notre expression ou celle de nos droits et recours?

### D<sup>re</sup> Christine Grou

Présidente de l'Ordre des psychologues du Québec



Christine Grou est présidente de l'Ordre des psychologues du Québec. Elle est titulaire d'un doctorat (Ph.D.) en psychologie et d'une maîtrise en bioéthique. Elle a travaillé comme neuropsychologue en milieu hospitalier psychiatrique et été consultante dans plusieurs milieux de soins et services pendant plus de 25 ans. Elle travaille toujours en pratique privée à titre de clinicienne, de superviseuse, de conférencière et de témoin-expert. Elle a œuvré dans le milieu universitaire comme conférencière, superviseuse de clinique et responsable des internats en psychologie de l'hôpital Louis-H. Lafontaine. Elle a siégé pendant de nombreuses années au comité d'éthique de la recherche de deux hôpitaux universitaires et a présidé le comité d'éthique appliquée de l'Institut universitaire de santé mentale de Montréal pendant 9 ans.

Vendredi 21 octobre 2016

## Le point sur les visites d'évaluation en CHLSD

8 h 30

Depuis maintenant trois ans, la direction générale des services sociaux du MSSS a revu le format des visites d'évaluation en CHLSD. Un cycle complet des visites est maintenant complété. Quelles sont les conclusions à tirer de ces trois années d'expérience et quelles sont les pistes de solution envisagées afin d'améliorer la qualité des services? Un sujet des plus pertinents qui est présenté lors d'une table ronde réunissant les sous-ministres adjoints qui ont été au cœur de ce changement et qui introduit le thème du congrès de 2017 du RPCU qui portera sur l'évaluation, une fonction importante qu'exercent les comités des usagers.

### Lyne Jobin

Sous-ministre adjointe, Direction générale des services sociaux, MSSS

### Christian Barrette

Sous-ministre adjoint, Secrétariat aux aînés, MFA

### Luc Castonguay

Sous-ministre adjoint, Planification stratégique, évaluation et qualité, MSSS

## Au-delà des représailles

10 h 15

Alors qu'il était journaliste spécialisé dans les affaires criminelles au *Journal de Montréal*, Michel Auger a été victime d'une tentative de meurtre le 13 septembre 2000. Malgré les six balles reçues, il survit et devient un symbole dans la lutte contre le crime organisé et un défenseur de la liberté d'expression. Son témoignage, qu'il livrera sous forme d'échange avec le public, mettra en relief la difficulté d'agir et d'exercer son métier dans un contexte où les pires représailles sont à craindre puisque les conséquences peuvent en être tragiques. Comment vit-on avec cette difficile réalité?

### Michel Auger

Ancien journaliste spécialisé dans la couverture du crime organisé



Michel Auger est un ancien journaliste spécialisé dans les affaires criminelles. De 1968 à 1979, il a été reporter au , puis producteur délégué de l'émission *The fifth estate* à CBC. En 1984, il rejoint le *Journal de Montréal* où il y œuvrera pendant près de vingt-cinq ans en tant que journaliste spécialisé dans la couverture du crime organisé. Michel Auger a reçu de nombreux prix au cours de sa carrière, notamment le prix de la libre expression de l'Union internationale des journalistes et de la presse de langue française en 2000, le prix Judith-Jasmin Hommage de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec en 2013 et le prix Couronnement d'une carrière de la Fondation pour le journalisme canadien en 2015.



**Allocution du ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette**

Vendredi 21 octobre 2016, 11 h

## A1 La peur des représailles : comment les comités peuvent-ils la combattre?\*

A1-1 Salle Auteuil\*

A1-2 Salle Laval-sur-le-lac

La crainte de représailles réelles ou appréhendées par l'utilisateur à la suite d'une plainte est une difficulté à laquelle les comités des usagers et de résidents sont souvent confrontés. Les comités doivent travailler à vaincre cette crainte parce qu'ils ont le mandat de veiller au respect des droits des usagers. Ces comités doivent exercer leurs fonctions légales d'accompagner et d'assister, s'ils en expriment le souhait, les usagers dans toute demande, y compris celle de porter plainte. Cet atelier a pour objectif de démystifier cette crainte de représailles de façon à mieux outiller les comités afin d'en contrer les effets et de permettre ainsi à l'utilisateur de faire valoir ses droits, notamment celui de porter plainte.

