

MÉMOIRE

PL 15

REGROUPEMENT DES COMMISSARIATS AUX
PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Page laissée intentionnellement blanche

TABLE DES MATIÈRES

01

Qui sommes nous?

02

Contexte

03

6 recommandations (en bref)

04

Processus délibératif

05

Énoncé de position

06

Article par article

ARTS. 572 & 574

Porter plainte: Clarifier "Qui"

ART.48

Financer déceimment à travers le CVQ

ART. 11XX

De professionnels à conseillers cadres

ARTS. 603 & 1134

Toujours Commissaires adjoints

ART. 117

Retirer la gestion des plaintes aux

Conseils d'établissement

ART. 578

Autorisation de l'expertise

QUI SOMMES NOUS?

Le Regroupement des Commissariats aux plaintes et à la qualité des services du Québec est né de l'intention du Ministre de la santé et des services sociaux de recevoir l'avis des Commissaires aux plaintes et à la qualité de services et de permettre aux Commissaires de se rencontrer et échanger sur leurs enjeux respectifs pour favoriser leur collégialité.

Le Regroupement est le seul groupe qui rallie toutes les forces vives des commissariats aux plaintes dans le réseau de la santé au Québec. Il est l'interlocuteur privilégié du ministre et du MSSS en matière de Régime d'examen des plaintes.

C'est en tant qu'interlocuteur désigné par ses membres que le Regroupement des Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Québec (le Regroupement) présente ce mémoire.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU REGROUPEMENT

Président - Jean-Philippe Payment, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal

Vice –présidente - Chantal Bégin, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, CISSS de la Montérégie-Ouest

Trésorière - Isabelle David - Conseillère aux plaintes et à la qualité des services - CISSS de la Montérégie-Ouest

Administratrice - Josianne Carrier - Déléguée de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services - CISSS de Chaudières-Appalaches

Administratrice - Marjolaine Frenette - Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services - Centre Universitaire de santé McGill

Administrateur - Martin Manseau - Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services - CISSS des Laurentides

Administratrice - Nadine Tessier - Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services - CISSS de Laval

Administratrice - Valérie Tremblay - Conseillère aux plaintes et à la qualité des services - CISSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

6 PRIORITÉS (EN BREF)

Voici les 6 priorités du Regroupement des Commissariats aux plaintes et à la qualité des services dans le cadre du projet de loi 15 - Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficaces.

1

Clarifier les articles 572 et 574

Adopter une approche plus linéaire et claire à la question 'qui peut porter plainte et qui ne le peut pas?'

2

Assurer un financement indépendant des Commissariats

Que le Comité national de vigilance et de qualité veille activement au financement adéquat du Commissaire national et des Commissaires de partout au Québec sur la base des besoins réels et sur une base d'équité.

3

Muter les professionnels en plaintes en Conseillers-cadres

Pour favoriser et légitimer l'indépendance d'action du personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

4

Maintenir le titre et la classification des Commissaires adjoints

Pour maintenir l'indépendance et l'autorité des Commissaires adjoints et adjointes.

5

Retirer aux Conseils d'établissement la gestion des plaintes

Les Commissaires ne sont plus des employés des Conseils au sens du projet de loi. Donner une responsabilité de gestion des plaintes aux Conseils contrevient à l'intention d'indépendance voulue du législateur en plus d'introduire des tensions contre-productives dans les opérations des Commissaires.

6

Donner la responsabilité d'autorisation des experts au Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services

Le Commissaire national doit approuver les dépenses des Commissariats, dont celles liées à l'expertise inscrite à l'article 578 du projet de loi.

PROCESSUS DÉLIBÉRATIF

Pour la présentation de ce mémoire, le Regroupement a voulu effectuer un exercice rigoureux auprès de ses membres.

À la suite d'une lecture soignée du projet de loi et d'identification initiale d'enjeux sensibles, le Regroupement a reçu les commentaires individuels et collectifs de ses membres et a organisé quatre (4) séances de travail qui ont permis à tous les membres de faire connaître leurs interrogations et enjeux à transmettre aux parlementaires.

Cet exercice aura permis de présenter un mémoire qui permet au Regroupement de parler d'une seule voix et qui représente la somme des expertises, mais surtout des expériences de chacun des Commissariats aux plaintes et à la qualité des soins.

