

PRO-20-008	Encadrement des usagers-ressources	
Version n° 1	Entrée en vigueur : 2018-03-20	Révisée le : S. O.
<input checked="" type="checkbox"/> Procédure organisationnelle <input type="checkbox"/> Procédure de gestion interne <input type="checkbox"/> Procédure spécifique		
Champ d'application : Tous les gestionnaires		
Installations : Toutes les installations du CIUSSS MCQ		
Territoires visés : Tous les territoires du CIUSSS MCQ		
Services visés : Tous les services du CIUSSS MCQ		
Documents associés : PO-16-010 Politique de gestion des bénévoles CDR-20-002 Cadre de référence modèle de participation de l'utilisateur		

1. PRÉAMBULE

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) encourage la participation citoyenne notamment par l'implication des bénévoles au sein de ses installations contribuant ainsi à la réalisation de la mission de l'établissement. Il reconnaît que l'utilisateur-ressource (UR) participe à l'amélioration de l'expérience usager dans les soins et les services par le partage de ses savoirs expérientiels. Le CIUSSS MCQ reconnaît aussi que l'utilisateur-ressource peut contribuer, selon ses intérêts, ses expériences et ses capacités, à la réalisation de mandats à tous les niveaux de l'organisation.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Mettre en place des pratiques harmonisées, qui respectent les spécificités applicables aux usagers-ressources, afin de s'assurer :

- qu'ils soient traités de manière équitable et respectueuse;
- qu'ils puissent retirer une grande satisfaction de leur implication au sein des différents mandats qui leur sont confiés;
- qu'ils contribuent à l'amélioration de l'expérience usager ainsi qu'à l'amélioration des pratiques cliniques et organisationnelles.

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Structurer les modalités soutenant la participation des usagers-ressources.
- Baliser les rôles et responsabilités des personnes impliquées.
- Définir les modalités de recrutement.
- Identifier les types de mandats pouvant être offerts aux usagers-ressources.
- Favoriser l'implication, la qualité et l'engagement des usagers-ressources.
- Préciser les modalités de remboursement des frais lors de déplacement et autres frais.

4. DÉFINITIONS

Demandeur / responsable

Dans le cadre de la présente procédure, signifie le gestionnaire requérant auprès du Service à la qualité, à la démarche d'agrément et à l'expérience usager (Service à la qualité) un usager-ressource pour l'accomplissement d'un mandat. Il demeure le responsable du mandat ou il peut déléguer cette responsabilité à un intervenant de son choix.

Déplacement

Distance autorisée effectuée par l'utilisateur-ressource dans l'exercice de ses mandats, et au cours duquel il supporte notamment, des frais de transport de repas et d'hébergement.

Évaluation de l'expérience usager

Évaluation permettant de mesurer des faits du point de vue de l'utilisateur.

Intervenant

Toute personne, salariée ou non, qui exerce des fonctions pour l'établissement, ce qui comprend le personnel d'encadrement, les employés, les médecins, les résidents en médecine, les étudiants et les stagiaires.

Participation citoyenne¹ :

« De façon générale, la participation citoyenne est décrite comme l'expression de la citoyenneté au travers de la pratique de la participation électorale, de la participation sociale et de la participation publique. (...) La participation électorale réfère à la participation aux processus électoraux, en tant qu'électeur ou candidat à l'élection (....) La participation sociale réfère à l'implication des individus dans des activités collectives dans le cadre de leur vie quotidienne, dont le bénévolat, le soutien et la vie sociale, la participation à des activités structurées(...) Et la participation publique est l'action de prendre part aux décisions collectives au sein du gouvernement, d'une institution publique ou d'un organisme de la société civile, dans un processus initié par ces acteurs et non par les citoyens. Ce type de participation se situe sur un continuum qui va du fait d'être informé ou consulté au pouvoir partagé de décider. »

Pièce justificative

Document, notamment une facture qui atteste qu'une dépense encourue lors d'un déplacement, contenant principalement les éléments suivants : la date de la transaction, le montant, la nature de la dépense et le nom ou la raison sociale de l'émetteur. Ce document peut également servir de preuve pour le paiement.

¹ Source et adaptation d'information trouvée sur le site Internet de l'Institut du nouveau monde. Inm.qc.ca. 2014

Savoirs expérientiels

Compétence acquise par l'usager, entre autres, à travers son parcours de soins et de services.

