



MÉMOIRE

de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec

SUR LE

PROJET DE LOI N^o 56

**LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES
SOCIAUX CONCERNANT LA CERTIFICATION DE CERTAINES
RESSOURCES OFFRANT DE L'HÉBERGEMENT**

Déposé à la Commission de la santé et des services sociaux

Le 22 octobre 2009

L'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ) est le seul réseau provincial entièrement dédié aux personnes aux prises avec une dépendance à l'alcool, aux drogues ou aux jeux de hasard et d'argent.

L'ACRDQ regroupe vingt centres de réadaptation publics et quelques organismes apparentés répartis dans toutes les régions du Québec. Il s'agit du seul réseau provincial de services spécialisés entièrement dédié aux jeunes et aux adultes aux prises avec des problèmes d'alcool, de drogues et de jeu. Au fil des ans, les centres de réadaptation en dépendance ont développé une expertise et des services spécialisés en évaluation, en désintoxication, en réadaptation, en soutien à l'entourage et en réinsertion sociale. Au cours d'une année, ce sont plus de 50 000 personnes de tout âge qui ont recours à leurs services. De ce nombre, près de 30 % sont des jeunes de 12 à 24 ans.

**L'ACRDQ appuie
les objectifs
poursuivis par le
projet de loi n° 56.**

L'ACRDQ accueille avec grand enthousiasme le projet de loi n° 56. L'Association est particulièrement satisfaite que ce projet de loi étende le processus de certification déjà prévu pour les résidences privées pour personnes âgées aux ressources qui offrent des services d'hébergement en dépendance. Ce faisant, le gouvernement apporte des solutions concrètes et fort attendues pour rehausser la barre au regard de la qualité, de la sécurité, de la formation et du respect des personnes particulièrement fragilisées par une problématique de dépendance. Ce projet de loi, ajouté au projet de loi n° 21 modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives, lequel encadre désormais la pratique de la psychothérapie et réserve ces activités à certains professionnels, constitue une grande avancée pour tout le réseau de la dépendance au Québec.

Précisons que l'offre de services en dépendance au Québec a ceci de particulier qu'elle est assumée à la fois par le secteur public et le secteur privé. Le Québec a aussi cette particularité que les clientèles les plus lourdement affectées par un problème de dépendance — lequel s'accompagne souvent d'un problème de santé mentale —, sont majoritairement hébergées à l'extérieur du réseau public. D'où l'importance de mieux encadrer et de garantir un milieu d'hébergement sécuritaire et des services de qualité à une clientèle des plus vulnérables.

Au Québec, il existe actuellement une quarantaine de ressources d'hébergement en toxicomanie qui, sur une base volontaire, ont obtenu la certification du ministère. Or, nous estimons qu'il y en aurait encore une centaine (soit plus du double), qui offriraient des services à la communauté sans encadrement, sans obligation et sans exigences sur le plan de la sécurité, de la formation ou de la qualité des services. Considérant la vulnérabilité des personnes qui font appel à leurs services, la lourdeur des problématiques qui les affectent, il nous apparaît essentiel et urgent que l'ensemble des centres et organismes intervenant en toxicomanie et en jeu pathologique offrant de l'hébergement soit soumis à un processus rigoureux et harmonisé d'évaluation de leurs services. En ce sens, le réseau des centres de réadaptation en dépendance du Québec compte plusieurs ententes de collaboration avec les ressources d'hébergement. La condition de base de ces ententes est l'obtention de la certification.

Bien que favorable au projet de loi n° 56, l'Association a souhaité formuler dans le présent mémoire quelques commentaires et préoccupations relativement au processus de certification des ressources d'hébergement en dépendance ainsi que quelques propositions susceptibles de bonifier son contenu.

Le dépôt du projet de loi n° 56 devrait être l'occasion de préciser la mission des ressources d'hébergement en dépendance.

Nous l'avons dit, l'offre de services aux personnes aux prises avec des problèmes d'alcool, de drogues ou de jeu a cette particularité d'être à la fois publique et privée. Par ailleurs, dans l'objectif de consolider le réseau de services intégrés en dépendance, il est souhaitable de préciser et de distinguer les rôles et les responsabilités des différents acteurs et de profiter du dépôt du projet de loi n° 56 pour clarifier le rôle des ressources d'hébergement en dépendance.

