



MÉMOIRE

DU CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT

dans le cadre de la Commission
portant sur le projet de loi 16

Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière
de santé et de services sociaux

Resserrement du processus de certification

août 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 représentent des associations d'établissements du Québec ainsi que différents ordres professionnels et comités d'usagers (Annexe).

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 familial 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'agrémenter tous les Centres de santé et des services sociaux (CSSS) de la province ainsi que les centres médicaux spécialisés (CMS).

Au cours des dernières années, le programme d'agrément du CQA a également été adapté et appliqué dans les Services de garde éducatifs à l'enfance, un projet réalisé en collaboration avec les associations concernées et le ministère de la Famille et des Aînés. Actuellement, il est en expérimentation dans le milieu de l'éducation et sera bientôt offert aux laboratoires d'imagerie médicale, les centres médicaux spécialisés et d'autres missions. Différents projets au niveau international, en cours, témoignent à leur tour de la crédibilité et de la qualité des outils ainsi que des services dispensés par le Conseil québécois d'agrément.

Depuis février 2007, suite à un appel d'offres du ministère de la Santé et des Services sociaux, le CQA réalise toutes les visites de vérification de conformité des résidences pour personnes âgées dans le cadre du programme de certification. De plus, le CQA s'est vu confier en 2010 celles des ressources d'hébergement en dépendances. Une expertise enrichissante que nous pouvons maintenant mettre en corrélation avec celle acquise dans le cadre de son mandat d'organisme d'agrément. Le programme d'agrément du CQA comporte notamment des règles et des normes de qualité reliés aux missions des établissements de santé et de services sociaux qui opèrent des ressources d'hébergement dont les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Nous tenons à remercier les membres de la Commission parlementaire de nous permettre de lui présenter ce mémoire et nos commentaires sur le projet de loi 16. Ceux-ci tiennent compte de l'expertise et de l'expérience de notre organisation au regard de l'évaluation de la qualité et de l'application du programme de certification.

Nous demeurons disponibles à fournir d'autres informations qui seraient nécessaires.



Pierre Corriveau
Président du conseil d'administration



Lyne Pelletier
Directrice générale

Constats au terme de la première ronde de visites

Dans le cadre de son mandat, le CQA a visité, les quelque 2 200 résidences pour personnes âgées dans l'ensemble de la province. Tel qu'il a été établi le CQA est responsable d'effectuer les visites de vérification de conformité et de produire pour chacune, un rapport détaillé qu'il transmet à l'agence de santé et de services sociaux de la région concernée. Une équipe de vérificateurs spécifiquement formés pour la certification a été mise en place au CQA ainsi qu'une structure professionnelle d'accompagnement afin d'assurer une cohésion et une uniformisation de l'application à travers la province. Le CQA n'a pas, dans le cadre de la certification, à évaluer la qualité des services offerts dans les résidences qu'il visite.

Ainsi, entre juin 2007 et mars 2009, le CQA a effectué 2 230 visites de vérification de conformité et produit autant de rapports. Nous pouvons affirmer que l'ensemble des résidences pour personnes âgées de la province de Québec ont été visitées. De plus :

- Depuis mars 2009 et ce jusqu'en février 2010, moins de 200 visites de vérification de conformité ont été réalisées. Les résidences pour personnes âgées étant soit certifiées ou en processus d'obtenir leur certificat auprès de l'agence de la santé et des services sociaux.
- Entre mars 2010 et août 2011, 1 241 visites de renouvellement du certificat de conformité des résidences pour personnes âgées sur les 1 484 dont la période de validité de leur certificat est échue ou viendra à échéance avant janvier 2012. D'ici octobre 2011, 84 visites de vérification de conformité sont planifiées alors que 159 résidences devront demander le renouvellement de leur certificat de conformité et être visitées au plus tard pour janvier 2012.
- La période de validité du certificat de conformité a été prolongée de deux à trois ans suite à l'adoption du projet de loi 56. Aucune visite de renouvellement de certificat de conformité n'aura donc lieu entre février 2012 et janvier 2013.