Usager

Toute personne qui reçoit des soins et des services de santé ou de services sociaux du CIUSSS MCQ. Le terme usager désigne également le représentant de ce dernier lorsqu'il est inapte à consentir ou s'il fait l'objet d'un mandat en cas d'inaptitude homologué ou d'un régime de protection qui a été ouvert.

Usager-partenaire

Usager progressivement habilité, au cours de son parcours de soins et de services, à faire des choix libres et éclairés. Ses savoirs expérientiels sont reconnus et ses compétences de soins sont développées avec l'aide de son équipe. Il est membre à part entière de cette équipe et il est respecté dans tous les aspects de son humanité.

Usager-ressource (UR)

Usager ayant acquis une expérience tout au long de son parcours de soins et de services et qui est prêt à mettre à profit cette expérience pour d'autres usagers et pour l'organisation dans une perspective d'amélioration de la qualité et de la sécurité.

Usager-ressource accompagnateur

Usager-ressource qui partage une même expérience de soins et de services, un cheminement clinique similaire avec d'autres usagers. Il les assiste à des moments précis de leur parcours et facilite la communication et la collaboration avec l'équipe.

Usager-ressource coach

Usager-ressource ayant déjà rempli différents mandats dans le cadre du partenariat de soins et services, au CIUSSS MCQ ou dans un autre établissement. Il a ainsi acquis un certain nombre de compétences et une expertise permettant de contribuer au développement des compétences des autres usagers-ressources.

5. CONTEXTE LÉGAL OU CONTRACTUEL

La présente procédure s'appuie sur le code d'éthique du CIUSSS MCQ, la politique de gestion des bénévoles ainsi que la directive ministérielle en vigueur sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents.

6. LA PLANIFICATION DE L'IMPLICATION DES USAGERS-RESSOURCES

La planification est l'étape préalable à la mise en œuvre du processus. Elle représente une étape-clé impliquant que les intervenants démontrent des comportements empreints d'humilité, de respect, d'ouverture et d'empathie face aux bénéficiaires de l'intégration d'un usager-ressource. La préparation à cette implication, qui invite à travailler ensemble, se fait tant au niveau des intervenants qu'au niveau des usagers. Elle permet ainsi de développer les habiletés requises de part et d'autre.

6.1 Critères d'implication

Le changement des pratiques axé sur la participation favorise l'engagement des usagers.

Pour déterminer si le contexte est favorable à une occasion de participation et si cette dernière aura une incidence sur l'amélioration de la qualité des services, il faut s'assurer que l'exercice rencontre les trois conditions suivantes :

- L'équipe est sensibilisée / informée du modèle de participation de l'utilisateur du CIUSSS;
- La thématique faisant l'objet de l'exercice participatif doit susciter l'intérêt des usagers;
- L'exercice de participation doit être utile, donner lieu à une prise de décision pour avoir un effet direct sur la planification et l'organisation de services.

On doit être en mesure de répondre positivement à la question : Est-ce que le fait d'avoir un UR contribuera à atteindre les objectifs visés?

Les aspects suivants sont également à considérer :

- La maturité de l'équipe : climat de confiance et de respect, sans conflits latents;
- Les intervenants sont en mesure de consacrer le temps nécessaire aux rencontres et à l'avancement du mandat en démontrant de l'ouverture;
- Le mandat est défini et clair;
- Les attentes sont déterminées (niveau d'engagement précisé);
- Les rôles sont déterminés, connus et compris;
- L'intégration de l'utilisateur-ressource avec l'équipe est planifiée par une préparation des participants offerte par le Service à la qualité;
- Le processus est flexible et permet l'adaptation selon l'utilisateur retenu;
- La responsabilité du projet est attribuée afin que l'encadrement soit présent et que les ajustements puissent être effectués rapidement.

Les usagers doivent avoir la possibilité réelle d'influencer une décision ou d'apporter un changement en matière de planification et d'organisation des services.² Il est ainsi approprié de les impliquer dès le début du projet.

De plus, le nombre d'utilisateurs-ressources invités à participer varie en fonction du mandat.

Il faut évaluer la pertinence d'impliquer également un membre du comité des usagers pour certains mandats. Il faut toutefois respecter les rôles attribués à chacun. Ces rôles sont distincts, mais complémentaires. En effet, l'utilisateur-ressource, par ses expériences de soins et de services vécus, possède la perspective « usager » et contribue à l'amélioration des pratiques cliniques et administratives. Le représentant du comité des usagers, étant le gardien des droits des usagers, s'assure du respect de ces droits et fait valoir le point de vue de l'utilisateur à cet égard. Sa participation à des activités visant l'amélioration de la qualité des conditions de vie de la clientèle est ainsi suggérée.