### Gérald Bolduc

Formateur pour le RPCU

Après une carrière en éducation dont les 24 dernières années comme directeur d'école, Gérald Bolduc est retraité depuis 2007. Il a agi pendant deux ans comme personne-ressource au Comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins. M. Bolduc a aussi une longue expérience d'engagement bénévole au sein de l'organisme Seréna-Québec ainsi qu'à la Fondation Breault, organisme associé dont il a été président.

### 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. Elle a travaillé à des projets ministériels en éducation, corédigé du matériel pédagogique pour l'Université de Sherbrooke, ce qui lui a valu des prix provinciaux.

\*English translation

## A2 Comment un comité défend-il les droits des usagers?

Salle Chomedey

Comment défend-t-on des droits? Comment défend-on le droit de l'utilisateur de porter plainte? 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? 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. Cet atelier vise à mieux comprendre l'exercice concret de la défense des droits des usagers par les comités, notamment celui de porter plainte, conformément au mandat qui leur a été confié par le Législateur.

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

Avocate

Diplômée en droit de l'Université Laval en 2003, M<sup>e</sup> Morissette s'est jointe au cabinet Jolicœur Lacasse Avocats en 2003. Le litige civil et commercial ainsi que le droit de la santé dominent sa pratique. Ayant développé une expertise en droit de la santé, elle est appelée à représenter de nombreux établissements au sein du réseau de la santé à des fins de services conseils et de représentations devant les tribunaux. M<sup>e</sup> Morissette a été conférencière à l'occasion de nombreux congrès dans le domaine de la santé, autant au Québec qu'au niveau international.

## A3 Un outil pour les comités de résidents : l'évaluation de la satisfaction

Salle Des Prairies

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'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux?

### Nathalie Ebnoether

Présidente de Médaillon Groupe Conseils

Nathalie Ebnoether, présidente de Médaillon Groupe Conseils, œuvre comme consultante et formatrice dans plusieurs organisations. Elle occupe aussi des fonctions de chargée de cours et de tutrice dans le réseau de l'Université du Québec. Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sociologie, M<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 sa carrière, elle a développé plusieurs méthodologies de sondages portant sur le degré de satisfaction de la clientèle ainsi que sur la mobilisation du personnel.

## A4 Le travail d'équipe pour faire changer les choses

Salle Terrebonne

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. Faire changer les choses va au-delà de la volonté. Un leadership est nécessaire pour réaliser tout projet qui inclut des individus et partenaires. 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.

### Mathieu Sénécal

Consultant chez Alia Conseil

Mathieu Sénécal détient un baccalauréat en administration des affaires de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'une maîtrise en administration des affaires avec une concentration en intervention et changement organisationnel de l'Université de Sherbrooke. À titre de consultant chez Alia Conseil depuis plus de cinq ans, il cumule plus de 4 000 heures d'animation et de facilitation touchant principalement des sujets liés au leadership et à la cohésion d'équipe. Responsable à la fois d'une équipe de professionnels et de différents dossiers liés à la gestion, ses mandats touchent principalement le développement organisationnel ainsi que la gestion d'entreprise.

## Offre unique de réseautage!

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

## A5 La formation de base du RPCU

### Salle Des Rapides

Les comités des usagers et de résidents doivent exercer des fonctions qui ont été déterminées par le Législateur, contrairement aux organismes communautaires qui définissent eux-mêmes leur mission. Cet atelier, qui s'adresse plus spécifiquement aux nouveaux membres des comités des usagers et de résidents, a pour objectif de les informer sur les fonctions légales 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*. La formation de base comporte une mise à jour concernant la Loi 10.