La mission des centres de réadaptation en dépendance est clairement définie dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Celle des établissements en première ligne l'est également. Par ailleurs, le ministère de la Santé et des Services sociaux a rendu publique, il y a deux ans, l'*Offre de service en dépendances*, laquelle définit le rôle des centres de réadaptation et leur confie la responsabilité des services d'évaluation, de désintoxication, de réadaptation, de traitements de substitution, de soutien à l'entourage et de réinsertion sociale et professionnelle. Les responsabilités des ressources d'hébergement devraient selon nous s'inscrire en complémentarité avec le réseau d'établissements publics et agir en soutien aux services spécialisés.

Les ressources d'hébergement visées par le projet de loi sont des organismes qui offrent non seulement le gîte et le couvert, mais aussi des services de soutien et d'accompagnement. Dans un souci de cohérence avec l'*Offre de service en dépendances* du MSSS, le projet de loi n° 56 devrait définir par règlement les responsabilités confiées aux ressources d'hébergement, soit, comme le précise l'offre de service, des activités de soutien thérapeutique incluant des services complémentaires en réinsertion sociale et professionnelle. Il serait même souhaitable que le ministère précise ce qu'il entend par activités de soutien thérapeutique, de manière à clarifier le rôle et les responsabilités de chacun et de garantir aux clientèles des services correspondant à leurs besoins.

Recommandation n° 1 :

L'ACRDQ estime que l'on devrait profiter du dépôt du projet de loi n° 56 pour préciser, par voie de règlement, le rôle et les responsabilités attendus des ressources d'hébergement en dépendance.

Dans le domaine des dépendances, et comme le prévoit déjà l'*Offre de service en dépendances* du MSSS, le rôle attendu des ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement devrait s'inscrire en complémentarité des services des centres spécialisés de réadaptation et offrir, outre le gîte et le couvert, des activités de soutien thérapeutique et des services complémentaires de réinsertion sociale et professionnelle.

Le processus de certification pour l'obtention et la conformité aux critères socio-sanitaires et aux exigences visées par règlement devrait être confié à un organisme compétent.

Afin que les personnes vulnérables et en souffrance puissent avoir confiance envers les ressources d'hébergement en dépendance, celles-ci doivent pouvoir témoigner de la qualité des services offerts en s'engageant, par souci de qualité et de respect envers la clientèle, dans une démarche de certification. Jusqu'à présent, ces ressources se sont soumises à un processus de certification volontaire encadré, bien que ce ne soit pas là son mandat, par une équipe du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Tout comme pour les résidences privées pour personnes âgées, l'ACRDQ considère nécessaire que ce soit l'agence de la santé et des services sociaux de la région où est située la ressource d'hébergement en dépendance qui ait la responsabilité de délivrer le certificat de conformité à l'exploitant d'une ressource d'hébergement en dépendance.

Afin d'encadrer le processus conduisant à la délivrance, par les agences, des certificats de conformité des ressources d'hébergement en dépendance, l'ACRDQ propose de confier au Conseil québécois d'agrément (CQA), tout comme dans le cas des résidences privées pour personnes âgées, la responsabilité de vérifier la conformité et d'en faire rapport.

Le Conseil québécois d'agrément est reconnu par le MSSS et le réseau de la santé et des services sociaux comme un organisme compétent pour procéder à une vérification du respect, par les exploitants de ressources d'hébergement, des conditions d'obtention d'un certificat de conformité. À nos yeux, le choix de confier le processus d'évaluation au CQA assurerait la rigueur et la compétence nécessaire pour procéder à la certification des ressources d'hébergement en dépendance.

Par ailleurs, afin de s'assurer que les ressources certifiées maintiennent les bonnes pratiques ayant conduit à la certification, l'ACRDQ croit essentiel de confier, pour la durée du certificat, la responsabilité du suivi de la conformité aux agences de la santé et des services sociaux ainsi qu'au Conseil québécois d'agrément. Celui-ci pourrait non seulement recommander aux agences la certification mais aussi, par des visites d'appréciation, faire rapport aux agences sur la garantie de suivi de conformité.