² MSSS, Faire ensemble et autrement, Guide accompagnement, La participation de personnes utilisatrices de services et de membres de l'entourage à la planification et à l'organisation des services, 2016, p. 8.

6.2 Profil recherché

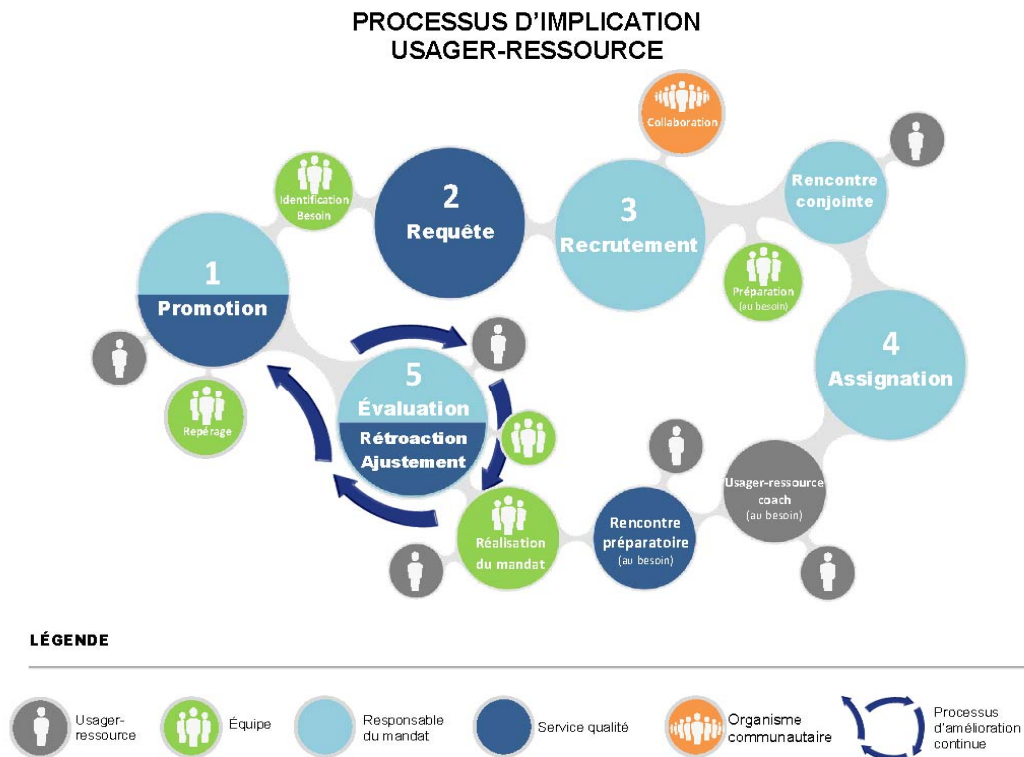
Plusieurs caractéristiques des usagers peuvent être considérées, telles que : ses valeurs, ses connaissances, ses attitudes, ses croyances et ses expériences antérieures sont autant de facteurs qui influencent le degré de son engagement, tout comme son niveau d'éducation, son état de santé, sa confiance en soi et son statut social.

Les usagers recherchés présentent les caractéristiques suivantes :

- Arrivent à se distancer de leur propre situation au profit d'une amélioration collective, ils peuvent généraliser leur expérience à d'autres contextes. Ils ont un bon niveau d'acceptation de leur état de santé et ne sont pas en situation de crise.
- Mettent en relief grâce à leur expérience, les difficultés auxquelles font face les personnes atteintes et leurs proches.
- Sont en mesure d'identifier des pistes d'amélioration continue lors de leur expérience de soins et de services.
- Désirent s'impliquer, coconstruire et émettre des commentaires constructifs aux équipes.
- Possèdent des habiletés communicationnelles et relationnelles.
- Ont l'expérience suffisante pour accomplir le mandat.

7. MODALITÉS

Le schéma ci-dessous présente les différentes étapes de mise en œuvre du processus d'implication d'un usager-ressource.



7.1 Promotion

Cette étape vise à sensibiliser, à faire connaître le rôle et l'apport des usagers-ressources dans l'établissement. La promotion est assumée par le Service à la qualité, mais également par les directeurs et les gestionnaires qui doivent continuellement encourager et identifier les opportunités de participation dans leurs secteurs respectifs.

