



Guide pratique

Intégration d'usagers-ressources dans un groupe de travail (comité, projet ou autre)

Pour inclure la voix des usagers dans votre comité ou projet, vous avez choisi d'y intégrer des usagers partenaires ressources. Ce document vous guide dans les étapes de cette intégration, en vous spécifiant les actions à réaliser et les **outils à utiliser**. Sachez qu'en tout temps, vous pouvez obtenir le soutien du Bureau de l'engagement et du partenariat avec les usagers et leurs proches (BEPUP) : bepup.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca.

1- Se préparer en intégrant et en diffusant les messages clés de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches

Savoir Expérientiel	<ul style="list-style-type: none">• Les usagers et leurs proches viendront partager leur savoir expérientiel; les membres de l'équipe doivent être ouverts à le recevoir et à le considérer de même valeur que les autres types de savoirs. Les décisions prises devront donc tenir compte de la perspective des usagers.• Les usagers et leurs proches sont plus en mesure que les intervenants de comprendre les difficultés liées à leur situation, les impacts de leur condition et de leur traitement sur leur vie, et la façon dont les services pourraient mieux les aider.
Équipe d'usagers	<ul style="list-style-type: none">• Il est de bonne pratique, pour permettre une meilleure représentativité, favoriser la participation des usagers et assurer la pérennité, de constituer une équipe d'usagers-ressources de 2 ou 3 personnes minimum.
Rôles et responsabilités de chacun	<ul style="list-style-type: none">• Le gestionnaire doit porter et promouvoir la valeur de la voix des usagers auprès de l'équipe de travail.• Une personne de liaison doit être nommée afin d'assumer la responsabilité de soutenir l'implication des usagers-ressources avant, pendant et à la fin du partenariat.
Prendre connaissance des outils	<ul style="list-style-type: none">• Section sur l'engagement et le partenariat dans la section <i>Mon CIUSSS > Culture organisationnelle</i> de l'intranet.• outils du BEPUP déposés dans l'onglet engagement et partenariat Directions administratives > Qualité, évaluation, performance et éthique > Qualité, risques et éthique > Outils pour travailler en partenariat avec les usagers et leurs proches

- 2- **Définir le comité ou le projet** (Fiche de planification du partenariat dans le comité ou projet)
Il est important de réfléchir au contenu et de le préparer en vue du partenariat, notamment en détaillant le mandat en faisant les liens avec les retombées pour la clientèle, en déterminant les livrables et en précisant la valeur ajoutée de la voix des usagers dans le projet (nos attentes).
- 3- **Mandater et outiller les intervenants travaillant auprès de la clientèle** (One-pager du projet),
puisque ce sont eux qui feront le repérage des usagers. Ils doivent être en mesure de présenter sommairement le comité ou le projet.
- 4- **Repérer les usagers ayant le potentiel de devenir usagers partenaires-ressources** (D'usager partenaire à usager-ressource)
- 5- **Demander la complétion d'une candidature**
 - a. Diriger les usagers ciblés vers notre site Internet pour qu'ils remplissent un formulaire de candidature (Pas-à-pas pour l'inscription d'un usager-ressource au CCSMTL)
 - b. S'il leur est impossible de remplir le formulaire sur Internet, leur faire remplir la version papier (Mise en candidature)
- 6- **Prendre contact avec les usagers candidats pour une entrevue et compléter le profil** (Grille d'entretien-profil de l'usager)
Cette entrevue est l'occasion, pour les responsables du groupe de travail, de faire connaissance avec les usagers et de voir leurs intérêts et leurs motivations. Cela leur permet aussi d'expliquer succinctement le comité ou le projet. Il se peut qu'à cette étape, vous dirigiez des usagers vers le service de bénévolat ou vers le Comité des usagers, si cela convient mieux.
- 7- **Faire le choix des usagers** si les candidatures sont plus nombreuses que les places. Il faut alors viser une complémentarité des savoirs et la représentation de la diversité de la population desservie.
- 8- **Compléter la démarche d'engagement à la confidentialité** (Formulaire d'engagement à la participation et au respect de la confidentialité) et d'antécédents judiciaires (si requis). Remettre le Carnet de l'usager-ressource
- 9- **Former les usagers partenaires-ressources**
 - 9.1- Transmettre les outils complétés par courriel au BEPUP.
 - 9.2- Planifier et offrir les trois parties de formation :
 - 1^{re} partie : offerte par le BEPUP (Approche de partenariat, CIUSSS, partage du savoir expérientiel).
 - 2^e partie : offerte en collaboration équipe accueil et BEPUP sur le contexte, le mandat précis et les attentes.
 - 3^e partie : activité destinée à faire connaissance et à connaître tous les personnes impliquées dans l'équipe de travail.