

## 2 - Conférences de Nathalie Ebnoether

### L'évaluation de la satisfaction de la clientèle par les comités d'usagers versus l'obligation de l'établissement de faire réaliser un sondage de satisfaction dans le cadre d'une démarche d'agrément

Dans le cadre d'une démarche d'agrément qui a un programme fidèle aux principes de l'amélioration continue de la qualité, les établissements de santé et de services sociaux doivent notamment s'assurer de mesurer la satisfaction de leur clientèle sur diverses dimensions liées au cadre normatif.

Par ailleurs, les comités des usagers et de résidents ont eux aussi comme mandat de mesurer la qualité de service auprès des usagers ou des résidents. Cette évaluation se veut davantage personnalisée au contexte propre de l'établissement.

Cette formation permet de démystifier les deux types d'évaluation pour être en mesure de prendre les bonnes décisions en lien avec le mandat du comité des usagers et de résidents à cet égard.

### L'interprétation des résultats des sondages de l'agrément auprès des usagers

Dans le cadre d'une démarche d'agrément qui est un programme fidèle aux principes de l'amélioration continue de la qualité, les établissements de santé et de services sociaux doivent notamment s'assurer de mesurer la satisfaction de leur clientèle sur diverses dimensions liées au cadre normatif.

Comment le comité des usagers et de résidents peut-il bénéficier de ces résultats? Comment déterminer si un résultat est satisfaisant? Comment déterminer les évaluations complémentaires à réaliser par le comité des usagers et de résidents? Quoi proposer pour supporter l'établissement dans l'amélioration continue?

Cette formation permet de répondre à ces questions afin d'être en mesure de prendre les bonnes décisions en lien avec le mandat du comité des usagers à cet égard.

### Le choix des sujets d'évaluation auprès des usagers

L'évaluation du degré de satisfaction des usagers et/ou des résidents revêt une importance particulièrement grande dans les établissements de santé et de services sociaux. Les services offerts par l'établissement, la qualité des services prodigués par le personnel, la qualité de la nourriture offerte et le service à la clientèle privilégié sont quelques-uns des nombreux éléments qui peuvent être évalués.

Ainsi, plusieurs sujets peuvent faire l'objet d'une évaluation par le comité des usagers et de résidents. Quels sont les critères qui peuvent permettre de choisir judicieusement les thèmes à mesurer? Comment s'assurer que ces thèmes sont dans le domaine des actions possibles d'amélioration par la suite?

Cette formation permet de répondre à toutes ces questions.

### Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente

Il est toujours bénéfique pour une organisation de recevoir un commentaire d'amélioration. Les usagers ou les résidents ainsi que leurs proches (membres de la famille ou amis) peuvent régulièrement émettre de tels commentaires. Toutefois, bien que ces commentaires ne sont pas toujours exprimés d'une façon objective ou positive, il est important de tous les considérer.

Ces commentaires peuvent être recueillis auprès de personnes interposées comme un membre de la famille, un membre du personnel ou encore un membre du comité des usagers et de résidents. Selon la personne qui reçoit le commentaire, le commentaire peut faire l'objet d'une interprétation. Des commentaires peuvent aussi être émis par écrit soit par une lettre personnalisée ou lors d'une évaluation. Bref, il existe plusieurs façons de recueillir des commentaires. Ceux-ci peuvent être isolés ou encore généralisés.

Comment considérer un commentaire d'un usager ou d'un résident? Comment assurer la confidentialité tant de l'usager ou du résident que du personnel qui peut être en cause? Comment en tirer des généralités et en faire part de façon positive afin de proposer des pistes d'améliorations réalistes et constructives?

Cette formation permet de répondre à ces questions afin d'être en mesure de prendre les bonnes décisions en lien avec le mandat du comité des usagers et de résidents à cet égard.