Dans l'objectif de dresser un bilan qualitatif de cette première opération, à la fin de chacune des visites de vérification de conformité, le représentant du CQA remettait à l'exploitant ou à la personne responsable de la résidence, un questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la visite.

En 2008-2009, 60,76 % des 2 230 exploitants ou responsables de résidences visitées soit 1 355 ont répondu. Outre le fait que la satisfaction est excellente en regard de la visite de vérification de conformité, il est intéressant de constater que 80,76 % des répondants perçoivent la démarche de certification des résidences pour personnes âgées comme un processus d'amélioration de la qualité alors que dans les faits, la certification n'est pas une évaluation de la qualité des services qu'ils offrent. Le même exercice a été réalisé en 2010-2011 auprès des 964 exploitants ou responsables de résidences visitées, 439 ont répondu.

Données recueillies aux sondages :

	Total 2009	Total 2011
Concernant les contacts avec le CQA		
Lorsque vous avez reçu le premier appel téléphonique du CQA, vous disposiez de toute l'information requise pour préparer la visite.	82,02%	87,56%
Les explications concernant la procédure de la visite de conformité sont adéquates.	83,13%	89,18%
Le délai offert pour la transmission des documents est suffisant.	86,10%	87,52%
La date retenue pour la visite vous convient.	92,67%	93,56%
Concernant la visite de certification		
Le vérificateur s'est présenté à votre résidence à l'heure prévue.	96,79%	96,82%
Le vérificateur avait une bonne connaissance des documents que vous aviez préalablement acheminés au CQA.	94,71%	95,79%
Le vérificateur a pris le temps de répondre à vos questions.	96,86%	96,84%
Le vérificateur a fait preuve de courtoisie et de respect envers le personnel et les résidents.	97,58%	97,55%
Le vérificateur vous a proposé, au besoin, des suggestions permettant d'améliorer vos services.	95,16%	94,96%
En regard de l'amélioration des services aux résidents		
La démarche de certification vous permet d'améliorer les services aux résidents.	80,76%	84,15%
En terminant, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre degré de satisfaction générale face à la visite de vérification de conformité?	90,60%	91,22%
Nombre de répondants	1 355	439
Nombre de visites de vérification de conformité	2 230	964
Taux de réponse	60,76%	45,54%

En accord avec le projet de **modification de l'article 346.0.6 concernant les exigences à satisfaire** nous portons à l'attention de la Commission que de nombreux commentaires de la part des exploitants et responsables des résidences pour personnes âgées ont également été transmis au CQA par le recours de ce questionnaire. Ceux mentionnés le plus fréquemment concernaient l'évaluation de la qualité et soulevaient l'importance que les résidents soient rencontrés afin d'axer davantage le programme sur leurs opinions. Il nous apparaît que les attentes sont à l'effet que le processus de certification puisse aller au-delà du niveau sociosanitaire et présenter une vision plus globale en incluant notamment une évaluation de la satisfaction des personnes hébergées (entrevues ou questionnaires auprès des personnes hébergées et des proches ou personnes responsables).

Certification des ressources d'hébergement en dépendance

En juillet 2010, le CQA s'est vu octroyer le mandat d'effectuer les visites d'évaluation de conformité dans les ressources offrant de l'hébergement en dépendance. À ce jour, 66 ressources, soit plus de la moitié d'entre elles, ont déposé une demande pour l'obtention d'un premier certificat de conformité ou de renouvellement de leur certificat de conformité obtenu lorsque le

processus était offert par le ministère de la Santé et des Services sociaux sur une base volontaire. De ces 66 ressources, 22 ont été visitées à ce jour et sont en processus d'évaluation et de suivi.

Les exigences du Règlement sur la certification des ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique ont pour but d'assurer aux personnes à qui sont destinées ces ressources des services sécuritaires et de qualité dans un milieu de vie respectable.