Les intervenants doivent être sensibilisés aux concepts théoriques et aux attentes sous-tendant cette pratique avec les usagers. Un tel paradigme implique une redéfinition de la culture et une modification des comportements des intervenants, mais aussi celle des usagers.

7.2 Requête

La personne requérant un UR pour l'accomplissement d'un mandat appelée le demandeur, doit :

- préciser des échéanciers et des objectifs clairs;
- définir les rôles attendus afin qu'ils soient connus et compris de toutes les personnes impliquées.

Le Service à la qualité peut aussi soutenir le demandeur dans la définition de son mandat.

Une fois le mandat défini, le demandeur complète une requête, disponible sur le MIC : *Mon organisation / Qualité et performance des soins et services / Participation de l'utilisateur*

La requête :

- permet de saisir l'ensemble des informations nécessaires pour traiter la demande efficacement;
- facilite le suivi et la compilation en plus d'être simple et conviviale;
- permet de collecter l'ensemble des informations nécessaires à transmettre aux UR afin de réaliser le mandat qui leur est confié.

La requête, une fois complétée fournit les informations suffisantes afin de cerner :

- si un UR correspond au profil requis par le mandat soit par ses expériences de soins et de services, ses connaissances et ses habiletés ou encore parce qu'il est déjà connu du demandeur;
Une conseillère du Service à la qualité verra à considérer les intérêts et les disponibilités de celui-ci.
- si aucun UR ne correspond au profil demandé dans la requête pour réalisation du mandat, le recrutement devient alors nécessaire.

7.3 Recrutement

Afin de répondre aux besoins qui émergent, il s'avère opportun de constituer une liste centralisée d'usagers-ressources qui présentent des expériences et des parcours de soins et de services diversifiés. Bien que le recrutement puisse être ponctuel et spécifique à un mandat précis, le repérage d'usagers peut être fait en continu. Les intervenants sont les premiers à pouvoir repérer des usagers-ressources potentiels. Leur contribution est essentielle.

Par ailleurs, les demandes d'usagers-ressources qui requièrent des profils de soins ou de services très spécifiques exigent un recrutement ciblé. Dans ce cas, les usagers-ressources sont identifiés par les intervenants ou un gestionnaire du secteur concerné ayant ciblé une opportunité de participation d'un usager-ressource pour l'accomplissement d'un mandat.

Selon le contexte, il peut s'avérer judicieux de s'arrimer et de travailler en étroite collaboration avec les organismes communautaires du milieu qui peuvent être une belle source de référence et être en soutien à l'UR au cours de son mandat.

Il est fortement suggéré de privilégier la participation d'usagers comme usagers-ressources. Cependant il peut arriver que des intervenants du CIUSSS deviennent des usagers-ressources. En effet, l'organisation actuelle des soins et des services fait en sorte que la plupart des intervenants sont des usagers de l'établissement³. Lorsqu'un intervenant est recruté comme usager-ressource, il est essentiel :

- de s'assurer que son expérience vécue est tellement singulière qu'aucun usager ne l'a vécue, et ce, pour certains dossiers spécifiques;
- de l'inviter à signaler son intérêt à leur supérieur avant de débiter leur implication;
- de préciser qu'il n'est pas le porte-parole d'un groupe ou de l'établissement, n'a pas le mandat de défendre sa profession ou son service, etc.

7.3.1 Comment recruter

- Identifier des usagers potentiels ayant le profil souhaité.
- Remettre le dépliant explicatif « L'usager : invité à devenir un membre de l'équipe » disponible sur le MIC : *Mon organisation / Qualité et performance des soins et services / Participation de l'usager*, ainsi qu'au Service à la qualité.
- Noter les coordonnées de l'usager.
- Transmettre les coordonnées à une conseillère du service à la qualité suite à la confirmation de l'intérêt de l'usager.

7.3.2 Accueil des usagers-ressources

S'il s'agit d'un premier mandat, un appel téléphonique est effectué à l'usager-ressource par une conseillère du Service à la qualité afin de confirmer son intérêt.

L'accueil est ensuite réalisé lors d'une rencontre initiale conjointe réunissant un tandem conseillère du service à la qualité avec un usager-ressource, l'usager et le responsable du mandat.

La rencontre initiale permet à la conseillère du Service à la qualité de recueillir les informations suivantes pour compléter le dossier de l'usager-ressource dont :

- La fiche d'identification.
- Le formulaire de confidentialité.
- L'analyse des risques pour l'identification d'antécédents judiciaires selon le type de mandat confié et l'éventuel contact ou non avec la clientèle.