### Les étapes d'une évaluation de la satisfaction auprès des usagers ou des résidents

Les comités des usagers et de résidents sont les principaux gardiens de cette démarche d'évaluation. Les résultats de ces évaluations constituent une occasion pour les comités des usagers et de résidents de proposer des pistes d'amélioration. Il s'agit d'une démarche pour laquelle un ensemble de choix stratégique relève des membres des comités des usagers et de résidents. En tant qu'initiateurs d'une telle démarche, les comités des usagers et de résidents doivent connaître avec aisance chacune des étapes permettant la réalisation d'une évaluation fructueuse. Pour ce faire, la spécialiste abordera les thèmes suivants :

- l'approche à retenir en fonction du contexte et du moment de l'évaluation;
- les objectifs de l'évaluation;
- le choix des indicateurs pour lesquels des actions d'amélioration pourraient être envisagées;
- le choix des techniques de cueillette d'information (questionnaire auto administré, soutien d'un interviewer expérimenté, etc.);
- la proposition d'un questionnaire adapté respectant les règles de l'art;
- la sélection des répondants (usagers ou résidents, leurs répondants, etc.) en fonction de leur capacité tout en ne perdant pas de vue que chaque usager a le droit d'avoir une voix dans une quelconque évaluation;
- l'utilisation qui sera faite des résultats de l'évaluation;
- le plan de communication des résultats.

Cette formation se veut un guide afin d'être en mesure de prendre les bonnes décisions quant à la réalisation d'une éventuelle évaluation auprès des usagers ou des résidents.

## 3. Conférence de Francine Bergeron

### La maltraitance (1 h 30)

Parce que la maltraitance cause de la peur, de l'isolement, de la détresse, et qu'elle peut mener à l'anxiété, à la dépression et même au suicide, cette conférence vous propose de démystifier cette réalité et d'apprendre à mieux la circonscrire pour mieux la déceler et la dénoncer.

### INFORMATION ET INSCRIPTION :

Pour toute question concernant les formations et les conférences, y compris les renseignements sur les tarifs, veuillez acheminer votre demande à M<sup>e</sup> Marie Champoux, avocate-conseil et coordonnatrice Recherche, développement et formation.

**M<sup>e</sup> Marie Champoux**  
Avocate-conseil et coordonnatrice  
Recherche, développement et formation  
formations@rpcu.qc.ca

**Regroupement provincial des comités des usagers**  
C. P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est,  
Montréal (Québec) H1V 3T8  
Tél. : 514 436-3744 / Téléc. : 514 439-1658



Regroupement  
provincial des comités  
des usagers

## Formations et conférences RPCU pour les comités des usagers et de résidents

### Formateurs et conférenciers d'expérience



Octobre 2011

## FORMATION

Dans le cadre de sa mission de soutenir les comités des usagers et de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux du Québec, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) offre différentes formations et conférences. Le RPCU peut aussi adapter des formations sur mesure.

Sous la coordination de M<sup>e</sup> Marie Champoux, avocate-conseil, le volet Recherche, développement et formation du RPCU vous propose des formations et conférences – en langue française ou anglaise – adaptées aux besoins et aux réalités de comités comme le vôtre, et dispensées par une équipe de formateurs et de conférenciers chevronnés.

## NOTRE ÉQUIPE

### Des formateurs et conférenciers d'expérience

- Marie Champoux, avocate
- Francine Bergeron
- Gail Campbell
- Nathalie Ebnoether
- Jacques Hould
- Jacques Lefebvre
- Jean Lortie
- André Poirier
- Pauline Sved

## FORMATION DE BASE GRATUITE :

Notre formation de base vise à habiliter les membres des comités des usagers et de résidents sur leurs fonctions, rôles et responsabilités et ce, tel que prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Au terme de cette formation, les participants seront davantage outillés pour accomplir la mission qui leur a été confiée par le législateur et connaîtront les dispositions législatives et réglementaires applicables afin d'assumer leur mandat adéquatement et suivant les paramètres légaux.

