



# MÉMOIRE

## DU CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT

dans le cadre de la Commission  
portant sur le projet de loi 127

Loi modifiant la loi sur les services de Santé  
et les Services sociaux

mars 2011

## Préambule

Le Conseil québécois d'agrément (CQA) est un organisme privé, indépendant, à but non lucratif reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et certifié internationalement par *International Society for Quality in Health Care* (ISQua). Les membres de son conseil d'administration sont représentants des associations d'établissements du Québec ainsi que des différents ordres professionnels et comités d'usagers.

Depuis 1995, sa mission est de :

- Soutenir les organisations, notamment du domaine de la santé et des services sociaux, dans leur démarche d'amélioration continue de la qualité de leurs services et de leur organisation.
- Accorder aux organisations qui satisfont à ses exigences une reconnaissance officielle basée sur un jugement extérieur quant à la qualité de leurs services.
- Maintenir un cadre normatif permettant de définir et de structurer la démarche d'amélioration continue de la qualité des services.

C'est ainsi que depuis plus de 15 ans, des organisations de toutes les missions de santé et services sociaux, centres jeunesse, centres en réadaptation physique, dépendances, centres en déficience intellectuelle, centres d'hébergement de soins longue durée ainsi que des ressources intermédiaires et de type familiale ont réalisé leur démarche d'agrément avec le cadre normatif du CQA et ont obtenu un certificat d'agrément. De plus, nous offrons, en partenariat avec Agrément Canada, un programme conjoint qui permet d'agréer tous les Centres de santé et des services sociaux (CSSS) de la province ainsi que les cliniques médicales spécialisée (CMS).

Au cours des dernières années, le modèle d'agrément du CQA a également été adapté et appliqué pour les Centres de la Petite Enfance dans un projet réalisé en collaboration avec les associations concernées et le ministère de la Famille et des Aînés. Actuellement, notre programme d'agrément est en expérimentation dans le milieu de l'éducation. Différents projets au niveau international sont en cours certifiant à leur tour la crédibilité et la qualité des outils ainsi que des services offerts par le Conseil québécois d'agrément.



Ainsi, tenant compte de l'expertise et de l'expérience acquise par notre organisation nous tenons à saisir l'opportunité offerte par la Commission afin de faire connaître notre avis et quelques commentaires sur le projet de loi 127.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à la présente et demeurons disponibles à fournir d'autres informations qui seraient nécessaires.



Pierre Corriveau  
Président du conseil d'administration



Lyne Pelletier  
Directrice générale



Le Conseil québécois d'agrément (CQA) accorde une grande importance au rôle de la gestion et de la gouvernance dans le cadre d'un processus d'amélioration continue de la qualité de services. D'ailleurs le libellé des orientations du CQA l'énonce clairement :

**« ... Le Conseil québécois d'agrément, nonobstant l'obligation faite par le loi aux établissements, croit que la démarche d'agrément en vue de l'obtention d'un agrément est le fait de la décision d'un conseil d'administration d'une organisation qui se considère imputable de la qualité des services qu'il dispense et de la mise en place d'un programme d'amélioration continue de la qualité pour y parvenir. Le Conseil québécois d'agrément oriente la démarche d'agrément sur les services à la population et considère la qualité de la gestion dans sa fonction d'appui à la qualité des services.... »**

Par la présente, nous souhaitons nous joindre à la consultation offerte afin d'apporter quelques commentaires et propositions sur certaines composantes.



**1<sup>er</sup> article 107.1** « *tout établissement doit obtenir l'agrément des services de santé et des services sociaux qu'ils dispensent auprès d'un organisme d'accréditation reconnu. Cet agrément n'est valable que pour une durée maximale de quatre ans. L'établissement doit maintenir en tout temps cet agrément.*

- Le CQA est en accord avec une durée d'agrément de quatre ans, convaincu qu'il possède les moyens et mécanismes afin de s'assurer du maintien des exigences de qualité ainsi que de la sécurité des services rendus.
- Le CQA est en mesure d'adapter, en conséquence, l'accompagnement qu'il offre aux établissements et aux organisations ainsi que le suivi exigé des recommandations inscrites au rapport d'agrément et celui des objectifs de leur plan d'amélioration.
- Dans le cadre de l'application du Programme conjoint que le CQA offre en partenariat avec Agrément Canada, des échanges auront lieu entre les deux organismes notamment au sujet de la durée de 4 ans du cycle d'agrément. Agrément Canada nous ayant informé, à ce jour, ne pas, avoir complété son analyse sur cette dimension.

