GUIDE D'INTÉGRATION DES USAGERS PARTENAIRES

BUREAU DU PARTENARIAT DE SOINS ET SERVICES

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

Adopté au comité de coordination clinique du CISSS de Laval le 12 avril 2016
Dernière mise à jour : janvier 2019

Québec

Une publication de :

Direction des services multidisciplinaires
Centre intégré de santé et services sociaux de Laval (CISSS de Laval)
238 boulevard du Roi-du-Nord
Laval (Québec) H7L 4R5
Téléphone : 450 668-1010, poste13115
Site Web: www.lavalensante.com

Rédaction et mise à jour

Anne-Julie Bouchard, agente de planification de programmation et de recherche, Bureau du partenariat de soins et services, Direction des services multidisciplinaires
Ginette Brousseau, usagère ressource, CISSS de Laval
Jacinthe Marchand, agente de planification de programmation et de recherche, Direction des services multidisciplinaires – pratiques professionnelles
Annie-Claude Ménard, conseillère clinique, Bureau du partenariat de soins et services, Direction des services multidisciplinaires
Isabelle Simard, conseillère clinique, Bureau du partenariat de soins et services, Direction des services multidisciplinaires

Collaboration

Collette Beauregard, usagère ressource, CISSS de Laval
Kathleen Bilodeau, adjointe à la Direction du programme jeunesse
Karine L'Espérance, usagère ressource, CISSS de Laval

Mise en page

Louise Boisvert et Brigitte Chamaillard, agentes administratives, Direction des services multidisciplinaires - pratiques professionnelles
Nancy Radford, agente d'information, Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques

Supervision

Benoît Tétreault, directeur adjoint des services multidisciplinaires

Remerciements

Le Bureau du partenariat de soins et services souhaite souligner la contribution de divers partenaires. Ces derniers contribuent grandement au succès du partenariat de soins et services.

Un merci particulier envers les collaborateurs suivants :

- Les membres du Comité de coordination du partenariat de soins et services pour leur implication et leur soutien.
- Annie Descôteaux, chargée de projet, Direction collaboration et partenariat patient de l'Université de Montréal, pour son expertise et son accompagnement au cours des derniers mois.
- Sonia Mailloux, directrice de la protection de la jeunesse et Frédéric Gervais, coordonnateur des services de la protection de la jeunesse pour leur soutien concernant les particularités propres à la clientèle jeunesse.
- La Direction du programme jeunesse pour leur ouverture et leur collaboration lors de l'expérimentation du premier comité intégrant des usagers ressources.
- Andrée Guy, chef de service, qui, par ses commentaires, a enrichi la section 5.
- Isabelle et Laurie, usagères partenaires pour leur participation et leurs commentaires lors du premier comité de la direction du programme jeunesse.
- Kevin et Ali, usagers partenaires qui nous ont aidés à comprendre la réalité vécue par les jeunes et alimenter notre réflexion.

Un merci tout spécial est également adressé aux usagers partenaires qui font vivre le partenariat de soins et services au CISSS de Laval et avec qui c'est un plaisir de collaborer.

Le Bureau du partenariat de soins et services de la Direction des services multidisciplinaires tient à remercier sincèrement la Fondation Cité de la Santé pour son soutien financier permettant le déploiement du partenariat de soins et services.

TABLE DES MATIÈRES

Définitions 6
Ambassadeurs : 6
Intervenants : 6
Usager et proches: 6
Introduction 7
SECTION 1 Mandat du Bureau du partenariat de soins et services 8
1.1. Processus de recrutement de l'usager partenaire 8
a) Repérage des usagers partenaires 8
b) Sélection des usagers partenaires 9
c) Jumelage 9
1.2. Entente de confidentialité et déclaration d'antécédents judiciaires 9
1.3. Précisions pour les usagers employés du CISSS de Laval 10
1.4. Soutien en cours de route 10
SECTION 2 Qui sont les usagers partenaires du CISSS de Laval et dans quels contextes sont-ils intégrés 11
2.1. LES usagers partenaires qui s'impliquent au CISSS de Laval 11
a) Usager partenaire - profil ressource 11
b) Usager partenaire - profil formateur 11
c) Usager partenaire - profil coach 11
d) Usager partenaire - profil recherche 11
2.2. Contextes dans lesquels les usagers partenaires sont intégrés 12
a) La démarche de partenariat de soins et de services 12
b) Les comités/projets 13
SECTION 3 Étapes à suivre pour intégrer un usager partenaire 16
3.1. Faire une demande pour intégrer un usager partenaire 16
SECTION 4 : Intégrer un usager ressource : rôles de chacun et conditions gagnantes 17
4.1. Rôles et responsabilités du gestionnaire 17
4.2. Rôles et responsabilités des membres de l'équipe de travail 18
4.3. Rôles et responsabilités de l'usager 18
4.4. Difficultés en cours de route 18
4.5. Modes de compensation des usagers ressources 20
SECTION 5 : Particularités propres à la clientèle jeunesse 21
5.1. Mise en contexte 21
5.2. Repérage des usagers: jeunes ou parents 21

5.3. Recrutement des usagers ressources en contexte CPEJ 22
a) Identification des usagers 22
5.4. Entente de confidentialité et déclaration d'antécédents judiciaires 23
5.5 Contextes d'intégration des jeunes et des parents 23
Références 24
Annexe 1 : Processus d'intégration d'un usager ressource 25
Annexe 2 : Fiche de recrutement des usagers partenaires 26
Annexe 3 : Aide-mémoire au repérage des usagers partenaires 27
Annexe 4 : Algorithme de la démarche simplifiée de PSS 28
Annexe 5 : Schéma des compétences de collaboration Interprofessionnelle 30
Annexe 6 : Demande de remboursement des frais de déplacement 31

DÉFINITIONS

AMBASSADEURS :

Les ambassadeurs du partenariat de soins et services sont des personnes ressources qui favorisent l'atteinte des objectifs de déploiement du PSS dans leur direction. Ils assurent la transmission d'informations de part et d'autre entre les cliniciens et les gestionnaires. Chaque direction programme a un ambassadeur du PSS. Pour connaître l'ambassadeur de votre direction, vous référer au portail sur la page du PSS.

INTERVENANTS :

Pour les besoins du document, le terme intervenants réfère à tous les professionnels et techniciens de la santé et des services sociaux, médecins, pharmaciens, infirmières et tout autre membre du personnel œuvrant au CISSS de Laval pouvant interagir avec les usagers.

USAGER ET PROCHES:

L'usager réfère à toute personne qui a eu, qui a ou qui « pourrait avoir recours aux services de santé et aux services sociaux, qu'elle soit malade ou non. Tout en considérant les nuances qui sont propres à chacune d'elle, le mot usager remplace dans le présent document toute autre appellation similaire et d'usage courant, telle que bénéficiaire, patient, client, résidant, etc. »[1].

En ce qui concerne la notion de proches, celle-ci peut faire référence « aux proches aidants, à tout autre membre de la famille ainsi qu'à toute autre personne significative de l'entourage de l'usager »[2]. Ces personnes significatives peuvent provenir de différents organismes du réseau territorial de services[3].

USAGERS PARTENAIRES DU CISSS DE LAVAL:

Usager ou proche ayant été repéré et formé pour s'impliquer au CISSS de Laval et pour participer activement au développement et à l'amélioration de pratiques organisationnelles et cliniques. Pour ce faire, il offre sa perspective d'usager et d'expert de son vécu avec sa condition de santé ou autre condition biopsychosociale. L'usager partenaire participe à des comités, des projets et à l'élaboration, à la réalisation de formations, etc. L'usager partenaire peut également être un proche.