## FORMATIONS SPÉCIALISÉES À FORFAIT :

(Veuillez nous contacter pour connaître les tarifs.)

### La notoriété (90 minutes ou 3 heures)

Les défis de la notoriété pour les comités des usagers et de résidents : Comment devenir un interlocuteur reconnu, crédible et... écouté?

Pour exercer efficacement son mandat, le comité des usagers ou de résidents doit savoir exercer son influence auprès des divers acteurs : la direction et le personnel de l'établissement, les partenaires, la population en général. Mais comment devenir cet interlocuteur reconnu, crédible et... écouté?

Les participants seront appelés à réfléchir sur les stratégies à mettre en œuvre pour parvenir à cette notoriété et cette crédibilité. Il n'y a évidemment pas de solutions magiques à la clé, mais cet objectif implique la rencontre de plusieurs défis stimulants pour les comités.

Certains comités ont déjà en main la clé des conditions gagnantes pour atteindre cette notoriété. Il faut maintenant en prendre conscience, s'inspirer des réalisations des autres, se relever les manches et agir en conséquence. Dans la version de 3 heures de la formation, un atelier auquel seront conviés les participants après la pause sera en mesure de concrétiser de façon amusante les implications inhérentes à la notoriété.

### Plan d'action (90 minutes ou 3 heures)

Se doter d'un plan d'action réaliste et stimulant, voilà qui s'annonce comme un incontournable pour les comités des usagers et de résidents qui souhaitent réaliser leurs objectifs.

Réaliser un plan d'action n'est pas difficile en soi, mais pour qu'il soit efficace, certaines règles doivent être prises en compte. La formation abordera les liens entre le plan d'action, le budget, les activités de tous les jours du comité et son rapport annuel. Plus spécifiquement, il sera question de la façon de réaliser un plan d'action à l'aide d'une grille présentée et commentée par le formateur. Cet outil pourra devenir vôtre et vous permettra d'organiser et surtout de prioriser vos actions dans un souci d'efficacité et d'efficacités. Enfin, le plan d'action, en prônant l'utilisation d'indicateurs de résultats, constitue un puissant outil pouvant être utilisé dans une perspective d'auto-évaluation des actions et de l'avancement des travaux de votre comité.

### Banalisation, performance et représailles (90 minutes ou 3 heures)

Qu'est-ce qui empêche les usagers et les résidents de porter plainte lorsqu'ils se sentent lésés dans leurs droits ? La crainte des représailles est présente partout, dans tous les établissements de toutes les missions du réseau de la santé et des services sociaux.

Que cette crainte soit réelle ou appréhendée, on doit y faire face, et des mesures doivent être prises pour rassurer les usagers ou les résidents qui reçoivent des services dans nos établissements qu'il ne doit y avoir aucun malaise à exprimer ses doléances et à faire valoir ses droits. La formation propose une réflexion sur le phénomène et la nature des représailles ainsi que sur les moyens pour en contrer les effets : Comment intervenir et dans quelle mesure le processus de traitement des plaintes peut-il être efficace pour décourager les éventuelles actions de représailles.

Dans le même ordre d'idées et pour enrichir la réflexion, il sera également question de la banalisation, antithèse de la compassion ainsi que du principe de performance qui semble guider toutes les intentions lorsqu'il est question d'offrir des services de qualité aux usagers et aux résidents. Mais la performance, est-elle le propre du personnel et des gestionnaires des établissements ou concerne-t-elle également les usagers et les résidents... et à quel titre? Et pour en finir avec la performance, est-elle toujours empreinte de compassion?

