

## Mémoire du RPCU

Mémoire sur le projet de Loi n° 15, visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace.



Mémoire présenté par le Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux sur le projet de Loi n° 15, visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace.

## Table des matières

Le RPCU .....	<b>3</b>
Préambule.....	<b>4</b>
Les recommandations du mémoire .....	<b>5</b>
Le régime d'examen des plaintes : le droit des usagers d'être accompagné, assisté et d'être représenté .....	<b>7</b>
Améliorer l'accès et les services de proximité .....	<b>8</b>
Les comités des usagers et de résidents : un recadrage important à faire dans ce projet de Loi .....	<b>10</b>
Le nouveau comité national des usagers de Santé Québec, un exercice prématuré...	<b>13</b>
Le comité de transformation pour un passage réussi.....	<b>15</b>
Conclusion .....	<b>16</b>

## Le RPCU

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux défend les droits des usagers et représente plus de 540 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec, qu'ils soient publics, privés, conventionnés ou autofinancés. Le RPCU peut intervenir dans tous les grands débats de société sur des enjeux relatifs au domaine de la santé et des services sociaux pour faire valoir le point de vue de l'utilisateur.

### **La mission du RPCU**

La mission du RPCU est de défendre et de protéger les droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux en soutenant les comités des usagers et de résidents dans la réalisation de leur mission et en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des services de santé et des services sociaux au Québec.

### **Le RPCU : qu'est-ce qu'un usager?**

Les usagers, ce ne sont pas que des personnes malades. Ce sont toutes les personnes qui, à un moment de leur vie, utilisent des services de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. Le RPCU les représente.

### **Le mandat des comités des usagers et de résidents**

Les fonctions légales des comités sont définies par les articles 209, 210, 211 et 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Le mandat des comités des usagers et des comités de résidents est d'être le gardien des droits des usagers.

### **La Semaine nationale des droits des usagers**

Le RPCU propose la *Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*. Cette semaine thématique annuelle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter le travail réalisé à l'intérieur des établissements de santé et des services sociaux. Des outils sont offerts chaque année aux comités des usagers et de résidents mettant en valeur l'un des droits des usagers définis par la LSSSS. Ces outils sont conçus en tenant compte de la diversité des clientèles et des différentes missions de l'ensemble des établissements du réseau et ce dans toutes les régions du Québec.

## Préambule

Le RPCU vous remercie de l'opportunité de représenter les comités des usagers et de résidents à la Commission parlementaire. Ce mémoire fait suite à la présentation d'avril dernier et permettra, nous l'espérons, de tenir compte, d'abord et avant tout, des personnes usagères, de leurs besoins et du respect de leurs droits et en particulier ceux-ci reconnus par la LSSS.

Le respect des droits des usagers et la mission des comités des usagers et de résidents dans tous les établissements pour toutes les missions et partout au Québec sont au centre de nos préoccupations. Est-ce que les usagers sont au cœur de ce virage? Rendre efficace l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux veut dire aussi se centrer sur les besoins des usagers en fonction de leur état de santé dans le sens large du terme.

**Nous présentons donc un mémoire afin d'amener des recommandations, des réflexions pour porter les préoccupations des usagers auprès des membres de la Commission. Ce mémoire que nous déposons suite aux échanges auprès des membres sur le Projet de Loi n° 15.**

**Nous croyons à cette étape de la consultation sur la PL 15 que cette réforme se concentre davantage sur des changements structuraux que sur l'accès et la qualité des services aux usagers.**

Nos propos se concentreront cependant au niveau des droits des usagers, des comités des usagers et de résidents et de certaines modifications apportées plus largement dans le projet de Loi.

Le RPCU remercie tous les députés de cette Commission de l'écoute que vous apporterez à notre mémoire afin de mettre au centre de vos préoccupations l'utilisateur.

## Les recommandations du mémoire

### Recommandation 1

D'ajouter à l'article 122 : que l'une des trois autres personnes proviendra d'un CUI<sup>1</sup> choisie par le conseil d'établissement.

### Recommandation 2

L'ajout dans le projet de Loi au chapitre 3, d'une section portant sur la reconnaissance des comités de Vigie citoyenne par territoire de MRC et dans les cas des villes et des communautés urbaines par territoire correspondant au RLS<sup>2</sup>.

