

# Programme Congrès RPCU 2018

Du 17 au 19 octobre 2018 à l'Hôtel Le Concorde Québec  
[www.congresrpcu.com](http://www.congresrpcu.com)

## De l'insatisfaction à l'amélioration : le rôle des comités



### Conférenciers :

- **M. Mario Albert**, vice-président exécutif – Assurance collective, La Capitale Assurance et services financiers
- **D<sup>r</sup> Stéphane Bergeron**, directeur adjoint des services professionnels, CHU de Québec–Université Laval
- **M. Pierre Cyr**, directeur général de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec
- **M<sup>e</sup> Denis Marsolais**, curateur public du Québec
- **M<sup>me</sup> Marie Rinfret**, protectrice du citoyen
- **M. René Villemure**, éthicien et conférencier

**Lobe** Cliniques en santé  
auditive et communication

Santé  
et Services sociaux  
Québec 

**LaCapitale**  
Assurance et  
services financiers

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



17 AU 19 OCTOBRE  
**CONGRÈS  
RPCU 2018**

De l'insatisfaction  
à l'amélioration :  
le rôle des comités

# 18

## 18 ateliers de formation

- 26 activités  
de formation
- Soirée hommage :  
Prix RPCU  
de l'Excellence

# Les conférences du jeudi 18 octobre 2018

## Les insatisfactions des usagers : une question d'éthique

L'utilisateur, qui doit pourtant être au centre du système de santé, souvent n'obtient pas le service auquel il doit s'attendre, auquel il lui est permis d'espérer. Pourquoi? Souvent, la réponse réside dans le fait que l'on a voulu respecter un ratio plutôt que respecter l'utilisateur. Cela dénote une bien mauvaise connaissance du concept de respect. Réhabilitons le respect et repositionnons l'utilisateur au centre des préoccupations des prestataires de service, c'est là une question d'éthique.

**René Villemure**  
Éthicien et conférencier



René Villemure est diplômé en philosophie de l'Université de Sherbrooke. Éthicien, conférencier international et chasseur de tendances, il a fondé l'Institut québécois d'éthique appliquée en 1998, Ethikos en 2003 et l'Éthique pour le conseil en 2014. Il a, à ce jour, prononcé plus de 675 conférences et formé plus de 65 000 personnes, autour du monde, dans plus de 700 organisations puis a participé à plus de 375 entrevues dans les médias francophones et anglophones. Depuis 2009, il enseigne la *Gouvernance éthique* au Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval.

## En pré-congrès



### Pièce de théâtre *Mémoire en vacances, Ange au travail*

Dans cette pièce interactive et musicale, Roland cherche à nous raconter l'histoire de sa vie, malgré sa mémoire qui prend des vacances. Thérèse et Lise font leur possible pour l'aider avec Alzamour. Présentée par la troupe de théâtre Alzamour.

**Mercredi 17 octobre, 18 h**  
**Salle de bal, 3<sup>e</sup> étage**

## Cocktail du président

Jeu 18 octobre, 17 h 30

*Bienvenue!*

Invitation



## Aller plus loin dans la gestion des insatisfactions

La confiance est un facteur de succès déterminant dans le secteur de l'assurance. Fondée ou non, les insatisfactions mal gérées peuvent prendre de l'ampleur et affecter négativement la confiance dans un assureur et sa rentabilité. Il existe dans le secteur de l'assurance un cadre formel de gestion des insatisfactions et des plaintes administré au Québec par l'Autorité des marchés financiers. Toutefois, la médiatisation de plus en plus rapide des dossiers et l'émergence des médias sociaux offrent des alternatives de contestation pour les clients insatisfaits qui sont souvent plus rapides et efficaces que les canaux plus formels. Comment les institutions peuvent-elles faire face à cette nouvelle réalité?

**Mario Albert**  
Vice-président exécutif – Assurance collective  
La Capitale Assurance et services financiers



Mario Albert est titulaire d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université Laval. Il possède une forte connaissance de l'industrie de l'assurance et de la finance. Il occupe ses fonctions de vice-président exécutif à l'assurance collective de La Capitale depuis juillet 2017. Auparavant, il a occupé plusieurs postes stratégiques dont, entre autres, ceux de président-directeur général de Finance Montréal, président-directeur général d'Investissement Québec, président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers et sous-ministre adjoint au ministère des Finances du Québec.

