



**Regroupement provincial  
des comités des usagers**

Mémoire présenté par le  
Regroupement provincial des comités des usagers

Consultations de la Commission de la santé et des services sociaux  
sur le projet de loi n°127 : Loi visant à améliorer la gestion du réseau  
de la santé et des services sociaux

« *Gouvernance : l'utilisateur au cœur des services* »

11 mars 2011

## TABLE DES MATIÈRES

### *Présentation générale*

#### — LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS

#### — SOMMAIRE EXÉCUTIF

<b>I.</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>L'USAGER AU COEUR DES SERVICES</b>	<b>1</b>
	a) L'utilisateur	1
	b) Gouvernance	2
<b>III.</b>	<b>AMÉLIORER LA GOUVERNANCE DU POINT DE VUE DE L'USAGER</b>	<b>2</b>
	a) Le service doit être au cœur de la gouvernance	2
	b) Quatre grands principes	3
	i) Deux postes au conseil	4
	ii) Un usager permanent dans l'établissement	5
	iii) Clarifier les rôles - L'autonomie des comités et sa place au sein de l'établissement	6
	iv) Le comité de gouvernance et d'éthique	8
	(1) Qualité d'administrateur	9
	(2) Remplacement d'un administrateur	9
	v) Les clientèles desservies	10
	vi) Structure régionale	11
	(1) Conseil régional	11
	(2) Promotion des droits par les agences régionales	12
<b>IV.</b>	<b>QUELQUES REMARQUES SUPPLÉMENTAIRES</b>	<b>13</b>
	a) Priorités nationales et régionales	13
	b) Établissements et comités à mission régionale et particulière	14
	c) Centres privés non conventionnés	14
<b>V.</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>14</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>15</b>



## **LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS**

Le Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU) est né de la volonté des comités des usagers et de résidents eux-mêmes de se doter d'une voix pour les représenter.

**Sa mission :** travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

**Sa vision :** représenter des comités des usagers et de résidents composés de membres bénévoles compétents, professionnels et compatissants soutenus par des personnes ressources engagées.

Le Regroupement provincial des comités des usagers est le porte-parole des comités des usagers et de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux au Québec, qu'ils soient publics, privés, conventionnés ou autofinancés. Il représente les comités afin qu'ils participent aux grands débats au même titre que toutes les autres associations dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Les comités des usagers et les comités de résidents ont le mandat de défendre les droits des usagers et de contribuer à l'amélioration des services offerts.

### **L'HISTORIQUE**

Le Regroupement provincial des comités des usagers est né de l'initiative du comité des usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal et de la volonté d'une vingtaine d'autres comités des usagers de centres hospitaliers de diverses régions du Québec.

Une première rencontre exploratoire tenue le 13 juin 2003 a donné lieu à la mise sur pied d'un comité provisoire. Le premier mandat du comité provisoire a été de créer un regroupement des comités des usagers des centres hospitaliers de soins de courte durée. Le Regroupement provincial des comités des usagers a reçu ses lettres patentes en 2004 en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies*.

### **LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS**

L'article 209 de la LSSSS énonce que :

« Tout établissement doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services et, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé par l'article 475, lui accorder le budget fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre. Lorsque l'établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations du centre, un comité de résidents ».

## **LE MANDAT**

Le mandat du comité des usagers et des comités de résidents est d'être le gardien des droits des usagers. Ces comités doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Les fonctions du comité des usagers : art. 212, LSSSS, sont de :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente Loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services.
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

L'article 209 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* définit la composition des comités des usagers et des comités de résidents :

- Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied en application du deuxième alinéa.
- La majorité de ses membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'utilisateurs sur le comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

Un comité de résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation selon les modalités prévues au quatrième alinéa.

