Santé Québec : tout ça pour ça!

Sylvie Tremblay, directrice générale du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Après des mois de plans, de réorganisations et de réalignements, une question s'impose : qu'est-ce qui changera réellement pour les personnes qui utilisent le réseau de la santé et des services sociaux? Alors que Santé Québec ne sera finalement pas abolie, mais que sa structure doit être transformée, il y a lieu de s'interroger sur la portée de tous ces changements — annoncés ou abandonnés.

Au-delà des décisions administratives et des organigrammes, les besoins des usagers, eux, demeurent les mêmes. Et ils ne peuvent plus attendre.

Lorsqu'un système ne parvient plus à protéger les personnes qu'il a pour mission de servir, il faut avoir le courage de remettre en question ses façons de faire. Une réforme, aussi ambitieuse soit-elle, perd tout son sens si elle ne permet pas d'améliorer concrètement l'accès aux soins, la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Dès 2023, dans son mémoire sur le projet de loi qui a donné naissance à Santé Québec, le RPCU mettait en garde contre une réforme davantage axée sur les structures que sur l'amélioration concrète des services. Il réclamait une gouvernance plus proche du terrain, une véritable place pour les usagers dans les décisions et le maintien de comités autonomes partout au Québec.

Ces préoccupations demeurent aujourd'hui d'une brûlante actualité. Près de deux ans après la création de Santé Québec, les attentes sont loin d'être comblées.

Mettre fin à l'incohérence et à l'indignité

Alors que les urgences québécoises affichent des taux d'occupation alarmants, Santé Québec invite la population à se tourner vers d'autres ressources. Mais lesquelles? Le 8-1-1, où le temps d'attente moyen pour parler à un professionnel atteignait près de deux heures ? Les groupes de médecine familiale (GMF), alors que des centaines de milliers de personnes n'ont toujours pas accès à un médecin de famille? Les CLSC, dont les services ne sont pas toujours disponibles ou accessibles? Les pharmacies, qui ne peuvent évidemment pas répondre à tous les besoins de santé?

Demander à la population de trouver elle-même une solution à un problème d'accessibilité qui relève de la responsabilité du réseau est pour le moins préoccupant, voire insultant.

On ne peut pas transférer aux usagers le poids des défaillances d'un système dont ils dépendent, ni laisser les employés pris entre l'arbre et l'écorce, tiraillés entre les décisions administratives et les besoins bien réels des usagers, qu'ils soient aînés, jeunes ou issus de familles.

Derrière ces délais se cachent d'autres réalités moins connues : des personnes vulnérables, aux prises avec des problèmes sociaux ou des besoins importants en réadaptation, qui attendent un milieu de vie adapté, des proches qui s'épuisent et des lits hospitaliers qui restent occupés faute de solutions.

Depuis quelques semaines, la sécurité et le bien-être des usagers ont été mis à mal aux quatre coins du Québec : à Drummondville, où une résidente âgée a perdu la vie après avoir été attaquée par un autre résident dans un CHSLD; à Terrebonne, où un homme de 87 ans a été retrouvé sans vie dans les toilettes d'une urgence après y avoir passé la nuit; et à Lévis, où des postes ont été supprimés en soins palliatifs. Autant de situations qui rappellent que la dignité, la sécurité et la protection des usagers ne peuvent être reléguées au second plan.

Une gouvernance qui doit rendre des comptes

Cette responsabilité passe également par une gouvernance à l'écoute et des mécanismes décisionnels qui accordent une véritable place aux partenaires et aux usagers. Or, trop souvent, les décisions semblent prises selon un modèle de gestion *top-down*, où les orientations viennent d'en haut plutôt que de s'appuyer sur l'expertise et les réalités du terrain.

Dans ce contexte, l'imputabilité de Santé Québec ne peut être une simple formalité administrative. Elle doit se traduire par une obligation réelle de transparence, d'écoute et de reddition de comptes. Une organisation investie de responsabilités aussi importantes doit pouvoir expliquer ses décisions, en justifier les fondements, en mesurer les conséquences et, surtout, reconnaître ses erreurs lorsqu'elles portent préjudice aux usagers.

Elle doit aussi justifier ses choix budgétaires passés et à venir, et démontrer que les économies recherchées ne se feront pas au détriment des services, de leur accessibilité ni de la dignité des personnes.

Regroupement provincial des comités des usagers
Santé et services sociaux

Le fait que Santé Québec ne soit finalement pas abolie, mais que sa structure soit appelée à être transformée, soulève une question fondamentale : au-delà des organigrammes et des changements de gouvernance, qu'est-ce qui changera concrètement pour les personnes qui utilisent les services?

Le véritable test : des résultats concrets

Réduire les couches administratives ou modifier le statut d'une organisation ne constitue pas une garantie d'amélioration. La véritable mesure du succès doit être celle de l'accès aux soins, de la qualité des services et du respect des droits des usagers.

La nouvelle ministre de la Santé affirme vouloir redonner du pouvoir au terrain et rapprocher les décisions des patients. Nous partageons cette préoccupation. L'expertise de ceux qui vivent et connaissent le réseau et ses usagers doit compter dans les décisions qui les concernent.

L'autonomie de gestion ne signifie pas l'absence de comptes à rendre. Santé Québec doit répondre de ses décisions et de leurs conséquences sur les usagers. Les décisions prises loin du terrain, parfois derrière des portes closes, ne peuvent continuer à avoir des répercussions sur les services sans que leurs responsables aient à en répondre.

Les usagers ont soif d'accès et de continuité dans l'offre de soins et de services. Ils ne demandent pas une énième réorganisation, mais un réseau capable de répondre à leurs véritables besoins.

Santé Québec doit être imputable des décisions qu'elle prend et des conséquences qu'elles entraînent pour les usagers. Le gouvernement doit faire de cette exigence le fer de lance de son action pour la suite.

Car après tout, les usagers attendent ce qu’il y a de plus légitime : des soins accessibles, des services de qualité et le respect de leurs droits.