Dépliants, affichettes et signets

## Les 12 droits des usagers

À insérer dans la pochette d'accueil  
des nouveaux résidents! À distribuer  
aux usagers et aux familles!



**Commandez maintenant!**

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

514 436-3744 / [courrier@rpcu.qc.ca](mailto:courrier@rpcu.qc.ca)

Infos : kiosque du RPCU

# Les conférences du vendredi 19 octobre 2018

## Carnet santé Québec : la référence pour le suivi de votre santé

Le Gouvernement du Québec a lancé *Carnet santé Québec*, un service en ligne qui permet aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux d'accéder en tout temps à leurs renseignements de santé en un seul endroit, accessible de partout. Gratuit, facile à utiliser et sécuritaire, ce service évolutif favorise l'autonomie des usagers et facilite leur accès aux soins et aux services de santé. Il est géré par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

### Pierre Cyr

Directeur général de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec



Pierre Cyr compte 30 ans d'expérience en gestion des ressources humaines, en développement organisationnel et en planification stratégique, dont 26 ans dans la fonction publique québécoise. Il est titulaire d'une maîtrise en psychologie organisationnelle et il est membre de l'Ordre des psychologues du Québec. En décembre 2013, il a rejoint les rangs de la Régie de l'assurance maladie du Québec, où il veille, entre autres, à l'amélioration continue des processus d'affaires, de l'organisation des activités et de l'offre de services aux citoyens.

## Consentement libre et éclairé : être bien informé

La notion de consentement aux soins a évolué au fil des années. Les responsabilités d'information du professionnel soignant envers le patient, sa famille et son entourage se sont modifiées. Nous présenterons le consentement aux soins, tel qu'il devrait être compris en 2018. Par ailleurs, nous aborderons également le rôle des directives médicales anticipées (DMA) face au consentement, ainsi que la notion de consentement dans un contexte d'aide médicale à mourir (AMM).

### Dr Stéphane Bergeron

Directeur adjoint des services professionnels  
CHU de Québec-Université Laval



Dr Bergeron, médecin, est directeur adjoint des services professionnels au CHU de Québec-Université Laval. Il s'intéresse depuis plusieurs années à la notion de consentements aux soins. À titre de porteur de ce dossier pour son établissement, il y a dirigé la rédaction du nouveau règlement sur le consentement, et y pilote les travaux sur le consentement aux soins en lien avec les exigences des programmes d'agrément.

## La protection des personnes inaptes

Qu'est-ce que l'inaptitude? Qu'arrive-t-il lorsqu'une personne est incapable de s'occuper d'elle-même ou de ses biens? Comment la protéger? M<sup>e</sup> Denis Marsolais, curateur public du Québec, abordera l'importance d'être prévoyant, en préparant un mandat de protection. M<sup>e</sup> Marsolais traitera également de la place des proches et du rôle du Curateur public dans la protection des personnes inaptes. Il sera aussi question de la volonté de l'organisation de réviser le dispositif de protection des personnes inaptes pour l'inscrire dans les grandes tendances internationales.

### M<sup>e</sup> Denis Marsolais

Curateur public du Québec



Notaire émérite, Denis Marsolais a été président de la Chambre des notaires du Québec pendant 13 ans avant d'entamer son parcours dans la haute fonction publique québécoise. Entre 2009 et 2012, il a agi comme sous-ministre au ministère de la Justice. M<sup>e</sup> Marsolais a ensuite présidé la Commission municipale du Québec entre 2012 et 2013 avant de devenir coroner en chef, jusqu'en 2014. Il a poursuivi sa carrière comme sous-ministre au ministère de la Sécurité publique de 2014 à 2016, puis comme sous-ministre au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Il a été nommé curateur public du Québec en mai 2018.

## De l'insatisfaction à l'amélioration des services : l'apport du Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est une institution impartiale et indépendante ayant notamment pour mission d'assurer le respect des droits des citoyennes et citoyens dans leurs relations avec les services publics. Dans le réseau de la santé et des services sociaux, les usagères et usagers peuvent se tourner vers lui s'ils sont insatisfaits des services reçus. Le régime d'examen des plaintes prévoit toutefois qu'ils s'adressent d'abord au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement visé. Quelle est la différence entre le commissaire et le Protecteur du citoyen? Est-ce que les plaintes ont un impact réel sur l'amélioration de la qualité des services? Quels sont les meilleurs mécanismes de contrôle? Comment l'expertise du Protecteur du citoyen peut-elle être mise à profit par les comités des usagers et de résidents? Explications par Marie Rinfret, protectrice du citoyen.