## **SOMMAIRE EXÉCUTIF**

Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que l'utilisateur doit être au centre du projet de loi 127. Quatre grands principes ont inspiré le Regroupement provincial des comités des usagers dans la rédaction de ce Mémoire :

1. Les usagers seraient mieux servis si deux postes leur étaient conservés au sein des conseils d'administration;
2. Il faut mieux reconnaître l'autonomie des comités des usagers et de résidents des usagers et mieux définir les rôles de chacun des intervenants;
3. Il faut élargir le mandat des comités pour couvrir les groupes les plus vulnérables afin qu'ils puissent bénéficier de la défense de leurs droits y compris dans les Ressources intermédiaires (RI), les Ressources de type familial (RTF) et les résidences privées;
4. Une structure régionale doit être mise en place pour que les comités puissent aussi jouer leur rôle à l'échelle régionale et deviennent des interlocuteurs des agences régionales.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a une interrogation à la lecture de l'article 131 qui dit qu'une personne n'est pas considérée comme « indépendante » « 5 ° si elle est un usager permanent dans l'établissement ». Nous croyons que cet article élimine les personnes âgées ainsi que les personnes handicapées de se faire élire sur les conseils d'administration des établissements.

Le Regroupement provincial des comités des usagers propose sept (7) recommandations principales à la Commission parlementaire. Ces recommandations vont dans le sens des principes directeurs.

## **I. INTRODUCTION**

Depuis plusieurs années, le réseau de la santé et des services sociaux a subi des transformations importantes. Il y a eu bien sûr la réduction du nombre d'établissements et leurs regroupements, mais aussi la mise en place d'un palier régional plus présent.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, le Dr Yves Bolduc, présente aujourd'hui le projet de loi 127. Ce projet de loi vise la gouvernance des établissements de santé et de services sociaux. Le Regroupement provincial des comités des usagers reconnaît l'importance de la démarche du ministre et sa vision du système de santé.

## **II. L'USAGER AU CŒUR DES SERVICES**

### **a) L'utilisateur**

Les comités des usagers et de résidents ont vu le jour dans leur forme actuelle dans la foulée de la Loi 83. Le législateur a officialisé la place de l'utilisateur au cœur de la Loi (article 3).

« ... la raison d'être de la présente Loi est la personne qui... requiert [les services] ».

C'est l'utilisateur au cœur des services. C'est l'utilisateur qui doit être au cœur des services. Légère nuance. En 2006, la Loi innovait en reconnaissant le « comité des usagers » dans la défense des droits des usagers. Le comité des usagers est la voix citoyenne du réseau de la santé et des services sociaux et l'on se doit de l'écouter.

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, ce n'est pas qu'un malade. C'est aussi la femme enceinte qui attend son bébé. C'est l'homme qui veut arrêter de fumer. C'est l'ado qui est hébergé dans un centre jeunesse. C'est la personne âgée qui subit de la maltraitance. C'est une personne ayant un handicap.

## **b) Gouvernance**

L'utilisateur au cœur des services, c'est donc ce qui devrait guider aujourd'hui la gouvernance dans les établissements.

Peu importe qui se retrouvera autour de la table du conseil d'administration des établissements, qu'il soit élu, nommé ou coopté, la Loi sur la santé et les services sociaux donne une mission claire aux comités des usagers : défendre les droits des usagers, améliorer la qualité des services et les représenter.

C'est le comité des usagers, et son extension le comité de résidents, qui a le mandat de défendre les droits des usagers. Il faut donc que l'on en tienne compte lorsque l'on parle de gouvernance.

## **III. AMÉLIORER LA GOUVERNANCE DU POINT DE VUE DE L'USAGER**

Comment pouvons-nous améliorer la gouvernance du point de vue des usagers?

Les membres du Regroupement provincial des comités des usagers se sont longuement interrogés sur les bonifications à apporter à la Loi. Nous avons réalisé que, souvent, ce n'est pas tant la Loi qu'il faut changer que son interprétation ou, pire, les perceptions qu'on en a : la perception qu'en ont les bureaucrates, les administrateurs, les agences et les directions générales.