³ CIUSSS MCQ, Avis CÉCO. 02-2018.

Un « Guide d'accueil – usager-ressource » contenant les informations pertinentes est remis à l'utilisateur-ressource par la conseillère du Service à la qualité.

En tout temps, le Service à la qualité s'assurera, en collaboration avec les secteurs concernés, de prendre le temps d'établir une relation significative et de les considérer comme membre à part entière de l'équipe.

7.4 Assignment

L'assignation d'un mandat est réalisée par la conseillère du Service à la qualité en fonction du profil recherché. Selon la nature du mandat, il est recommandé de privilégier une rencontre préparatoire entre le demandeur et l'utilisateur-ressource, ceci favorise grandement l'apport significatif lors des rencontres.

Si l'utilisateur-ressource a un mandat d'utilisateur-ressource accompagnateur l'amenant à intervenir auprès d'utilisateurs ayant un cheminement clinique similaire, une demande de vérification des antécédents judiciaires sera acheminée à la Direction des ressources humaines, communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) par la conseillère du Service à la qualité.

Le Service à la qualité validera aussi la pertinence d'associer un usager-ressource coach à l'utilisateur-ressource ciblé. Un usager-ressource coach pourrait être assigné selon le type de mandat à réaliser, le niveau d'aisance de l'utilisateur ainsi que la nature de l'implication souhaitée, ceci dans une vision d'accompagnement et de développement des habiletés.

Le soutien à l'utilisateur-ressource pendant son mandat est un aspect à considérer. Il est souhaitable qu'il puisse se référer à une personne significative, que ce soit la conseillère du Service à la qualité ou le demandeur au besoin.

Dans le contexte de réalisation de mandats, des utilisateurs peuvent être invités à travailler à divers niveaux de l'organisation, en voici des exemples :

- Opérationnel : participer à des groupes de travail pour améliorer la qualité de soins et de services, partager des témoignages.
- Tactique : élaborer des sondages, participer à la mise en place de l'infrastructure nécessaire pour les initiatives d'amélioration continue.
- Stratégique : consultation sur le plan d'action de l'organisation, sur le plan de communication, intégration au conseil d'administration ou à d'autres comités stratégiques.

À noter que la formation élaborée et offerte en tandem (intervenant – usager) peut être attribuée à tous les niveaux de l'organisation, selon le sujet traité.

7.5 Évaluation / Rétroaction et ajustements

Cette étape du processus s'avère importante. L'expérience d'implication d'utilisateurs démontre que la conclusion d'un mandat par le biais d'une évaluation de leur implication doit être faite. Il est recommandé, à cette étape, de questionner les personnes impliquées quant à leur appréciation de leur expérience et du niveau de pertinence de travailler ainsi en sollicitant l'expérience des utilisateurs. Cette courte évaluation est effectuée tant auprès du responsable du mandat que de l'utilisateur-ressource lui-même. De plus, cette modalité assumée par le Service à la qualité permet d'ajuster en continu l'ensemble du processus proposé.

Outre le processus d'évaluation, il s'avère important que le demandeur puisse donner une rétroaction sur une base individuelle à l'utilisateur-ressource qui a répondu à sa demande, afin qu'il puisse avoir un retour quant aux effets qu'a eus son implication dans la réponse à la demande. Cette rétroaction constitue une forme de reconnaissance quant à l'implication de l'utilisateur, tant dans les points positifs que les points nécessitant une amélioration. Cela permet à l'utilisateur-ressource de voir de façon concrète les répercussions qu'a eu son implication, de même qu'à faire des constats sur ses points forts et ses points à améliorer dans une perspective apprenante et de développement des compétences de l'utilisateur-ressource.

Il est à noter l'importance d'acheminer, s'il y a lieu, le livrable résultant du projet (ex. : version finale d'outils d'enseignement, documents de type promotionnel) aux personnes concernées, incluant l'utilisateur-ressource.

8. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET AFFÉRENTS

En aucun temps, il ne peut être question de « rémunération » d'UR. Le principe de rémunération fait appel à des considérations administratives et légales qui ne peuvent être associées au partenariat avec les usagers et leurs proches.