### Marie Rinfret

Protectrice du citoyen



Marie Rinfret est membre du Barreau du Québec depuis 1980 et de l'Ordre des administrateurs agréés depuis 2015. De 2011 à 2016, elle a présidé la Commission de l'équité salariale. En 2016, elle est nommée vice-présidente, section Équité salariale, de la Commission des normes, de l'équité de la santé et de la sécurité du travail. En 2017, l'Assemblée nationale la désigne protectrice du citoyen. Le Barreau du Québec a reconnu son parcours vers des enjeux de défense des droits, d'intégrité et d'équité et sa contribution à la progression des femmes dans la profession en lui décernant le Mérite Christine-Tourigny.

17 AU 19 OCTOBRE  
**CONGRÈS  
RPCU 2018**  
De l'insatisfaction  
à l'amélioration :  
le rôle des comités

## A1 Préparer les soins de fin de vie : diffuser l'information

La Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur depuis décembre 2015, vise l'organisation et l'encadrement des soins palliatifs de façon à ce que toute personne ait accès à des soins de qualité adaptés à ses besoins, et ce, tout au long de l'évolution de sa maladie et de la détérioration de sa condition. Cette loi prévoit donc l'accès aux soins palliatifs, mais aussi l'aide médicale à mourir et la possibilité de rédiger des directives médicales anticipées.

## A2 La gestion des insatisfactions et les enjeux prioritaires

Quel lien peut-il exister entre les insatisfactions exprimées par les usagers sur les services qu'ils ont reçus ou qu'ils souhaitent recevoir et l'identification d'enjeux prioritaires par les comités des usagers et de résidents issus des insatisfactions? Certaines insatisfactions sont soulevées plus souvent que d'autres, ce qui implique leur gestion, leur priorisation ainsi que la mise en place de mécanismes pour le faire. Cet exercice est déterminant puisqu'il contribue à l'identification d'enjeux qui aura pour effet d'améliorer significativement la qualité des services à partir des insatisfactions jugées prioritaires par les usagers eux-mêmes.

## A3 Les insatisfactions et l'accompagnement aux plaintes auprès des clientèles particulières

Les usagers en centres de réadaptation, en dépendance et en santé mentale peuvent voir leurs droits d'usagers bafoués, mais leur situation de vulnérabilité peut être un frein à l'exercice de leur droit de porter plainte et, par le fait même, une difficulté majeure à mettre un terme à une situation d'injustice tant pour eux-mêmes que pour les autres. L'objectif de cet atelier vise l'optimisation des savoirs pertinents sur l'accompagnement aux plaintes auprès des clientèles particulières.

## A4 Les insatisfactions et l'accompagnement aux plaintes en centres jeunesse : le rôle des comités

La spécificité et la vulnérabilité de la clientèle en centres jeunesse, les lois sur la protection de la jeunesse et les problèmes psychosociaux vécus par les familles sont autant de facteurs qui orientent l'accompagnement aux plaintes et les insatisfactions en centres jeunesse. Cet atelier vise à mieux comprendre l'accompagnement aux plaintes et le traitement des insatisfactions en centres jeunesse ainsi que le rôle des comités à cet égard.

## A5 Le Curateur public : le mandat de protection

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.

## A6 Harcèlement et agressions : le rôle des comités

Cet atelier propose de définir ce que sont les agressions et ce qu'est le harcèlement, et, du même coup, ce qui n'en constitue pas. Quelle différence y a-t-il également entre le harcèlement et les agressions? Dans un cas comme dans l'autre, il y a atteinte à la dignité, à la santé physique ou psychologique de la personne qui est victime. Cet atelier a pour objectif de sensibiliser les comités des usagers et de résidents à cette réalité qui existe aussi au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

## A7 Introduction aux fonctions des comités

Les usagers sont des acteurs clés de l'amélioration continue de la qualité des soins et des services du réseau de la santé et des services sociaux. Pour assurer aux usagers une instance qui leur permet d'être les défenseurs des droits des usagers, la LSSSS prévoit la mise sur pied de comités des usagers et résidents dans les établissements. Le RPCU offre cette formation en vue de fournir aux membres des comités les moyens et les outils clés pour exercer leur rôle et remplir leur mandat à titre de défenseurs des droits des usagers.