Recommandation n° 2 :

L'ACRDQ recommande que ce soit l'agence de la santé et des services sociaux où est située la ressource d'hébergement en toxicomanie qui délivre un certificat de conformité à l'exploitant qui satisfait aux conditions du certificat.

L'ACRDQ recommande de confier au Conseil québécois d'agrément la responsabilité de vérifier la conformité et d'en faire rapport.

L'ACRDQ recommande d'établir des mesures de suivi et de contrôle afin de s'assurer que les ressources se conforment, pour la période de validité de la certification, aux critères sociosanitaires et aux exigences visées par règlement.

Pour ce faire, l'ACRDQ recommande de confier aux agences et au conseil québécois d'agrément la responsabilité du suivi de la conformité.

Les conditions d'obtention de la certification, prévues par règlement, devraient s'inspirer de l'expérience acquise en matière de certification des organismes privés et communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement.

Nous l'avons déjà souligné, il existe déjà au Québec, sur une base volontaire, un processus de certification des organismes privés ou communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement. L'ACRDQ croit que le projet de réglementation sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de ressource d'hébergement en toxicomanie devrait s'inspirer largement des exigences du *Cadre normatif pour la certification des organismes privés ou communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement*.

Ce cadre détermine un certain nombre de normes nécessaires et suffisantes qui constituent les exigences auxquelles doivent répondre les organismes privés ou communautaires pour satisfaire aux critères requis en vue d'une certification décernée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces normes couvrent l'administration de l'organisme, les services à la clientèle, les installations physiques et les services auxiliaires.

Il s'agit là, pour l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec, d'une base de travail déjà fort intéressante qui devrait être considérée dans la détermination des critères et des exigences requises en vue de l'obtention d'une certification.

Recommandation n° 3 :

L'ACRDQ recommande que le projet de réglementation s'inspire largement du cadre normatif déjà en vigueur.

Le processus de certification doit porter une attention particulière aux conditions relatives aux services à la clientèle.

À la différence des résidences pour personnes âgées, les ressources d'hébergement en dépendance constituent, pour les personnes alcooliques et toxicomanes et les joueurs pathologiques, un milieu de vie temporaire qui, au-delà du gîte et du couvert, offre des activités de soutien thérapeutique qui nécessitent du personnel qualifié en la matière. La durée de séjour en ressources d'hébergement pouvant généralement varier entre un et six mois, les interventions et les activités de soutien thérapeutique doivent satisfaire à certains standards de qualité et s'inscrire en complémentarité des services de réadaptation offerts par le réseau public.

Les services à la clientèle étant au cœur de la démarche d'amélioration continue de la qualité, l'ACRDQ considère essentiel que le processus de certification accorde une grande importance à l'ensemble des normes relatives aux services à la clientèle reconnues et mises en place par la ressource d'hébergement. Ces normes devraient couvrir les services personnalisés touchant les activités d'accueil, d'évaluation et l'élaboration d'un plan d'intervention, le programme d'intervention, ses activités et ses règles de vie, les compétences du personnel ainsi que la santé et la sécurité des résidents.

Considérant la vulnérabilité des personnes alcooliques et toxicomanes et des joueurs pathologiques et l'importance accordée, par les centres de réadaptation en dépendance, à la qualité des services rendus, l'ACRDQ ne saurait trop souligner la nécessité de protection des utilisateurs de ces ressources d'hébergement en dépendance et de garantie de services de qualité par du personnel compétent, formé et supervisé.

Recommandation n° 4 :

L'ACRDQ recommande que le processus de certification des ressources d'hébergement en dépendance porte, par voie de règlement, une attention particulière aux conditions relatives aux services à la clientèle.

L'ACRDQ souligne la nécessité de protection des utilisateurs et de garantie de services de qualité par du personnel qualifié, formé de façon continue et supervisé dans l'exercice de ses fonctions.

Parmi les critères et exigences de la certification prévus par règlement, la mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes doit figurer en priorité.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît aux usagers le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informés de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagnés ou assistés à toutes les étapes de leurs démarches.

L'ACRDQ s'attend à ce que le mécanisme de traitement des plaintes prévu par règlement pour les résidences privées pour personnes âgées soit également applicable aux ressources d'hébergement en toxicomanie.