Certaines réflexions générales se sont dégagées lors des séances de travail qui sont le socle de ce mémoire:

- L'Usager/patient/résident doit demeurer la priorité absolue des Commissariats
- Maintenir la facilité d'accès entre le patient et le Commissariat plaintes et à la qualité des soins ;
- Étendre le rôle essentiel de soutien afin de répondre aux besoins des usagers ;
- Demeurer la personne de référence pour une multiplicité de situations que vivent les usagers en situation de fragilité ;
- Importance cardinale de préserver l'indépendance et la crédibilité des Commissaires au sein de la nouvelle agence que sera Santé Québec ;
- Nécessité d'une clarté quant à l'interprétation de certains articles sensibles du projet de loi.
-

Est-ce que le projet de loi permet aux Commissaires aux plaintes et à la qualité des services de continuer à accomplir en ce sens leur mission ? C'est sur la base de ces axes fondamentaux et des réflexions maitresses que les séances de travail ont permises de mettre en lumière que les recommandations qui suivent et s'inscrivent dans la vision maintes fois exprimée par le législateur vous sont présentées.

Le Regroupement aux plaintes et à la qualité des services tient à remercier ses membres pour leur grande contribution à l'idéation de ce mémoire.

ÉNONCÉ DE POSITION

Le projet de loi 15 constitue la suite d'un engagement majeur du gouvernement, de refondre le système de santé selon des critères permettant d'offrir une expérience patient à la hauteur de ce que méritent les Québécoises et Québécois. Pour y arriver, l'une des finalités recherchées est un changement de culture jugé nécessaire au sein du réseau pour remettre la satisfaction des usagers et usagères au centre des préoccupations de tous les travailleurs et gestionnaires du secteur.

Le projet de loi prévoit donc l'obligation de mesurer leur satisfaction, ce qui permettrait d'adapter rapidement les services en conséquence des besoins populationnels. Pour y arriver, le projet de loi propose notamment :

- La mise en place d'un comité national des usagers et usagères ayant la responsabilité d'harmoniser les pratiques des comités d'usagers des établissements et de formuler des recommandations au CA de Santé Québec ;
- Un processus des plaintes mieux coordonné grâce à l'ajout d'un Commissaire national aux plaintes. Les usagers et usagères seront entendus et des corrections devront être apportées lorsque des situations inacceptables se produisent ;
- L'implantation des conseils d'établissement afin d'évaluer la satisfaction des usagers et usagères.
- Donner aux présidents-directeurs généraux des moyens concrets pour offrir une expérience patient constamment en synchronicité avec les besoins des usagers et usagères et pour répondre à leur obligation de reddition de comptes.

Les bénéfices visés par ces initiatives exprimées lors du dépôt du projet de loi sont :

- Faciliter et simplifier le parcours soins et services de tous les québécois ;
- Donner une voix forte aux usagers et à leurs représentants ;
- Adapter le réseau de la santé en fonction des commentaires quant à la satisfaction des usagers ;
- Une obligation de reddition de comptes du conseil d'établissement envers la communauté qu'il dessert ;
- Donner les leviers nécessaires aux gestionnaires pour développer une culture axée sur les résultats.

Ce projet de loi constitue une nouvelle étape qui répond à une partie importante des revendications que le Regroupement des Commissariats aux plaintes et à la qualité des services a transmises au ministère au cours des dernières années. À cet effet, nous tenons à souligner positivement la future nomination d'un.e Commissaire national.e aux plaintes et à la qualité des services sis.se au sein de la structure de Santé Québec, ainsi qu'un véritable effort de moderniser le Régime d'examen des plaintes mettant les intérêts des usagers à l'avant plan.

Nous sommes sensibles au fait que le rôle des Commissaires soit reconnu comme une des conditions sine qua non permettant l'atteinte des objectifs fondamentaux mentionnés dans le projet de loi. Cependant, nous tenons à affirmer que pour que la finalité recherchée soit atteinte, qu'un encadrement strict assurant l'indépendance complète des commissaires aux plaintes et à la qualité des services doit être respecté. Cet encadrement doit prendre sa source dans trois axes distincts fondamentaux que sont l'indépendance et l'apparence d'indépendance de fonction, la sécurité financière, ainsi que la stabilité de la fonction.