## A8 Comment défendre les droits des usagers

Comment défend-t-on les 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? 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.

## A9 Comment gérer ses communications au sein de l'établissement

Les comités des usagers et de résidents doivent communiquer régulièrement avec les instances et les composantes de l'établissement telles que la direction, les responsables de services, les divers comités de l'établissement, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, etc. De fait, tous ces acteurs œuvrant au sein de l'établissement constituent des publics cibles et sont tous parties prenantes de l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux usagers.

## **B1 Les assurances et les soins de fin de vie**

La loi 52 permet à toute personne en fin de vie d'obtenir l'aide médicale à mourir selon les conditions prescrites par la loi. Qu'arrive-t-il lorsqu'une personne décide de se prévaloir de ses droits grâce à cette nouvelle loi en ce qui concerne son assurance vie notamment? Pour de nombreuses familles, un refus de payer, de la part de l'assureur, représente un problème financier important au moment même où elles traversent une période très difficile. Peut-on obtenir des prestations si l'aide médicale à mourir a été demandée? Est-il possible d'obtenir une assurance vie lorsqu'on est atteint d'une maladie incurable? Et que disent les lois à ce sujet? Cet atelier vise à présenter aux participants l'encadrement légal et les grands principes qui jalonnent les prestations d'assurance dans le cadre de l'aide médicale à mourir.

## **B2 Les personnes-ressources et leur rôle**

Un des moyens dont les comités des usagers disposent pour s'acquitter de leur mandat est le recours à une personne-ressource. La personne-ressource est une personne à laquelle le comité des usagers, selon ses besoins et ses moyens, fait appel pour ses connaissances dans un domaine particulier et qui est rémunérée avec le budget du comité. C'est une dépense admissible. La personne-ressource s'assurera de la réalisation de tâches administratives. Cet atelier vise précisément à informer les membres des comités sur le rôle des personnes-ressources.

## **B3 Le recrutement grâce au 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 en vue de recevoir des candidatures intéressantes.

## **B4 Comment communiquer avec une personne aphasique**

Cet atelier explique les différentes formes d'aphasie, où la ou les lésions se situent dans le cerveau pour que la personne n'arrive plus à s'exprimer correctement ou clairement. Comment comprendre la personne qui jargonne ou qui inverse les mots dans une phrase ou qui n'arrive plus à prononcer les bons mots? Des exemples concrets seront présentés.

**Le congrès RPCU : une offre unique de réseautage entre les comités des usagers et de résidents!**

**Kiosque RPCU :**  
réservations de tables, vente de matériel

## **B5 La dynamique entre les comités et le CUCI**

Il revient au CUCI, en collaboration avec les comités des usagers et de résidents, d'harmoniser les pratiques de l'ensemble des comités. Comment faire pour travailler ensemble sans que cela ne tourne en une guerre de territoire? Le mandat du CUCI s'inscrit dans une perspective générale et territoriale, le CUCI étant lui-même composé des membres des CU et CR. Quelles stratégies doit-on favoriser pour que s'installe un processus de collaboration fructueuse en vue d'assurer une défense commune des droits des usagers?

## **B6 Les règles de fonctionnement**

Tout groupe fonctionne selon ses propres règles. Les règles de fonctionnement permettent aux comités d'agir dans un cadre qui se veut légal et d'assurer le respect des décisions du comité. Toutefois, les comités ne sont pas des groupes communautaires puisqu'ils ne peuvent déterminer leur mission, celle-ci étant prévue par la LSSSS. De plus, ils ne possèdent pas de personnalité juridique, ce qui limite leur action. Comment mettre en place des règles pour que les membres des comités puissent, ensemble, mieux renseigner les usagers sur leurs droits? Cet atelier aborde divers aspects relatifs aux règles de fonctionnement : le mandat du comité, les assemblées des membres, la composition du comité, les officiers, les réunions ainsi les rapports d'activités et financiers, etc.

