



Suivons le guide !

Fiche synthèse

Janvier 2023

## 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 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 pour une organisation de soins et de services ou un comité de gouvernance de notre organisation.

« L'approche usager partenaire promeut l'intégration du savoir relatif à l'expérience de soins et des services des usagers ou de leurs proches dans l'optique d'enrichir les réflexions et les décisions à l'offre de soins et services destinée à mieux répondre à leurs besoins. » (BPUE, CIUSSS-CN)

Ce changement de conception suggère le passage des services centrés sur l'utilisateur vers celui de l'utilisateur en tant que partie prenante pour des services centrés sur les besoins.

### La valeur ajoutée de l'approche usager partenaire

- ↪ alloue un espace aux échanges, aux réflexions et aux décisions en apportant une fierté et une crédibilité de réalisations pour les usagers;
- ↪ transforme les points de vue sur des problèmes existants pour les équipes ;
- ↪ renforce l'efficacité clinique tout comme la sécurité des services et elle supporte l'amélioration pour le responsable de projet.

Ainsi, le BPUE est engagé à offrir un accompagnement dans l'actualisation de l'approche et l'intégration des usagers partenaires à partir de principales notions :

- ↪ Une intégration de l'utilisateur en tant que **membre à part entière** de l'équipe à **différents niveaux de contribution** pour donner un sens aux actions et renforcer la qualité des soins ;
- ↪ Une considération du **savoir expérientiel des usagers et leurs proches** selon **l'attribution d'une participation significative** établie par le continuum d'engagement pour optimiser les échanges lors des rencontres.

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 appeler au 418 663-5354, poste 11044 ou à nous envoyer un courriel à [bpue.ciusscn@sss.gouv.qc.ca](mailto:bpue.ciusscn@sss.gouv.qc.ca)



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale  
Québec