Ce projet de loi, pour assurer hors de tous doutes la protection des droits des personnes les plus importantes de notre système de santé, doit s'appuyer sur un mécanisme rigoureux assurant aux Commissaires aux plaintes et à la qualité des services l'exercice de la raison première de leur présence : la protection des droits de tous les usagers des services de santé et de services sociaux.

Pour que cet accompagnement et le traitement des plaintes puissent se faire adéquatement, les Commissariat aux plaintes et à la qualité des services doivent pouvoir exercer leurs rôles dans un cadre leur assurant une réelle indépendance. Le maintien d'une présence pérenne lui permettant d'assumer le suivi de ses dossiers sans la crainte de représailles constantes ou de congédiement, supporté par des ressources suffisantes est essentiel et nécessaire.

Bien que le Regroupement puisse accueillir avec satisfaction les éléments liés à sa fonction, certains éléments méritent des éclaircissements ou des modulations.

Pour y arriver, le Regroupement soumet des recommandations pour que les objectifs poursuivis par le projet de loi puissent être réalisés par les Commissariats et que ceux-ci puissent être soutenus et outillés pour répondre au mandat qui leur sera confié.

ARTICLE PAR ARTICLE - ART. 572 & 574

Clarifier les articles 572 et 574

Adopter une approche plus linéaire et claire à la question 'qui peut porter plainte et qui ne le peut pas?'

Enjeux:

Le Regroupement doit souligner un enjeu interprétatif qui découle de la rédaction combinée des articles 572 et 574, al.3. On y constate une discontinuité entre le principe établi à l'article 572 permettant à toute personne de déposer une plainte et les résultats de la rédaction complexe de l'article 574 al.3.

Bien que certaines interprétations qui ont circulé jusqu'à maintenant puissent limiter l'interprétation de "toute personne", le calcul de simplification de cette formule laisse entendre à tort à tout citoyen que toute personne pourrait déposer plainte vis à vis les soins qu'il reçoit. L'usager et le résident seraient toujours au centre de cette définition, mais y seraient ajoutés les résidents des RPA ou les utilisateurs liés à un prestataire de services d'un OBNL santé par exemple. D'un point de vue de l'image publique, les Commissariats se verraient dans l'obligation d'expliquer sans fin la définition entendue par le législateur.

En ce qui a trait à l'article 574 al. 3, force est d'admettre qu'à la suite de sa lecture, la compréhension de son contenu demeure nébuleuse. Le Regroupement réitère l'importance de la clarté et d'une rédaction de mandat compacte pour que l'application des articles du projet de loi puisse être efficiente. Le Regroupement propose au législateur une approche pratique, en plein texte, visant à faciliter la compréhension des mandats en une seule et même lecture.

À cette recommandation s'ajoute la nécessité que cette nomenclature ne vienne pas réduire les possibilités aux usagers de tous types de contacter en tout temps un Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Cette dimension est explicite dans la mission même Commissariats.

Recommandation 1: Modifications

572. Un usager ou un résident peut formuler au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services compétent une plainte à l'égard des services de santé ou des services sociaux qui relèvent d'un établissement.

Toute personne peut également formuler au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services compétent une plainte à l'égard des services du domaine de la santé et des services sociaux qu'a pour fonction de fournir le titulaire d'une autorisation ou un autre prestataire auquel Santé Québec verse des sommes d'argent.

Une plainte peut également être formulée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services compétent à l'égard des activités de recherche d'un établissement.

Recommandation 2: Modifications

574. Le commissaire rejette, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Le commissaire rejette également les plaintes suivantes : (...)

3° la plainte qui est formulée pour un tiers par un membre du personnel de Santé Québec, du titulaire d'une autorisation ou du prestataire qu'elle concerne ou par un professionnel qui exerce ses activités au sein de Santé Québec ou pour le titulaire de l'autorisation ou le prestataire, sauf si le membre du personnel ou le professionnel agit comme représentant d'un conjoint ou d'un proche parent, comme héritier ou comme liquidateur de la succession d'un tiers décédé.e.

1- Lister les motifs permettant les rejets sommaires

2- Clarifier les instances dans leur contexte législatif

3- Retirer la double exception (voir recommandation 3)

Recommandation 3: Ajout

XXX. Le commissaire doit procéder à l'examen de toute plainte à l'égard des services de santé ou des services sociaux qu'a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant, ou à l'égard des activités de recherche d'un établissement, d'une personne décédée autrement visée à l'article 572, à la demande du conjoint, du proche parent, des héritiers ou des liquidateurs de la succession de cette personne.

