

Le 11 mai 2023.

Par voie électronique

Mme Stéphanie Pinault-Reid, Secrétaire
Commission de la santé et des services sociaux
Assemblée nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires 3e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

**Objet : Opinion du Comité des usagers du territoire de la Montagne sur le Projet de loi 15 -Loi
visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace**

Monsieur le Président
Mesdames, Messieurs les députés membres de la Commission
Monsieur le Ministre de la Santé, Christian Dubé

Le Comité des usagers de la Montagne est un comité des usagers du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Mis sur pied en 2003, au moment de la création du Centre de santé et de services sociaux de la Montagne, notre comité dessert les usagers de trois CLSC et un point de service, dix GMF, quatre ressources intermédiaires en réadaptation et en hébergement de soins de longue durée pour aînés, une maison de naissance et deux Maison Bleue. Il répond aux usagers des quartiers montréalais de Parc-Extension, Côte-des-Neiges, Plateau Mont-Royal (secteur Milton Parc), Peter-Mc-Gill et des villes de Westmount et Mont-Royal.

Nous avons connu la réforme de 2003 qui visait à augmenter l'accessibilité et la continuité des services en les inscrivant dans des réseaux locaux de services (RLS) dans une optique de responsabilité populationnelle; la réforme de 2015 qui a recentré l'organisation des soins et services autour des hôpitaux et centralisé la gouvernance du réseau de la santé en les regroupant sous les CISSS/CIUSSS avec comme leitmotiv un meilleur accès des usagers aux services de santé. Nous sommes maintenant à la veille d'une troisième réforme en 20 ans que propose le projet de loi 15 qui, tout en poursuivant la centralisation de la gouvernance avec la création d'une nouvelle agence Santé Québec, promet néanmoins une gestion de proximité.

En proposant d'abolir les comités des usagers des sous-territoires et des installations pour les remplacer par un seul et unique comité des usagers de l'établissement, nous pensons que le projet de loi fait fausse route sur cet aspect en privant l'établissement territorial de Santé Québec d'une instance de proximité qui humanise les services aux usagers dans une mégastucture où les boîtes vocales et les prises de rendez-vous virtuels sont la norme. Le réseau de la santé et des services sociaux se prive aussi de services d'information et d'assistance aux usagers offerts dans une perspective de proximité, car ces comités ont leurs locaux dans les installations.

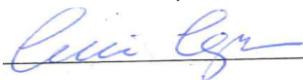
Les comités d'usagers sont formés de citoyens bénévoles qui ont à cœur la diffusion de l'information sur les droits des usagers et la défense de ces droits. Ils assistent et accompagnent les usagers dans la résolution d'une insatisfaction ou dans le dépôt d'une plainte. Ils les écoutent, les rassurent et travaillent activement à résoudre ces insatisfactions avec les gestionnaires concernés. L'organisation des services de santé et des services sociaux est complexe pour les usagers et la plupart n'osent pas porter plainte par crainte de compromettre les services qu'ils reçoivent, alors qu'il s'agit d'un levier important d'amélioration de la qualité des soins.

Nous pensons que le rôle des comités des usagers est essentiel pour faire connaître à l'établissement les difficultés vécues par les usagers dans la prestation de services; pour représenter leurs intérêts et leurs besoins collectifs; pour s'assurer d'avoir des yeux et des oreilles sur le terrain. Nous ne pensons nullement que le réseau gagnera en efficacité en abolissant ces comités. Au contraire, il sera impossible pour un seul comité des usagers de l'établissement qui desservira les usagers de quelques 50 installations publiques et une centaine d'établissements privés ou privés conventionnés avec lesquels les CIUSSS/CIUSSS ont des contrats de services, c'est du moins la situation dans notre établissement. En retirant cet acteur-terrain, nous anticipons que cela se traduira par un accroissement du nombre de plaintes et de signalement de négligence ou de maltraitance.

Sur le plan financier, nous tenons à signaler que les comités d'usagers et de résidents ne coûtent presque rien, car ils sont composés de citoyens bénévoles soutenu par une personne-ressource à temps partiel indépendante du réseau. Alors pourquoi les abolir?

Nous demandons au Ministre de la Santé et aux membres de la Commission sur la Santé et les services sociaux de procéder aux amendements nécessaires qui permettent aux comités d'usagers de poursuivre leur mandat conféré par la LSSS aux côtés des comités de résidents dont l'existence n'est pas menacée par le projet de loi 15. En effet, le projet de loi 15 accorde aux aînés en CHSLD le droit d'être représentés par un comité de résidents alors qu'il prive les usagers ayant une déficience physique ou intellectuelle, aux patients des GMF et des hôpitaux, aux aînés recevant des services de soutien à domicile de pouvoir être assistés et défendus par un comité des usagers. En effectuant ces amendements, le projet de loi serait plus cohérent et plus équitable pour l'ensemble des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Les comités d'usagers font une différence dans l'humanisation des soins et des services aux usagers du réseau de la santé.

Nous vous remercions de prendre notre opinion en considération et vous prions de recevoir nos salutations respectueuses.



Lucie Lepage

Présidente du Comité des usagers de La Montagne

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

comiteusagers.dlm@ssss.gouv.qc.ca