Les UR recrutés parmi la clientèle les programmes-services et trajectoires identifiés afin d'en assurer une représentativité, sont considérés à titre de bénévoles. Cela dit, être usager-ressource au sein de différents projets, comités ou autres activités peut générer certaines dépenses, telles que des frais de :

- taxi, d'autobus ou de transport adapté;
- kilométrage;
- stationnement;
- repas.

Il convient alors que l'établissement rembourse ces dépenses à l'UR, à titre compensatoire, et ce, en conformité avec les directives de la circulaire ministérielle en vigueur relative aux frais de déplacement et agir en cohérence avec la politique organisationnelle en vigueur qui s'adresse au personnel de l'établissement, en y incluant les usagers-ressources.

Un budget est prévu afin de soutenir l'implication des usagers-ressources dans les démarches d'amélioration continue pour tout le CIUSSS MCQ. Un centre d'activité unique permet la traçabilité des montants investis.

Résumé des indemnités remboursables lors d'un déplacement et autres frais.

FRAIS DE TRANSPORT	
a) Indemnité de kilométrage	0,43 \$/km
b) Indemnité additionnelle si 3 personnes et plus dans le véhicule incluant le conducteur (il doit s'agir de membres du personnel ou d'usagers-ressources)	+ 0,108 \$/km
c) Stationnement	Selon coupons / facture
d) Transport en commun / taxi	Selon coupons / facture
FRAIS DE REPAS	
a) Déjeuner	10,40 \$
b) Dîner	14,30 \$
c) Souper	21,55 \$
AUTRES FRAIS INHÉRENTS	
Le CIUSSS MCQ reconnaît que certaines situations exceptionnelles peuvent faire l'objet d'un remboursement de certaines dépenses inhérentes à la réalisation du mandat attribué à l'usager ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de gardiennage • Frais d'interurbain • Frais d'impression

Lors de l'attribution d'un mandat, les frais sont discutés et les particularités identifiées. Il importe de convenir avec l'usager-ressource des frais inhérents pouvant être admissibles lors de situations exceptionnelles. Pour les frais de transport et de repas, l'usager-ressource doit s'assurer de compléter le formulaire de « Remboursement de frais de déplacement (autres que la formation) » en respectant les directives de la procédure de « Remboursement de frais de déplacement (autres que la formation) », d'y joindre les pièces justificatives originales requises, de le retourner à la conseillère du Service à la qualité. Pour les autres frais inhérents, l'usager-ressource doit s'assurer de compléter le formulaire « Émission de paiement » et de le retourner à la conseillère. Lors de la première demande de remboursement, compléter le « formulaire d'adhésion au dépôt direct ». Au besoin, le Service à la qualité supportera l'usager-ressource dans la complétion des formulaires.

Il est fortement suggéré de compléter le formulaire de « Remboursement de frais de déplacement (autres que la formation) » ou le formulaire « Émission de paiement » après chaque activité effectuée ou minimum trois fois par année aux dates suivantes :

- 31 mars
- 30 septembre
- 31 décembre

9. RECONNAISSANCE / IMPLICATION

Le Service à la qualité reconnaît que l'engagement et la participation des usagers-ressources sont essentiels au développement de services intégrés sécuritaires, de qualité, répondants aux besoins de la population; et que les usagers-ressources requièrent des activités de codéveloppement, des occasions d'échange, des formations adaptées pour leurs différentes activités.

Dans ce contexte, afin de soutenir l'implication, la qualité et l'engagement des usagers-ressources, minimalement une rencontre annuelle est organisée par le Service à la qualité en collaboration avec des UR afin de s'assurer de la pertinence des activités retenues. Rappelons aussi l'importance du soutien en tout temps par les conseillères du Service à la qualité auprès des UR.

Les UR sont également invités à participer à une activité annuelle pour l'ensemble des bénévoles, telle que précisée dans la PO-16-010 Politique de gestion des bénévoles qui s'applique aux UR sous réserve de ce qui est prévu de façon plus spécifique dans la présente procédure.

10. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Comité de direction

- Adopter la présente procédure.
- Identifier des projets organisationnels pouvant être travaillés en collaboration avec des usagers-ressources.

Directeurs / Directeurs adjoints

- Diffuser la présente procédure.
- Encourager l'ensemble des initiatives de participation des usagers-ressources.
- Déterminer les orientations encadrant l'implication d'usagers-ressources dans leurs secteurs.
- Impliquer des usagers-ressources lors de la réalisation d'un projet.
- Évaluer régulièrement la possibilité d'inclure un usager-ressource à titre de participant au comité de direction, lorsque pertinent.