### Recommandation 3

D'introduire au chapitre 3, l'obligation de l'établissement de tenir tous les deux ans, un forum de la population sous l'égide du conseil d'établissement.

### Recommandation 4

D'introduire à l'article 31, qu'au niveau du conseil d'établissement que deux membres proviennent après consultation des regroupements des usagers et représentatifs des comités des usagers et de résidents.

### Recommandation 5

De modifier l'article 143 avec la suggestion suivante : un comité des usagers est institué pour chacun des services de santé et de services sociaux fournis par l'établissement soit : **Jeunesse, Déficience physique, Déficience intellectuelle et TSA, Santé mentale et dépendance, Hébergement, Hôpitaux généraux, Hôpitaux universitaires, Services communautaires locaux (CLSC)** et d'ajuster les budgets en conséquence.

Nous demandons que les établissements puissent faciliter et même mobiliser l'ensemble du personnel et des membres du conseil d'établissement pour faire en sorte que les membres des comités puissent être valorisés dans leurs fonctions et leurs actions au quotidien.

---

<sup>1</sup> Comités des usagers institués

<sup>2</sup> Réseaux locaux de services

## **Recommandation 6**

D'ajouter à l'article 144 particulièrement en ce qui a trait au 2<sup>ème</sup> paragraphe 2<sup>ème</sup> alinéa... le PDG peut après avoir consulté le comité des usagers institué hébergement et en soin de longue durée un comité de résidents regroupé.

## **Recommandation 7**

Qu'à l'article 146 : les comités des usagers institués (les CUI) se composent d'au moins cinq membres élus par tous les comités des usagers institués des services selon l'établissement : **Jeunesse, Déficience physique, Déficience intellectuelle et TSA, Santé mentale et dépendance, Hébergement, Hôpitaux généraux, Hôpitaux universitaires, Services communautaires locaux (CLSC).**

## **Recommandation 8**

À l'article 147 : la majorité des comités des usagers institués sont formés des usagers et des comités de résidents par des résidents.

## **Recommandation 9**

À l'article 148 : le mandat des membres des comités des usagers institués ne pourront excéder trois ans et deux mandats consécutifs.

## **Recommandation 10**

Aux articles 149, 150, 151 : de modifier le comité des usagers d'un établissement par les comités des usagers institués d'un établissement et que ceux-ci soumettent à chaque année un rapport d'activité au conseil d'établissement.

## **Recommandation 11**

Nous recommandons qu'au niveau de la gouvernance, que le comité national des usagers devrait plutôt être lié directement au MSSS afin de permettre aux quelques regroupements des usagers liés par la LSSS de pouvoir avoir une voix à l'élaboration des politiques auprès du MSSS et des ministres ainsi qu'à l'allocation des budgets.

## **Recommandation 12**

Nous recommandons qu'un comité de transition soit mis sur pied avec la participation active des regroupements des usagers et de patients afin d'accomplir la transition, en définir les contours, les rôles, les fonctions, ainsi que l'ensemble des modalités de fonctionnement afin d'assurer une cohérence, une efficacité et une vision humaine dans le respect des droits des usagers reconnus par la Loi.

## Le régime d'examen des plaintes : le droit des usagers d'être accompagné, assisté et d'être représenté

Au niveau des plaintes et de la qualité des services, le RPCU ne peut que souscrire à la volonté du législateur d'assurer une procédure d'examen des plaintes uniformisée pour tous les commissaires aux plaintes et la qualité des services (CPQS), en favorisant ainsi le respect des droits des usagers, l'harmonisation des pratiques dans l'ensemble des établissements de Santé Québec et privés du RSSS.

Trop souvent et ce, dans plusieurs établissements, les CU et les CR ne sont pas reconnus comme partenaires à l'amélioration de la qualité des services. Dans certains établissements même on ne reconnaît pas les membres de ces comités à accompagner et assister l'utilisateur lors du processus de plaintes. Il faut cesser cette culture en silo.

Les Membres du RPCU sont reconnus dans la LSSS pour l'exercice de ce droit. L'amélioration continue des soins et services et l'évaluation systémique des plaintes seront un moteur d'amélioration. Nous ajoutons que la vision pour les CPQS d'une plus grande indépendance de leurs fonctions permettra, nous l'espérons, une prise en charge optimale des plaintes et des insatisfactions par les établissements. Le régime d'examen des plaintes souffrent du : "A quoi ça sert de porter plainte". Dans l'intérêt des usagers il faut renverser cette tendance.