Recommandation 4: Ajout

XXX. Le commissaire doit procéder à l'examen de toute plainte déposée par un représentant tel que prévu à l'article 13.

ARTICLE PAR ARTICLE

- ART. 48

Assurer un financement indépendant des Commissariats

Que le Comité national de vigilance et de qualité veille activement au financement adéquat du Commissaire national et des Commissaires de partout au Québec sur la base des besoins réels et sur une base d'équité.

Enjeux:

Il importe pour le législateur de reconnaître que l'article 181.0.3 al.6 de la Loi sur la santé et des services sociaux tenait nommément compte des ressources humaines, matérielles et financières des Commissaires. Vu les disparités régionales et territoriales quant au financement des Commissariats, nous ne pouvons que réitérer qu'un organe neutre, non influencé indument par de les PDG ou les Conseils d'établissement doit être tenu d'évaluer les besoins des Commissariats de façon cyclique.

À la lecture de l'article 48, il est clair que cette obligation n'existe plus. Afin de respecter les objectifs que vise le présent projet de loi, il semble tout à fait à propos qu'un ajout soit fait pour remédier à ce retrait.

Recommandation 5: Ajout

48. Le comité national de vigilance et de la qualité veille à ce que le conseil d'administration de Santé Québec exerce ses fonctions et pouvoirs de manière à favoriser la qualité des services de santé et des services sociaux et le respect des droits des usagers.

À cette fin, le comité doit notamment :

(...)

7. S'assurer que le Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services et que les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services disposent des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer leurs responsabilités de façon efficace et efficiente.

ARTICLE PAR ARTICLE - ART. 11XX

Muter les professionnels en plaintes en Conseillers-cadres

Pour favoriser et légitimer l'indépendance d'action du personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Enjeu:

Au cours des dernières années, les Commissaires se sont adjoints des Commissaires adjoints, mais aussi du personnel administratif et professionnel pour répondre aux demandes de plus en plus grandes et complexes des usagers. Dans ce contexte de complexification, des professionnels dont les qualifications sont diverses assistent et agissent au nom des Commissaires pour contribuer à l'application du régime d'examen des plaintes. Il nous apparaît évident que nous devons favoriser l'indépendance et la crédibilité des membres de notre personnel en légitimant leurs fonctions.

Recommandation 6: Ajout

11XX. Tout professionnel nommé à titre de professionnel travaillant dans un Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en fonction la veille du jour de la fusion est réputé avoir été nommé, le jour de la fusion, conseiller cadre pour l'établissement fusionné.

ARTICLE PAR ARTICLE - ARTS. 603 & 1134

Maintenir le titre et la classification des Commissaires adjoints

Pour maintenir l'indépendance et l'autorité des Commissaires adjoints et adjointes.

Enjeu:

L'Office de la langue française établit clairement qu'un adjoint au directeur a un niveau hiérarchique inférieur à un directeur adjoint (voir encadré de la page suivante). À la lumière de cette définition, les commissaires et les commissaires adjoints s'inquiètent de l'impact des articles 603 et 1134 sur l'indépendance des commissaires adjoints, sur l'organisation du travail dans les commissariats et sur la crédibilité octroyée à d'éventuels adjoints aux commissaires dans les établissements. Par exemple, à l'occasion des discussions sur les engagements et recommandations, les commissaires adjoints utilisent leurs leviers d'influence de cadre supérieur pour proposer et négocier, au nom des commissariats, des mesures visant l'amélioration des soins. .

La reconnaissance par la haute direction des commissaires adjoints comme étant des vis-à-vis exerçant des fonctions de cadre supérieur représente un défi qui ne pourrait qu'être exacerbé par la dévalorisation du titre. Les articles 603 et 1134 tels qu'actuellement énoncés seraient donc un recul assimilable à une perte de statut professionnel pour les commissaires adjoints et une perte de légitimité pour les commissariats.



Partager



adjoint au directeur, adjointe au directeur

— anglais : assistant to the director

Domaines :

gestion > organisation administrative et technique
 hébergement touristique et tourisme > hôtel
 appellation de personne > appellation d'emploi

Auteur :

Office québécois de la langue française

Dernière mise à jour : 2001

Définition

Personne associée à un directeur pour le secondar dans certaines tâches, mais non pour le remplacer.

