

# LA COMMUNICATION & LE POUVOIR D'AGIR

COLLOQUE  
11<sup>E</sup> ÉDITION  
AUBERGE DES SEIGNEURS,  
SAINT-HYACINTHE  
3 ET 4 JUIN  
2012



FÉDÉRATION  
DES COMITÉS  
DES USAGERS ET DE  
RÉSIDENTS DU QUÉBEC



**FÉDÉRATION  
DES COMITÉS  
DES USAGERS ET DE  
RÉSIDENTS DU QUÉBEC**

Une l'initiative du:



**CONSEIL POUR LA  
PROTECTION  
DES MALADES**



Paul G. Brunet  
Président



Souad Zahzouhi  
Directrice générale

Mesdames, Messieurs,

La Fédération des comités et usagers et de résidents (FCURQ) vous offre cette année une thématique qui saura interpeller chacun et chacune des membres de votre comité: **la communication & le pouvoir d'agir.**

**BREF RAPPEL:** Les comités des bénéficiaires sont devenus en 1991, des comités des usagers avec un rôle davantage axé sur la défense des droits des usagers et la promotion de l'amélioration de la qualité des services. Les modifications apportées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux par le projet de loi n° 83 traduisent la volonté du législateur de:

- . s'assurer que dans chaque établissement soit mis sur pied un comité des usagers représentatif de l'ensemble des usagers desservis par l'établissement quelle qu'en soit la mission ou quelle que soit la nature des services requis par la personne nécessitant ou non un hébergement;
- . s'assurer qu'un groupe de personnes se préoccupe spécifiquement des droits des usagers et de l'amélioration continue des conditions de vie dans chacune des installations de l'établissement où ils sont hébergés, et ce, compte tenu des réalités particulières vécues par les usagers qui doivent être hébergés pour recevoir les services que leur condition requiert.

Ainsi, le comité des usagers a pour mission de permettre aux usagers de recevoir les services de qualité auxquels ils ont droit. Ses fonctions sont de:

- . renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- . défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- . accompagner et assister, sur demande, un usager dans toutes les démarches qu'il entreprend y compris la déposition d'une plainte;
- . promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- . le comité des usagers joue un rôle particulièrement important au niveau des communications entre les usagers et l'administration.

C'est dans ce contexte que les assises du colloque 2012 s'ouvriront. Nous vous invitons à prendre la parole et faire connaître votre point de vue sur l'importance d'une bonne communication.

Bon colloque!

Paul G. Brunet

Souad Zahzouhi

## COMITÉ D'ORGANISATION

---

**Paul G. Brunet , avocat**

Président et porte-parole  
Conseil pour la protection des malades

**Souad Zahzouhi**

Directrice générale  
Conseil pour la protection des malades

**Gabriel Dupuis , avocat**

Conseiller et personne-ressource  
Conseil pour la protection des malades

**Hong Hanh Vo , avocate**

Conseillère et personne-ressource  
Conseil pour la protection des malades

**Joanne Lafleur**

Secrétaire-réceptionniste

---



CONSEIL POUR LA  
**PROTECTION**  
DES MALADES

COLLOQUE 2012

COMMUNICATION  
& POUVOIR  
D'AGIR



## MAÎTRE DE CÉRÉMONIE

DANIEL HANSEN

Le Conseil pour la protection des malades offre depuis 2001 un colloque dont le thème porte sur un sujet qui préoccupe les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les comités des usagers et de résidents à travers la province. Cette année, monsieur Daniel Hansen animera la onzième édition.

Stratège d'affaires publiques et de relations gouvernementales possédant plus de 20 ans de pratique dans ces sphères d'activités, Daniel Hansen est reconnu pour l'étendue de son réseau, son sens stratégique, sa capacité à tirer le maximum de situations complexes, sa détermination à dépasser les objectifs fixés et, finalement, sa connaissance des mondes municipaux et gouvernementaux. Adoptant une approche basée sur la satisfaction du client et sur la valorisation des individus, Daniel Hansen possède de nombreuses réalisations à son actif et ce, autant dans le secteur privé (entreprise privée et publique) que gouvernemental (fédéral et provincial).