### **Recommandation 1**

D'ajouter à l'article 122 : que l'une des trois autres personnes proviendra d'un CUI, choisie par le conseil d'établissement.

## Améliorer l'accès et les services de proximité

Un axe majeur de cette réforme est de permettre à l'utilisateur qu'importe son lieu de résidence au Québec d'avoir un accès aux services et aux soins que requiert son état.

Ainsi le projet de Loi n° 15 prévoit faciliter l'arrimage et permettre d'accroître la coordination entre les établissements de Santé Québec d'une même région, et entre les établissements de différentes régions afin d'améliorer le continuum de soins et de services sociaux, en favoriser la complémentarité et l'interdisciplinarité.

L'accès aux services de santé et de services sociaux est un droit qu'importe le code postal ou la région.

Nous saluons cette prise de position à ce sujet mais nous sommes préoccupés et resterons vigilants face à la grande difficulté des usagers d'avoir accès aux services, des listes d'attentes abyssales pour certains soins et services sociaux, l'apport grandissant des proches aux détriments d'une prise en charge du réseau.

Cependant, nous croyons que la nouvelle structure pourrait répéter les erreurs du passé en ce qui a trait à la minimisation des services aux usagers au niveau local. Pour une véritable prise de décisions dans l'amélioration des services aux usagers, il faut donc que la première ligne puisse être la porte d'entrée, l'accès privilégié sur le territoire et localement.

Cela veut dire revenir vers la base, vers les services locaux courants. L'organisation des services doit s'articuler entre le CLSC, l'hôpital, les centres de réadaptations, les professionnels de la santé (les groupes de médecine familiale et spécialisée, les cabinets de médecins, les cliniques d'infirmières spécialisées ou les cliniques de proximité, les services spécialisés, les pharmacies et les organismes communautaires).

Le RPCU supporte les recommandations de l'Alliance pour les patients de la santé qui suivent en matière de gouvernance citoyenne :

### **Recommandation 2**

L'ajout dans le projet de Loi au chapitre 3, d'une section portant sur la reconnaissance des comités de Vigie citoyenne par territoire de MRC et dans les cas des villes et des communautés urbaines par territoire correspondant au RLS.



### **Recommandation 3**

D'introduire au chapitre 3, l'obligation de l'établissement de tenir tous les deux ans, un forum de la population sous l'égide du conseil d'établissement.

### **La gestion de proximité :**

Ainsi, en matière de gestion de proximité, le projet de Loi est souvent décrit comme une avancée en ce qui a trait à l'ajout de gestionnaires dans l'ensemble des installations dans la foulée de cette pratique dans les CHSLD et ce depuis la pandémie. On nous indique qu'une plus grande souplesse et imputabilité seront au rendez-vous pour l'amélioration de la qualité des soins et services dans l'ensemble du réseau. Nous soutenons cette démarche. La Covid 19 a été à cet égard, un drame dans plusieurs établissements car les prises de décisions plus rapides, imputables et directement en phase au milieu de soin et de services auraient pu sauver des vies et nous le savons tous.

Cependant la gestion de proximité n'est qu'un aspect à la notion de proximité. Nous réitérons qu'il faut revenir aux soins et services les plus décentralisés possibles. Les services de maintien à domicile en particulier, devraient être une priorité absolue et des investissements conséquents ajoutés.

### **Recommandation 4**

D'introduire à l'article 31, qu'au niveau du conseil d'établissement que deux membres proviennent après consultation des regroupements des usagers et représentatifs des comités d'usagers et de résidents.

## Les comités des usagers et de résidents : un recadrage important à faire dans ce projet de Loi

Il est primordial de voir au respect de l'ensemble des droits des usagers. Le respect des droits des usagers est une assise vitale à l'ensemble du système de santé et de services sociaux. C'est ce pour qui et pourquoi nous travaillons au quotidien.

Le RPCU considère important de recadrer la vision dans le projet de Loi no 15, du rôle et des fonctions des comités des usagers et des comités de résidents.