Afin de procéder à l'évaluation de conformité de ces ressources, le CQA dispose de la documentation transmise par la ressource avant la visite et de celle disponible durant cette dernière. De plus, le CQA effectue, en cours de visite, des entrevues avec des membres du personnel et des résidents. Il distribue également à l'ensemble ceux-ci un questionnaire qui viendra bonifier l'évaluation en apportant un complément d'information

Un comité d'experts, dont le mandat est de valider l'évaluation de conformité effectuée, transmet ses recommandations aux agences de la santé et des services sociaux.

Nous pouvons actuellement affirmer que les visites d'évaluation de conformité des ressources offrant de l'hébergement en dépendance s'effectuent dans un contexte d'engagement, de la majorité, des ressources à améliorer la sécurité et la qualité des services.

Points particuliers : Projet de loi 16

Définition d'une résidence pour personnes âgées

L'article 346.0.1 de cette loi est modifié :

l^o par le remplacement du deuxième alinéa par le suivant :

« Aux fins de la présente loi, est une résidence pour personnes âgées tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode ».

Certains exploitants offrent aux résidents de devenir propriétaire de leur logement à titre de condominium (achat-rachat) tout en bénéficiant des services d'une résidence. Étant donné que les résidents ont accès à la propriété, qu'il n'y a pas de location de chambres ou de logements, cet immeuble d'habitation collective n'est pas tenu d'obtenir un certificat de conformité même

s'il est occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus où sont offerts, par l'exploitant, différents services compris dans au moins deux des catégories de services.

Nous vous proposons de modifier le libellé pour :

« Aux fins de la présente loi... sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements ou l'accès à la propriété, différents services compris dans au moins deux des catégories de... ».

D'autre part,

« sont considérés offerts par l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées les services offerts indirectement par celui-ci, notamment par l'intermédiaire d'une personne morale ou d'une société qu'il contrôle ou d'une autre ressource avec laquelle il a conclu une entente à cette fin ».

Certains exploitants n'offrent aucun service par l'intermédiaire d'une personne morale ou d'une société qu'ils contrôlent ou d'une autre ressource avec laquelle ils ont conclu une entente à cette fin. Ils ratifient un contrat de location avec une ressource dont les activités commerciales ou professionnelles sont destinées aux résidents.

Prenons pour exemple un exploitant qui conclut un contrat de location avec une ressource qui offre un service de restauration. Le locataire offrira aux résidents, sur une base quotidienne, les services de repas. Selon cette entente, l'exploitant n'offrira pas indirectement les services de repas aux résidents, son seul lien avec le locataire étant un contrat de bail. Il pourrait en être de même pour d'autres catégories de services, notamment les soins infirmiers et médicaux.

Nous vous proposons de modifier le libellé pour :

« sont considérés offerts par l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées... ou d'une autre ressource avec laquelle il a conclu une entente à cette fin ou une entente dont les activités commerciales ou professionnelles de la ressource s'inscrivent dans l'une des catégories de services définies par règlement ».

Ressource intermédiaire ou de type familial

« n'est pas une résidence pour personnes âgées une installation maintenue par un établissement ainsi qu'un immeuble, une partie d'immeuble ou un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial. »

Nous souhaitons sensibiliser les membres de la Commission parlementaire à la réalité des ressources intermédiaires ou de type familial. Celles-ci occupent une place importante dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Les ressources intermédiaires ou de type familial offrent un milieu de vie adapté et des services de soutien ou d'assistance à des personnes qui ne sont pas en mesure de vivre seules. Une ressource intermédiaire ou de type familial n'est pas un établissement cependant elle est liée par une entente de services à un établissement qui est tenu de se soumettre à un processus d'agrément. Ce dernier doit notamment assurer un suivi professionnel prenant la forme d'aide, de conseil ou d'assistance.

