



# Croissance et progrès : un retour sur notre bilan annuel et nos objectifs à venir



## Bureau du partenariat de soins et services

Au cours de la dernière année, nous avons formé **16 nouveaux usagers partenaires, totalisant maintenant une centaine d'usagers partenaires actifs** au CISSS de Laval. Nous tenons à remercier tous les usagers partenaires, les équipes ainsi que les gestionnaires qui ont intégré des usagers partenaires à leur comité/projet. Votre engagement permet de faire vivre le partenariat de soins et de services au CISSS de Laval. Nous aimerions également souligner la précieuse implication des usagers partenaires profil coachs qui favorisent l'intégration des nouveaux usagers partenaires.

Afin de sonder la satisfaction des usagers partenaires ainsi que des membres des comités, nous avons envoyé un questionnaire de satisfaction. Voici un aperçu des résultats :

- Satisfaction globale des **usagers partenaires** : 83 % disent être satisfaits ou totalement satisfaits de leur implication.
- Satisfaction globale des **participants aux comités** : 96 % disent être satisfaits ou totalement satisfaits de leur implication.

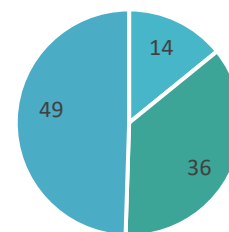
Légère **augmentation de participation d'usagers partenaires** à des projets/comités en 2024-2025 comparativement à l'année précédente.

## Continuons de multiplier les opportunités de partenariat de soins et de services au CISSS de Laval!

Avez-vous pensé à impliquer des usagers partenaires à vos travaux? Saviez-vous qu'il existe trois niveaux d'implication?

- 1- Le niveau **opérationnel** a un impact direct sur les usagers. Par exemple : concevoir un dépliant destiné à la clientèle, proposer des idées d'amélioration des soins et services dans un secteur.
- 2- Le niveau **tactique** met en œuvre les décisions prises au niveau stratégique, en préparant leur application à travers le niveau opérationnel. Ces comités/projets sont majoritairement portés par des gestionnaires, ayant une vision à moyen terme. Par exemple : participer à un comité qui assure le suivi des travaux entourant la sécurité lors des déplacements des usagers en centre d'hébergement.
- 3- Le niveau **stratégique**, quant à lui, définit les grandes orientations et veille à l'alignement des niveaux tactique et opérationnel avec les politiques adoptées. Par exemple : être impliqué dans les prises de décisions à plus haut niveau, avec des directeurs.

Nombre de comités/projets par niveau d'implication



■ Stratégique ■ Tactique ■ Opérationnel

Si vous souhaitez impliquer des usagers partenaires dans vos activités, n'hésitez pas à contacter le BPSS : [bureau.pss.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bureau.pss.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca)

Nous sommes heureux de partager quelques-uns des objectifs que nous mettons de l'avant pour l'année 2025-2026 qui visent à renforcer le partenariat de soins et de services et à améliorer la qualité des soins pour tous.

Nous souhaitons concevoir des capsules de formation narrées pour former les employés et les gestionnaires sur le partenariat de soins et de services.

Actuellement, nous avons déployé des tandems à usager partenaire et directeur dans quatre directions et nous souhaitons poursuivre ce déploiement.

Nous souhaitons mettre en place un programme de soutien adapté offert aux usagers partenaires coachs et à ceux impliqués au niveau stratégique.

Nous désirons renforcer l'approche citoyenne en diffusant le dépliant : [Soyez partenaire de vos soins et services](#) pour sensibiliser la population lavalloise à devenir partenaire de ses soins, nous comptons sur votre soutien pour en faire la promotion.

Enfin, nous explorerons des actions innovantes pour assurer la pérennité du programme de partenariat de soins et de services.



## Réussite pour l'équipe **jeunesse** et le partenariat de soins et de services!

### Claudia Tremblay

Adjointe à la directrice du programme jeunesse

Au programme jeunesse, nous avons depuis plusieurs années des jeunes adultes de la communauté qui participent, à titre d'usagers partenaires, à nos travaux et qui sont présents à des comités en lien avec les services de proximité et plus particulièrement, à Aire ouverte.

Nous n'avons pas encore d'usagers partenaires en provenance de nos centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA). Nous avons donc réalisé une campagne de recrutement ce printemps auprès de jeunes âgés de 14 ans et plus hébergés dans l'un des deux centres de réadaptation, Cartier et Laval (NDL).

Merci aux gestionnaires et à leur équipe d'éducateurs qui en ont parlé aux jeunes, ce qui nous a permis de recruter trois garçons et deux filles hébergés présentement dans des unités de réadaptation et une jeune adulte ayant été hébergée dans sa jeunesse. Merci aux jeunes qui ont démontré un intérêt à participer à des comités afin d'améliorer dans l'opérationnel la qualité des services offerts aux jeunes

Ils ont reçu la **formation destinée aux nouveaux usagers partenaires** du Bureau du partenariat de soins et de services. Certains font maintenant partie de travaux en cours. Par exemple, deux jeunes usagers partenaires participent aux travaux sur la révision de la trajectoire de service en dépendance ainsi que du mode de référencement au CRDL pour les jeunes hébergés.

Belle réussite de nos jeunes, éducateurs et gestionnaires en CRJDA!

### Voici le témoignage de Vincent Montpetit, usager partenaire au CISSS de Laval ayant participé au projet Aire Ouverte :

J'ai commencé à m'impliquer dans notre système de santé après avoir simplement eu recours à des services psychosociaux. Auparavant, je n'aurais jamais pensé que mon expérience et mes savoirs auraient eu un impact sur l'amélioration des services. Pourtant, c'est le cas!