### **a) Le service doit être au cœur de la gouvernance**

Si l'on dit que l'utilisateur est au centre de la Loi, pourquoi n'avons-nous pas une préoccupation de service avant tout? Notre gouvernance doit s'adapter. Nous devons passer d'une mentalité de bureaucratie à une offre active de service basée sur les vrais besoins de l'utilisateur. C'est ce que devrait viser ce projet de loi sur la gouvernance.

Un seul exemple. La crise des urgences qui revient aussi sûrement que la neige en hiver, le plus souvent en début d'année. Les raisons invoquées par les administrations des établissements : c'est à cause de la période des fêtes. Nous avons entendu cette explication sur les ondes de la télévision.

Autrement dit, on ne sait pas dans les directions générales des établissements que Noël et le Jour de l'An reviennent le 25 décembre et le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année ? On ne sait pas qu'il faudrait planifier le retour après des vacances? Il faut aussi cesser d'accuser les personnes âgées d'engorger les urgences. C'est cela aussi de la gouvernance : rendre des comptes.

#### **b) Quatre grands principes**

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) propose quatre grands principes qui devraient guider les travaux de la Commission de la santé et des services sociaux et les députés qui y siègent pour établir une meilleure gouvernance dans l'intérêt des usagers:

1. Les usagers seraient mieux servis si deux postes leur étaient conservés au sein des conseils d'administration;
2. Il faut mieux reconnaître l'autonomie des comités des usagers et de résidents et mieux définir les rôles de chacun des intervenants;
3. Il faut clarifier et élargir le mandat des comités pour couvrir les groupes les plus vulnérables dont les âgées et leurs proches afin qu'ils puissent bénéficier de la défense de leurs droits y compris lorsqu'ils se retrouvent dans les Ressources intermédiaires (RI), les Ressources de type familial (RTF) et les résidences privées;
4. Une structure régionale doit être mise en place pour que les comités puissent aussi jouer leur rôle à l'échelle régionale et

deviennent des interlocuteurs des agences régionales au même titre que les autres commissions.

### **i) Deux postes au conseil**

La défense des droits des usagers a été confiée au comité des usagers et de résidents. Cette entité a reçu les moyens de ses actions en obtenant un financement pour se faire connaître, mais aussi pour évaluer la satisfaction de la clientèle. Sa préoccupation est l'amélioration des services.

Le Regroupement s'était déjà réjoui de la Loi 83 confirmant la présence de deux représentants des comités des usagers sur les conseils d'administration des établissements. La Loi 83 avait pour but d'assurer une meilleure représentativité des usagers et des différents groupes qui interviennent dans le secteur de la santé et des services sociaux. Ceci est venu corriger l'erreur faite en 2002 au niveau de la Loi 28, où, pour la majorité des établissements, le nombre de représentants des comités des usagers avait été réduit de deux à un.

Oui, deux postes étaient réservés jusqu'à présent aux comités des usagers sur les conseils d'administration des établissements. Faut-il vous rappeler que les comités des usagers et de résidents sont la voix citoyenne des usagers?

La voix citoyenne dérange parfois. La voix citoyenne souvent se fait entendre pour ramener les administrations aux vrais problèmes comme le manque de service, la nourriture servie aux personnes âgées, la malpropreté, la maltraitance chez les aînés, le peu de respect que l'on a pour l'utilisateur, sa famille et ses proches. Ce ne sont pas des préoccupations que des administrateurs veulent entendre autour d'une table de conseil. Le Regroupement provincial

des comités des usagers se demande si ce n'est pas la vraie raison de la réduction de la participation des comités à un poste au sein des conseils d'administration.

Le projet de loi 127 réduit donc la participation des comités des usagers au sein des conseils à un seul représentant. Pourtant, le comité des usagers est le représentant des usagers. Comment pourra-t-il faire un travail efficace au sein de tous les comités du conseil qui demande sa voix et sa présence tout en tenant compte de la réalité territoriale? Pour bien représenter les différentes préoccupations, il faut aussi tenir compte de la réalité hébergement et services dispensés dans la communauté. De très nombreux comités des usagers de partout au Québec vous ont écrit pour vous demander de conserver leurs deux postes. Nous les remercions d'appuyer notre démarche.