Direction qualité, évaluation performance et éthique (DQEPE)

- Être un modèle de rôle pour les pratiques entourant la participation des usagers, dont la présence d'UR.
- Faire la promotion de l'approche.

Service à la qualité, à la démarche d'agrément et à l'expérience usager

- Agir en modèle de rôle dans l'actualisation de la culture de participation des usagers.
- Diffuser les bonnes pratiques en matière de participation des usagers.
- Accompagner et soutenir les directions et directions adjointes.
- Collaborer au déploiement dans les directions en favorisant les projets en cours et en misant sur les opportunités d'amélioration.
- Transférer les connaissances.
- Élaborer les outils.
- Gérer la liste centralisée d'usagers-ressources.
- Participer au recrutement / sélection des UR.
- Soutenir le demandeur dans la définition du mandat.
- Encadrer les initiatives de participation des UR.
- Effectuer un bilan annuel de la participation des usagers-ressources.
- Traiter la requête et acheminer la demande d'implication de l'usager-ressource.
- Assigner un usager-ressource-coach s'il y a lieu.
- S'assurer de la rétroaction auprès de l'usager-ressource sur son implication.
- Offrir les modalités de reconnaissance déterminées.
- Gérer le budget.

- Offrir de la formation aux équipes et aux UR.
- Supporter les gestionnaires et les responsables de mandat au besoin.
- Permettre l'identification d'un besoin particulier visant l'implication d'usagers-ressources.
- Clarifier les éléments d'une situation complexe en lien avec l'implication d'un usager-ressource.
- Promouvoir les méthodes d'évaluation et d'accompagnement.
- Vérifier et autoriser le formulaire « Remboursement de frais de déplacement (autres que la formation) et le formulaire « Émission de paiement » complétés par l'usager-ressource en s'assurant que les pièces justificatives originales y sont annexées et de l'acheminer au secteur des comptes à payer.
- S'assurer qu'à la première réclamation d'un usager-ressource, il a complété le « Formulaire d'adhésion au dépôt direct ».
- Faire le suivi des indicateurs retenus.

Demandeur/ responsable

- Compléter et acheminer la requête à la conseillère du Service à la qualité.
- Collaborer, au besoin, à la démarche de recrutement d'usagers-ressources.
- Participer à une rencontre préparatoire avec l'usager-ressource.
- Faire part de ses commentaires à l'usager-ressource sur le mandat ainsi qu'à la conseillère de l'équipe Service à la qualité.
- S'assurer de mettre en place des conditions de succès entre autres, par l'ouverture et l'humilité.
- Participer à des projets ou des initiatives spécifiques à leur secteur.
- Inviter les intervenants à identifier des usagers pouvant contribuer à l'amélioration des soins et de services.
- Acheminer, s'il y a lieu, le livrable résultant du projet (ex. : version finale d'outils d'enseignement, documents de type promotionnel) aux personnes concernées, incluant l'usager-ressource.
- Évaluer, auprès des usagers et des membres de l'équipe, l'appréciation de ce mandat en collaboration avec la conseillère du Service à la qualité.

Intervenants

- Participer au repérage des UR
- Participer avec le demandeur à définir le besoin.
- Participer au besoin à une rencontre préparatoire avec l'usager-ressource, en fonction de la complexité du mandat.
- Faire part de ses commentaires au demandeur et à la personne responsable du partenariat.
- Faire preuve de discrétion et respecter les principes de confidentialité.
- Collaborer aux initiatives de participation et considérer le point de vue des usagers-ressources.
- Distribuer le dépliant promotionnel aux usagers-ressources potentiels dépistés.

Gestionnaires

- Identifier les projets et opportunités d'amélioration pouvant se travailler avec un UR.
- Favoriser les initiatives de participation des usagers.
- Planifier la participation des UR.
- S'assurer de mettre en place des conditions de succès entre autres, par l'ouverture et l'humilité.
- Participer à des projets ou des initiatives spécifiques à leurs secteurs.

- Inviter les intervenants à promouvoir la participation des usagers-ressources.
- Contacter le service à la qualité pour besoins ou préoccupations.
- Collaborer avec l'équipe à l'identification des usagers-ressources potentiels.
- Aviser le Service à la qualité avisé lorsqu'un usager-ressource potentiel est identifié.
- Impliquer des UR dans les soins et services.
- Offrir de la rétroaction sur l'implication des usagers-ressources.
- Adapter un mode de travail collaboratif en fonction des réalités du secteur et de l'utilisateur-ressource.