En 2018, une intervenante qui m'avait suivi m'a d'abord envoyé une invitation pour participer dans un comité de jeunes qui allait voir le jour au sein du réseau de services Aire ouverte à Laval pour les 12-25 ans. Vivant avec une certaine anxiété sociale à ce moment-là, j'étais très hésitant à m'y rendre. J'ai décidé de me donner une chance considérant que l'intervenante croyait en moi. Je remercie l'intervenante qui a pensé à moi pour cette implication et je me remercie d'avoir pris mon courage à deux mains et de m'être présenté à cette première rencontre. Cette décision fut le début d'un très beau et long parcours qui a des retombées dans ma vie encore aujourd'hui.

Lors des rencontres du comité de jeunes pour le projet Aire Ouverte, nous avons été consultés pour s'assurer que les services qui sont développés correspondent le plus justement aux réalités des jeunes. Les points sur lesquels nous nous sommes penchés jusqu'à maintenant sont nombreux et variés : l'horaire de sans rendez-vous, l'ajout de professionnels spécialistes (ex. : sexologue) à l'équipe d'intervenants, l'approche des intervenants quand ils accueillent de nouveaux jeunes, la décoration des locaux, etc.

Nous avons fait valoir que la présence des jeunes au comité directeur d'Aire ouverte serait pertinente. Ce comité regroupait des intervenants, des gestionnaires et des acteurs de différents milieux (ex. : municipal et scolaire). Au départ notre demande a suscité de l'hésitation, puis nous avons été entendus, deux places ont été ouvertes pour des jeunes! Je suis très content de cette réalisation parce que la voix des jeunes a une valeur ajoutée, peu importe le niveau de participation.

Un an après avoir commencé mon engagement au comité de jeunes d'Aire Ouverte, un usager partenaire que je côtoyais dans le cadre du projet Aire ouverte m'a demandé si j'étais intéressé à devenir moi aussi usager partenaire. J'ai ainsi pu ajouter une corde à mon arc au sein de mon engagement.

Grâce à ma participation comme jeune et usager partenaire, j'ai accumulé beaucoup d'expérience. Mais, honnêtement, ma participation citoyenne m'a avant tout amené à me développer personnellement. Aujourd'hui, je suis capable de parler avec une certaine aisance dans des groupes de travail, mais aussi devant quelques centaines de personnes lors de conférences. Oui oui, des centaines de personnes! Nous pouvons entendre que les jeunes rencontreront plusieurs causes d'adversité face à leur avenir (trouble de santé mentale, changements climatiques, enjeux géopolitiques, etc.). Maintenant âgé de 26 ans, je peux affirmer que s'impliquer dans le développement de notre système de santé est une très belle opportunité pour donner du sens à notre vie.





## Forum provincial sur le partenariat en santé



Source : [Le CHUM accueille le Forum provincial sur le partenariat en santé dans les soins et services](#)

Le 10 avril 2025 a eu lieu le Forum provincial sur le partenariat en santé dans les soins et services (PSS). Nous étions plus de 300 personnes à participer à ce forum en formule hybride. Ce fut un espace de discussion entre experts clés en santé et services sociaux. Les objectifs étaient d'échanger des idées novatrices et de contribuer à la réflexion collective pour un système de santé et de services sociaux plus inclusif, performant et en partenariat avec l'ensemble des acteurs du réseau. Deux personnes représentant Santé Québec étaient présentes pour entendre l'apport du PSS et également les défis actuels et à venir.

Lors de l'événement, Simon Courtemanche et Vincent Montpetit, deux usagers partenaires du CISSS de Laval, ont enrichi les échanges en tant que panélistes. Leur participation a permis de mettre en lumière les bénéfices d'un réseau mieux structuré et plus accessible grâce à l'implication des usagers partenaires. Leur partage a également mis de l'avant l'importance d'intégrer l'expertise des usagers partenaires aux réflexions du réseau de la santé. Ils ont tous les deux fait leurs débuts à titre d'usagers partenaires au CISSS de Laval et continuent de rayonner dans leurs rôles respectifs.

En réunissant expertise, engagement et expérience de terrain, il est espéré que ce forum ait permis de renforcer la place du PSS dans les alignements stratégiques de Santé Québec.



Caroline Thibault, directrice des services multidisciplinaires de santé, de services sociaux, de la recherche et de l'enseignement

## Départ à la **retraite** de Caroline Thibault

### *Le Bureau du PSS et les usagers partenaires*

Un immense MERCI à Caroline Thibault!

Au fil des années, Caroline a incarné avec passion et détermination les valeurs du Partenariat de soins et de services. Elle y croit profondément, le porte fièrement et l'intègre dans tout ce qu'elle entreprend.

Initiatrice des tandems usager partenaire et directeur, elle a su tisser des liens précieux qui renforcent la collaboration entre les acteurs du réseau de la santé. Son rôle au sein du Comité de coordination du partenariat de soins et services (CCPSS) a été essentiel, faisant de cet espace d'échanges, un véritable pont entre les usagers partenaires et la direction générale.

Message unanime des usagers partenaires et du Bureau du PSS : **Caroline est une personne significative par sa bienveillance et son engagement. Les usagers partenaires ont toujours eu son soutien indéfectible et son implication a laissé une empreinte précieuse sur tous ceux qui ont eu la chance de collaborer avec elle.**

Caroline, un grand merci pour tout ce que tu as accompli et pour l'élan que tu as donné au Partenariat de soins et de services!



**Bonnes vacances à tous!  
De retour en septembre!**

**Questions ou suggestions? Contactez-nous!**

Bureau du partenariat de soins et services  
Courriel : [bureau.pss.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bureau.pss.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca)  
Téléphone : 450 668-1010, poste 12777