# Conceptualisation du partenariat de soins et de services avec les personnes proches aidantes

Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

# Sommaire


Équipe 3

Mise en contexte 4

Acteur(rice)s en contexte de soins et services 5

Collaboration dans les soins et services incuant les personnes proches aidantes (PPA) 6

Savoirs des personnes proches aidantes (PPA) 7

Le partenariat dans la dyade personne aidée et proche aidante 8

Soutenir l'implication de la personne proche aidante dans son rôle dans le respect et la volonté de la personne aidée 9

Reconnaître la personne proche aidante partenaire dans ses multiples rôles en contexte de soins et services et de partenariat 10

Ce que nous apprend l'expérimentation de la mesure 48 du premier plan d'action gouvernemental en proche aidance 11

Apport spécifique des personnes proches aidantes (PPA) dans l'amélioration continue de la qualité des soins et services 12

À quoi s'attendre lorsqu'on mobilise des personnes proches aidantes partenaires dans l'amélioration continue de la qualité des soins et services 13

Bonnes pratiques de partenariat dans l'amélioration de la qualité des soins et services ayant fait leurs preuves au sein des équipes 14

Pour un recrutement réussi en vue d'implication de personnes proches aidantes dans l'amélioration de la qualité des soins et services 15

Ce que les personnes proches aidantes expriment quant à leur implication dans la cogestion de projets d'amélioration de la qualité des services qui leur sont offerts 16

Références 17

# Équipe

## Rédaction et production

- **Emilie Tremblay**, M.A, Ph.D. (c), Chargée de projet, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public (CEPPP)

## Contributeur(rice)s

- **Louis Lochhead**, Proche aidant partenaire, mesure 7 et 48
- **Annie Lamontagne**, Proche aidante partenaire, mesure 10
- **Eleonora Bogdanova**, Chargée de projets, CEPPP
- **Marie-Claude Lafleur**, Proche aidante partenaire, mesure 48
- **Emilie Séguin**, Proche aidante partenaire, mesure 10
- **Andrew Busuioc**, Proche aidant partenaire, mesure 10
- **Mélanie Therrien**, APPR, CISSSS Laurentides
- **Josée Duteau**, APPR - Coordonnatrice spécialisée en matière de proche aidance, CIUSSSE-CHUS
- **Nathalie Gagné**, APPR - Coordination régionale en proche aidance, CIUSSS SLSJ
- **Marie-Eve Larouche**, APPR – Coordinatrice territoriale spécialisée en proche aidance, CISSSO
- **Mélanie Tremblay**, APPR – Volet proche aidance, CISSSCN
- **Guethvah Petit-Frère**, Conseillère cadre | Bureau des partenariats et de la proche aidance, COMTL
- **Laura Vasquez**, Caregiver Support Advisor, CBHSSJB
- **Mégan Lavoie-Gray**, Coordonnatrice régionale en proche aidance (APPR), CISSSLAN
- **Nadia Ouellet**, APPR - Amélioration de la qualité des services par l'expérience usager, le partenariat et la proche aidance CISSSAT
- **Marie-Josée Filion**, Coordonnatrice en matière de proche aidance, CISSSBSL
- **Céline Bouffard**, courtière de connaissances pour l'IUPLSSSS
- **Geneviève David**, Directrice, CEPPP
- **Vanessa Arowas-Balounaick**, Responsable école du partenariat, CEPPP
- **Simon Courtemanche**, Co-directeur scientifique patient, CEPPP
- **Tiffany Clovin**, Directrice adjointe, amélioration continue en partenariat, CEPPP
- **Vincent Montpetit**, Assistant de recherche, CEPPP
- **Camille B. Boyer**, Chargée de projet, CEPPP
- **Christian Ruchon**, Coordonnateur de projets, CEPPP
- **Myriam Fournier-Tombs**, Directrice des partenariats et du développement, CEPPP
- **Caroline Wong**, Conseillère stratégique, CEPPP
- **Jason Lucio de Amorim Santo**, Stagiaire, CEPPP
- **Cécile Vialaron**, coordonnatrice de recherche, Chaire en évaluation des technologies et des pratique de pointe, CHUM
- **Amele-Nina Banch Setto**, M.Sc. Adm. Santé, M.Sc.Gestion Qualité, Conseillère en promotion de la santé,volet partenariat patient, CHUM
- **Isabelle Éthier**, conseillère en promotion de la santé : partenariat et cessation tabagique, CHUM
- **Jérôme Elissalde**, patient partenaire
- **Catherine Lemyze**, patiente partenaire
- **Rona Fleming**, patiente partenaire
- **Louise Laviolette**, patiente partenaire
- **Johanne Lassonde Tétrault**, patiente partenaire
- **Yves Lardon**, M.T.S., coordonnateur spécialisé en matière de proche aidance, Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