Nous croyons donc que les comités des usagers devraient conserver leurs deux postes au conseil d'administration des établissements. Il suffirait d'avoir deux postes cooptés plutôt que trois pour que le nombre d'administrateurs reste le même.

## **ii) Un usager permanent dans l'établissement**

Le Regroupement provincial des comités des usagers a une interrogation à la lecture de l'article 131.

L'article 131 dit qu'une personne n'est pas considérée comme « indépendante »

*« 5 ° si elle est un usager permanent dans l'établissement ».*

Ce qui surprend ici, c'est que nous retrouvons dans les exclusions la notion « d'usager permanent dans l'établissement ». Y a-t-il une nuance que nous ne comprenons pas entre « usager permanent de l'établissement » ou « usager permanent dans l'établissement »

Que veut-on dire par « permanent »? Je vais toujours au même CSSS. Suis-je un usager permanent dans l'établissement? Il nous semble que nous devenons « un usager du réseau de la santé » dès notre naissance et que nous cessons de l'être à notre mort.

Ce que nous comprenons plutôt, c'est qu'un « résident », comme une personne âgée ou handicapée, qui vit en institution devient un « usager permanent dans l'établissement » et qu'il ne pourra pas se faire élire par la population ou être coopté ou même nommé par le ministre.

Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que cette clause devrait être éliminée, car cette notion est discriminatoire.

### **iii) Clarifier les rôles – L'autonomie des comités et sa place au sein de l'établissement**

Il est de notoriété publique que la représentation des comités des usagers au sein des établissements, y compris dans les centres d'hébergement de soins de longue durée, s'est grandement améliorée. Les comités ont acquis une meilleure connaissance de leur mandat, de leurs rôles et de leurs responsabilités. Cependant, plusieurs ont encore de la difficulté à faire valoir leur point de vue, sont souvent ignorés ou certaines directions d'établissement font peu de cas de leur avis.

En général, les établissements qui offrent une qualité de services supérieurs sont des endroits où l'on retrouve une chimie entre le comité des usagers, le conseil d'administration et la direction. Les comités y sont vus comme un partenaire à part entière et un ajout

à la qualité des services et non pas comme un problème ou une menace potentielle.

Les conseils d'administration et les directions d'établissement doivent donc reconnaître la force des représentants des comités des usagers au sein de leurs établissements. Ces derniers vont chercher des informations sur des situations touchant les droits des usagers, les soins et les services donnés. Ils doivent, dans la mesure de leur capacité, être impliqués dans tous les comités consultatifs. Ils doivent être au premier plan lorsque vient le temps de prendre des décisions concernant la protection locale des services. Ils doivent aussi collaborer à l'administration des questionnaires d'évaluation de la satisfaction des usagers.

De plus, il faut que le comité ait la possibilité d'identifier lui-même la personne qui ira siéger au conseil d'administration en fonction de ses propres intérêts.

Nous croyons que les rôles et responsabilités de tous devraient être revus. Il est difficile de travailler dans un contexte où sa place n'est pas clairement définie. C'est ce qui se produit dans le cas du comité des usagers et de résidents. L'interprétation qu'on en donne est que le comité des usagers est un comité du conseil d'administration.

Si c'est « un comité du conseil », il n'a aucune autonomie. Le conseil d'administration peut donc en dernier recours décider pour le comité des usagers.

L'article 209 n'est pas touché par le présent projet de loi. Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que l'article 209 devrait l'être aussi. Que dit cet article :

Article 209 — Tout établissement **doit mettre sur pied** un comité pour les usagers de ses services et... lui accorder le budget particulier fixé à cette fin...

Mais le conseil a aussi d'autres instances qui relèvent de lui. En est-il de même des autres instances?

