



L'APPROCHE USAGER PARTENAIRE

L'approche usager partenaire est l'une des modalités déployées au CIUSSS de la Capitale-Nationale pour actualiser le partenariat avec l'utilisateur aux différents paliers de l'organisation.

En quoi consiste l'approche usager partenaire ?

L'approche usager partenaire dans l'organisation des soins et services et la gouvernance est une pratique de gestion proposant un partenariat entre des usagers (incluant les proches) et les membres d'un groupe de travail afin de participer à un comité prévu à l'amélioration de soins et de services ou un comité de gouvernance de notre organisation.

« L'approche usager partenaire promeut l'intégration des savoirs relatifs à l'expérience de soins et des services des usagers ou de leurs proches dans l'optique d'enrichir les réflexions et les décisions destinées à mieux répondre aux besoins de diverses réalités vécues par des usagers. » (CIUSSS-CN, BPUE, 2023)

Ainsi, l'ouverture aux savoirs expérientiels des usagers amène un changement de conception de leur apport par l'influence qu'elle offre au bénéfice de tous.

La valeur ajoutée de l'approche usager partenaire :

- ↪ elle renforce la qualité tout comme la sécurité des services sur les actions et moyens qui sont définis ensemble ;
- ↪ elle transforme les points de vue sur des problèmes existants par des échanges et des réflexions d'amélioration à des projets ;
- ↪ elle apporte une crédibilité et une fierté aux réalisations.

Le BPUE est engagé à offrir un accompagnement dans l'actualisation de l'approche et l'intégration des usagers partenaires par ces principales notions :

- ↪ Une intégration de l'utilisateur en tant que **membre actif et à part entière** d'une équipe, déployée à **différents niveaux d'engagement** afin de contribuer à donner un sens aux actions et à renforcer les retombées de leur participation ;
- ↪ **Une attribution de participation** selon les engagements de son continuum (information, consultation, collaboration et co-construction), afin d'optimiser les échanges et renforcer la considération du **savoir expérientiel des usagers et leurs proches**.

Le soutien au déploiement de cette approche se distingue à deux niveaux de contribution :

- ↪ **Le niveau tactique** — fait référence au partenariat en contexte d'organisation de soins et de services ;
- ↪ **Le niveau stratégique** — fait référence au partenariat en contexte de gouvernance.

Le BPUE a le mandat de s'assurer qu'au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale, tous prennent en compte le vécu, les savoirs et les préoccupations des usagers dans le respect des principes et des conduites éthiques.

Si vous voulez intégrer des usagers partenaires à vos projets, le BPUE vous accompagnera à votre réussite.

Pour de l'information complémentaire, n'hésitez pas à nous joindre au 418 663-5354, poste 11 044 ou par courriel à bpue.ciusscn@sss.gouv.qc.ca