### La maltraitance, c'est aussi l'affaire des comités des usagers et de résidents ! (90 minutes ou 3 heures)

La maltraitance ne devrait pas exister. Cependant, il n'y a pas un jour sans que nous ne soyons confronté à un cas. Elle soulève les passions : on s'en scandalise ou on en fait fi, on la banalise ou on la craint, elle dégoûte ou on la justifie. Mais en connaît-on vraiment les multiples facettes ? Sait-on qu'elle ne se résume pas aux événements sensationnalistes étalés sporadiquement dans les médias, et qu'au contraire, elle est parfois si insidieuse qu'elle entraîne des effets dévastateurs ?

Démystifier la maltraitance, voilà ce qui vous est proposé dans cette formation. Identifier les divers types d'abus, apprendre à les déceler, positionner le rôle des comités face à cette problématique, explorer des outils pour soutenir le travail des comités.

Par ailleurs, traiter la maltraitance comme si elle n'était qu'un enjeu des services de santé serait fermer les yeux sur la responsabilisation de tous et chacun face à un phénomène qui nécessite la mise en place d'un système de protection et d'intervention auquel nous devons socialement et individuellement être sensibilisés et éduqués.



Regroupement  
provincial des comités  
des usagers

## CONFÉRENCES À FORFAIT :

(Veuillez nous contacter pour connaître les tarifs.)

### La liberté est une maman et vos droits sont ses enfants

Les usagers et les résidents ont des droits, mais quels sont-ils exactement et pourquoi est-il important de les défendre? Par ailleurs, comment peut-on défendre des droits lorsqu'on est usagers, résidents ou à titre de comité des usagers et de résidents?

### Une action citoyenne vitale : les comités des usagers et de résidents

Réflexion sur l'importance des comités des usagers et de résidents ainsi que sur la place qu'ils occupent dans nos établissements du réseau de la santé et des services sociaux. On y fera un rapide survol des fonctions des comités et des intentions du législateur lorsqu'il a choisi de les insérer dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec.

Prenez note que cette conférence peut être adaptée pour s'adresser aux gestionnaires de nos établissements.

### Banalisation, performance et représailles

Regard et réflexion sur trois grandes préoccupations que ressentent les usagers lorsqu'ils reçoivent des services dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

### Grandeur et misère de la vie en résidence

Vivre en résidence n'est pas toujours évident. Avoir à supporter des conditions de vie nouvelles dans un espace de promiscuité auquel nous ne sommes pas habitués constitue un défi de tous les jours pour certaines personnes vivant en résidence. Pourtant, certains y arrivent assez facilement. Qu'est-ce qui vous irrite le plus et qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre rapport aux autres qui vivent avec vous dans la résidence?

### Communiquer ses idées efficacement

Nous pouvons être des personnes animées d'idées formidables. Pourtant, on a souvent l'impression de ne pas être entendu de la part des décideurs. Cette conférence propose une vision efficace de la communication, de la mise en place des préalables jusqu'à l'expression d'une communication efficace. Entre autres sources, la négociation raisonnée ou pragmatique sert d'inspiration aux idées qui animent cette recherche d'efficacité.

### Nos aînés, ces arbres dont nous sommes les fruits

Nos aînés, qu'ils soient en résidence ou pas, constituent un trésor souvent mal connu. Cette richesse existe et ne demande qu'à s'exprimer, pour peu que les conditions soient réunies pour ce faire. Mais voilà, quelles sont ces richesses et quelles sont ces conditions? Ce sont celles que nous devons valoriser et nommer avec force dans notre société puisqu'elles permettront, entre autres choses, à notre propre histoire de nommer nos racines.

### La confidentialité

Qu'est-ce que la confidentialité et en quoi celle-ci concerne-t-elle les membres des comités des usagers et de résidents? Quelle différence y-a-t-il entre la confidentialité et la discrétion? Enfin, vos procès-verbaux de réunion sont-ils de nature confidentielle? Vos notes personnelles? Le rapport du commissaire local? Les rapports du comité de gestion des risques? Votre dossier médical? Celui de votre mère? Et parlant de dossier, comment faire pour y avoir accès?

Toutes ces questions et bien d'autres feront l'objet de cette conférence.