[1] MSSS, 2018a, p.24
[2] MSSS, 2018a, p.23
[3] MSSS, 2018b (Exemples : Les groupes de médecine de famille (GMF); les organismes communautaires, les ressources non institutionnelles)

INTRODUCTION

Le partenariat de soins et services (PSS) consiste à mettre en commun l'expertise des usagers, des proches et des intervenants pour l'atteinte d'un objectif commun : la santé et le bien-être de l'usager. Le vécu de ce dernier, ses valeurs, ses préférences et ses volontés sont jumelés aux connaissances des professionnels afin qu'ils puissent ensemble faire des choix éclairés.

Le PSS améliore les pratiques professionnelles de façon continue en impliquant l'usager et ses proches. Sur le plan clinique, il se traduit notamment par l'élaboration du plan d'intervention en co-construction entre l'usager et l'intervenant. Les données probantes démontrent que ce partenariat intervenant-usager permet la mise en place de conditions favorables à l'atteinte des objectifs de santé et de mieux-être.

Sur le plan tactique, des usagers, reconnus comme étant partenaires de leurs soins, sont repérés et formés pour devenir des usagers partenaires du CISSS de Laval. Ces derniers participent activement au développement et à l'amélioration de pratiques organisationnelles et cliniques, en offrant leur perspective d'usager et d'expert de leur vécu avec la maladie ou autre condition biopsychosociale.

Il existe différents contextes dans lesquels les usagers partenaires du CISSS de Laval sont mis à contribution. Notamment, ils peuvent s'impliquer au sein de comités, de projets et de formations.

Le présent guide se veut un outil de référence pour orienter les équipes dans l'intention d'intégrer des usagers partenaires dans leurs activités ou projets. Il a d'ailleurs été créé en partenariat avec des usagers. Plus précisément, ce guide vise à :

a) Identifier le mandat du Bureau du partenariat de soins et services.
b) Clarifier dans quels contextes les usagers partenaires sont intégrés.
c) Identifier les rôles et responsabilités des gestionnaires et des intervenants.
d) Identifier les rôles et responsabilités des usagers partenaires.
e) Détailler les conditions gagnantes à l'intégration des usagers partenaires.

Des informations complémentaires se retrouvent dans la récente politique sur le partenariat de soins et services avec les usagers et les proches au CISSS de Laval, disponible sur l'intranet.

SECTION 1
MANDAT DU BUREAU DU PARTENARIAT DE SOINS ET SERVICES

Le Bureau du PSS contribue au recrutement des usagers et assume la formation et le soutien au déploiement du PSS au sein du CISSS de Laval. Cette section identifie et détaille quelles actions et responsabilités relèvent du Bureau du PSS.

1.1. PROCESSUS DE RECRUTEMENT DE L'USAGER PARTENAIRE

Le Bureau du PSS chapeaute les différentes étapes de recrutement des usagers partenaires, incluant à la fois les usagers eux-mêmes et leurs proches. Se référer à l'algorithme du processus d'intégration d'un usager partenaire à l'annexe 1.

a) Repérage des usagers partenaires

Les intervenants, directement en contact avec les usagers et leurs proches, jouent un rôle important dans cette étape de recrutement. Tant les gestionnaires que les intervenants peuvent identifier des usagers ayant reçu des soins et services au CISSS de Laval (ou leurs proches) qui selon eux, répondent aux critères recherchés (annexe 2).

Les usagers et les proches repérés doivent avoir des disponibilités de jour, en semaine et être reconnus comme des partenaires de leur processus de soins et services, c'est-à-dire des personnes qui :

- posent beaucoup de questions, s'interrogent sur les traitements ou sur les interventions;
- s'intéressent et s'impliquent dans leurs soins et services;
- ont le désir de s'impliquer dans l'amélioration des soins et services;
- s'expriment de façon claire;
- amènent des propos constructifs;
- possèdent des habiletés interpersonnelles facilitant la collaboration (ex. : écoute, empathie).

L'usager doit avoir un certain recul émotif face à sa maladie ou sa condition.

Il peut parfois être nécessaire de se remémorer des usagers que l'on a côtoyés au cours des derniers mois ou même de la dernière année. Ils peuvent ne plus être en prestation de soins et services au moment où ils sont sollicités pour leur participation.

Les coordonnées de l'usager sont ensuite transmises au Bureau du PSS.

Référez-vous à l'annexe 3, un aide-mémoire pour favoriser le recrutement des usagers sur le terrain. Cet aide-mémoire peut également être diffusé dans vos équipes pour mobiliser les intervenants à recruter des usagers partenaires potentiels.

CONDITION GAGNANTE!

Assurez-vous de bien prévoir le temps requis pour repérer les bons usagers ou ses proches. Le temps investi vous sera rendu lors de vos expériences de partenariat avec ces derniers!

b) Sélection des usagers partenaires

Lorsqu'un usager est repéré, le Bureau du PSS réalise un entretien téléphonique afin de :

- confirmer la motivation de l'usager à s'impliquer dans des activités au sein de l'établissement ;
- évaluer l'admissibilité de la personne à devenir un usager partenaire au CISSS de Laval ;
- recueillir auprès de l'usager certaines informations essentielles à son implication.

Si l'entretien s'avère positif, l'usager sera alors convoqué à une séance de formation sur le PSS. Cette formation d'une durée de 2 heures a pour but de :

- transmettre les notions de base du PSS ;
- confirmer l'intérêt et la disponibilité de l'usager à participer à des comités ou à d'autres activités au CISSS de Laval ;
- statuer sur l'admissibilité de la personne à devenir usager partenaire au CISSS de Laval.

Si l'usager est retenu, celui-ci pourra être inscrit au **répertoire des usagers partenaires du CISSS de Laval** et pourra être sollicité pour une future participation au sein de comités ou besoins de l'organisation. Dans l'éventualité où les usagers ne sont pas retenus pour un projet précis ou advenant que leurs disponibilités ou leur profil ne concordent pas avec les prérequis du projet, ils peuvent demeurer inscrits au répertoire et être rappelés pour d'autres projets ultérieurs.

Les intérêts, aptitudes et disponibilités de la personne quant au type d'implication qu'elle désire offrir sont respectés, de même que son refus de s'impliquer. Le répertoire est mis à jour sur une base régulière. Les usagers qui ne participent à aucune activité au CISSS de Laval sont recontactés aux 18-24 mois afin de valider leur intérêt à demeurer usager partenaire.

c) Jumelage

Lorsque le Bureau du PSS reçoit une demande pour intégrer un usager partenaire, il vérifie dans le répertoire si un usager déjà formé correspond au profil recherché pour le projet. Il contacte ensuite l'usager pour valider son intérêt et sa disponibilité. Si l'usager accepte, le Bureau confirme le jumelage auprès du demandeur puis met en contact l'usager partenaire avec la personne responsable de l'activité.

1.2. ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ ET DÉCLARATION D'ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

Les usagers partenaires sont membres à part entière de l'équipe du projet ou du comité auquel ils participent. Ils sont tenus au respect des mêmes règles (ex. confidentialité, code d'éthique) que les autres membres. Avant de s'impliquer auprès de l'établissement en tant qu'usager partenaire du CISSS de Laval, des ententes sont prises.