Usager-ressource

- Participer avec le demandeur à définir le besoin.
- Accepter de collaborer au mandat en respectant les échéanciers et les objectifs poursuivis.
- Faire valoir la perspective « usager » dans un objectif d'amélioration des soins et des services.
- Participer à une rencontre préparatoire au besoin.
- Faire part de ses commentaires sur l'expérience réalisée à la conseillère.
- Exprimer ses besoins et ses attentes.
- Émettre des commentaires constructifs.
- Compléter le formulaire « Remboursement des frais de déplacement (autres que la formation) et/ou le formulaire « Émission de paiement », y annexer les pièces justificatives originales et respecter les procédures et le ou les acheminer à la conseillère.
- Lors de la première réclamation, compléter le « Formulaire d'adhésion au dépôt direct ».

Direction des ressources financières-secteur comptes à payer

- Vérifier et saisir le formulaire « Remboursement de frais de déplacement (autres que la formation).
- Vérifier et saisir le formulaire « Émission de paiement ».
- Émettre le paiement à l'utilisateur-ressource.
- Retourner tout formulaire incomplet à la conseillère du Service à la qualité.

11. BONNES PRATIQUES

Les bonnes pratiques favorisent une meilleure intégration de la culture de participation des usagers. La littérature ainsi que les expériences vécues jusqu'à maintenant au CIUSSS MCQ nous amènent à retenir des pratiques ayant fait leurs preuves. Elles sont, entre autres :

- Reconnaissance pour les usagers-ressources.
- Compilation de données, suivi d'indicateurs.
- Processus standardisé de recrutement d'utilisateurs-ressources.
- Évaluation systématique de leur implication à titre d'UR.
- Collaboration avec la recherche.
- Accompagnement personnalisé aux usagers, au personnel d'encadrement et aux intervenants impliqués avec rétroaction effectuée post implication.
- Identification de tandems usager/intervenant.
- Travail conjoint avec les directions impliquées dans la collaboration interprofessionnelle et l'évolution des pratiques.

- Accessibilité de la documentation aux intervenants
- Liens avec les organismes représentant des catégories de clientèles (Fondation québécoise du cancer, etc.

Ces bonnes pratiques permettent d'intégrer les notions et de diversifier les apports et connaissances.

12. ANNEXES

S. O.

13. BIBLIOGRAPHIE

RUIS Université de Montréal, *Guide d'implantation du partenariat de soins et des services*, Février 2014.

14. OUTILS COMPLÉMENTAIRES

- Fiche de requête – Participation des usagers
- Dépliant « L'utilisateur : invité à devenir un membre de l'équipe »
- Guide d'accueil – usager-ressource
- Formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement autres que la formation
- Formulaire « Émission de paiement »
- Formulaire d'adhésion au dépôt direct
- Formulaire d'adhésion au dépôt direct

15. SIGNATURES

ÉLABORATION :	Service à la qualité, démarche d'agrément et expérience usager : Chantal Carignan, chef de service Catherine Neault, conseillère-cadre Renée Guillemette, conseillère-cadre Manon Dugas, conseillère-cadre Josée Mercier, conseillère-cadre	
COLLABORATION :	Lise Houle, usager-ressource Édith Morin, usager-ressource Véronique Biron, chef de services gériatriques UCDG-SAG (Maski-VB-Énergie) Martin Dionne, adjoint à la directrice du programme DI-TSA-DP Nancy Gilbert, adjointe à la direction à la qualité, évaluation, performance et éthique Annie Lavigne, spécialiste en procédés administratifs, PDGA Nowai Max Monemou, conseillère-cadre évaluation des pratiques et des programmes, DQEPE Caroline Renaud, physiothérapeute, DPSAPA Annie Walsh, chef de programme de dialyse et service d'insuffisance rénale, DSASC	
ANNULE ET REMPLACE :	CSSSAE	S. O.
	CSSSBNY	S. O.
	CSSSD	S. O.
	CSSSÉ	S. O.
	CSSSHSM	S. O.
	CSSSM	S. O.
	CSSSTR	S. O.
	CSSSVB	S. O.
	Agence	S. O.
	CJMCQ	S. O.
	CRDITED	S. O.
	Domrémy	S. O.
	InterVal	S. O.
ADOPTÉ PAR :	Comité de direction <i>Original signé par</i> <hr/> Martin Beaumont, président-directeur général 2018-03-05	
RÉVISION :	2022	