

Déposé le : 30 mai 2017

No : CSSS-089

Secrétaire : Carolynne Laquet

**REGROUPEMENT DES COMMISSAIRES AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DU QUÉBEC**

Montréal, le 8 mars 2017

Destinataires : **Monsieur Gaétan Barette**, Ministre de la santé et des services sociaux
Monsieur Michel Fontaine, Sous-ministre, Ministère de la santé et des services sociaux
Monsieur Luc Castonguay, Sous-ministre adjoint, planification, évaluation, qualité

Objet : **Énoncé de position en marge des commissions parlementaires portant sur les
projets de loi 115 et 130.**

Monsieur le Ministre,
Messieurs les Sous-ministre et Sous-ministre adjoint,

Dans le cadre des travaux entourant les commissions parlementaires pour le projet de loi 115, *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, et le projet de loi 130, *Loi modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation clinique et à la gestion des établissements de santé et de services sociaux*, de nombreux intervenants ont été entendus.

Nous-même avons eu l'occasion de présenter nos observations à la commission parlementaire sur le projet de loi 115, le 18 janvier dernier.

Nous retenons votre attention aujourd'hui, puisque nous avons remarqué que plusieurs présentations portant sur ces projets de loi ont mis en exergue le rôle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Selon nos observations, la fonction a fait l'objet de débats, de questionnements et de propos, où certains acteurs ou entités ont dépeint celle-ci de façon erronée et non conforme à son exercice. Le présent énoncé de position fait donc état de la mise au point que nous avons cru nécessaire d'effectuer au sujet de la fonction de commissaire aux plaintes et à la qualité des services et d'affirmations la concernant.

En effet, des affirmations, à l'effet que les commissaires n'ont aucun pouvoir, autre qu'un pouvoir de recommandation qui ne serait pas exécutoire, qu'ils « *manquent d'indépendance* », qu'ils peuvent émettre des « *décisions douteuses* », et qu'il faudrait réorienter le régime des plaintes à l'extérieur du réseau pour des raisons d'expertise, sont des affirmations lourdes, de la part de personnes certes influentes et bien intentionnées, mais à qui la pratique terrain de la fonction manque.

Le rôle principal des commissaires qui œuvrent au sein du réseau de la santé et des services sociaux est de servir les intérêts des usagers en veillant à ce qu'ils soient bien desservis par les établissements, dans le respect de leurs droits. Pour ce faire, les commissaires doivent adopter une attitude objective et impartiale, et tenir compte des facteurs environnants, dont la conjoncture qui prévaut au sein de l'établissement pour lequel ils œuvrent. Il s'agit d'une fonction noble, qui exige un devoir de réserve que nous nous employons à respecter. Les propos tenus lors des commissions parlementaires témoignent d'une faible reconnaissance du travail des commissaires qui œuvrent au sein du réseau de la santé et des services sociaux depuis de nombreuses années, et qui détiennent une expertise très développée.

Il est légitime, au sein d'une société démocratique, de remettre en question et de critiquer, même sévèrement, les façons de faire. Nous sommes toutefois d'avis que cela devrait se faire dans le respect et le souci des gens visés qui, malgré les critiques, déploient leurs énergies, leurs forces, à venir en aide aux citoyens. Qui plus est, de telles critiques auraient avantage à être faites en des lieux prévus à cette fin. Ceci, afin de permettre à toutes les parties impliquées de présenter leurs observations, de répondre à certaines incompréhensions, s'il y a lieu, de rétroagir aux commentaires et d'échanger sur des pistes d'amélioration à envisager, le cas échéant. Or, ce dont nous avons été témoins lors de ces commissions parlementaires, nous a plutôt paru être une opportunité, pour certains acteurs, de mettre en évidence leurs intérêts propres ainsi que leurs croyances personnelles, plutôt qu'une volonté de vouloir contribuer à l'avancement pour l'amélioration des soins et services au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

Est-ce que le régime d'examen des plaintes est perfectible? Bien entendu, comme tout autre processus. Est-ce que des améliorations pourraient y être apportées? Nous le croyons. Nous avons déjà émis des recommandations à cet effet visant le pouvoir d'enquête et la reddition de comptes. Employons nos forces à collaborer ensemble pour le bien des usagers et non les uns contre les autres. Les acteurs qui gravitent autour des usagers doivent travailler en collaboration et en complémentarité, pour le bénéfice des usagers.

Aussi, nous croyons qu'il est important que les usagers puissent bénéficier d'un ensemble de services pour les supporter, dont les comités des usagers (CU) au sein des établissements, et les centres d'assistance et

d'accompagnement aux plaintes (CAAP) à l'extérieur des établissements. En effet, notre pratique nous permet d'affirmer que certains usagers peuvent bénéficier d'une aide externe et s'en voir ainsi rassurés.

Enfin, nous sommes disponibles pour échanger sur la fonction et son exercice pour les acteurs qui le souhaiteraient car leur engagement à contribuer nous semble implicite, comme le nôtre. Le tout, dans la perspective de maintenir la qualité des soins et services au sein du réseau de la santé et des services sociaux, et ce, dans le respect des droits de ses usagers que nous sommes tous au final.

Nous sommes également disponibles pour discuter des enjeux entourant ces projets de loi avec vous et vos représentants, et vous remercions d'avoir pris le temps de nous lire.

Nous vous prions de recevoir, Messieurs, nos salutations distinguées.

Pour le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec.



Genevieve Frenette

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CHUM

Présidente Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec

514 890-8000 poste 14844

genevieve.frenette.chum@ssss.gouv.qc.ca