Le Bureau du PSS s'assure que l'usager partenaire comprend et signe le formulaire d'engagement à la confidentialité. L'usager prend aussi connaissance du code d'éthique de l'établissement.

L'usager partenaire remplit un formulaire de déclaration des antécédents judiciaires et discute avec une personne du Bureau du PSS de toute situation s'y rattachant, le cas échéant.

1.3. PRÉCISIONS POUR LES USAGERS EMPLOYÉS DU CISSS DE LAVAL

Il peut arriver qu'un usager partenaire soit aussi employé du CISSS de Laval. Dans ce cas, une communication est nécessaire entre l'usager, le Bureau du PSS et le supérieur immédiat afin de nous assurer que la participation de cette personne n'entre pas en conflit avec l'équipe et qu'elle assume pleinement son rôle « d'usager partenaire » dans le cadre des travaux auxquels elle est invitée à participer.

1.4. SOUTIEN EN COURS DE ROUTE

Il est attendu qu'une rétroaction ait lieu entre l'usager partenaire et le Bureau du PSS (ou l'usager coach, voir section 2.1) et entre le Bureau du PSS et la personne responsable du projet/comité.

Pour chaque direction, un ambassadeur du PSS agit à titre de personne-ressource. Pour toute information au sujet du PSS, les intervenants et les gestionnaires peuvent s'y référer.

Bureau du partenariat de soins et services
450 668-1010, poste 12777
bureau.pss.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

SECTION 2
QUI SONT LES USAGERS PARTENAIRES DU CISSS DE LAVAL ET DANS QUELS CONTEXTES SONT-ILS INTÉGRÉS

2.1. LES USAGERS PARTENAIRES QUI S'IMPLIQUENT AU CISSS DE LAVAL

Dans divers contextes, les usagers offrent leur perspective d'usager, d'expert de leur vécu avec la maladie ou autre condition biopsychosociale. Il existe différents profils d'usagers partenaires au CISSS de Laval. Ils ont tous été formés par le Bureau du PSS.

a) Usager partenaire - profil ressource
L'usager ressource participe au développement et à l'amélioration des pratiques organisationnelles et cliniques à l'intérieur de comités, projets, démarches de PSS ou toute autre activité (voir la section 2.2). Il est impliqué dans le cadre des instances de gouvernances existantes.

b) Usager partenaire - profil formateur
L'usager formateur participe à l'élaboration, à l'amélioration et à la diffusion des programmes de formation. Il co-anime des formations offertes aux intervenants et aux médecins du CISSS de Laval.

c) Usager partenaire - profil coach
L'usager coach est une personne désignée par le Bureau du PSS qui a développé un certain nombre de compétences et d'expériences significatives à titre d'usager partenaire au CISSS de Laval. Son principal mandat est de faciliter l'intégration des nouveaux usagers ressources, de veiller à ce que ceux-ci comprennent bien leur rôle et prennent la place qui leur revient au sein du comité. Il assure également une rétroaction avec le Bureau du PSS. Il adapte son accompagnement aux besoins des usagers qu'il soutient.

d) Usager partenaire - profil recherche
L'intégration des usagers partenaires dans les projets de recherche débute également au CISSS de Laval. Ces usagers participent à l'élaboration de protocoles de recherche, à la priorisation des besoins ciblés et à la mise en place des projets de recherche.

2.2. CONTEXTES DANS LESQUELS LES USAGERS PARTENAIRES SONT INTÉGRÉS

a) La démarche de partenariat de soins et de services

Les équipes sont encouragées à impliquer des usagers au sein des comités visant la réflexion et la transformation des pratiques.

La démarche de PSS est une approche structurée, permettant aux équipes de prendre conscience de leurs forces et de leurs besoins d'amélioration en matière de pratiques collaboratives et de PSS. Les usagers ressources impliqués ainsi que l'équipe parviennent à un consensus sur le choix d'un objectif prioritaire pour améliorer les services. Ainsi, la démarche de PSS permet d'intégrer la vision des usagers et de leurs proches dans tous les types de transformation ayant un lien direct avec l'amélioration des soins et services offerts à la clientèle.

Dans sa forme simplifiée utilisée au CISSS de Laval[4], elle permet une approche adaptée aux besoins et réalités des équipes et comités en place dans l'établissement. Vous trouverez en annexe 3, un algorithme spécifiant les éléments incontournables d'une démarche de PSS.

Exemple d'une démarche de PSS

L'équipe de suivi intensif dans le milieu (SIM) de la Direction du programme santé mentale et dépendance du CISSS de Laval a réalisé une démarche de PSS avec des usagers ressources. Ils ont choisi de créer l'outil « Mon plan d'action en cas de crise » qui permet aux usagers de communiquer leurs choix à l'avance à leur équipe traitante et à leurs proches, en cas de rechute de la maladie.

Lors des Prix reconnaissances de l'ACMQ à l'automne 2017, l'équipe s'est vue décerner la 2e place du Prix Innovation.

De gauche à droite : Sophie Richard (psychoéducatrice), Marilyne Parent-Mailloux (travailleuse sociale), Karine l'Espérance (usager partenaire) et Carole Ducharme (thérapeute en réadaptation physique et présidente du conseil multidisciplinaire du CISSS de Laval)

[4] La démarche de PSS a été simplifiée à partir de celle développée par la Direction collaboration et partenariat patient (DCPP) de l'Université de Montréal

b) Les comités/projets

Sont regroupées sous l'appellation « comité/projet » toutes activités jugées pertinentes à intégrer un usager ressource. Il peut s'agir :

- d'un comité permanent (comité de coordination, table de concertation, comité d'amélioration, etc.);
- d'un groupe de travail de court ou moyen terme (exemple : révision ou élaboration d'un processus clinique);
- d'une activité ponctuelle d'une rencontre (exemple : révision d'une lettre ou d'un dépliant);
- tout autre projet.

CONDITION GAGNANTE!

Faire preuve de **créativité dans la distribution de tâches** à accomplir par l'usager ressource peut s'avérer un atout pour faciliter et optimiser la contribution de celui-ci

NIVEAU D'IMPLICATION DE PARTENARIAT DE SOINS ET SERVICES[1]

CONSULTATION INFORMATION	COLLABORATION VALIDATION	PARTENARIAT CO-CONSTRUCTION
L'usager peut-il participer aux travaux? • L'usager est consulté afin de recueillir sa vision ou son opinion. • Il ne participe pas à l'élaboration des outils ou aux sous-comités de travail. • Ex: rencontre informelle d'usagers, relecture de dépliants	**L'usager est-il intégré dans toutes les décisions?** • L'usager participe partiellement aux décisions du comité, il fait des suggestions. • Il valide les outils ou documents.	**L'usager est-il intégré dans toutes les décisions ?** • L'usager participe activement à l'ensemble des décisions prises au comité. • Avec l'équipe il élabore les outils, les documents, les plans d'action, etc.

Apport[2] → Contribution[2]

L'usager est partenaire et apporte une valeur ajoutée aux travaux, qu'il soit consulté, appelé à collaborer ou à co-construire avec nous. Par ailleurs, la co-construction demeure le type d'implication apportant les résultats les plus optimaux au niveau de la sécurité et de la qualité des services de même qu'au plan de la satisfaction des usagers et du personnel.