#### France Morin

Formatrice pour le RPCU

France Morin a complété un baccalauréat en service social et détient un diplôme de formation en éducation des adultes ainsi qu'une maîtrise en gestion et développement des organisations en santé et services sociaux. Elle a travaillé dans le milieu communautaire, dans celui de l'éducation aux adultes ainsi qu'au CLSC Suzor-Coté de Victoriaville où elle a été travailleuse sociale et gestionnaire de cas en soutien à domicile. Elle a terminé sa carrière comme coordonnatrice de la qualité, de la gestion des risques et du réseau local de services au CISSS d'Arthabaska-et-del'Érable. M<sup>me</sup> Morin occupe aujourd'hui le poste de personne-ressource du Comité des usagers d'Arthabaska-et-de-l'Érable et participe aux visites d'évaluation du ministère dans les CHSLD.

## A6 Se faire connaître : des outils de communication pour les comités

### Salle Vimont

Cet atelier 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).

## Réservez votre table!

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

## A7 Les principes de l'accompagnement d'une communication : insatisfaction ou plainte

### Salle Rosemère

Lorsque l'usager 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. Afin d'aider les comités des usagers à mieux comprendre cette fonction qui leur a été confiée par la loi et partagée avec d'autres acteurs du régime d'examen des plaintes, le RPCU propose un atelier consacré aux grands principes qui guident l'accompagnement des usagers dans leur démarche de plainte. Mais le droit de porter plainte peut comporter une réalité vécue par les usagers avant même d'initier cette démarche : la peur des représailles, réelles ou appréhendées, contre laquelle les comités ont le devoir d'agir!

#### Pierre Mathieu

Coordonnateur au Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins et du CUCI du CISSS Chaudière-Appalaches

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 directeur d'établissement scolaire aux niveaux secondaire et primaire. Il est coordonnateur au CU d'Alphonse-Desjardins et, depuis décembre 2015, au CUCI du CISSS de Chaudière-Appalaches. Avec la participation de Mario Cloutier, ex-commissaire aux plaintes.

## A8 Visitons nos aînés : comment mobiliser les familles

### Salle Guiseppe-Saputo

L'objectif de cet atelier est d'outiller les membres des comités des usagers et de résidents engagés dans la lutte contre l'isolement et la solitude chez les aînés au moyen d'une approche axée sur la participation des familles. Les moyens préconisés pour favoriser l'implication des familles auprès des aînés, l'importance d'une politique d'accueil en centres d'hébergement, la création de réseaux de contact par le comité des usagers et de résidents avec diverses instances et l'amélioration de la qualité des services seront autant de matières approfondies dans cet atelier.

#### Pier-Olivier Lacoursière

Chargé de projets

Titulaire d'un baccalauréat en éducation, Pier-Olivier Lacoursière étudie présentement au deuxième cycle en pédagogie de l'enseignement supérieur et en formation en milieu de travail. Il cumule, à titre d'intervenant psychosocial, plus de dix années d'expérience en relation d'aide auprès des jeunes, des familles et des aînés. Il est chargé de projets et responsable des dossiers intergénérationnels au RPCU depuis 2015.

#### Luce Hébert

Infirmière et consultante

Luce Hébert est infirmière et consultante. Elle a obtenu un baccalauréat en sciences et une maîtrise en éducation professionnelle. Pendant plus de dix ans, elle a été coordonnatrice de recherches cliniques en études épidémiologiques, pharmaceutiques et génétiques. Elle est conférencière et auteure de plusieurs articles scientifiques.

## **B1 La peur des représailles en centres jeunesse**

### Salle Des Rapides

Cet atelier est une actualisation de l'atelier A1 – La peur des représailles : comment les comités peuvent-ils la combattre? Pour les membres de comités des usagers et de résidents des centres jeunesse.