Impliqué, Daniel Hansen est membre du conseil d'administration de la plus grande banque alimentaire au Canada, Moisson Montréal et de la troisième plus importante chambre de commerce et d'industrie au Québec, la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Rive-Sud de Montréal. Pendant plusieurs années, il siège au conseil d'administration de l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec.

## DROITS DES USAGERS

---

**LE DROIT** d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir;

**LE DROIT** de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon sécuritaire et personnalisée;

**LE DROIT** de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services;

**LE DROIT** de recevoir des soins en cas d'urgence;

**LE DROIT** d'être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins;

**LE DROIT** d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;

**LE DROIT** d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité;

**LE DROIT** d'accepter ou de refuser des soins de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise de votre représentant;

**LE DROIT** d'accès à votre dossier, lequel demeure confidentiel;

**LE DROIT** de participer aux décisions qui vous concernent;

**LE DROIT** d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services;

**LE DROIT** de porter plainte sans risque de représailles, d'être informé de la procédure de l'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches;

**LE DROIT** d'être représenté, pour tous vos droits reconnus, advenant votre inaptitude temporaire ou permanente;

**LE DROIT** pour les usagers d'expression anglaise de recevoir des services dans leur langue, suivant le programme d'accès gouvernemental.



## Le 3 juin 2012

**16H30** Cocktail en l'honneur de la FCURQ suivi d'une conférence animée par Me Paul G. Brunet, président

## Le 4 juin 2012

**7H30** Petit-déjeuner, inscription et réseautage

**8H15** Mot de bienvenue

**8H30** Allocution d'ouverture:  
Dr Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec (P.9)

**8H50** Présentation de la journée : Daniel Hansen, maître de cérémonie

**9H15** **L'importance du recours à une personne-ressource comme moyen pour les comités des usagers de s'acquitter de leur mandat:**  
Catherine Maranda, conseillère à la Direction de la planification au MSSS (P.10)

**9H45** Période d'échange

**10H15** PAUSE SANTÉ

**10H30** **L'importance d'une bonne communication entre la direction générale et le comité des usagers:**  
Denis Lalumière, sous-ministre adjoint, Direction de la planification au MSSS (P.11)

**11H00** Période d'échange

**11H30** Remise du 6<sup>ème</sup> prix Claude Brunet (P.13)

**12H00** DÎNER

**13H30** **La résolution des conflits:**  
Me Marc-André Dowd, vice-protecteur à la prévention et à l'innovation (P.14)

**13H50** Période d'échange

**14H10** **Les relations interpersonnelles et la stratégie de communication:**  
Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec (P.15)

**14H30** Période d'échange

**14H50** **La communication avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans l'optique d'améliorer la qualité des services:**  
Sophie Marchildon, Commissaire locale aux plaintes (P.16)

**15H10** Période d'échange

**15H30** MOT DE LA FIN

## COCKTAIL

---

### En l'honneur de la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (FCURQ)

•

suivi d'une conférence  
animée par Me Paul G. Brunet,  
président du Conseil pour  
la protection des malades

---







**Dr Yves Bolduc**

Ministre de la Santé et des Services sociaux

**8H30**

ALLOCUTION D'OUVERTURE

*La communication et le pouvoir d'agir, voilà un thème rassembleur autour duquel tous ceux qui s'impliquent, de près ou de loin, dans les comités d'usagers pourront échanger et partager leurs savoirs et leurs savoir-faire. Ce colloque est aussi l'occasion de réfléchir sur les enjeux actuels et à venir.*

Cette position que vous occupez au cœur du réseau vous confère une connaissance et un point de vue uniques sur l'expérience quotidienne des soins médicaux et des services d'hébergement. C'est pourquoi, dans une perspective d'amélioration continue, il est si important que votre voix soit entendue par ceux et celles qui prennent les décisions au sein des établissements. D'où la nécessité d'une communication dynamique et efficace.