[1] Inspiré de Pomey *et al*. (2015) inspiré de Carman *et al.* (2013).
[2] Tel que libellé par Agrément Canada

Les usagers partenaires au profil formateur s'impliquent dans l'élaboration et la co-animation d'une formation. Les avantages de la participation d'un usager ressource à titre de co-formateur sont de :

- joindre la théorie (contenu clinique) à la pratique (vécu de l'usager);
- permettre une meilleure compréhension de la vision et du vécu des usagers;
- favoriser l'atteinte des objectifs de la formation en faisant appel à la mémoire affective/émotive des participants;
- sensibiliser les intervenants à l'importance d'intégrer des usagers dans l'ensemble des soins et services.

CONDITION GAGNANTE!

Adopter les comportements clés attendus du tandem de formateurs :

- Prendre le temps de se préparer
- Se soutenir et s'encourager mutuellement
- Développer une complicité
- Faire une courte rétroaction après chaque séance

Les niveaux d'implication d'un usager partenaire en contexte de formation

CO-CONSTRUCTION

L'usager est-il intégré dans toutes les décisions?

- L'usager intègre son vécu tout au long du processus.
- Participation et collaboration active de l'usager pour l'ensemble des décisions concernant le contenu ou l'animation de la formation.

PARTICIPATION PONCTUELLE

L'usager est-il intégré dans toutes les décisions?

- Participation restreinte.
- Participe partiellement aux décisions concernant le contenu ou l'animation de la formation.

CONSULTATION

L'usager peut-il participer à l'élaboration de la formation?

- L'usager est consulté. Le but est de recueillir la vision de l'usager.
- Ne participe pas à l'élaboration, la préparation ou l'animation de la formation.

Peu importe le niveau d'implication de l'usager, celui-ci apporte une valeur ajoutée à la formation à tous les niveaux et justifie sa présence dans tout contexte. Par ailleurs, le niveau d'implication optimal en PSS est **la co-construction.**

SECTION 3
ÉTAPES À SUIVRE POUR INTÉGRER UN USAGER PARTENAIRE

3.1. FAIRE UNE DEMANDE POUR INTÉGRER UN USAGER PARTENAIRE

Le responsable du comité ou du projet qui souhaite intégrer des usagers doit définir les modalités prévues du telles que :

- le motif de sollicitation ;
- le profil de l'usager et le nombre d'usagers requis ;
- la durée approximative du comité/projet ;
- les plages horaires sollicitées.

Vous pouvez consulter le Bureau du PSS afin de préciser et de clarifier les informations de la demande ainsi que les critères de sélection de l'usager pour le jumelage.

CONDITIONS GAGNANTES!

- L'intégration d'un minimum de **2 usagers** par comité est recommandée. Cela a pour effet de rendre les usagers plus à l'aise et de pallier aux absences. Aussi, cela assure une plus grande diversité des expériences ;
- De **petits comités de 4 à 6 intervenants** facilitent le travail d'équipe et la communication ;
- L'élaboration d'**objectifs à court terme favorise** la motivation de l'équipe.

Si des usagers ressources du registre sont intéressés et disponibles, le Bureau du PSS transmet par courriel le nom et les coordonnées de ces derniers au responsable du comité/projet. Advenant le cas où aucun usager ne correspond au besoin du comité/projet ou s'il n'est pas disponible, il faudra procéder au repérage puis à la formation de nouveaux usagers partenaires (voir la section 1).

En général, il est important de prévoir un **délai de 4 à 6 semaines pour la sélection et la formation** d'usagers par le Bureau du PSS dans le cas où aucun usager dans le répertoire ne correspond aux critères recherchés.

SECTION 4 : INTÉGRER UN USAGER RESSOURCE : RÔLES DE CHACUN ET CONDITIONS GAGNANTES

Mettez-vous dans la peau d'un usager qui intègre un comité. Celui-ci n'a pas nécessairement les mêmes connaissances, les mêmes expériences, les mêmes perspectives, ni le même jargon que les autres membres du groupe de travail. Il se peut également que le rythme de travail diffère entre l'usager et l'équipe, ce qu'on appelle le « défi de synchronisation ». Le groupe doit alors s'adapter et s'assurer de mettre en place des conditions gagnantes pour que l'intégration de l'usager ressource soit facilitée et optimisée.

Le Bureau du PSS coordonne la présence d'un usager coach qui accompagnera l'usager partenaire à la première rencontre du comité ou du projet. Il est donc important de fournir, dès le départ, de l'information sur le calendrier. À cette première rencontre, un bref rappel des rôles respectifs des usagers et des membres du comité doit être fait.

Vous retrouverez ci-dessous les rôles de chacun à respecter pour que l'expérience soit une réussite. Par ailleurs, vous pouvez aussi consulter l'annexe 5 qui présente une vue d'ensemble des compétences reliées à la pratique collaborative et au PSS.

4.1. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE

Le gestionnaire responsable du comité (ou une autre personne désignée) doit :

- Avant le début du comité, prévoir une rencontre ou un contact téléphonique avec l'usager dans le but de valider certaines informations, clarifier le mandat du comité, rassurer l'usager et répondre à ses questions ;
- Considérer les disponibilités de l'usager dans la planification du calendrier de rencontres ;
- Faire parvenir à l'usager les documents pertinents en vue de sa participation au comité ;
- Accueillir les usagers ressources en tant que membre à part entière au moment de leur intégration au sein de l'équipe de travail ;
- Désigner une personne de l'équipe de travail qui devra :
  - S'assurer que l'usager se sente bien intégré ;
  - Faire des rétroactions après chaque rencontre avec l'usager ;
  - S'assurer de la compréhension et de la participation de l'usager ;
  - Fournir la documentation nécessaire tout au long des travaux (imprimer les documents pour l'usager) ;
  - Faire un suivi auprès du Bureau du PSS.
- Une fois les travaux terminés, s'assurer de mettre au courant les usagers des retombées de leur contribution.

CONDITIONS GAGNANTES!

- Il est important que la personne qui soutient l'usager pendant les rencontres du comité ne soit pas l'animateur. Ceci permet d'être plus attentif aux besoins de l'usager ressource.
- Les usagers peuvent participer à la présentation des résultats auprès de l'équipe!

4.2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Les membres de l'équipe de travail adoptent des comportements contribuant à optimiser la valeur ajoutée du PSS. Il est recommandé d'offrir une capsule de formation sur PSS à l'ensemble des membres du comité avant de débuter ce dernier. Les membres de l'équipe doivent :

- Reconnaître l'expertise de l'usager comme étant complémentaire à la leur ;
- Ne pas s'attendre à une contribution plus grande de la part de l'usager que pour les autres membres de l'équipe ;
- Faire équipe avec l'usager : être à l'écoute, faire preuve d'ouverture d'esprit, de respect mutuel et de leadership partagé ;
- S'exprimer d'une manière claire et simple (éviter les acronymes, le jargon interne, etc.) et valider la compréhension commune de chacun ;
- Aborder l'ensemble des problématiques avec transparence, même en présence des usagers;
- Co-construire ensemble, s'engager dans une relation symétrique exempte de hiérarchie.