## Collaborateur

- **Jérôme Elissalde**, Consultant en transfert et mobilisation des savoirs chez Perspectiv.dev

## Graphisme et mise en page

- **Christine St-Onge**, Graphiste/Designer
- **Catherine Purenne**, Révision linguistique, Directrice adjointe des finances du partenariat, CEPPP

## Comment citer ce rapport ?

Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public. (2026). Conceptualisation du partenariat de soins et de services avec les personnes proches aidantes.

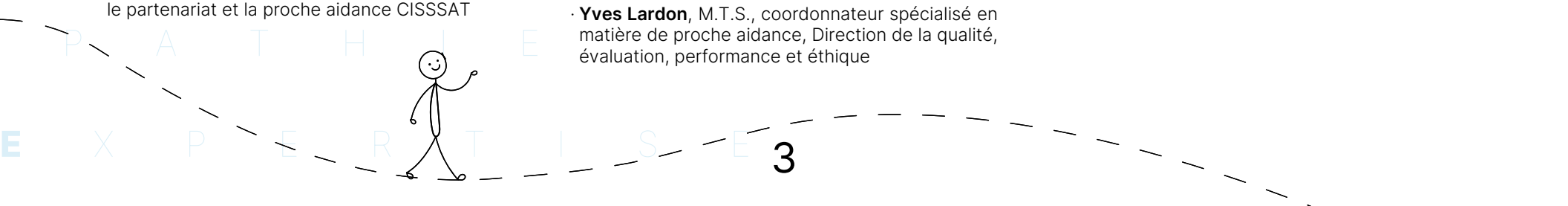
## Pour plus d'information sur ce rapport, veuillez contacter :

Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public, Centre de recherche du centre hospitalier de l'Université de Montréal, ceppp.dri.chum@ssss.gouv.qc.ca, www.ceppp.ca/contact

Ces travaux ont été réalisés avec le soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre du plan d'action gouvernemental en proche aidance 2021-2026.

Document sous licence
Creative Commons
CEPPP 2026

Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public



# Mise en contexte

Les présentes infographies découlent des réflexions et des discussions avec des **partenaires** lors des travaux du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public, dans le cadre des mesures **7**, **10** et **48** du plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026 — Reconnaître pour mieux soutenir[1].

Les infographies ont pour objectif :

1) d'expliciter l'apport des **personnes proches aidantes** (PPA) dans le partenariat de soins et de services;

2) de faire ressortir les principaux résultats de l'évaluation du partenariat dans l'accompagnement offert aux équipes qui ont mené des projets en cogestion avec des personnes proches aidantes (PPA).

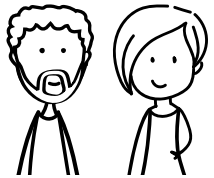
Le visuel se veut simple afin de vous permettre d'adapter votre présentation à votre contexte local.



Explorez le contenu en cliquant sur les éléments en bleu sur chaque page pour approfondir chaque section !

# Acteur(rice)s en contexte de soins et services

## La personne proche aidante (PPA) impliquée dans les soins et services



**Personnes proches aidantes en soutien à la personne aidée et/ou à la PPA impliquée dans les soins et services. Souvent invisible pour le réseau de santé et de services sociaux (RSSS)**