Acteurs à part entière du système de santé québécois, vous êtes invités à relever, avec tous les intervenants du réseau, les défis stimulants qui sont devant nous. Nous comptons sur la passion et l'engagement de vous tous qui, au quotidien, contribuez à l'amélioration des soins et des services de santé tout comme à la promotion des intérêts des usagers.

Bon colloque!

Québec 

COLLOQUE 2012

COMMUNICATION  
& POUVOIR  
D'AGIR

9H15

CONFÉRENCE DE CATHERINE MARANDA



**Catherine Maranda**

Conseillère à la Direction de la qualité,  
MSSS

## La personne-ressource, un atout majeur pour les comités des usagers et les comités de résidents

Les usagers sont la raison d'être du régime de services de santé et de services sociaux institué par la LSSSS, et la Loi confie des fonctions importantes au comité des usagers d'un établissement. Un moyen efficace que le comité des usagers peut utiliser afin d'agir d'une façon efficiente et constante dans l'établissement est de retenir les services d'une personne qualifiée qui coordonnera ses activités. Selon ses besoins, le comité des usagers s'assure ainsi d'une permanence, laquelle contribuera à son bon

fonctionnement ainsi qu'à celui des comités de résidents.

La présentation vise à outiller les comités des usagers et les comités de résidents en présentant les différents types de personne-ressource qu'il est possible de retrouver et en expliquant les différentes étapes administratives à franchir : le processus de recrutement, le contrat et la description de tâches.

### NOTES BIOGRAPHIQUES

Mme Maranda est conseillère à la direction de la qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle a été reçue avec mention par l'Université de Sherbrooke au diplôme de la maîtrise en administration, spécialisée en intervention et changement organisationnel et a obtenu le premier prix de la bourse d'excellence par sa cohorte pour son projet de fin de maîtrise. Elle est également bachelière en psychologie et possède un certificat en administration des affaires.

Ces disciplines complémentaires l'ont qualifiée pour introduire, coordonner et gérer le changement dans les organisations et pour accompagner les personnes dans le changement et les processus qui affectent la performance des systèmes.



10H30

CONFÉRENCE DE DENIS LALUMIÈRE

## L'importance d'une bonne communication entre le comité des usagers et la direction générale

### Denis Lalumière, M. Sc., MBA

Sous-ministre adjoint  
Direction générale de la planification,  
de la performance et de la qualité  
Ministère de la Santé et des Services sociaux


Les comités des usagers sont des maillons importants de la chaîne de prestation de services, puisqu'ils agissent à titre de porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Ils contribuent à l'amélioration constante de la qualité des soins et des services rendus, en facilitant l'exercice des droits des usagers et en exprimant leurs

attentes en matière de services de santé. La communication est au cœur de leurs activités quotidiennes auprès des usagers, mais elle s'exerce également auprès des autorités de l'établissement. La présentation vise à amorcer une réflexion commune sur les conditions essentielles à une communication efficace entre les comités des usagers et la direction générale.

### NOTES BIOGRAPHIQUES

Monsieur Denis Lalumière est, depuis juin 2008, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité (DGPPQ) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec. Il possède de l'expérience en services communautaires et en soins de longue durée puisqu'il a occupé successivement le poste de directeur général du CLSC Gaston-Lessard (de 1990 à 1997), du Centre local de services communautaires (CLSC) de Sherbrooke (de 1997 à 2004), et du Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS).

Monsieur Lalumière est titulaire d'une maîtrise en psychologie des relations humaines ainsi que d'une maîtrise en administration des affaires décernées par l'Université de Sherbrooke. Monsieur Lalumière est le sous-ministre adjoint responsable pour le MSSS de la démarche de révision de la Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux. Il a aussi coordonné les travaux relatifs à la création de l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS). Il est membre du conseil d'administration de SOGIQUE - Société de gestion informatique et l'un des deux membres représentant le Québec au conseil d'administration de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS).

A large, semi-transparent portrait of a man, M. Claude Brunet, smiling and looking slightly to the right. The image is overlaid on a yellow and white background with a diagonal split.