4.3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

L'usager ressource participe en tant que membre à part entière de l'équipe du projet. Au cours des rencontres, l'usager ressource doit :

- Se préparer aux rencontres en prenant connaissance des documents fournis par la personne responsable du comité ;
- S'assurer de bien comprendre son rôle. Pour ce faire, il peut se référer à la personne responsable du comité, l'usager coach ou au Bureau du PSS ;
- Participer activement au développement et à l'amélioration des pratiques organisationnelles en offrant une perspective usager/proche dans les échanges et les prises de décisions ;
- Partager ses savoirs expérientiels relatifs à l'expérience des soins et services de santé ciblés au sein du projet, et ce, au moment opportun ;
- Faire preuve d'empathie, d'écoute et d'une attitude constructive avec les membres de l'équipe de travail ;
- Respecter ses engagements en participant à toutes les rencontres autant que possible ;
- Respecter les règles de confidentialité au même titre que tous les autres participants ;
- Dans le contexte de formation, accepter de parler devant un groupe et fait preuve de dynamisme.

4.4. DIFFICULTÉS EN COURS DE ROUTE

Dans un souci d'assurer la qualité et la transparence des travaux impliquant des usagers ressources, un entretien avec le Bureau du PSS doit avoir lieu préalablement à la décision de cesser la collaboration avec un usager. En tout temps, l'usager, le gestionnaire ou tout autre membre de l'équipe peut contacter le Bureau du PSS.

CONDITION GAGNANTE!

Solliciter l'aide d'un LCE

Intégrer une personne dans le comité ayant reçu la formation Leader de collaboration en établissement (LCE) est une condition favorisant la réussite du comité/projet. Les LCE reçoivent une formation sur les pratiques collaboratives, sur l'élaboration de plans d'intervention et de plans d'intervention interdisciplinaires et sur tout ce qui entoure le PSS et les rencontres interdisciplinaires. Les LCE ayant reçu le niveau 2 de la formation sont également des experts dans le processus des démarches de PSS.

Les LCE :

- Agissent à titre de personne ressource en ce qui a trait à la pratique collaboration et à la démarche de PSS;
- Offrent leur soutien aux intervenants et aux gestionnaires pour repérer des usagers partenaires;
- Animent ou accompagnent les équipes tout au long de leur démarche de PSS;
- Assurent le développement professionnel continu dans le domaine des pratiques collaboratives et du PSS;
- Partagent les outils sur la pratique collaborative et sur le PSS;
- Peuvent donner de la formation en tandem avec des usagers formateurs pour tout ce qui entoure le PSS au sein du CISSS de Laval.

4.5. MODES DE COMPENSATION DES USAGERS RESSOURCES

Lorsque des usagers participent à titre d'usagers ressources à des activités au sein d'une équipe ou au sein de l'organisation, il s'avère souhaitable de reconnaître le travail qu'ils accomplissent bénévolement et c'est pourquoi il est attendu que minimalement, les modalités suivantes soient appliquées :

Remboursement des frais de déplacement : à l'aide du formulaire *Demande de remboursement des frais de déplacement* en annexe 6 (remboursement du transport en commun ou du kilométrage effectué). Au besoin, référer l'usager à la fiche sur les modes de compensation intégrée dans sa pochette d'accueil remise par le Bureau du PSS. Des billets de taxi (COOP) peuvent également être utilisés. Pour plus d'information, vous informer au Bureau du PSS.

Remboursement des frais de stationnement : dans la mesure du possible, des billets de stationnement sont remis à l'avance afin de simplifier les démarches et déplacements inutiles pour les usagers.

Remboursement des frais de repas (ou prévoir un repas) : lorsque la durée de l'activité requérant un usager partenaire excède 3,5 heures.

Les frais sont sous la responsabilité de la direction qui invite les usagers. Les formulaires requis sont remplis par les usagers et remis en temps opportun au gestionnaire responsable.

Le gestionnaire a la responsabilité de compiler les informations relatives à la participation des usagers dans leurs équipes et doit acheminer annuellement ces données au Bureau du PSS qui détient le portrait des frais encourus par les usagers partenaires au CISSS de Laval.

SECTION 5 : PARTICULARITÉS PROPRES À LA CLIENTÈLE JEUNESSE

5.1. MISE EN CONTEXTE

Cette section du guide vise à préciser le processus de recrutement et d'intégration dans des comités/projets d'un jeune ou d'un parent qui reçoit des services de la Direction du programme jeunesse. Bien que ce processus soit sensiblement le même que pour tous les types d'usagers au CISSS de Laval, certaines particularités s'appliquent.

5.2. REPÉRAGE DES USAGERS: JEUNES OU PARENTS

Le repérage d'un jeune ou d'un parent demande l'implication des intervenants. Ils sont en excellente position afin de repérer ceux qui sont impliqués dans leur suivi et qui sont des partenaires de leurs soins et services.

Les jeunes usagers partenaires sont une clientèle dont certaines particularités doivent être prises en compte. Ils peuvent :

- être hébergés ou non dans les services ;
- être non volontaires à recevoir les services ;
- présenter une certaine vulnérabilité.

En ce qui concerne les proches partenaires, il s'agit :

- d'un parent ou de toute personne significative d'un jeune qui reçoit ou qui a reçu des services de la Direction du programme jeunesse ;
- d'une personne qui est ou était partenaire dans son suivi ou celui de son enfant ;
- d'une personne qui n'est pas dans un état revendicatif, mais en amélioration de service.

Le jeune est d'abord un usager, partenaire de ses soins et services. Il doit avoir fait un cheminement par rapport à son suivi. Il possède plusieurs particularités dont il faut tenir compte lors du recrutement. La capacité d'un jeune à participer à un comité de travail est étroitement liée, notamment à son niveau de maturité. Afin d'établir un bon partenariat, le jeune doit :

- démontrer une certaine maturité et faire preuve de jugement;
- démontrer de bonnes habiletés de communication;
- démontrer de l'écoute;
- démontrer du respect envers autrui;
- apporter des suggestions et des critiques constructives.

L'usager ressource doit être **âgé de 15 ans et plus**. Le jugement clinique de l'intervenant est primordial dans la considération de l'âge.

CONDITION GAGNANTE!

En lien avec les facteurs d'âges et de maturité, il est facilitant de faire participer les jeunes à un comité ayant un objectif clair, de courte durée et dont les tâches sont concrètes.

L'usager peut être amené à participer à des comités, qu'il soit ou non en suivi au moment de son implication. Il est essentiel que le jeune ne soit pas en période de crise.

Dans la situation où il est toujours en suivi, il est souhaitable que le jeune ne soit pas jumelé avec des intervenants qu'il côtoie régulièrement.

Simon Courtemanche, usager partenaire et Annie Dion, gestionnaire, lors d'une séance de travail du comité pour le réseau intégré en santé mentale pour les 12-25

CONDITION ESSENTIELLE!

En lien avec les facteurs d'âges et de maturité, il est facilitant de faire participer les jeunes à un comité ayant un objectif clair, de courte durée et dont les tâches sont concrètes.

5.3. RECRUTEMENT

Les intervenants doivent réfléchir aux usagers actuels ainsi qu'à ceux qui n'ont plus de suivi dans les services de la Direction du programme jeunesse. Le processus de sélection, de formation et de jumelage décrit à la section 1 peut être adapté en fonction des particularités de cette clientèle. Un contact avec le Bureau du PSS permet de cibler adéquatement le profil du jeune ou du parent recherché.

a) Identification des usagers

1. Repérer les jeunes ou les parents ayant le potentiel de devenir usagers ressources.
2. Vérifier leur intérêt à s'impliquer dans l'amélioration des services.
3. Expliquer brièvement les prochaines étapes du processus de recrutement soit l'entretien avec une personne du Bureau du PSS et une formation. À cette étape, vous n'avez pas à expliquer les détails du projet. Le Bureau du PSS se réserve le droit de relocaliser ou de refuser la participation d'un usager selon des critères déterminés.
4. Soumettre au Bureau du PSS les coordonnées de l'usager identifié (incluant les coordonnées de l'éducateur de suivi s'il est hébergé).