L'Association souscrit, de façon générale, aux normes reliées à l'éthique et aux règles de conduite déjà contenues dans le *Cadre normatif pour la certification des organismes privés ou communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement*, **sauf** en ce qui a trait à la procédure de traitement des plaintes.

L'ACRDQ juge qu'il n'est pas de la responsabilité de la ressource d'hébergement d'appliquer la procédure d'examen des plaintes mais que cette responsabilité relève plutôt, comme le prévoit la loi quand il est question d'organisme communautaire ou de ressources d'hébergement, du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'agence de la santé et des services sociaux de chacune des régions au Québec. Cette procédure reflète d'ailleurs, de manière tangible, une préoccupation maintes fois formulée par les personnes vulnérables, à savoir l'importance de faire valoir adéquatement leur point de vue et ainsi d'améliorer leur niveau de satisfaction.

Comme le prévoit la loi, et seulement en deuxième instance, la personne insatisfaite du traitement de sa plainte devrait pouvoir s'adresser directement au bureau du protecteur du citoyen. Tout au long de leurs démarches, les usagers devraient pouvoir obtenir l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Il existe un CAAP dans chacune des régions du Québec.

La ressource d'hébergement devrait, par ailleurs, avoir la responsabilité d'informer adéquatement le résident de son droit de porter plainte en lui précisant la procédure à suivre.

Recommandation n° 5 :

L'ACRDQ recommande que parmi les critères et les exigences de la certification, prévus par règlement, la mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes figure en priorité.

L'ACRDQ recommande que les plaintes des usagers concernant une ressource d'hébergement en toxicomanie soient adressées et traitées par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services des différentes agences de la santé et des services sociaux du Québec.

La ressource d'hébergement devrait avoir l'obligation d'informer le résident de son droit de porter plainte et de la procédure à suivre dans un tel cas.

La reconnaissance et la légitimité des ressources d'hébergement certifiées passent par l'information au grand public et aux partenaires du réseau.

En vue d'assurer l'accessibilité à une gamme de services spécialisés dans chacune des régions du Québec, le Plan d'action interministériel en toxicomanie 2006-2011 prévoyait la production et la diffusion d'un répertoire sur les ressources publiques de même que sur les organismes communautaires et privés offrant de l'hébergement ayant obtenu la certification par le ministère.

De manière à bien informer la population du Québec et à l'orienter dans le choix d'une ressource d'hébergement ayant satisfait aux exigences de la certification ou d'un centre de réadaptation public, l'ACRDQ considère important que le ministère de la Santé et des Services sociaux assume un rôle d'information et de diffusion sur l'offre de services en dépendance et les ressources disponibles au Québec. Une campagne d'information annuelle et la production d'un répertoire des ressources et des services reconnus et disponibles dans le champ de la dépendance permettraient à la population du Québec et aux différents partenaires de la santé, de la justice, du milieu scolaire, de la sécurité publique, etc., de mieux s'y retrouver et d'exercer un choix éclairé au besoin.

Recommandation n° 6 :

L'ACRDQ est d'avis que la population du Québec est en droit d'être informée des ressources disponibles dans le milieu susceptibles de lui venir en aide.

L'ACRDQ recommande que le MSSS soit responsable d'assurer une information juste et mise à jour de façon continue, de manière à reconnaître la légitimité des ressources d'hébergement certifiées.

L'ACRDQ propose qu'une campagne d'information ainsi qu'un répertoire des ressources d'hébergement certifiées en dépendance soient diffusés annuellement, afin de faire connaître à la population ainsi qu'aux principaux partenaires les ressources et les services disponibles dans le champ de la dépendance.

Conclusion

L'Association des centres de réadaptation en dépendance réitère son accueil enthousiaste au projet de loi n° 56 et son appui aux objectifs poursuivis par la certification des ressources d'hébergement œuvrant dans le champ de la dépendance.

Les recommandations formulées dans ce mémoire reflètent l'importance qu'accorde l'Association au souci d'une prestation de services de qualité et d'engagement envers la clientèle ainsi qu'au processus d'amélioration continue de la qualité sur tout le territoire québécois.

Enfin l'ACRDQ souhaite que l'implantation graduelle des dispositions du projet de loi soit l'occasion de clarifier les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs intervenant dans le champ de la dépendance et d'assurer à la population du Québec des services de grande qualité quel que soit le lieu de prestation des services.