Les installations physiques où sont hébergés les résidents appartiennent à l'exploitant de la ressource. Ces ressources, n'étant pas des établissements, elles ne sont donc pas assujetties à l'agrément de façon individuelle et n'étant pas une résidence pour personnes âgées, n'ont pas à obtenir un certificat de conformité.

Il y aurait lieu de s'assurer que les critères de sécurité et de qualité des services sont maintenus de façon spécifique, dans chacune de ces ressources intermédiaires. Nous savons ce réseau d'hébergement soucieux de la qualité, il y a plus de deux ans un regroupement de résidences intermédiaires a demandé et collaboré à l'adaptation du programme d'agrément du CQA.

Attestation temporaire

Nous appuyons positivement cette mesure.

Les normes pour l'obtention d'une attestation temporaire doivent être clairement définies par règlement afin de s'assurer que la clientèle qui sera hébergée sera en sécurité dans l'attente de l'obtention du certificat de conformité de la résidence. Une visite d'évaluation de conformité « de base » ou « pré certification », devrait être exigée à cette étape afin que l'obtention d'une attestation temporaire ne repose pas uniquement sur des preuves documentaires.

Concernant l'article 346.0.2 libellé ainsi :

« Nul ne peut commencer l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées à moins d'avoir obtenu une attestation temporaire de conformité de l'agence de la région où sera située cette résidence. »

Nous comprenons que toute nouvelle résidence pour personnes âgées devra obtenir une telle attestation avant d'accueillir un futur résident. Qu'en est-il des résidences pour personnes âgées qui seront vendues et pour lesquelles un nouvel exploitant assurera la continuité des services ? Plusieurs visites de vérification de conformité effectuées auprès d'un nouvel exploitant d'une

résidence déjà opérationnelle, nous ont amenés à constater que le fait qu'une résidence soit certifiée n'est pas toujours garant du maintien des critères de certification.

Nous proposons donc qu'une attestation temporaire puisse être exigée lorsqu'il y a cession d'une résidence pour personnes âgées.

« Exceptionnellement, une agence peut prolonger la période d'un an visée au premier alinéa, notamment si le non-respect d'un critère sociosanitaire est attribuable à une cause échappant au contrôle de l'exploitant. L'agence peut assortir cette prolongation de conditions.»

Il serait, requis de définir ce qu'est une cause échappant au contrôle de l'exploitant. Lorsqu'une attestation temporaire est prolongée pour une cause échappant au contrôle de l'exploitant, il semble essentiel de s'assurer que la sécurité des résidents n'est pas mise en cause et que des mesures supplémentaires sont actualisées le cas échéant, pour pallier au non-respect d'un ou plusieurs critères sociosanitaires. De plus, il serait pertinent de déterminer une période maximale de prolongation d'une attestation temporaire.

Formation requise et les conditions de sécurité, incluant les antécédents judiciaires

« les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées ainsi que toute autre personne œuvrant dans une telle résidence selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la formation requise ainsi qu'aux conditions de sécurité, y incluant les antécédents judiciaires, de même que les renseignements et documents que ces personnes doivent fournir à l'exploitant de la résidence afin de lui permettre de vérifier le respect de ces conditions;»

Nous appuyons positivement cette mesure en ce qui a trait à la vérification des antécédents judiciaires des membres du personnel et des bénévoles d'une résidence pour personnes âgées ainsi que toute autre personne œuvrant dans une telle résidence, tout en rappelant à celle-ci les règles de gestion des ressources humaines et de confidentialité.

Renouvellement d'un certificat de conformité

« Six mois avant la date d'expiration d'un certificat, une agence doit initier le processus de renouvellement de ce certificat auprès de son titulaire. »

Compte tenu de l'expérience des dernières années concernant le processus de visites de vérification de conformité, il serait souhaitable que les agences de la santé et des services sociaux initient le processus de renouvellement d'un certificat de conformité en demandant à l'organisme reconnu de procéder à une visite de vérification de conformité et d'aviser son titulaire.