CONDITION ESSENTIELLE!

Référez-vous à l'annexe 2, un aide-mémoire pour favoriser le recrutement des usagers sur le terrain. Cet aide-mémoire peut également être diffusé dans vos équipes pour mobiliser les intervenants à recruter des usagers partenaires potentiels.

5.4. ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ ET DÉCLARATION D'ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

Tel qu'expliqué dans la section 1, le Bureau du PSS a la responsabilité de faire signer une entente de confidentialité aux usagers.

Pour les parents partenaires, un formulaire de déclaration des antécédents judiciaires est complété. La présence d'antécédents judiciaires ne discrimine pas automatiquement la personne dans son implication possible. Cette vérification permet d'ouvrir la discussion sur le sujet et ainsi de faciliter le jumelage avec un comité/projet.

Pour les jeunes partenaires, aucun formulaire n'est complété afin de ne conserver aucune trace de déclaration d'antécédents judiciaires à l'atteinte de la majorité. Toutefois, cet aspect est discuté lors du processus de sélection. Encore une fois, cette discussion ne sert pas à discriminer, mais bien à assurer un jumelage adéquat.

Comme il s'agit de jeunes partenaires âgés de 15 ans et plus, aucune autorisation parentale n'est nécessaire. Toutefois, il est fortement suggéré de discuter avec la personne autorisée et les parents de l'implication du jeune dans un comité/projet.

5.5 CONTEXTES D'INTÉGRATION DES JEUNES ET DES PARENTS

Les contextes d'implication des jeunes et des parents sont les mêmes pour l'ensemble des usagers. Se référer à la section 2.2 du présent guide.

RÉFÉRENCES

Bureau du partenariat de soins et de service. (2017). Algorithme de la démarche simplifiée de partenariat de soins et de service. Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval.

Carman K. L., Dardess P., Maurer, M., Sofaer, S., Adams, K., Bechtel, C., et Sweeny,J. (2013). Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. *Health Affairs* (Millwood), 32(2), 223-231. doi: 10.1377/hlthaff.2012.1133.

Deschênes, B., Jean-Baptiste, A., Mathieu, É., Mercier, A.-M., Roberge, C., & St-Onge, M. (2014). Guide d'implantation du partenariat de soins et de services: Vers une pratique collaborative optimale entre intervenants et avec le patient. Réseau universitaire intégré de santé. Université de Montréal.

Direction collaboration et partenariat patient. (2015). Guide pratique: Recrutement des patients partenaires. Montréal: Université de Montréal.

Direction collaboration et partenariat patient. (2015). Référentiel de compétences des patients. Montréal: Université de Montréal.

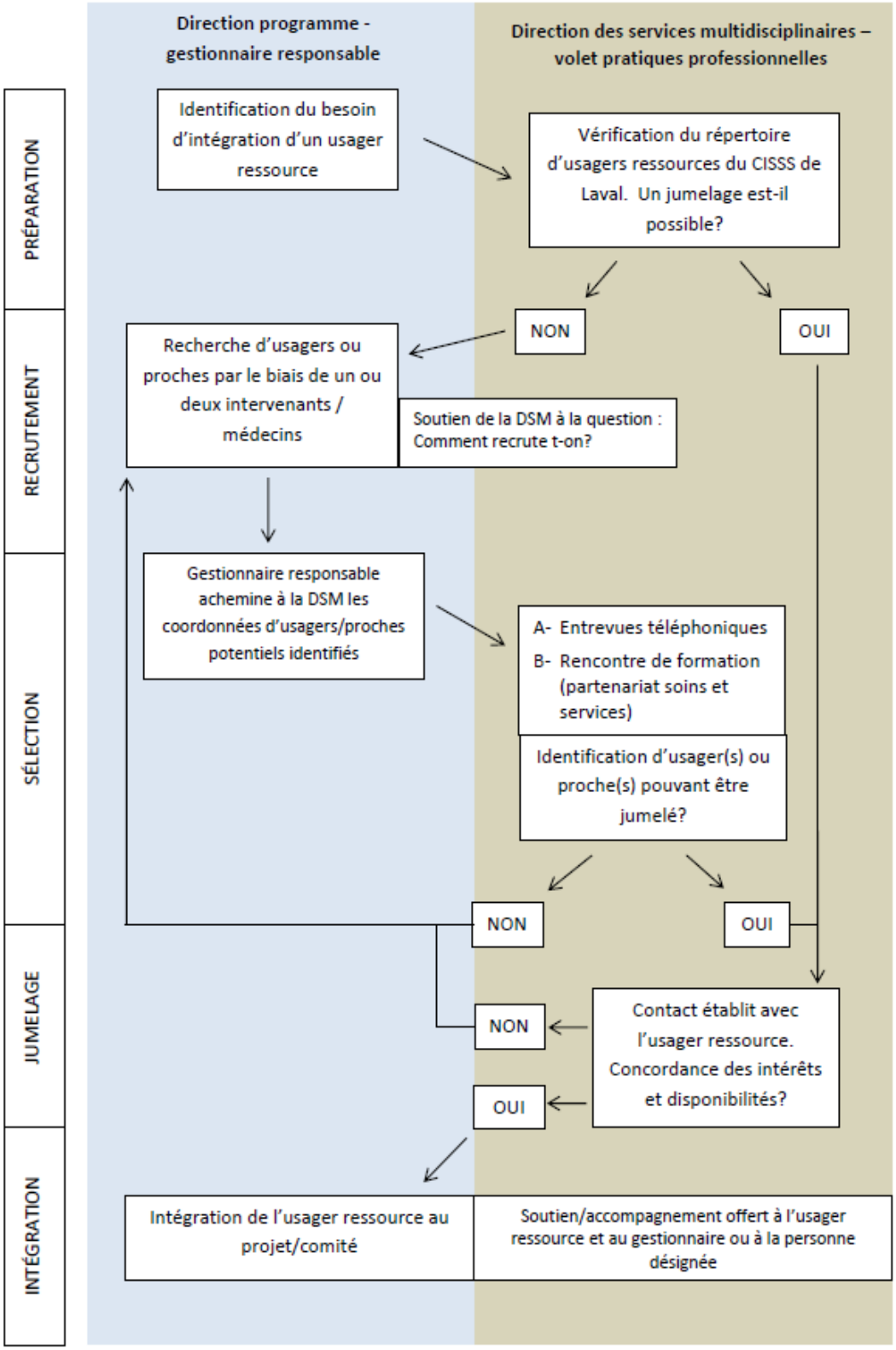
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2018a). *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux.* Repéré à http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002061/

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2018b) *Système de santé et de services sociaux en bref.* Repéré à : http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/systeme-de-sante-et-de-services-sociaux-en-bref/reseaux-territoriaux-et-locaux-de-services/

Pomey Marie-Pascale et al.,(2015). Le « Montreal model » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé. *Santé Publique,* 2015/HS (S1), p. 41-50. doi : 10.3917/spub.150.0041

Simard, I. (2016). Guide d'intégration des usagers/patients partenaires. Bureau du partenariat de soins et de services. Direction des services multidisciplinaires. Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval.

