



**BUREAU DE  
PARTENARIAT**  
CISSS Côte-Nord

**Bureau de partenariat  
COMITÉ DE L'EXPÉRIENCE USAGER**

*Juin 2022*

Québec 

# LA CÔTE-NORD...

- A une superficie de 247 655,33 km<sup>2</sup>;
- Est la 2<sup>e</sup> plus grande région après le Nord-du-Québec;
- Couvre de Tadoussac à Blanc-Sablon (1 300 km de littoral);
- Compte environ 90 000 habitants;
- Regroupe une population majoritairement francophone, sauf en Basse-Côte-Nord où plus de 60 % des résidents déclarent l'anglais comme langue maternelle;
- Compte 9 communautés des Premières Nations, dont 1 naskapie et 8 innues qui constituent environ 14 % de la population régionale;
- Contient certains territoires non reliés par la route;
- Comporte plusieurs petites municipalités avec peu ou pas d'internet.



Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec 

# HISTORIQUE

- 12 janvier 2018 : Le CISSS participe à la communauté de pratique sur le partenariat
- Mai 2018 : Publication du cadre de référence du MSSS
- Été 2018 : Premier usager recruté par la DSMQÉPÉ
- 24 août 2018 : Participation au « Chaos créatif » à Montréal
- 3 octobre 2018 : Présentation de l'approche au conseil d'administration et adoption de la politique et de la procédure sur « L'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux »
- 20 novembre 2018 : Dépôt du projet pour le développement d'un bureau de partenariat au MSSS

# HISTORIQUE

Février 2019 :

- Acceptation du projet « Création d'un bureau de partenariat et de l'expérience usager au MSSS »
- Budget 2018-2022 : 100 000 \$

8 octobre 2019 :

- Première réunion
- Inauguration du bureau de partenariat



Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec



# HISTORIQUE

## Participation au livre blanc

### BRAVO À JESSIE LANDRY ET AU SERVICE DES COMMUNICATIONS!

Le CISSS de la Côte-Nord figure dans une publication panquébécoise : **Le livre blanc des pratiques inspirantes avec les usagers et leurs proches, développées en contexte de pandémie.**

Une équipe de travail du Centre hospitalier universitaire de Montréal (CHUM) et du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public a procédé au lancement d'un livre blanc récemment. Ce document se veut une source d'inspiration pour les établissements du réseau. On y retrouve des pratiques innovantes pour minimiser le risque de contamination à la COVID-19 tout en humanisant les soins et en limitant les impacts de l'isolement.

Parmi les 40 initiatives présentées, 2 sont issues du CISSS de la Côte-Nord. La Campagne de sensibilisation « Sur la Côte-Nord, on tient à notre santé! » et le « Jeu d'évasion pour faire ressortir les connaissances en matière de santé ».

Bravo à notre petite équipe du Service des communications et à Jessie Landry, agente de planification, de programmation et de recherche à la DSMQEPE, pour l'excellent travail et l'implication dans ce projet!

Campagne de sensibilisation « Sur la Côte-Nord, on tient à notre santé! »	Source d'inspiration : CISSS de la Côte-Nord Version mai 2021	Jeu d'évasion pour faire ressortir les connaissances en matière de santé
<p><b>Auteurs :</b> Pascal Paradis et Jessie Landry</p> <p><b>Objectif :</b> Augmenter l'observance des consignes en matière de santé publique en donnant la parole à des figures connues de la région.</p> <p><b>Moyen :</b> Capsules vidéos d'artistes, maies, épave, d'une expédition en mer, de la cuisine de commerce et d'un médecin conseil en santé publique afin de rappeler l'importance de respecter les consignes liées à la COVID.</p> <p><b>Structures impliquées :</b> Le Service des communications</p> <p><b>Nombre de personnes impliquées :</b> Une agente au PQS et relations médias, un agent d'information, 8 intervenants pour les capsules</p>	<p><b>Quelques résultats</b></p> <p>Facebook : 11 190 vues YouTube : 62 vues</p> <p><b>Documents de référence</b> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3R3L1G0A2XQ">https://www.youtube.com/watch?v=3R3L1G0A2XQ</a> <a href="https://www.facebook.com/cissscotlenord/videos/">https://www.facebook.com/cissscotlenord/videos/</a></p> <p><b>Personnes contact</b> Jessie Landry Conseiller en communication Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques 418 589-9845, poste 252268 <a href="mailto:jessie.landry@ci.sscq.gouv.qc.ca">jessie.landry@ci.sscq.gouv.qc.ca</a></p> <p><b>Niveau de complexité d'implantation</b></p>	<p><b>Objectif :</b> Faire connaître le quotidien des infirmières à l'ensemble de la population. Stimuler les usagers à reconnaître leurs savoirs en matière de santé.</p> <p><b>Moyen :</b> Afin de souligner la Semaine de la profession d'infirmière en mai 2020, le Comité jeunesse de l'Ordre régional des infirmières et infirmiers de la Côte-Nord en collaboration avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord, a invité infirmières, médecins, usagers partenaires et bénévoles à son défi d'évasion 100% virtuel.</p> <p>Les gens étaient invités (seul, entre amis, entre collègues ou avec sa famille) à se plonger dans le quotidien des infirmières. De manière ludique, 3 défis étaient proposés afin de sensibiliser la population aux rôles des infirmières et à les inviter à reconnaître leurs connaissances en matière de santé.</p> <p>Chaque épreuve devait être résolue par un mot de passe permettant de déverrouiller le défi suivant. Un support personnalisé était offert pour répondre aux questions et pour obtenir des indices au besoin.</p>

