



**COLLOQUE**  
**Pour améliorer la qualité des services en établissement :**  
**du concept à la réalité**

Mardi, le 18 octobre 2005  
Hôtel des Seigneurs, Ville de Saint-Hyacinthe, QC

<b>8h30</b>	<b>Inscription</b>
<b>8h55</b>	<b>Mot de bienvenue</b> Maître Paul G. Brunet, directeur général, Conseil pour la protection des malades (CPM)
<b>9h00</b>	<b>Allocution d'ouverture : «Le rôle du MSSS dans l'amélioration de la qualité des services»</b> Monsieur Philippe Couillard, ministre de la Santé et des Services Sociaux

**I – L'amélioration de la qualité des services dans l'établissement : les acteurs internes**

<b>9h30</b>	<b>«La qualité des services : une préoccupation quotidienne»</b> Monsieur Louis-Philippe Mayrand, conseiller cadre à la direction générale, CSSS de Gatineau
<b>9h55</b>	<b>«La contribution du comité des usagers à la qualité des services»</b> Monsieur Ronald Daigle, membre du Comité des usagers du CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau à Laval Madame Georgette Asselin, membre du Comité des usagers du Centre de Santé Nicolet-Yamaska
<b>10h15</b>	<b>PAUSE SANTÉ</b>
<b>10h45</b>	<b>«L'amélioration de la qualité des soins, des services et du milieu de vie : c'est possible ! »</b> Madame Nicole Paquin, commissaire locale à la qualité des services et conseillère en milieu de vie, Résidence Yvon-Brunet
<b>11h30</b>	<b>Période de questions</b>
<b>12h00</b>	<b>REPAS</b>

## **II - L'amélioration de la qualité des services dans l'établissement : les acteurs externes**

<b>13h30</b>	<b>«Comprendre l'agrément : l'évaluation de la qualité»</b> Monsieur Michel Fontaine, directeur général, Conseil québécois d'agrément
<b>13h50</b>	<b>«L'implantation réussie d'un milieu de vie : un défi réalisable»</b> Madame Anne Monat, ergothérapeute, experte-conseil
<b>14h35</b>	<b>«La qualité des services vu du ministère de la Santé et des Services sociaux»</b> Docteur André Garon, directeur de la qualité, Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>14h55</b>	<b>Période de questions</b>
<b>15h15</b>	<b>Mot de la fin</b> Maître Dominique Demers, directrice générale adjointe, Conseil pour la protection des malades (CPM)

### **Merci à nos exposants**

- ❑ Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
- ❑ Association québécoise Plaidoyer-Victimes
- ❑ Jardin Âge inc.
- ❑ Éducaloi
- ❑ Justice-Santé
- ❑ Curateur public du Québec
- ❑ Protecteur des usagers
- ❑ Conseil des services essentiels

N.b. Pour les personnes désirant un reçu pour l'inscription, veuillez vous adresser à Mme Stéphanie Dubé après le 18 octobre soit par courriel à [info@cpm.qc.ca](mailto:info@cpm.qc.ca) ou par téléphone au 514-861-5922. Merci.