Article 213 — Un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens **est institué** pour chaque établissement...

Article 219 — Un conseil des infirmières et infirmiers **est institué** pour chaque établissement public ...

On pourrait tous les revoir. Mais on voit donc qu'il existe une différence entre le statut et l'autonomie du comité des usagers et les autres instances qui relèvent du conseil d'administration. Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que tous les comités qui relèvent du conseil devraient avoir la même autonomie.

On présume que le comité des usagers est autonome dans la gestion de ses affaires et de ses budgets, mais nous croyons que l'on devrait ajouter à l'article 209 :

**« DANS LE CADRE DE SON MANDAT, LE COMITÉ DES USAGERS EST AUTONOME DANS SON TRAVAIL ET DANS LA GESTION DE SON BUDGET ET DE SES DÉPENSES. »**

Cela ne veut pas dire que le comité des usagers ne doit pas rendre des comptes. Au contraire. Cela veut plutôt dire qu'il n'y aura pas d'ingérence indue dans la gestion des affaires des comités des usagers, surtout de la part de la direction.

#### **iv) Le comité de gouvernance et d'éthique**

Un nouveau comité est créé : le comité de gouvernance et d'éthique. Le mandat du comité de vérification est aussi revu.

Le Regroupement provincial des comités des usagers est heureux de constater que ces changements sont pertinents et qu'ils seront essentiels à une bonne gouvernance. En effet, leurs fonctions leur

permettront d'ajouter des éléments positifs aux conseils d'administration.

### **(1) Qualité d'administrateur**

Cependant, le Regroupement provincial des comités des usagers croit que l'article 152 pourrait être bonifié si l'on y ajoutait un élément à son mandat. En effet, il y a parfois de l'incertitude sur les « qualités » des administrateurs. Le projet de loi modifie l'article 152. Actuellement, on dit « qu'une personne... perd la qualité nécessaire » à siéger au conseil d'administration, mais aucune instance ne statue sur la qualité des administrateurs après leur nomination. Le comité de gouvernance et d'éthique pourrait y veiller.

Article 152 — « Une personne cesse de faire partie d'un conseil d'administration dès qu'elle perd la qualité nécessaire à son élection, à sa désignation, à sa nomination ou à sa cooptation ».

Nous croyons qu'un mécanisme devrait être mis en place sous la responsabilité du comité de gouvernance et d'éthique afin qu'une fois l'an, l'on puisse s'assurer de la qualification des membres du conseil d'administration. Cela devrait aussi s'appliquer en cas de démission d'un administrateur

### **(2) Remplacement d'un administrateur**

À l'article 156, on dit que le conseil d'administration comble la vacance au sein du conseil. On peut comprendre pour les membres qui sont « élus ou cooptés », mais, dans le cas des postes désignés, on devrait avoir un nouveau mécanisme de désignation auprès des groupes concernés avant de nommer un nouvel administrateur.

Par conséquent, nous croyons que le conseil devrait demander au comité des usagers de déléguer un nouveau membre au conseil d'administration en cas de démission ou advenant que le représentant perde sa qualité pour siéger au conseil pour la portion non écoulee du mandat en cours. Le même principe devrait s'appliquer à tous les autres groupes.

#### **v) Les clientèles desservies**

Les clientèles desservies par les établissements font aussi partie de la gouvernance et devraient être abordées par ce projet de loi. En effet, c'est l'article 209 qui détermine la clientèle visée par le comité des usagers et sa zone d'action.

Article 209 - Tout établissement doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services...

Le comité des usagers reçoit du conseil d'administration de l'établissement le mandat de défendre les droits des usagers selon un certain territoire ou lieu. Le Regroupement provincial des comités des usagers interprète cet article comme permettant aux comités des usagers de couvrir tous les territoires, lieux ou services dispensés par l'établissement. Mais ce n'est pas l'interprétation et la compréhension du Ministère et des établissements.