## **M. Claude Brunet**

**1942-1988**

Dans les années 50, à Montréal, un jeune garçon de sept ans ne se remet pas d'une méningite cérébro-spinale, qui le laissera paraplégique. Le père de Claude, Arthur Brunet, vendra alors ses deux propriétés pour faire soigner son fils à la clinique Mayo aux États-Unis, sans succès. Ce qui n'était que la tragédie d'une famille et d'un individu, sera le point de départ d'une action qui changera les choses de la vie de milliers de malades au Québec.

Claude Brunet, d'abord de son fauteuil roulant, puis de son lit roulant on devra l'amputer d'une jambe à l'adolescence va visiter ses compagnons dans leur chambre, les écoute, se renseigne sur leurs conditions de vie. Il commence à faire des représentations auprès de la direction. Il est vite reconnu comme le porte-parole des malades, surtout les chroniques, ceux dont la vie se passe entièrement dans les institutions de santé. Il écrira trois livres, le premier en 1970, *Ma souffrance*, puis *Ma contestation*, en 1972, enfin, *Nous les oubliés*, véritable dossier-charge sur les malades, en 1976.

Très alerte intellectuellement, Claude Brunet sera un auto-didacte qui mettra ses connaissances au service de la cause qui l'anime. Car c'est bien d'une cause qu'il s'agit : le Comité provincial des malades, qu'il mettra sur pied en 1972 avec d'autres malades chroniques, s'attaquera de façon opiniâtre à trois objets : l'information, la défense et la promotion des droits des malades et de leur dignité.

COLLOQUE 2012

COMMUNICATION  
& POUVOIR  
D'AGIR

# LE SIXIÈME PRIX CLAUDE-BRUNET

## Le recours collectif concernant le remboursement de frais de buanderie est une initiative entamée par M. Michel Cantin en 1996

En 1997, le Conseil pour la protection des malades et M. Michel Cantin avaient déposé un recours collectif contre plusieurs Centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD) pour obtenir le remboursement des frais de buanderie. Les CHSLD en question avaient exigé de ses patients des frais supplémentaires de 30\$ et plus par mois pour le lavage et l'entretien normal de leurs vêtements. Les requérants soutiennent que ces services auraient dû être offerts gratuitement aux résidents.

L'exercice du recours collectif a été autorisé le 20 février 1998. Le 22 décembre 2005, la Cour supérieure avait accueilli en partie le recours collectif et a ordonné aux CHSLD visés de rembourser la somme de 40\$ par mois aux résidents qui ont eu recours au service de lavage payant ou la somme de 30\$ par mois à ceux qui l'ont effectué eux-mêmes ou bénévolement par des proches. La démarche de remboursement, qui se voulait au départ individuelle, est devenue une démarche collective.

La facturation des services qui devaient être fournis gratuitement touchait plusieurs résidents dans différents centres d'hébergement de l'établissement et d'autres établissements à la grandeur du Québec. Ce recours collectif a permis un remboursement de 23,5 millions de dollars pour des frais de buanderie à un grand nombre de résidents de 104 centres d'hébergement.

La Fédération des comités des usagers et de résidents est très honorée de décerner le sixième Prix Claude-Brunet au **Comité des usagers du CSSS de la Vieille Capitale conjointement avec le CSSS de la Vieille Capitale**, pour sa reconnaissance du rôle d'un comité d'usagers, à respecter son autonomie et à s'impliquer avec le comité et la direction pour l'amélioration des conditions de vie et de services destinés aux usagers.

Rappelons que le comité des usagers et les comités locaux des résidents du CSSS de la Vieille-Capitale ont été créés à l'automne 1996 avec l'adoption de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui exigeait la mise en place d'un comité des usagers dans les regroupements de centres d'hébergement et de soins de longue durée. Une structure avant-gardiste existe dans l'établissement depuis plusieurs années. Une place de choix est conférée au comité des usagers du CSSS de la Vieille-Capitale et à ses sous-comités.