### Les comités des usagers et les comités de résidents dans l'ensemble des établissements

D'abord, au niveau du rôle d'évaluation du degré de satisfaction, nous posons la question suivante : pour les clientèles vulnérables, qui ont des lacunes importantes en littéracie, comment vont-elles pouvoir avoir droit de s'exprimer? Les sondages de satisfaction (ex SAQ) ne sont pas la réponse unique à l'amélioration continue de services. **Le RPCU est prêt à travailler avec vous pour ajuster les mécanismes de satisfactions pour que tous les usagers du réseau puissent avoir une vraie opportunité de donner leur opinion et ce, de la clientèle jeunesse aux personnes de grands âges.**

En ce qui a trait à l'organisation des comités des usagers et de résidents pour l'ensemble du réseau et partout au Québec, nous vous disons d'emblée qu'il faut revoir sa copie....

Les comités des usagers et les comités de résidents doivent être maintenus pour l'ensemble des services des établissements et sur l'ensemble du territoire Québécois. Pour tous les parents qui ont besoin d'être accompagnés en jeunesse, pour tous les proches qui ont besoin d'être assistés pour des services pour un usager adulte qui a un handicap intellectuel, pour les personnes âgées qui sont chez elles et qui n'ont pas accès à des services en fonction des besoins évolutifs. En particulier, en fonction des nouvelles dispositions du projet de loi 15 en regard des RPA et des RI-RTF ou faut-il le mentionner; aucune visite d'évaluation de ces milieux de vie n'est faite au même titre que les visites par le MSSS pour les CHSLD réalisées depuis des années. Il faudra bien y arriver avec les avancées proposées par ce projet-là.

Nous voulons aussi vous sensibiliser au fait qu'il y a une iniquité dans certaines régions du Québec pour que les CU et les CR puissent exercer leurs fonctions et leur mission.

Nous demandons que les établissements puissent faciliter et même mobiliser l'ensemble des membres de la gouvernance pour faire en sorte que les membres des comités puissent être valorisés dans leurs fonctions et leurs actions au quotidien.

Voici donc nos recommandations suite aux échanges avec nos membres sur les rôles et les fonctions des comités des usagers et de résidents pour l'ensemble des services d'un établissement ainsi que la formation de ces comités. Nous réitérons que tous les comités déjà existants usagers et résidents doivent être maintenus à cette étape ci. Afin que chacune des clientèles dans ce vaste réseau continue d'avoir de l'aide, du support et de l'accompagnement dans l'exercice de ses droits.

### Recommandation 5

De modifier l'article 143 avec la suggestion suivante : un comité des usagers est institué pour chacun des services de santé et de services sociaux fournis par l'établissement soit : **Jeunesse, Déficience physique, Déficience intellectuelle et TSA, Santé mentale et dépendance, Hébergement, Hôpitaux généraux, Hôpitaux universitaires, Services communautaires locaux (CLSC)** et d'ajuster les budgets en conséquence.

Nous demandons que les établissements puissent faciliter et même mobiliser l'ensemble du personnel et des membres du conseil d'établissement pour faire en sorte que les membres des comités puissent être valorisés dans leurs fonctions et leurs actions au quotidien.

### Recommandation 6

D'ajouter à l'article 144 particulièrement en ce qui a trait au 2<sup>ème</sup> paragraphe 2<sup>ème</sup> alinéa... le PDG peut après avoir consulté le comité des usagers institué hébergement et en soin de longue durée un comité de résidents regroupé.

### Recommandation 7

Qu'à l'article 146 : les comités des usagers institués (les CUI) se composent d'au moins cinq membres élus pour tous les comités des usagers institués des services selon l'établissement : **Jeunesse, Déficience physique, Déficience intellectuelle et TSA, Santé mentale et dépendance, Hébergement, Hôpitaux généraux, Hôpitaux universitaires, Services communautaires locaux (CLSC).**

### **Recommandation 8**

À l'article 147 : la majorité des comités des usagers institués sont formés des usagers et des comités de résidents par des résidents.

### **Recommandation 9**

À l'article 148 : le mandat des membres des comités des usagers institués ne pourront excéder trois ans et deux mandats consécutifs.

### **Recommandation 10**

Aux articles 149, 150, 151 : modifier le comité des usagers d'un établissement par les comités des usagers institués d'un établissement et que ceux-ci soumettent à chaque année un rapport d'activité au conseil d'établissement.