Depuis quelques mois, nous avons tous pris connaissance de cas d'abus ou de négligence dans notre réseau. Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que l'on doit agir, car la situation est critique. La façon la plus simple serait que l'établissement élargisse le plus possible son champ d'action au comité des usagers pour inclure les clientèles qui ne sont pas, à ce stade, couvertes sous le terme « établissement ».

Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que les comités des usagers devraient pouvoir défendre les droits des

usagers qui se retrouvent dans ce que l'on appelle les « Ressources intermédiaires – RI » ou les « Ressources de type familial – RTF ».

Nous croyons de même que les comités des usagers devraient aussi couvrir les résidences privées d'hébergement situées sur le territoire où sont dispensés certains soins et services aux personnes hébergées par le biais de l'établissement. Cela ne veut pas dire qu'il faudrait y instaurer nécessairement un comité des usagers ou de résidents. Ce n'est pas vraiment le but. C'est plutôt qu'une instance de défense des droits des usagers, comme le comité, puisse se faire connaître, y avoir accès et puisse signaler les abus.

On pourrait ajouter à l'article 209 :

**« L'ÉTABLISSEMENT DOIT S'ASSURER QUE LE COMITÉ DES USAGERS COUVRE TOUTES LES CLIENTÈLES DESSERVIES PAR L'ÉTABLISSEMENT, Y COMPRIS CELLES SE RETROUVANT DANS LES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES, DE TYPE FAMILIAL ET LES RÉSIDENCES PRIVÉES SITUÉES SUR SON TERRITOIRE ».**

## **vi) Structure régionale**

### **(1) Commission régionale**

Présentement, les comités des usagers n'ont aucune reconnaissance régionale. Pourtant, on doit les consulter puisqu'ils doivent recommander un représentant au conseil d'administration de l'agence. Cela devient d'autant plus important que le projet de loi élimine le Forum des citoyens des groupes consultés à l'échelle régionale.

Aucun mécanisme formel de consultation des usagers n'existe. Le Regroupement provincial des comités des usagers suggère donc de créer ce mécanisme de consultation des agences pour les droits des usagers sur le même modèle que les autres instances régionales. On pourrait l'appeler commission.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a déjà une structure régionale qui pourrait servir à cette fin. Nous suggérons donc que soit ajouté à la Loi l'article 370.9 :

**370.9 — Est constitué une Commission régionale des comités des usagers.**

**Cette commission est constituée des représentants des comités des usagers du territoire de l'Agence et présidée par le représentant régional du Regroupement provincial des comités des usagers.**

**La Commission des comités des usagers a pour tâche de donner son avis sur les questions qui relèvent du mandat des comités des usagers et de fournir, entre autres, une liste de noms pour siéger au conseil d'administration de l'Agence.**

Cet ajout s'inscrirait en continuité avec le rôle confié aux agences, et notamment au point **7.8 de l'article 340**. Cet article stipule :

« Développer des mécanismes de protection des usagers et de promotion et de défense de leurs droits ».

La création de ces commissions régionales permettrait d'établir une synergie entre les comités des usagers et les agences. Cette commission pourrait être financée par les agences régionales et gérée par le Regroupement provincial des comités des usagers.

De même, l'article 397 devrait être modifié au sous-paragraphe 7 et se lire :

7 ° une personne choisie à partir **D'UNE LISTE DE NOMS FOURNIE PAR LA COMMISSION RÉGIONALE DES COMITÉS DES USAGERS DES ÉTABLISSEMENTS.**

## **(2) Promotion des droits par les agences régionales**

Les agences régionales ont dans leur mandat de faire connaître les droits des usagers. Le Regroupement provincial des comités des usagers est extrêmement déçu de la façon dont les agences s'acquittent de cette fonction. Il est rare, extrêmement rare, de

voir dans la documentation des agences régionales une place faite aux comités des usagers et de résidents. Il suffit de faire le tour de la documentation sur internet pour le constater.