ANNEXE 1 : PROCESSUS D'INTÉGRATION D'UN USAGER RESSOURCE



Direction des services multidisciplinaires – volet pratiques professionnelles, mars 2016

ANNEXE 2 : FICHE DE RECRUTEMENT DES USAGERS PARTENAIRES

DIRECTION COLLABORATION et PARTENARIAT PATIENT

FICHE DE RECRUTEMENT DES PATIENTS PARTENAIRES DESTINÉE AUX CLINICIENS

1) CONTEXTE DE L'IMPLICATION

Organisation/Direction :		Programme/Service :	

2) PROFIL DU PATIENT/PROCHE PARTENAIRE RECHERCHÉ

Partenaire recherché : Patient : ☐ Proche : ☐ Maladie spécifique : Oui : ☐ Non : ☐

Si oui, précisez :					
Sexe : F : ☐ M : ☐	Groupe d'âge :		Langue :		
Temps d'implication requis :		Plages horaires	Jour : ☐ Soir : ☐	Fréquence :	

3) CRITÈRES DE SÉLECTION (à adapter au contexte du projet)

a) Expérience de la vie avec la maladie et de l'utilisation des services de santé et de services sociaux

- Est atteint d'une maladie depuis une durée suffisamment longue (pertinente au projet) et a acquis une expérience significative de la vie avec la maladie
- Son état de santé est stable au moment du recrutement (n'est pas en situation aigüe ou de crise);
- Possède une expérience significative des soins et services de santé visés par le projet;
- Est proactif et impliqué dans la gestion de ses soins (pose des questions sur sa maladie et ses traitements, s'informe des résultats de ses tests, connait sa médication, se présente à ses RV, etc.);
- Possède un esprit critique constructif face aux soins qu'il reçoit;
- Démontre une attitude constructive lors de ses réflexions concernant le réseau de la santé ;
- Possède la capacité de se distancier de sa propre expérience de vie avec la maladie;
- Peut transposer son expérience à d'autres contextes de soins.

b) Habiletés / attitudes personnelles

- S'exprime de manière claire;
- Possède des habiletés interpersonnelles facilitant la collaboration (écoute, empathie, etc.);
- Démontre un désir d'aider les gens et de contribuer à un objectif qui dépasse sa propre situation de santé
- Manifeste un désir d'implication auprès d'autres patients ou auprès d'équipes cliniques (implication associative, bénévolat, témoignages, etc.)

c) Disponibilité

- Est disponible et motivé pour s'engager pendant le temps requis par le projet.

Licence Creative Commons 2.5 Canada

/1

Partenaires de soins PPS © 2014

ANNEXE 3 : AIDE-MÉMOIRE AU REPÉRAGE DES USAGERS PARTENAIRES

L'important est d'identifier des usagers et des proches reconnus comme des partenaires dans le contexte de leur processus de soins et services. Pour ce faire, il peut parfois être aidant de se remémorer des usagers que l'on a côtoyés au cours des derniers mois ou même de la dernière année. Leur épisode de soins et services peut très bien avoir été complété. Il faut principalement se tourner vers des personnes constructives qui souhaitent contribuer au changement.

Pour vous aider à identifier des personnes ayant le potentiel de devenir usagers ressources, vous pouvez penser aux personnes qui :

- posaient beaucoup de questions,
- s'intéressaient et s'impliquaient le plus dans les soins et services,
- s'interrogeaient sur les traitements ou l'intervention,
- amenaient des propos constructifs.

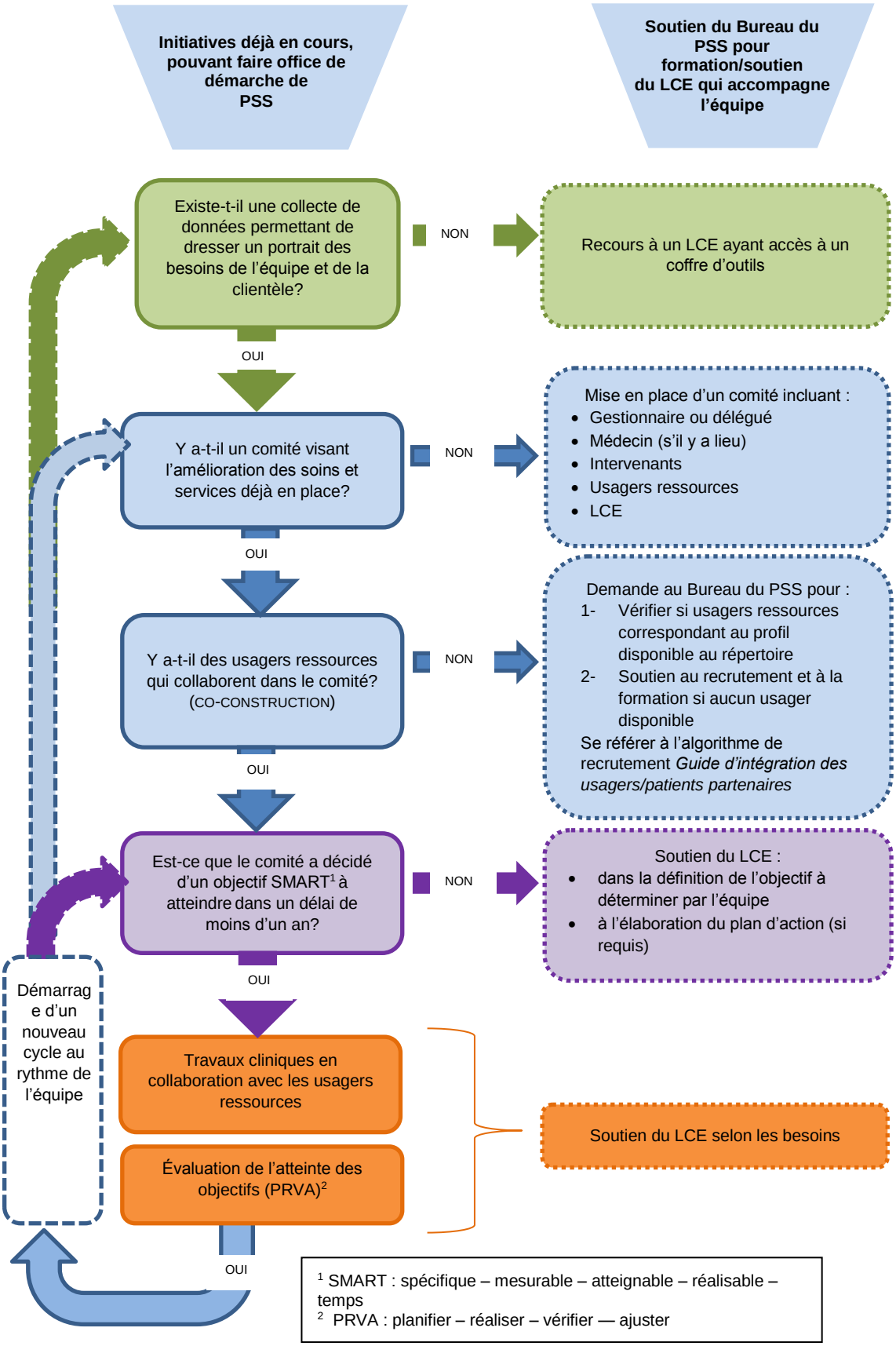
Référez-vous à la fiche de recrutement d'un usager partenaire. Tel qu'il y est mentionné, les personnes doivent démontrer une attitude constructive dans ses réflexions concernant les soins et services reçus. Elles doivent pouvoir aussi être capables de se distancer de leur propre expérience afin de développer une vision globale des soins et services.