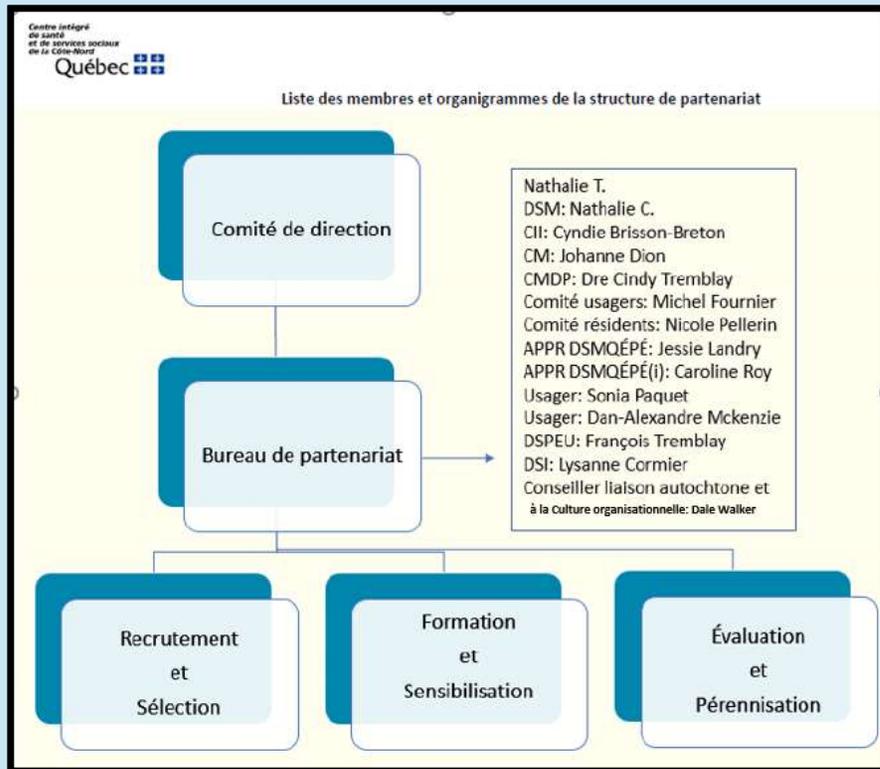
Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec

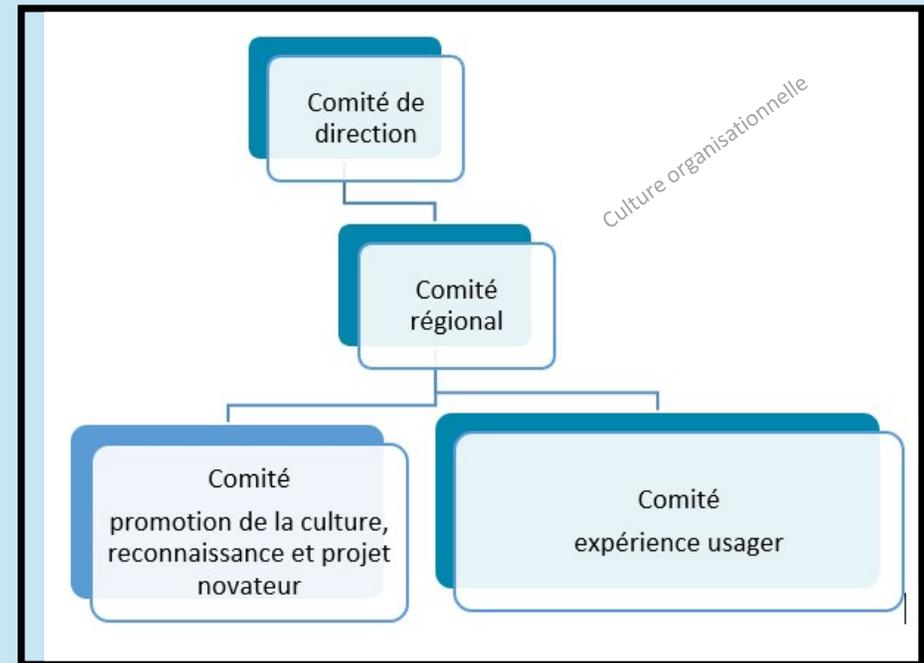


# LA STRUCTURE

Octobre 2019



Septembre 2020



# COMITÉ DE L'EXPÉRIENCE USAGER

- Création en septembre 2020 et début des rencontres mensuelles
- Usagers partenaires majoritaires sur le comité
- Mandat du comité : Voir au développement de l'approche usager partenaire et contribuer à son implantation au CISSS de la Côte-Nord