Membres de l'entourage



RSSS

**Professionnel(le)s et intervenant(e)s**

Écosystème de la santé



Organismes communautaires, Entreprises privées, Municipalité, Milieu scolaire



**Personne aidée**



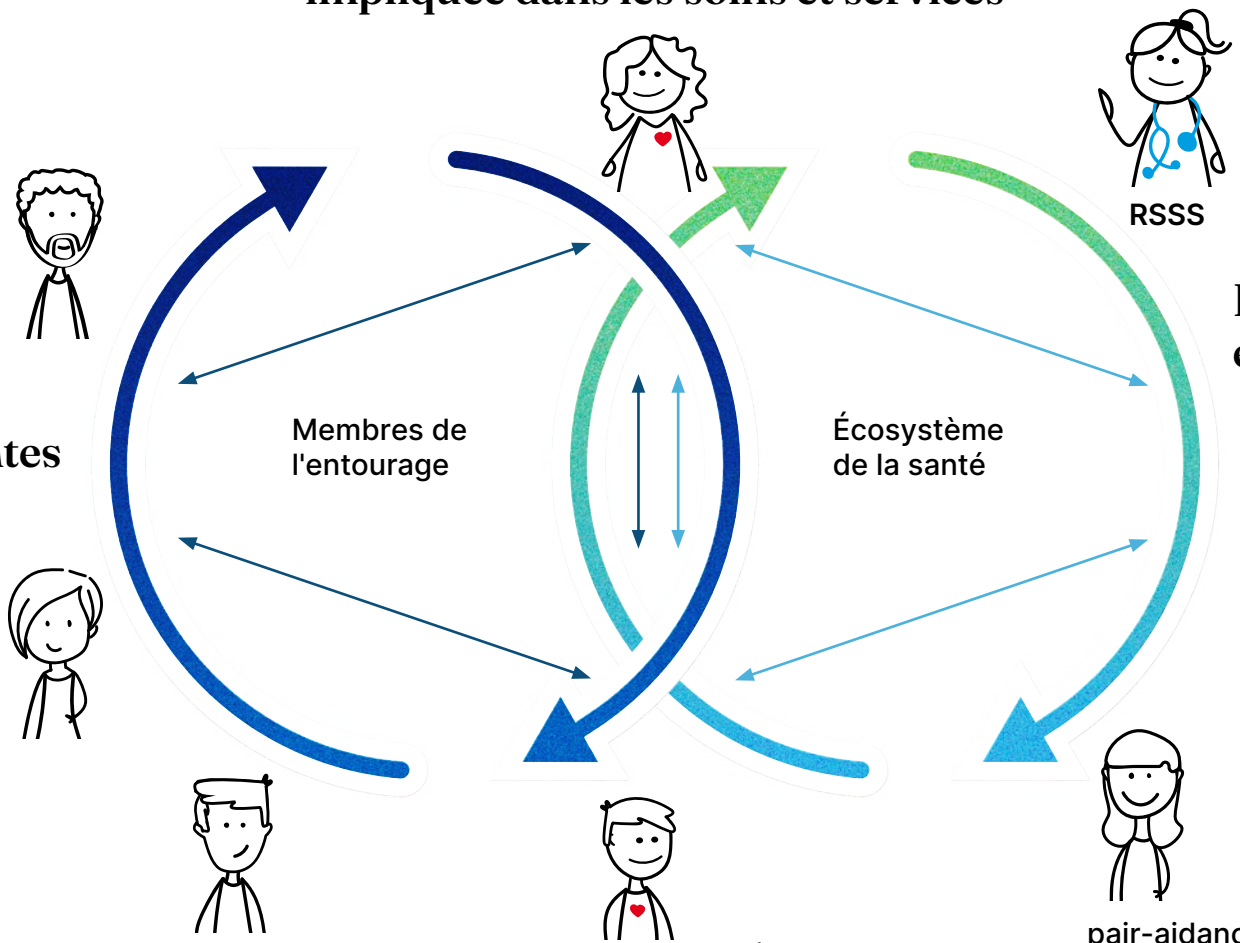
pair-aidance, pair(e) accompagnateur(rice), pair-aidance famille