## **B2 La peur des représailles en CRDITED**

### Salle Des Prairies

Cet atelier est une actualisation de l'atelier A1 – La peur des représailles : comment les comités peuvent-ils la combattre? Pour les membres de comités des usagers et de résidents des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement.

## **B3 Communication : projet de dépliant pour son comité**

### Salle Rosemère

Le dépliant est un outil de communication souvent choisi par les comités pour se faire connaître. Malgré la croissance fulgurante de l'usage d'outils « technologiques », le dépliant promotionnel demeure un outil de communication incontournable pour récolter la visibilité et le lectorat souhaités. Cet atelier traitera des messages à véhiculer à l'intérieur de votre dépliant, de l'importance de l'image professionnelle et des fournisseurs pouvant intervenir dans la réalisation de votre dépliant.

## Visitez les exposants durant tout le congrès!

Bienvenue dans l'espace des exposants du congrès 2016 du RPCU. Découvrez leurs programmes, leurs nouveautés, leurs produits et leurs innovations. Faites le tour des exposants et renseignez-vous sur place!

**Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS)**

[www.inesss.qc.ca](http://www.inesss.qc.ca)

**L'Atelier**

[www.atelierdartisanat.org](http://www.atelierdartisanat.org)

**L'Orange bleue affaires publiques**

[www.lorangebleue.biz](http://www.lorangebleue.biz)

**Lobe Santé auditive et communication**

[www.lobe.ca](http://www.lobe.ca)

**Médailon Groupe Conseils**

[www.medailonconseils.com](http://www.medailonconseils.com)

**Pharmacie Benoît Picard & Karl Desjardins**

[www.picarddesjardins.com](http://www.picarddesjardins.com)

**Réseau Planetree Québec**

[www.reseauplanetree.org](http://www.reseauplanetree.org)

**Regroupement provincial des comités des usagers**

Agendas 2017 et réservation de tables

## **B4 Les règles de fonctionnement**

### Salle Laval-sur-le-lac

À la suite de l'adoption de la Loi 10, il était nécessaire d'adapter les règles de fonctionnement des comités. Le RPCU propose des règles de fonctionnement pour les CUCI, CUC et les CR. Les règles sont adaptables pour chacun de vos comités. Cet atelier permettra de se familiariser avec cet outil du RPCU.

## **B5 Les rapports d'activités\***

### Salle Auteuil

Le RPCU propose à ses membres des modèles de rapports d'activités adaptés aux CUCI, CUC, CR, aux comités des établissements non fusionnés ainsi qu'aux comités des établissements privés. Ces modèles de rapports d'activités ont pour objectif de vous aider à compiler les renseignements demandés par le MSSS.

*\*English translation*

## **B6 L'évaluation en centres hospitaliers**

### Salle Guiseppe-Saputo

L'évaluation du degré de satisfaction de la clientèle en milieu hospitalier comporte des défis particuliers compte tenu de la composition de cette clientèle, de la diversité des besoins et des services ainsi que de la complexité de sonder une clientèle mobile.

## **B7 Plaintes : collaboration entre le commissaire aux plaintes et le comité des usagers**

### Salle Chomedey

Que peut-il se passer quand le comité des usagers et le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services collaborent étroitement? L'exemple du CISSS de la Montérégie-Centre est celui d'un partenariat fructueux, statistiques disponibles à l'appui, où s'est développée et transmise une culture de collaboration. Et cette collaboration peut-elle contribuer à vaincre la peur des représailles?

## **B8 Les différents types de démence**

### Salle Terrebonne

Cet atelier a pour objectif de distinguer les types de démence. Bien que la maladie d'Alzheimer soit la plus connue des démences, il y a également la démence vasculaire, la démence fronto-temporale, la démence mixte et les démences à Corps de Lewis ou de Korsakov.