Points particuliers : Avant-projet de règlement

Le premier Règlement visait essentiellement à assurer que les personnes âgées soient traitées avec respect et dignité dans un environnement sécuritaire tant au niveau de l'aménagement que des services dispensés. Plus de quatre ans depuis le début de la certification des résidences pour personnes âgées, il apparaît, en continuité, que le mieux-être des personnes âgées s'inscrit par un processus d'amélioration de la qualité des services.

Pour y parvenir, certaines des composantes nous apparaissent comme charnières, ce sont : les conditions d'accueil et les limites d'hébergement qui viennent déterminer le profil de la clientèle hébergée. L'offre de services qui en découle, sous la responsabilité des propriétaires, et doit répondre aux besoins des résidents. Ceci soulève l'importance de la formation requise par les membres du personnel, les bénévoles et les personnes agissant pour le compte de la résidence dans la dispensation sécuritaire et de qualité des services. Outre la formation, d'autres éléments sont liés au profil de la clientèle hébergée. Nous n'avons qu'à penser aux équipements adaptés aux besoins des résidents, aux dispositifs d'appel et de sécurité, à l'aménagement des lieux ainsi que le nombre de personnes présentes afin d'assurer la surveillance selon le degré d'autonomie des personnes âgées.

La prise de connaissance de l'avant-projet de règlement permet de constater que celui-ci amènera une avancée importante. Celle-ci portera notamment sur une plus grande application de la responsabilité des exploitants quant au profil de la clientèle hébergée et à leur offre de services adaptée à cette clientèle et ce, en lien avec les critères sociosanitaires, les normes d'exploitation exigées et les conditions d'obtention du certificat de conformité.

Pour poursuivre ou démarrer les activités d'une résidence pour personnes âgées, un exploitant devra déterminer à laquelle des catégories de résidents la résidence veut et peut répondre, en l'occurrence personnes autonomes ou personnes semi-autonomes. De ce fait, un exploitant devra définir l'offre de services requise en lien avec les conditions d'accueil et les limites d'hébergement de la résidence qui déterminent, dans les faits, le profil de la clientèle hébergée. Il devra évaluer et mettre en place une structure administrative, des normes d'exploitation et s'assurer que la dispensation des soins et des services réponde aux besoins de la clientèle afin d'assurer leur sécurité. Cette étape importante devrait mener l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées à adapter son offre de services aux besoins de la clientèle et de ce fait, s'engager dans un processus d'amélioration.

Se référant à l'expertise acquise, nous pouvons témoigner que le mieux-être de nos aînés est intimement lié à:

- un profil de la clientèle hébergée clairement établi par les propriétaires des résidences;

- une offre de services qui répond adéquatement au profil et aux besoins spécifiques de la clientèle hébergée;
- une dispensation adéquate, nécessaire et suffisante, des soins et des services auprès de la clientèle axés sur leur sécurité et l'amélioration de la qualité;
- une documentation suffisante et disponible permettant aux personnes âgées ou à leurs proches de prendre une décision éclairée afin de pouvoir joindre un milieu de vie répondant aux besoins;
- un maintien des conditions d'obtention d'un certificat de conformité;
- et à une collaboration entre les diverses instances, les intervenants et les organisations agissant auprès de ces ressources.

De plus, des éléments sont au cœur de ce processus, que ce soit la catégorisation des résidences, les normes d'exploitation et les critères sociosanitaires à respecter, notamment :

- les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées ainsi que toute autre personne œuvrant dans une telle résidence selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la formation requise ainsi qu'aux conditions de sécurité, y incluant les antécédents judiciaires, de même que les renseignements et documents que ces personnes doivent fournir à l'exploitant de la résidence afin de lui permettre de vérifier le respect de ces conditions;
- les outils devant être utilisés pour évaluer l'autonomie des personnes âgées qui résident ou souhaitent résider dans une résidence pour personnes âgées ainsi que les modalités d'évaluation de l'autonomie de ces personnes;
- le nombre minimal de personnes devant être présentes en tout temps dans une résidence pour personnes âgées afin d'assurer une surveillance adéquate des personnes qui y résident.