# Collaboration dans les soins et services incluant les personnes proches aidantes (PPA)

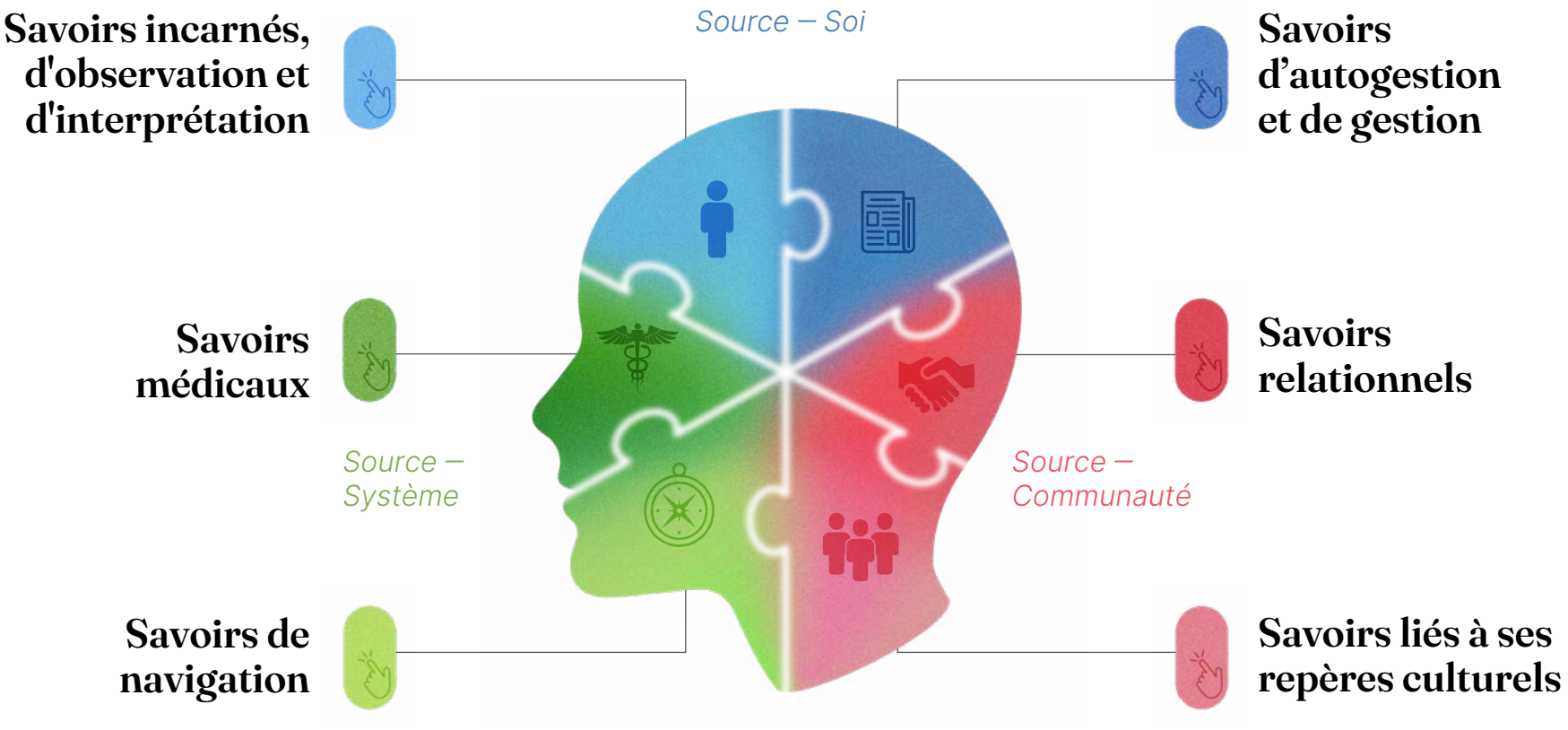
PARTENARIAT PATIENT

## Personne proche aidante (PPA) impliquée dans les soins et services

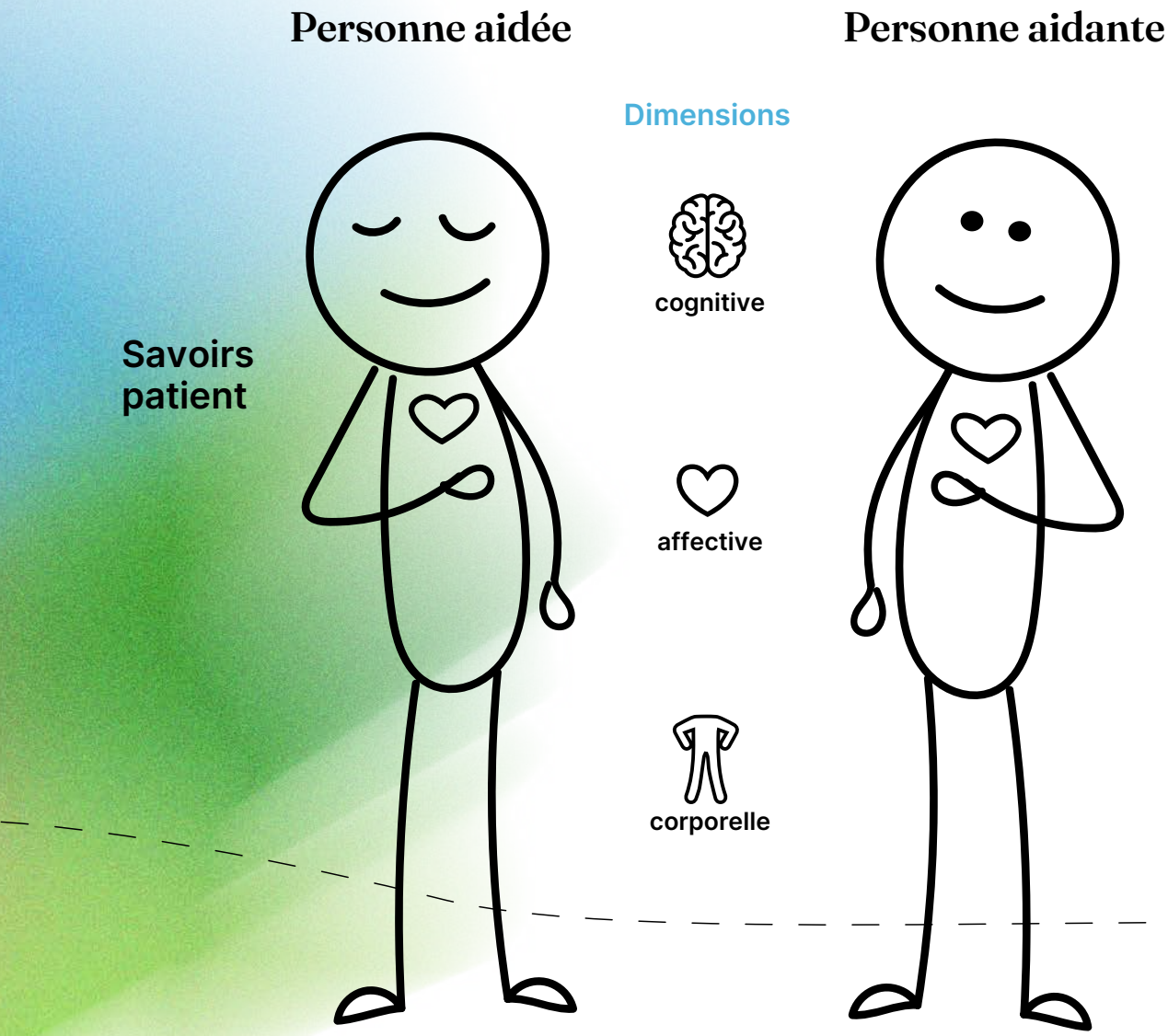


# Savoirs des personnes proches aidantes (PPA) [4]

Le processus d'acquisition de ces savoirs et la montée en compétence des PPA partenaires représentent une responsabilité partagée chez tous les acteur(rice)s : PPA elles-mêmes, intervenant(e)s, professionnel(le)s, établissements, RSSS et gouvernement.



# Le partenariat dans la dyade personne aidée et proche aidante




## Parcours qui alimentent les savoirs de la personne proche aidante

Parcours de sa relation auprès de la personne aidée

Parcours antérieurs ou présents auprès d'autres personnes aidées

Son propre parcours de patient(e)/usager(ère)

Ses compétences développées dans les autres sphères de sa vie (professionnelle, bénévole, formation, artistique, etc.)