## Usagers

Louise Bertrand

Jean-Edmond Boudreault

Nathalie Boudreault, coordonnatrice CUCI

Éric Bozet

Ismaël Cormier

Rémi Jean

Kathleen Lauzon

Thérèse Leblanc

Jacqueline Maltais

Membres

## Personnel du CISSS

Jean-Christophe Beaulieu, agent d'information Communications

Sylvain Bujold, APPR Commissariat aux plaintes

Hélène Grégoire-Fontaine, conseillère-cadre à la liaison autochtone

Jessie Landry, APPR responsable du partenariat

Cynthia Poirier, APPR à la pratique professionnelle

Nathalie Tremblay, gestionnaire des risques

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec 

# COMITÉ DE L'EXPÉRIENCE USAGER

Mandat du comité :

- Coordonner les actions du bureau de partenariat;
- Accueillir les témoignages des usagers afin de faire des recommandations aux chefs, gestionnaires, directeurs et autres instances décisionnelles du CISSS de la Côte-Nord;
- Acquérir des connaissances en termes de partenariat de soins;
- Mettre en place des projets-pilotes afin d'améliorer l'expérience usager.

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord*

Québec 

# COMITÉ DE L'EXPÉRIENCE USAGER

Rôles et responsabilités :

- Mettre en place le déploiement du partenariat du CISSS de la Côte-Nord;
- Recruter des usagers partenaires par leur réseau de contact respectif;
- Élaborer la formation pour devenir usager partenaire, mais également pour habiliter les usagers partenaires à faire du repérage. Le mécanisme de sélection des usagers et les divers outils déjà en place sont utilisés et ledit comité propose de les bonifier au besoin;
- Former et sensibiliser le personnel et le corps médical.

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord*

Québec 

# COMITÉ DE L'EXPÉRIENCE USAGER

Accueil et lecture de l'ordre du jour	
Suivi du compte-rendu	
Témoignages d'usagers	
Suivis du plan d'action: <ul style="list-style-type: none"><li>• Politique de stationnement</li><li>• Transport des usagers</li><li>• Communication bienveillante et accessible</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planification des sondages</li><li>• Capsule d'information</li><li>• Projet navigateur de services</li><li>• Comité heures de visite</li></ul>
Invité(s)	

# COMITÉ DE L'EXPÉRIENCE USAGER

Le comité de l'expérience a tenu :

- 1 rencontre en 2018
- 6 rencontres en 2019 avec une APPR en maternité
- 6 rencontres en 2020 avec une APPR en délestage partiel
- 9 rencontres en 2021



La majorité des rencontres en format virtuel.

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec 

# EXEMPLES DE THÉMATIQUES ABORDÉES

- Prélèvements (avec ou sans rendez-vous)
- Politique de transport
- Transport des usagers
- Jaquettes hôpital vs dignité de la personne
- Transferts intra ou extrahospitalier

# PARTENARIAT AVEC LES PREMIÈRES NATIONS

- Vécus recueillis auprès des conseillers-cadre à la liaison autochtone;
- Les bases du partenariat reposent sur une confiance en construction;
- Sondage sur la sécurisation culturelle en cours;
- Usagers partenaires présents, mais impliqués en fonction de leur travail ou leur titre d'emploi;
- On ne déploie pas l'approche de partenariat avec les gens issus des premières nations de la même façon qu'avec les allochtones;
- Le terme usager partenaire est moins parlant, moins connu et est difficile à traduire;
- Être le seul autochtone non professionnel sur une table est nommé comme intimidant;
- Plusieurs projets de sécurisation culturelle en cours, les gens sont en demande;
- Deux fonctionnements de soins et services : fédéral et provincial.



Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec 

# RÉALISATIONS

Le CISSS a rédigé :

- Une politique et une procédure - Approche de partenariat en santé et services sociaux
- Un guide de l'usager-partenaire et un de mise en œuvre

Depuis 2018, nous avons travaillé sur environ 60 insatisfactions ou situations vécues et nous avons rencontré six invités (directeurs ou porteurs de dossier dans l'organisation; politique de transport, télésanté, stationnement, Covid-19 et vaccination, etc.) à la demande des usagers partenaires du comité.

*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord*

Québec 

# STATISTIQUES

	2022
Projets impliquants un usager partenaire	25
Usagers ayant été usagers partenaires	65
Usagers partenaires actifs	21

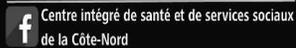


# Votre voix, notre voie!



Exprimez-vous sur la  
qualité des soins et  
des services que  
vous recevez

418 766-2572, poste 443301  
[www.ciasss-cotenord.gouv.qc.ca](http://www.ciasss-cotenord.gouv.qc.ca)



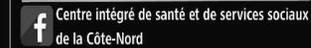
Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord



# Votre vo



418 766-2572, poste 443301  
[www.ciasss-cotenord.gouv.qc.ca](http://www.ciasss-cotenord.gouv.qc.ca)



**BUREAU DE  
PARTENARIAT**  
CISSS Côte-Nord

# 418 766-2572, POSTE 443301

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