La pierre angulaire qui permet au comité des usagers du CSSS de la Vieille-Capitale d'être un acteur clé, un acteur de choix dans l'amélioration continue des services aux usagers et aux résidents (et à leurs proches) est la volonté des administrateurs de l'établissement (conseil d'administration), de la direction générale et des gestionnaires de voir leur présence au sein de différentes instances d'influence et de décisions. De plus, les comités reposent sur une grande implication de leurs membres.

La collaboration des usagers dans diverses instances est de plus en plus sollicitée. La pertinence de leur participation dans l'orientation de certains travaux au sein de l'établissement est reconnue. Divers dossiers ont obtenu des résultats bénéfiques pour l'amélioration de la qualité de vie des résidents et la qualité des services dispensés grâce aux représentations ou à l'accompagnement des membres des comités des usagers.



13H30

CONFÉRENCE DE MAÎTRE MARC-ANDRÉ DOWD

# C O N F

## La résolution des conflits et le rôle du protecteur du citoyen



**Marc-André Dowd, avocat**  
Vice-protecteur du citoyen  
Prévention et innovation

Le rôle du Protecteur du citoyen dans le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux est particulier. Il intervient généralement en deuxième recours, après l'intervention du commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services. Agissant à la fois dans un rôle d'enquêteur neutre et impartial et de médiateur, il doit examiner les plaintes reçues et décider si elles sont fondées, puis, le cas échéant, proposer les mesures correctrices appropriées et s'assurer qu'elles sont mises en œuvre. Les réalités présentes dans plusieurs milieux, notamment la grande vulnérabilité des personnes et la crainte de représailles, rendent quelquefois très difficile l'exercice de ce recours. C'est pourquoi le Protecteur du citoyen peut également intervenir dans une situation de sa propre initiative, souvent après avoir été alerté par un tiers. On parle alors de signalement.

Bien au fait des réalités dans leur milieu, les comités des usagers et des résidents peuvent souvent attirer l'attention du Protecteur du citoyen sur des problématiques importantes. Dans le sens de sa vision : Conduire à la pleine solution, pour un, pour tous, le Protecteur du citoyen cherchera alors à faire la lumière sur la situation, au-delà des plaintes individuelles reçues, afin de s'attaquer aux véritables causes des problèmes observés et recommander les correctifs qui permettront de prévenir, d'une manière durable, les nouvelles plaintes sur le sujet.

À l'aide de divers exemples d'interventions récentes, l'action du Protecteur du citoyen sera présentée.

---

### NOTES BIOGRAPHIQUES

Marc-André Dowd est avocat et titulaire d'une maîtrise en gestion des organisations publiques de l'ÉNAP. De 1994 à 1997, il était vice-président du Conseil permanent de la jeunesse. De 1997 à 2010, il a été conseiller juridique, gestionnaire puis vice-président et président par intérim (2005-2006) de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. En mai 2010, il a été désigné vice-protecteur du citoyen pour un mandat de cinq ans.

Me Dowd a enseigné à l'École du Barreau du Québec. Il agit régulièrement à titre de conférencier et est l'auteur de nombreux articles publiés dans le domaine des droits de la personne.

COLLOQUE 2012

COMMUNICATION  
& POUVOIR  
D'AGIR



**Rose-Marie Charest,**  
psychologue et présidente de l'Ordre des  
psychologues du Québec

**14H10**

CONFÉRENCE DE ROSE-MARIE CHAREST

## Les relations interpersonnelles et la stratégie de communication

Dans une société démocratique, la communication est la principale source de pouvoir. Il importe donc de développer des moyens de communication qui soient efficaces. Les relations interpersonnelles sont teintées d'enjeux plus ou moins visibles à l'œil nu. Lorsqu'on communique, on utilise bien plus que des mots. Les émotions, les perceptions, les valeurs, les objectifs avoués et non avoués, la nature des relations, les rôles et le pouvoir, sont toutes des dimensions dont il faut tenir compte pour qu'une stratégie de com-

munication atteigne sa cible. Communiquer, c'est créer un troisième territoire sur lequel les objectifs communs se rencontrent et à partir duquel les intérêts individuels et collectifs sont susceptibles de trouver satisfaction.