*En cas de refus ou de non renouvellement de son agrément, l'établissement doit, dans les 12 mois suivant ce **refus ou non renouvellement**, soumettre à nouveau une demande d'agrément et informer l'agence et le ministre.*

- Nous proposons de traiter séparément les 2 éléments qui, à notre avis, demandent un suivi de nature différente. Ainsi, nous proposons « en cas de refus d'agrément, l'établissement doit, dans les 12 mois suivant ce refus, soumettre à nouveau une demande d'agrément et en informer l'Agence et le Ministre ».

En considérant que la réalisation d'une démarche d'agrément pour un établissement s'effectue sur une période de 10 à 12 mois, il faut donc en conclure qu'un établissement pourrait ne pas être agréé, ou visité, durant 24 mois. Actuellement, les règles édictées exigent que l'établissement se requalifie, donc avoir complété et réussi une nouvelle démarche, dans les 12 à 18 mois.



- Concernant le non renouvellement, n'est-il pas juste de comprendre que si un établissement, de son propre chef, ne s'inscrit pas dans un processus de renouvellement d'agrément il contrevient à la loi tel que libellé précédemment. Pour des raisons exceptionnelles peut-il obtenir l'autorisation du ministre de la santé et des services sociaux assortie d'un plan d'action de concert avec l'organisme d'agrément. afin de disposer de 12 mois supplémentaires comme déterminé dans le projet de loi ? Dans ces circonstances, un l'établissement pourrait ne pas avoir été visité durant 6 ans (4 ans pour la démarche précédente, 1 an de sursis accordé par le ministre et 1 an pour la réalisation de sa nouvelle démarche donnant lieu à la visite de l'organisme d'agrément), un délai qui est très long à notre avis.
- Le terme « établissement » convient-il ou couvre-t-il tous les types d'organismes qui ont l'obligation d'être agréés tels : les laboratoires d'imagerie médicale (LIMs), les cliniques médicales spécialisées (CMS) ou autres, présents et à venir.



**Article 158.1** *le président du conseil d'administration et le directeur général doivent rendre compte, auprès de l'agence et du ministre, des résultats obtenus par rapport aux objectifs prévus au plan stratégique et à l'entente de gestion et d'imputabilité*

- Afin de supporter l'objectif poursuivi affirmant que l'agrément est une démarche d'amélioration continue de la qualité des services, il est important que toutes les instances dirigeantes y prennent part. Depuis plusieurs années, le CQA recommande aux établissements d'intégrer, dans leur planification stratégique, leur plan d'amélioration issu de l'agrément qui comprend les recommandations incluses au rapport. Pour ce faire, nous proposons d'ajouter :.....le président du conseil d'administration et le directeur général doivent rendre compte, auprès de l'agence et du ministre, des résultats obtenus par rapport aux objectifs prévus au plan stratégique, à l'entente de gestion et d'imputabilité ainsi que des recommandations formulées dans le rapport d'agrément

**Article 172** *Le conseil d'administration doit, en outre, pour tout établissement qu'il administre :*

- Nous proposons d'ajouter un point 8\* : s'assurer du maintien en continu du statut d'agrément de l'établissement. Depuis sa création, le CQA demande qu'une résolution du conseil d'administration accompagne chaque début de démarche d'agrément d'un établissement.
- Est-ce que cet article peut s'appliquer aux CMS ou LIMs qui n'ont pas nécessairement un conseil d'administration ?

**Article 182.0.2** *dernier paragraphe.....Le plan stratégique doit également tenir compte des priorités qui ont été établies dans les projets cliniques et organisationnels auxquels l'établissement est associé*

Nous proposons d'ajouter : les recommandations inscrites au rapport d'agrément. Dans le but d'aider les établissements à intégrer dans un document les objectifs déterminants qu'ils ont à rencontrer et en faciliter le suivi.



## **Processus d'entrée en vigueur**

Nous souhaitons que les modifications qui seront apportées à la loi puissent être suivies de règles précises concernant l'entrée en vigueur, notamment au regard du respect de la durée du certificat d'agrément en force dans l'établissement au moment du début de l'application de la nouvelle loi. Les décisions d'agrément et les recommandations inscrites dans les rapports ont été prises en se basant sur une analyse qui projetait que l'organisation renouvelait l'agrément dans trois ans. Dans ces conditions, nous proposons que la nouvelle loi s'applique précisément aux agréments octroyés après la date d'entrée en vigueur de la loi.