On devrait donc s'assurer que les agences régionales remplissent bien aussi leurs responsabilités lorsque vient le temps de renseigner les usagers sur leurs droits, mais aussi sur le rôle du comité des usagers et de résidents. C'est pourquoi l'ajout d'une instance régionale des comités des usagers serait souhaitable.

Il en va de même pour le répondant régional des comités des usagers dans les agences. Le Regroupement provincial des comités des usagers ne croit pas que ce rôle devrait être exercé par le commissaire régional aux plaintes. Il devrait y avoir une autre personne désignée à cette fin afin d'assurer la neutralité du processus.

#### **IV. QUELQUES REMARQUES SUPPLÉMENTAIRES**

Le Regroupement provincial n'a pas voulu aller dans les détails complets de ce projet de loi dans le cadre de ce Mémoire. Cependant, il voudrait apporter quelques remarques supplémentaires.

##### **a) Priorités nationales et régionales**

Le projet de loi 127 indique que les établissements devront à l'avenir tenir compte de certaines priorités lorsque viendra le temps de prendre des décisions. Les conseils d'administration des établissements devront mettre en place les priorités nationales et régionales.

Il nous semble que c'est beaucoup demandé aux conseils d'administration.

### **b) Établissements et comités à mission régionale et particulière**

Le Québec est grand. Le réseau de la santé et des services sociaux est multiple. Les régions sont souvent défavorisées, car les budgets des comités des usagers sont attribués en fonction du budget des établissements. Plus la région a de petits budgets moins le comité des usagers en reçoit.

Il en est de même pour les établissements qui ont des missions particulières. La même problématique s'applique pour les établissements à vocation régionale comme les centres en dépendance, en déficience physique et/ou intellectuelle.

Les comités des petits établissements fonctionnent avec des budgets réduits. Comment peut-on remplir correctement son mandat quand on ne reçoit que 6 000 \$ par année?

### **c) Centres privés non conventionnés**

Les centres privés non conventionnés reçoivent leur budget directement du ministre. Cependant, les mesures administratives sont longues. Ces centres ne reçoivent souvent leur budget que très tard en fin d'année financière.

Nous croyons qu'une attention particulière devrait être apportée à ces comités. On pourrait même créer des partenariats entre ces comités et des comités plus grands.

## **V. CONCLUSION**

En conclusion, nos changements proposés au projet de loi n° 127 devraient permettre d'améliorer les liens de confiance du réseau de la santé et des services sociaux et ses usagers.

Le Regroupement provincial des comités des usagers offre sa plus entière collaboration au ministre lorsque sera venu le temps de mettre en place les mesures contenues dans ce projet de loi. Soyez assuré que le Regroupement provincial des comités des usagers et ses membres travailleront toujours à l'amélioration de la qualité.

## **VI. RECOMMANDATIONS**

- 1-** Que les comités des usagers conservent deux postes au sein des conseils d'administration des établissements;
- 2-** Que lorsque vient le temps de remplacer un administrateur, que l'on tienne compte de l'avis du comité des usagers;
- 3-** Que le comité de gouvernance et d'éthique vérifie la qualité des administrateurs une fois l'an;
- 4-** Que l'on clarifie le rôle et la place du comité des usagers au sein des établissements;
- 5-** Que l'on retire du projet de loi la notion « d'utilisateur permanent dans l'établissement » pour les personnes indépendantes;
- 6-** Que l'on clarifie et élargisse la clientèle desservie par les établissements et par les comités des usagers pour inclure les RI, RTF et résidences privées;
- 7-** Il faut clarifier et élargir le mandat des comités pour couvrir les groupes les plus vulnérables dont les aînées et leurs proches afin qu'ils puissent bénéficier de la défense de leurs droits y compris lorsqu'ils se retrouvent dans les Ressources intermédiaires (RI), les Ressources de type familial (RTF) et les résidences privées;
- 8-** Que l'on établisse une Commission régionale des comités des usagers selon la structure du Regroupement provincial des comités des usagers et qu'elle soit financée par les agences.

\*\*\*\*