Termes privilégiés

adjoint au directeur n. m.
adjointe au directeur n. f.
adjoint à la directrice n. m.
adjointe à la directrice n. f.

Directeur adjoint et adjoint au directeur sont deux expressions qui renvoient à des niveaux hiérarchiques différents. Dans le premier cas, il s'agit d'un agent d'une compétence comparable à celle du directeur dont il relève et qu'il peut remplacer au besoin; dans le second cas, il s'agit d'une personne associée au directeur pour lui rendre des services particuliers, sans qu'il soit jamais question de le remplacer lorsqu'il s'absente.

Source: <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/>

Recommandation 7: Modifications

603. Le conseil d'administration de Santé Québec peut, pour assister un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, lui adjoindre toute personne qu'il nomme pourvu qu'elle se qualifie comme personne indépendante pour exercer les fonctions de ce commissaire.

La personne ainsi commissaire adjoint(e) exerce sous son autorité toutes ses fonctions et tous ses pouvoirs, à moins que l'acte de nomination ne les restreigne ou ne les retire.

Recommandation 8: Modifications

1134. Toute personne nommée commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour l'établissement fusionnant conformément à l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et en fonction la veille du jour de la fusion est réputée avoir été nommée, le jour de la fusion, commissaire adjoint(e) aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 603 de la présente loi pour l'établissement fusionné.

ARTICLE PAR ARTICLE - ART. 117

Retirer aux Conseils d'établissement la gestion des plaintes

Les Commissaires ne sont plus des employés des Conseils au sens du projet de loi. Donner une responsabilité de gestion des plaintes aux Conseils contrevient à l'intention d'indépendance voulue du législateur en plus d'introduire des tensions contre-productives dans les opérations des Commissaires.

Enjeu:

Des questionnements demeurent sur un enjeu opérationnel et de responsabilité tant au niveau de la compétence que du rôle associé à la transmission des avis du CE au PDG quant à la "Gestion des plaintes". Au sens de l'intention de ce projet de loi, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est un cadre supérieur sous la direction d'un Commissaire National.

Si le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'est pas un membre du personnel du Conseil d'établissement et n'est plus un de ses agents, comment le Conseil d'établissement peut-il être en mesure de donner son avis au président-directeur général sur la gestion des plaintes? Comment peut-on expliquer cette fonction dédiée au Conseil d'établissement alors qu'opérationnellement, cette fonction ne peut lui être octroyée? Afin de corriger cette incongruité, nous proposons simplement de retirer la gestion des plaintes des responsabilités du conseil d'établissement.

Nous estimons cependant que le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est la personne toute désignée pour transmettre un avis au président-directeur général d'un établissement au sujet de la gestion des plaintes par sa haute gestion, ses gestionnaires et ses employés.

Recommandation 9: Modifications

Retirer le sous alinéa b de l'alinéa 1 de l'article 117.

ARTICLE PAR ARTICLE

- ART. 578

Donner la responsabilité d'autorisation des experts au Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services

Donner la responsabilité d'autorisation des experts au Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services.

Enjeu:

L'article 578 permet au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'exercer, dans le cadre de l'analyse d'une plainte, de ses fonctions d'examen, de demander l'adjonction d'un expert.

Lorsque nous en faisons lecture sous un angle plus opérationnel, nous nous interrogeons sur la raison qui amène le législateur, dans le cas de la convocation d'un expert-externe, à exiger qu'une demande d'autorisation soit faite au président-directeur général de l'établissement. En effet, rien ne nous indique que le président-directeur général aurait une quelconque responsabilité quant au budget dont le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services aurait la responsabilité.

Dans les circonstances, le Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services est le mieux à même de comprendre l'objet de la démarche du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement puisqu'il représente

Recommandation 10: Modifications

578. Lorsqu'il procède à l'examen d'une plainte, le commissaire peut exiger de toute personne qu'elle lui fournisse tout renseignement et tout document qu'il estime nécessaire à cet examen, y compris l'accès et la communication de renseignements contenus dans le dossier d'un usager. À cette occasion, le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services, un expert externe.

(...)

PL
15

**REGROUPEMENT DES COMMISSARIATS AUX
PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**