# Soutenir l'implication de la personne proche aidante dans son rôle dans le respect et la volonté de la personne aidée

- Tenir compte de la **relation personnelle** et historique de la dyade, du niveau de compréhension de la proche aidance et d'acceptation du rôle
- Accueillir le sentiment d'impuissance et développer le pouvoir d'agir
- **Naviguer** dans les phases d'apprentissage et d'ajustement liées à la conciliation du rôle de PPA, à la relation au sein de la dyade et à la conciliation avec ses autres rôles et statuts
- Rester attentif au **consentement bilatéral** fluctuant dans le temps et selon les décisions à prendre

## 4 points à retenir pour impliquer les personnes proches aidantes :

- **Entrer en relation** pour créer un lien de confiance
- Ouverture à l'écoute, à l'information et la **prise de décisions partagées**
- Reconnaître et valoriser leur expertise et leur contribution comme personne proche aidante ainsi que de leurs différents rôles auprès de la personne aidée.
- **Acceptation et respect** de leur volonté, limites, capacités et rythme

CC BY NC ND



Le contenu de cette planche est issu d'un atelier sur la proche aidance auprès d'une trentaine de personnes : expert(e)s du partenariat, patient(e)s et personnes proches aidantes partenaires.

# Reconnaître la personne proche aidante partenaire dans ses multiples rôles en contexte de soins et services et de partenariat

## La personne proche aidante

- Possède de multiples **rôles** qui influencent ses besoins et projet de vie
- Peut aussi être **usager(ère)** / **patient(e) partenaire**
- On peut la solliciter afin de participer à des recherches ou de la **consultation ponctuelle**

## En tant que partenaire dans les soins et services, la personne proche aidante est :

Reconnue comme partenaire dans la relation avec la personne aidée, ainsi que membre à part entière des équipes de soins et services.

En complémentarité avec l'expertise des membres des équipes de soins et de services, elle contribue à orienter les priorités autour des besoins réels, du projet de vie et de l'expérience des personnes aidées, tout en étant respectée dans les aspects de son humanité, de ses besoins, de ses limites et de son projet de vie.

## Elle peut aussi être impliquée

- Dans l'amélioration continue de la qualité des soins et services
  - Contribution régulière
  - Co-construction d'un projet
- Dans la gouvernance stratégique
- Dans un projet de recherche
- Dans l'éducation-formation
- En tant que paire aidante famille

# Ce que nous apprend l'expérimentation de la mesure 48 du premier plan d'action gouvernementale en proche aidance

« Travailler en collaboration, en partenariat, a ramené la qualité de vie des résidents et des PPA au cœur des préoccupations et des actions dans le travail des conseillères et celui des équipes de soins. Retombées plus que positives ressenties au plan de la réalisation professionnelle chez les conseillères et les membres des équipes de soins ! »

– Coordonnateur(rice)

# Apport spécifique des personnes proches aidantes (PPA) dans l'amélioration continue de la qualité des soins et services

## Leur perspective constitue un point de vue unique et irremplaçable, fondé sur leur expérience vécue

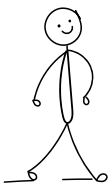
- Pour rendre compte des réalités spécifiques des personnes aidées et des personnes proches aidantes
- Pour saisir les **besoins réels** et contribuer à la complémentarité des **savoirs**

## Leur présence : un gage de continuité et de pertinence des changements/améliorations dans les processus et services

- Permet de mieux comprendre la réalité du terrain et de s'assurer de la pertinence des changements pour les personnes aidées comme pour les personnes proches aidantes elles-mêmes
- Permet d'assurer le suivi et l'évaluation des améliorations mises en place dans le temps

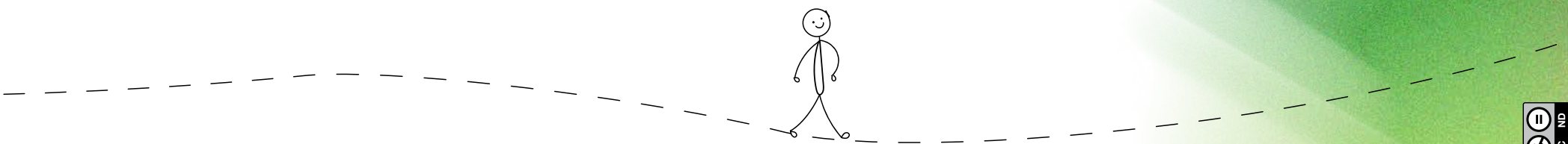
## Une contribution qui bénéficie à tout le système de santé et de services sociaux