## **B9 Table ronde avec les présidents des CUCI**

### Salle Vimont

Avec la Loi 10, de nouveaux types de comités des usagers ont été mis en place, soit les comités des usagers des centres intégrés (universitaires) de santé et de services sociaux. Échange entre les présidents des CUCI au terme d'une première année d'exercice.

# Programme

À titre indicatif. Sujet à changement.

19 AU 21 OCTOBRE  
**CONGRÈS**  
**RPCU** 2016  
La peur des représailles...  
**LE DEVOIR D'AGIR!**

## Mercredi 19 octobre 2016

- 15 h 00 Inscriptions
- 18 h 30 Assemblée générale spéciale du RPCU
- 19 h 00 Maltraitance – Dialogue intergénérationnel : que pouvons-nous apprendre?
- 20 h 00 Assemblée générale annuelle du RPCU

## Judi 20 octobre 2016

- 7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et petit déjeuner-réseautage
- 8 h 45 Ouverture du congrès et présentation des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2016
- 8 h 55 Mot de bienvenue, M. Claude Ménard, président du RPCU
- 9 h 15 **Conférence** – Faire respecter ses droits peut-il mener à des représailles?  
Camil Picard, président par intérim de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- 9 h 45 **Conférence** – Pourquoi a-t-on peur des représailles lorsque l'on défend ses droits?  
D<sup>re</sup> Christine Grou, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec

10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants

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

Au choix ▶	<b>A1</b> La peur des représailles : comment les comités peuvent-ils la combattre?	<b>A2</b> Comment un comité défend-il les droits des usagers?	<b>A3</b> Un outil pour les comités de résidents : l'évaluation de la satisfaction	<b>A4</b> Le travail d'équipe pour faire changer les choses	<b>A5</b> La formation de base du RPCU	<b>A6</b> Se faire connaître : des outils de communication pour les comités	<b>A7</b> Les principes de l'accompagnement d'une communication : insatisfaction ou plainte	<b>A8</b> Visitions nos aînés : comment mobiliser les familles
------------	---	--	---	--	---	--	--	---

12 h 15 Dîner-réseautage

14 h 00 **A – Ateliers de formation**, deuxième partie

15 h 30 Pause-réseautage et visite des exposants

16 h 00 **B – Rencontres**

Au choix ▶	<b>B1</b> La peur des représailles en centres jeunesse	<b>B2</b> La peur des représailles en CRDITED	<b>B3</b> Communication : projet de dépliant pour son comité	<b>B4</b> Les règles de fonctionnement	<b>B5</b> Les rapports d'activités	<b>B6</b> L'évaluation en centres hospitaliers	<b>B7</b> Plaintes : collaboration entre le commissaire aux plaintes et le comité des usagers	<b>B8</b> Les différents types de démence	<b>B9</b> Table ronde avec les présidents des CUCI
------------	---	--	---	---	---------------------------------------	---	--	--	---

17 h 30 Cocktail du président (payant)

18 h 30 Souper et soirée hommage : remise des Prix RPCU de l'Excellence 2016

## Vendredi 21 octobre 2016

- 7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et petit déjeuner-réseautage
- 8 h 30 **Table ronde** – Le point sur les visites d'évaluation en CHLSD. Lyne Jobin, sous-ministre adjointe, Direction générale des services sociaux, MSSS, Christian Barrette, sous-ministre adjoint, Secrétariat aux aînés, MFA, et Luc Castonguay, sous-ministre adjoint, Planification stratégique, évaluation et qualité, MSSS
- 9 h 45 Pause-réseautage et visite des exposants
- 10 h 15 **Conférence** – Au-delà des représailles  
Michel Auger, ancien journaliste spécialisé dans la couverture du crime organisé
- 11 h 00 **Allocution** du ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette
- 11 h 30 Clôture du congrès, Claude Ménard
- 11 h 45 Fin du congrès