## **Le nouveau comité national des usagers de Santé Québec, un exercice prématuré...**

Considérant l'ambiguïté actuelle dans le projet de Loi au niveau des articles 67, 68 et 69, qui instituent notamment les règlements intérieurs de Santé Québec, le nombre des membres du conseil d'administration, des règles de fonctionnement etc.. nous demandons qu'une consultation préalable soit réalisée avec notre organisation notamment, sur la durée du mandat des représentants, sa composition, les fonctions exercées en lien avec les droits des usagers reconnus par la Loi.

Nous ne pouvons laisser un flou aussi important sur l'adoption des règles et des fonctions sans en avoir la portée. Nous réitérons notre volonté de collaborer à l'échafaudage d'une représentation des usagers et du renforcement de l'exercice des droits dans l'ensemble des établissements et au MSSS.

Enfin, nous sommes en désaccord avec une visée d'alternance des différentes régions sociosanitaires dans la représentation à ce conseil-là. Nous voulons aussi, vous sensibiliser au fait qu'il y a toujours une iniquité dans certaines régions du Québec pour que les CU et les CR puissent exercer leurs fonctions et leur missions. Nous ne pouvons continuer cette disparité à l'échelle nationale.

**Voici des suggestions préliminaires en ce qui a trait à ce comité national :**

**Article 67 : les membres du comité national des usagers que doit former Santé Québec sont nommés par le CA et ce, après les consultations auprès des regroupements des comités des usagers. Il en est de même, pour les règles de fonctionnement pour ce comité.**

**Article 68 : le comité national des usagers est composé de membres issus des CUI sur recommandation des regroupements des usagers et ceux-ci doivent provenir de toutes les régions sociosanitaires du Québec et ce, sans alternance des régions.**

**Article 69.1 : concordance ...développée...par les comités des usagers institués et les comités de résidents ...**

**Article 69.2 : veiller à l'amélioration continue de l'exercice des fonctions des comités des usagers institués et des comités de résidents.**

### **Recommandation 11**

Nous recommandons qu'au niveau de la gouvernance, que le comité national des usagers devrait plutôt être lié directement au MSSS afin de permettre aux quelques regroupements des usagers liés par la LSSS de pouvoir avoir une voix à l'élaboration des politiques auprès du MSSS et des ministres ainsi qu'à l'allocation des budgets.

## Le comité de transformation : pour un passage réussi

Nous espérons grandement qu'un comité de transition sera mis en place afin de soutenir ce changement, en concertation avec tous les acteurs clés dont notre regroupement.

Nous pourrions ainsi permettre de bien communiquer et informer sur la stratégie de gestion du changement et des impacts sur les usagers. Nous vous indiquons que ce comité ne peut pas qu'être formé que des fonctionnaires du MSSS.

La réforme précédente nous montre que ce n'est pas porteur d'avenir. Les transitions sont souvent longues et peuvent être préjudiciables aux services directs aux usagers. Ceci est une question de bon sens que d'y participer.

A la suite des consultations parlementaires et la lecture du projet de Loi n° 15 et des échanges avec nos membres, le RPCU considère qu'il faut avoir des consultations additionnelles notamment sur Santé Québec.

Nous ne voyons pas quelle sera la valeur ajoutée en matière d'accès avec les modifications de structure proposée.

### **Recommandation 12**

Nous recommandons qu'un comité de transition soit mis sur pied avec la participation active des regroupements d'usagers et de patients afin d'accomplir la transition, en définir les contours, les rôles, les fonctions, ainsi que l'ensemble des modalités de fonctionnement afin d'assurer une cohérence, une efficacité et une vision humaine dans le respect des droits des usagers reconnus par la Loi.

## Conclusion

Les enjeux de la Commission parlementaire en lien avec le projet de Loi n° 15 sont vastes et nombreux.

Nous espérons que les recommandations de ce mémoire seront pris en compte dans l'intérêt des usagers du Québec et permettront par nos commentaires, de répondre favorablement aux visées de cette réforme.

Nous vous demandons de prendre le temps nécessaire afin d'analyser l'ensemble du projet de Loi dans l'intérêt et les droits de l'utilisateur pour les années à venir. Cette réforme ne peut pas être une réforme stricte de structure.



Regroupement provincial des comités des usagers  
1255, boulevard Robert-Bourassa, bureau 800  
Montréal (Québec) H3B 3W3  
Téléphone : 514 436-3744  
Télécopieur : 514 439-1658  
communications@rpcu.qc.ca  
[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)

**Mai 2023**