- Pour la personne aidée : reçoit des soins plus spécifiques et adaptés
- Pour la personne proche aidante : facilite l'équilibre entre son rôle de proche et les autres sphères de sa vie
- Pour les professionnel(le)s : permet d'offrir des soins et services plus ciblés
- Pour la société : prévention, mieux-être de la population et réduction des coûts



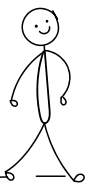
# À quoi s'attendre lorsqu'on mobilise des personnes proches aidantes partenaires dans l'amélioration continue de la qualité des soins et services

- **Disponibilité variable**
- **Complexité du recrutement**
- **L'appropriation d'un langage commun demande du temps**
- **Besoins d'utilité et de reconnaissance**
- **Garder le contact**
- Tenir compte des attentes vis-à-vis du **dédommagement ou compensation** pour l'implication



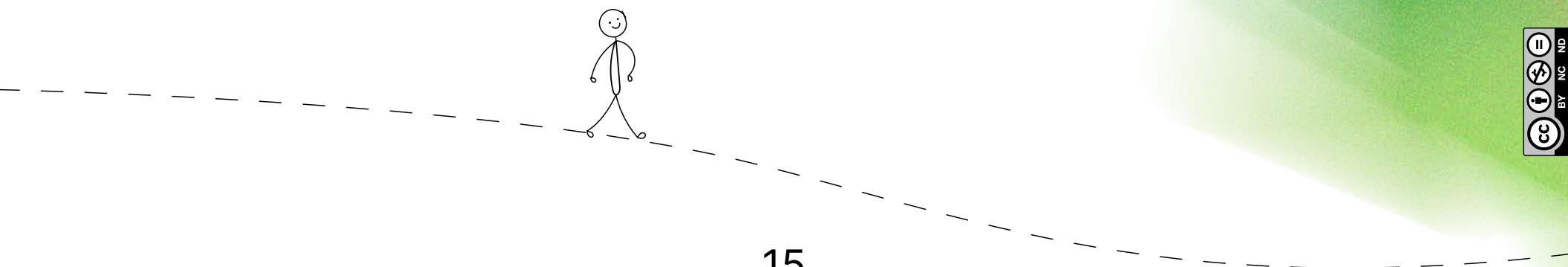
# Bonnes pratiques de partenariat dans l'amélioration de la qualité des soins et services ayant fait leurs preuves au sein des équipes

- **Se préparer à travailler en partenariat** - établir un climat de confiance
- **Impliquer** les personnes proches aidantes tôt dans le processus
- **Cogestion**
- Prévoir un **soutien à la participation** des personnes proches aidantes partenaires
- **Reconnaissance et valorisation de l'expertise vécue**
- **Vulgariser** les termes techniques et les acronymes
- **Préparer la fin des projets**



# Pour un recrutement réussi en vue de l'implication de personnes proches aidantes dans l'amélioration de la qualité des soins et services

- Rédiger un **mandat d'implication** clair avant de recruter
- Prévoir l'**accompagnement** dès le départ
- Diversifier les **pistes de recrutement**
- **Recruter** plus d'une personne proche aidante



# Ce que les personnes proches aidantes expriment quant à leur implication dans la cogestion de projets d'amélioration de la qualité des services qui leur sont offerts

« Je sens que mon expérience a une valeur.

Je me sens utile et respectée.

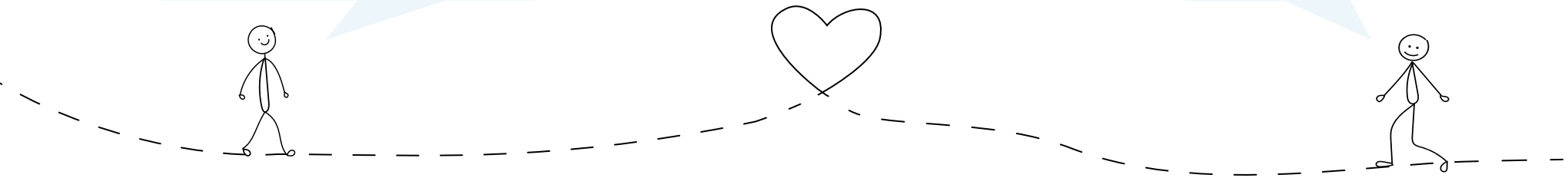
J'existe enfin pour quelqu'un d'autre que mes proches. »