Finalement, ces personnes doivent pouvoir s'exprimer de manière claire, posséder des habiletés interpersonnelles facilitant la collaboration (ex. : écoute, empathie) et un désir de s'impliquer dans l'amélioration des soins et services.

Si vous connaissez des personnes susceptibles d'être candidats, faites un premier contact avec elles afin d'identifier leur intérêt général à s'impliquer dans l'amélioration des soins et services. Par la suite, si elles sont motivées à participer et ont des disponibilités (en semaine, de jour), vous pourrez nous transmettre leurs coordonnées et nous communiquerons avec elles pour une courte entrevue téléphonique et les informer le cas échéant des prochaines étapes (ex.: processus de sélection, session d'information) et de la nature de leur implication éventuelle.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à communiquer avec le
Bureau du partenariat de soins et services
450-668-1010, poste 12777
bureau.pss.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

ANNEXE 4 : ALGORITHME DE LA DÉMARCHE SIMPLIFIÉE DE PSS



[1] SMART : spécifique – mesurable – atteignable – réalisable – temps
[2] PRVA : planifier – réaliser – vérifier — ajuster

Cet algorithme de démarche simplifiée a été élaboré en collaboration avec les personnes suivantes :

- Membres du comité de coordination du PSS (CCPSS)
- Jacinthe Marchand, Isabelle Roberge, Isabelle Simard et Benoît Tétreault (représentants des LCE de la Direction des services multidisciplinaires)
- Maryse Carignan et Amélie Gagnon (représentantes des LCE de la Direction des soins infirmiers)
- André Néron et Annie Descôteaux (représentants de la Direction collaboration et partenariat patient de l'Université de Montréal)
- Karine L'Espérance (représentante des usagers ressources)
- Maryline Parent-Mailloux et Dr Martin Vézina (représentants de l'équipe de suivi intensif dans le milieu)
- Julie Lambert (représentante de l'équipe du centre de diabète)
- Katy Duguay et Annie Turgeon (représentants de l'unité transitoire de récupération fonctionnelle)
- Julie Héon (représentante de l'équipe de radio-oncologie)
- Kathleen Bilodeau (représentante de la Direction du programme jeunesse)

ANNEXE 5 : SCHÉMA DES COMPÉTENCES DE COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE

VUE D'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES RELIÉES À LA PRATIQUE COLLABORATIVE ET AU PARTENARIAT PATIENT EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Patient et intervenants d'une équipe développent les compétences et les capacités suivantes :

Communication

- **Favoriser** un climat d'ouverture, de respect et de confiance
- **Établir** et **maintenir** une communication fluide, diligente et opportune
- **Partager** l'information pertinente de façon claire, concise et sécuritaire

Travail d'équipe

- **Interagir** de façon à établir et à maintenir une saine dynamique d'équipe
- **Participer** à l'organisation et au fonctionnement de l'équipe
- **Favoriser** la mise en œuvre de principes de concertation pour la prise de décisions
- **Participer** au développement et à l'évaluation de l'équipe

Clarification des rôles et des responsabilités

- **Favoriser** le plein exercice des rôles et des responsabilités de chacun au sein de l'équipe -- le gestionnaire clinique, les intervenants et, en particulier, le patient
- **Exercer** leurs rôles et leurs responsabilités au sein de l'équipe
- **Identifier** les zones de chevauchement (zones grises) de rôles et responsabilités entre les membres de l'équipe et partager les tâches de façon optimale

Éducation thérapeutique et éducation à la santé

- **Partager** une compréhension globale de la situation du patient, de ses maladies et de ses facteurs de risque de maladie et préciser ses besoins prioritaires
- **Explorer** les options thérapeutiques potentielles et préciser les objectifs éducatifs
- **Planifier** et **mettre en œuvre** un programme éducatif personnalisé
- **Bâtir** progressivement une relation de confiance à travers une continuité informationnelle réciproque
- **Créer** une dynamique réflexive face à leur démarche commune

Planification, mise en œuvre et suivi des soins de santé et des services sociaux

- **Se préparer** à l'élaboration du plan d'intervention (PID ou PII, selon le cas)
- **Élaborer** un plan d'intervention (PID ou PII) ou de services (PSI/PSII)
- **Mettre en œuvre** et **assurer** le suivi du plan d'intervention (PID, PII) ou de services (PSI/PSII)
- **Assurer** la continuité des soins et des services lors d'une transition vers une autre étape de soins et de services

Leadership collaboratif

- **Exercer** son leadership dans le respect de celui des autres membres de l'équipe
- **Mettre à profit** ses acquis (scientifiques, professionnels et expérientiels) dans l'exercice de son leadership au sein de l'équipe
- **Soutenir** l'équipe vers l'atteinte de sa mission et de ses objectifs

Éthique clinique

Face à un problème éthique,

- **Participer** à l'identification des éléments de la situation
- **Participer** à l'analyse de la situation
- **Participer** à la résolution de la situation
- **Participer** à un bilan réflexif sur leur démarche

Prévention et résolution des conflits

- **Établir** et **maintenir** des relations harmonieuses
- **Déceler** et **désamorcer** les situations qui peuvent créer des tensions
- **Participer** à la résolution des conflits en équipe

Université de Montréal 1

DCPP et CIO-UdeM. (2016). *Référentiel de compétences de la Pratique collaborative et du Partenariat patient en santé et services sociaux.* Montréal, Québec : Université de Montréal.

ANNEXE 6 : DEMANDE DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT

DEMANDE DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET AUTRES FRAIS AFFÉRENTS

Nom : _____ Employé (matricule) : _____

Adresse : _____ PERSONNEL : ☐ AUTRES : ☐

Date aa-mm-jj	Raison du déplacement	Motif : voir légende	CENTRE DE COÛTS (seulement si	Transport automobile (km)*	Stationnement	Taxi - Autobus Transport	Repas (selon circulaire MSSS) Déjeuner 10,40 $ max	Dîner 14,30 $ max	Souper 21,55 $ max	Hébergement	Divers (ass. affaire, etc.)	TOTAL
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
												- $
				-	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $
											Total km	- $

* Taux fixé par le MSSS (circulaire 02-01-22-07) : 0,44 $/km

LEGENDE :

1 Kilomètres et frais de déplacement engagés dans le cadre normal de l'emploi à l'exception de ceux reliés à la formation
3 Frais divers tels que : utilisation occasionnelle d'un téléphone, frais internet (télé-travail)
4 Kilomètres et frais de déplacement engagés lors de tout type de formation, colloque, congrès
12 Assurance affaire
20 Frais d'inscription à un colloque ou congrès
21 Frais de représentation (directeur)
22 Frais d'inscription à une formation

IMPORTANT : Veuillez joindre les pièces justificatives originales pour tous les frais de déplacement.

⇨⇨⇨ Faites parvenir tous les documents au Service de la paie et des assurances collectives.

Grand total
- $

Signature de l'employé _____ *Date* _____

Signature du supérieur immédiat _____ *Date* _____ *Nom du supérieur immédiat (en lettres moulées)* _____

Le formulaire de demande de remboursement des frais de déplacement est également disponible sur l'intranet.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval
Québec