Au cours de cette conférence, des exemples concrets seront abordés afin d'élaborer les stratégies de communication qui pourront s'avérer efficaces et respectueuses des personnes en cause.

---

### NOTES BIOGRAPHIQUES

Mme Rose-Marie Charest est présidente de l'Ordre des psychologues depuis 1998. Dans toutes les actions qu'elle entreprend, elle est fidèle à ses objectifs qui sont d'assurer à la population des services psychologiques de qualité, et aux membres, des moyens de développer leur pratique de façon rigoureuse, centrée sur l'amélioration de leurs compétences. Reconnue pour ses talents de communicatrice, Mme Charest est régulièrement sollicitée par les médias pour présenter le point de vue de l'Ordre sur des questions de protection du public en santé et en éducation, mais aussi pour exposer les aspects psychologiques de différents phénomènes d'actualité.

14H50

CONFÉRENCE DE SOPHIE MARCHILDON



**Sophie Marchildon,**  
Commissaire locale aux plaintes

## La communication avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans l'optique d'améliorer la qualité des services

La présentation abordera les différents enjeux de la communication avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Quels sont-ils? Comment améliorer la communication avec celui-ci?

Comment ce dernier peut-il contribuer au règlement des plaintes en favorisant un échange entre les comités de résidents, les comités d'usagers et les

cadres des différentes installations de services de santé et de services sociaux. Quels sont les obstacles à la communication dans le processus de plainte?

La présentation abordera divers exemples pour illustrer ces différents thèmes et pour favoriser la réflexion

### NOTES BIOGRAPHIQUES

Mme Sophie Marchildon a été nommée en 2010 à titre de membre à temps plein du Tribunal canadien des droits de la personne, pour un mandat de trois ans. Elle a obtenu son baccalauréat en droit à l'Université du Québec à Montréal en 2002. Elle est titulaire d'une maîtrise en droit international et en sciences politiques de l'Université du Québec à Montréal depuis 2011.

Pendant sa carrière, Mme Marchildon a pratiqué le droit de l'immigration, les droits de la personne et le droit de la santé. Elle a aussi travaillé comme avocate pour le Conseil pour la protection des malades, de 2005 à 2006, et elle a été assesseure et membre du Tribunal des droits de la personne du Québec ou elle a entendu et participe à des décisions concernant des personnes âgées victimes d'exploitation. Elle a participé à un grand nombre de comités d'éthique clinique de 2005 à 2010 et a occupé les fonctions de Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services pour les services de santé de 2006 jusqu'à sa nomination au Tribunal canadien des droits de la personne en mai 2010.

Possédant une licence en médiation du Barreau du Québec, Mme Marchildon a participé à plus de 200 médiations dans le domaine des droits de la personne et du système de santé. Elle a fait partie en tant que représentante du CPM de l'équipe de visiteurs du Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. En ce qui a trait aux personnes âgées et à son expérience professionnelle, Mme Marchildon a enseigné le cours « Violence envers les personnes âgées Vio 2008 » à l'Université de Montréal en 2009.

COLLOQUE 2012

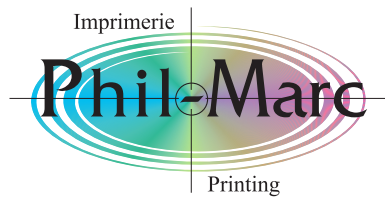
COMMUNICATION  
& POUVOIR  
D'AGIR



# Sincères remerciements à nos exposants



# Sincères remerciements à nos commanditaires



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



CONSEIL POUR LA  
**PROTECTION**  
**DES MALADES**

1000, rue Saint-Antoine ouest, bureau 609  
Montréal (Québec) H3C 3R7

Tél. : 514 861-5922 Sans frais : 1-877-CPM-AIDE  
Télééc. : 514 861-5189 Courriel : [info@cpm.qc.ca](mailto:info@cpm.qc.ca)