## **B7 Le cadre de référence et les dépenses admissibles**

*Le Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* vise à informer tous les comités des usagers et les comités des résidents de leurs rôles et de leurs responsabilités. Il aborde les principes directeurs qui sous-tendent l'action des comités, les fonctions légales et les autres responsabilités de ces derniers, dont l'administration du budget et la reddition de comptes y étant associées. Cet atelier a pour objectif d'approfondir un peu plus le nouveau cadre de référence et de mieux comprendre les paramètres budgétaires et les critères qui encadrent l'admissibilité des dépenses.

## **B8 L'amélioration continue par la spirale de l'évaluation**

L'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus prend la forme d'une spirale, une métaphore qui illustre la continuité et l'évolution de cette fonction exercée au quotidien par les comités des usagers et de résidents. De l'insatisfaction des usagers vers l'amélioration de la qualité des services : un cycle constant qui comporte un dialogue permanent et une rétroaction entre les directions et les comités. Comment ceux-ci peuvent-ils assurer la durabilité de cet exercice au sein de leur établissement?

## **B9 Rencontre des président-e-s des CUCI**

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

# Programme

## Mercredi 17 octobre 2018

15 h 00 Inscriptions

18 h 00 Pièce de théâtre *Mémoire en vacances, Angés au travail*

20 h 00 Assemblée générale annuelle du RPCU

## Jeudi 18 octobre 2018

7 h 00 Inscriptions, visite des exposants et petit-déjeuner réseautage

8 h 15 Ouverture du congrès et présentation des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2018

8 h 20 Mot de bienvenue, M. Claude Ménard, président du RPCU, et M<sup>me</sup> Lucie Grenier, PDG, CHU de Québec–Université Laval

8 h 35 **Conférence** – Les insatisfactions des usagers : une question d'éthique, M. René Villemure, éthicien

9 h 55 **Conférence** – Aller plus loin dans la gestion des insatisfactions, M. Mario Albert, vice-président exécutif, La Capitale Assurance et services financiers

10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants

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

Au choix ▶	<b>A1</b> Soins de fin de vie : diffuser l'information	<b>A2</b> Gestion des insatisfactions et enjeux prioritaires	<b>A3</b> Plaintes : clientèles particulières	<b>A4</b> Plaintes : centres jeunesse	<b>A5</b> Le Curateur public : le mandat de protection	<b>A6</b> Harcèlement et agressions : le rôle des comités	<b>A7</b> Introduction aux fonctions des comités	<b>A8</b> Défendre les droits des usagers	<b>A9</b> Communications au sein de l'établissement
------------	---	---	--	--	---	--	---	--	--

12 h 15 Dîner réseautage

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

15 h 30 Pause réseautage et visite des exposants

16 h 00 **Ateliers B**

Au choix ▶	<b>B1</b> Les assurances et les soins de fin de vie	<b>B2</b> Les personnes-ressources et leurs rôles	<b>B3</b> Le recrutement grâce au profil de compétences	<b>B4</b> Communiquer avec une personne aphasique	<b>B5</b> La dynamique entre les comités et le CUCI	<b>B6</b> Les règles de fonctionnement	<b>B7</b> Cadre de référence et dépenses admissibles	<b>B8</b> L'amélioration continue par la spirale de l'évaluation	<b>B9</b> Rencontre des président-e-s des CUCI
------------	--	--	--	--	--	---	---	---	---

17 h 30 Cocktail du président (payant)

18 h 30 Souper et soirée hommage : remise des Prix RPCU de l'Excellence 2018

## Vendredi 19 octobre 2018

7 h 00 Inscriptions, visite des exposants et petit-déjeuner réseautage

8 h 20 **Conférence** – Carnet santé Québec : la référence pour le suivi de votre santé, Pierre Cyr, directeur général de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées, RAMQ

8 h 50 **Conférence** – Consentement libre et éclairé : être bien informé, D<sup>r</sup> Stéphane Bergeron, directeur adjoint des services professionnels, CHU de Québec–Université Laval

9 h 30 **Conférence** – La protection des personnes inaptes, M<sup>e</sup> Denis Marsolais, curateur public du Québec

10 h 00 Pause-réseautage

10 h 30 **Conférence** – De l'insatisfaction à l'amélioration des services : l'apport du Protecteur du citoyen, M<sup>me</sup> Marie Rinfret, protectrice du citoyen

11 h 15 Place au ministre de la Santé et des Services sociaux

11 h 45 Clôture du congrès, M. Claude Ménard

12 h 00 Fin du congrès