Conclusion

Les visites de vérification de conformité avaient été établies notamment sur la prémisse qu'un encadrement des résidences pour personnes âgées était nécessaire. À ce jour, toutes ces ressources ont été visitées au moins une fois. Ces visites ont permis entre autres, de connaître l'offre de services de chacun de ces milieux ainsi que le profil de la clientèle hébergée ce qui en soit constitue une avancée importante.

Des bilans ont été réalisés régulièrement et pris en compte au cours de la première ronde de visite de l'ensemble des résidences pour personnes âgées. Nous pouvons témoigner de la bonne collaboration de la très grande majorité des propriétaires de ces résidences qui reçoivent avec fierté le certificat délivré et soulignent l'engagement des différents acteurs impliqués dans ce processus.

Les modifications apportées à la loi ainsi que le raffinement des critères du règlement qui en découlera fera en sorte de bonifier le programme de certification au profit d'une clientèle qui nous est chère et pour laquelle nous voulons sécurité et bien-être. Des exigences incontournables sont à respecter notamment :

- un profil de clientèle en lien avec une offre de services et des lieux physiques adaptés;
- une dispensation adéquate des soins et services axée sur la sécurité et la qualité;
- le maintien des conditions d'obtention d'un certificat de conformité;
- une collaboration entre les diverses instances, les intervenants et les organisations agissant auprès de ces ressources.

Le CQA est prêt à poursuivre son engagement et sa collaboration avec les différents acteurs inscrits à cette réalisation d'envergure où le Québec se retrouve en avance.

En terminant, il est important de mentionner qu'au delà des exigences, la sécurité des résidents et la qualité des services dépendent également du maintien des conditions pour l'obtention d'un certificat. Et que, le bien-être de nos proches, dont nos aînés, est la responsabilité quotidienne de tous les membres d'une population.

Annexe

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pierre Corriveau (**président**)
(**membre coopté**)

Réjean Baribeau
Délégué de l'Association des ressources
intermédiaires d'hébergement du Québec

Francine Beaudet
Conseillère juridique
Conseil pour la Protection des Malades

Diane Bégin
Directrice générale
Fédération québécoise des centres en déficience
intellectuelle et en troubles envahissants du
développement

Marc Billard MD
Directeur adjoint intérimaire de la
Direction de l'amélioration de l'exercice
Collège des médecins du Québec

Manon Boisvert
Directrice de l'inspection professionnelle
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du
Québec

Ghislaine Brosseau (vice-présidente)
Directrice générale
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes
conjugaux du Québec

Ginette Caron
Coordonnatrice à l'inspection professionnelle
Ordre professionnel des diététistes du Québec

Jacques Couillard
Directeur des programmes et services généraux
CSSS du Sud de Lanaudière
Délégué de l'AQÉSSS

Carole Deshaies
Présidente du comité d'inspection professionnelle
Ordre professionnel des infirmières et infirmiers
du Québec

Claire Labrecque
Déléguée du
Conseil québécois des services de garde éducatifs
à l'enfance

Claude Larivière
École de service social - Université de Montréal
(**membre coopté**)

Lisa Massicotte
Directrice générale
Association des centres de réadaptation en dépendance
du Québec

Claude Ménard
Président
Regroupement provincial des comités des usagers

Diane Milliard
Directrice générale
Association québécois pour l'intégration sociale

Nathalie Rodrigue
Présidente
Ordre professionnel des technologistes médicaux
du Québec

Paul St-Onge
Administrateur au Centres jeunesse de la Montérégie

France Thibault
Directrice générale
Association des gestionnaires de l'information de
la santé

Constance Vanier
Directrice générale
Centre régional de réadaptation La RessourSe

Lyne Pelletier (**secrétaire**)
Directrice générale
Conseil québécois d'agrément