« Le mot "merci" n'est pas suffisant pour exprimer toute ma reconnaissance. »

« Elle permet que nous puissions mettre à profit nos compétences personnelles qui peuvent s'avérer des atouts transversaux pour les différents dossiers. »

« J'ai pu témoigner de mon propre vécu comme PPA et je représentais le comité des résidents du CHSLD. J'ai senti que mon apport était attendu et pris en compte. [...] Un sentiment d'appartenance m'a permis de me sentir bien au sein de l'équipe. J'y avais ma place. »

« Cette collaboration est très appréciée. Elle nous permet de participer de façon beaucoup plus constructive aux lacunes observées sur le terrain. »



# Les références


1 Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2021). Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026 : Reconnaître pour mieux soutenir (No. 21-835-11W). Gouvernement du Québec. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003191/

2 Observatoire québécois de la proche aidance (2023). Qu'est-ce qu'une personne proche aidante ? Sauriez-vous la reconnaitre ? Une infographie interactive pour mieux comprendre la définition de la Loi visant à reconnaître et soutenir les personnes proches aidantes. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

3 Page, C. (2025). Proches aidants, pairs aidants ou patients partenaires : clarifications pour une meilleure compréhension des rôles. La Gérontoise, Vol 36, #1, p.7.https://aqiig.org/wp-content/uploads/2025/06/La-Gerontoise_printemps2025-nouvelle-version-30-Mai-2025.pdf

4 Inspiré de : Dumez, V., L'Espérance, A. Beyond experiential knowledge: a classification of patient knowledge. Soc Theory Health (2024). https://doi.org/10.1057/s41285-024-00208-3

5 Bourgeois, É. (2013). Expérience et apprentissage. La contribution de John Dewey. Dans L. Albarello, J. Barbier, É. Bourgeois et M. Durand, Expérience, activité, apprentissage (p. 13-38). Presses Universitaires de France. https://doi.org/10.3917/puf.albar.2013.01.0013

6 Observatoire québécois de la proche aidance (2023). Qu'est-ce qu'une personne proche aidante? Sauriez-vous la reconnaitre ? Une infographie interactive pour mieux comprendre la définition de la Loi visant à reconnaître et soutenir les personnes proches aidantes. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

7 DCPP et CIO:UdeM. (2016). Terminologie de la Pratique collaborative et du Partenariat patient en santé et services sociaux. Montréal, Québec: Université de Montréal, p.35. https://ceppp.ca/wp-content/uploads/2021/01/TERMINOLOGIE-de-la-pratique-collaborative-et-du-partenariat-patient-.pdf

8 DCPP et CIO:UdeM. (2016). Terminologie de la Pratique collaborative et du Partenariat patient en santé et services sociaux. Montréal, Québec: Université de Montréal, p.37 https://ceppp.ca/wp-content/uploads/2021/01/TERMINOLOGIE-de-la-pratique-collaborative-et-du-partenariat-patient-.pdf

9 Pomey M, Wilhelmy C, Fournier-Tombs M, Dumez V, Vialaron C, Iliescu M, Prevost K, Courtemanche S, Normandin L, David G. Partnership, Collaboration, and Co-Production to Improve Patient Experience Beyond Conducting Surveys – Lessons from the Quebec Model, Canada. Patient Experience Journal. 2025; 12(2):112-123. doi: 10.35680/2372-0247.2039

10 Arborescence. (s. d.). Ligne d'écoute pair-aidance famille. https://www.arborescence.quebec/ligne-decoute-pair-aidance-famille

11 DCPP: UdeM. (2016) Guide de recrutement des patients partenaires. Montréal, Québec: Université de Montréal. P.3-4. https://ceppp.ca/wp-content/uploads/2021/01/J-Guide_de_recrutement_des_patients_partenaires-27-10-2016__.pdf

12 DCPP: UdeM. (2016) Référentiel de compétences des patients partenaires. Montréal, Québec: Université de Montréal. https://ceppp.ca/ressources/referentiel-de-competences-des-patients-partenaires/

# Merci !



Centre d'excellence sur le partenariat
avec les patients et le public