

Santé et services sociaux

## **Projet de loi n° 52 : le RPCU réclame la neutralité totale des commissaires aux plaintes pour une juste défense des droits des usagers les plus vulnérables**

**Québec, 18 février 2020** – Le gouvernement du Québec procède actuellement à des consultations en commission parlementaire sur le transfert des responsabilités des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des CHSLD privés vers le réseau public. Présent aujourd’hui en commission pour faire valoir son avis et soumettre ses recommandations, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a demandé que les commissaires aux plaintes relèvent dorénavant d’une autorité indépendante avec une reddition de compte locale.

« Que le commissaire œuvre dans un CHSLD ou dans un CISSS/CIUSSS, il devrait relever d’une autorité autre que l’établissement qui est son employeur, sans quoi le commissaire est juge et partie. Le processus de toute médiation doit être impartial pour assurer une équité et une neutralité absolue entre les parties. Nous considérons que ce principe est aussi valable pour le régime d’examen des plaintes, surtout si le plaignant est un usager en situation de grande vulnérabilité » a déclaré M. Claude Ménard, président du RPCU.

Le RPCU invite aussi les parlementaires à réfléchir sur l’efficacité des moyens et des mécanismes mis en place par le Législateur dans les milieux de soins et les milieux de vie pour défendre les droits des usagers. « Les comités des usagers et de résidents en CHSLD privés, plus particulièrement ceux en CHSLD privés non conventionnés, disposent-ils des moyens pour défendre efficacement les droits des usagers autant que dans le réseau public? » a demandé M<sup>me</sup> Patricia M Gagné, directrice générale du RPCU.

Des comités des usagers et de résidents nous ont signalé la surcharge de travail des commissaires dans les CISSS/CIUSSS et leur appréhension que le délai de 45 jours de traitement des plaintes ne soit plus respecté avec l’ajout de celles venant désormais des CHSLD privés. Ils nous ont aussi fait part de la difficulté pour les résidents et leurs proches de trouver de l’information relative au régime d’examen des plaintes.

Les recommandations formulées par le RPCU ont trait à l’indépendance des commissaires aux plaintes, à une révision des mécanismes et moyens dans les CHSLD privés visant l’amélioration continue de la qualité des services, au respect du délai de 45 jours dans l’examen des plaintes et à une contribution majeure du gouvernement pour faire connaître les partenaires dans les milieux de vie qui contribuent à la défense des droits des usagers.

Le mémoire du RPCU est disponible sur son site Web à l’adresse suivante :  
[https://rpcu.qc.ca/wp-content/uploads/memoire\\_2020-02-18.pdf](https://rpcu.qc.ca/wp-content/uploads/memoire_2020-02-18.pdf)

## **Profil du RPCU**

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec. Il offre aux membres des comités un soutien quotidien et des formations en vue de mieux exercer leurs fonctions prévues par la loi.

– 30 –

Renseignements : RPCU, 514 436-3744