



CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES

HANDICAP VIE DIGNITÉ



LE RÔLE DES COMITÉS

L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

PORTER PLAINTÉ ET LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ ¹


PLAN DE PRÉSENTATION

¹ Ce document est le résumé adapté et la mise à jour d'une présentation faite par le cabinet d'avocats Ménard Martin le 16 novembre 2022; le contenu du présent document est sujet à la version définitive du PL 15, qui n'est pas adopté à ce jour.

1. **Historique**
2. **Les comités d'usagers et de résidents et leur rôle**
3. **L'évaluation de la satisfaction des usagers**
4. **Les droits des usagers**
5. **Porter plainte**
6. **Être accompagné, assisté**
7. **Nouveautés à signaler dans le Projet de loi 15**



LES COMITÉS DANS LA LOI

1. Historique

- a. 1982 : création des comités de bénéficiaires suite aux représentations de feu Claude Brunet, fondateur du Conseil pour la protection des malades.
- b. 1992 : les comités d'usagers obtiennent la nouvelle fonction de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- c. 2005 : mise en place des comités de résidents.



LES COMITÉS D'USAGERS ET DE RÉSIDENTS SONT LES SEULS DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ QUÉBÉCOIS À QUI LE MINISTRE DE LA SANTÉ A CONFIÉ LE RÔLE DE **GARDIEN DES DROITS DES USAGERS**²

Pour les fins des présentes, le mot *usager* signifie toute personne recevant des soins dans un établissement de soins de santé ou depuis un lieu faisant partie du réseau public de soins de santé³. Le régime de plaintes est par ailleurs limité aux usagers, au sujet de faits survenus dans un établissement public de soins, un établissement privé conventionné de soins ou encore dans un établissement privé du type RI, RPA ou RTF.

² Ministère de la santé et des services sociaux : Cadre de référence des comités d'usagers et des résidents; 2018, page 1

³ Loi sur l'assurance-maladie, c. A -29, art.1 g) : «personne assurée» : une personne qui réside ou qui séjourne au Québec et qui est dûment inscrite à la Régie de l'assurance-maladie; PL 15, art. 2 par. 3



2. Les comités d'usagers et de résidents et leurs rôles

(article 209 LSSSS; articles 143ss PL 15)

- Les (nouveaux) comités d'usagers (d'établissement) sont formés d'au moins 7 personnes, parmi les bénévoles et les personnes signifiantes, élues entre elles lors d'une élection dans l'établissement auquel elles appartiennent ainsi que par un représentant désigné parmi chacun des comités de résidents des installations affiliés à l'établissement.
- Les comités d'usagers ont les rôles suivants (article 212 LSSSS; article 149 PL 15) :

1° **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;



2° **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et**

- **Évaluer le degré de satisfaction des usagers** à l'égard des services obtenus de l'établissement. **ABOLI**
 - Relayé au Conseil d'établissement, à l'Administration de l'établissement elle-même;
 - **REEMPLACÉ PAR : Participer à l'évaluation** de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement.
art. 149 1 b) PL 15

3° **Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers** ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.



4° Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

- Nouveau rôle du comité de résidents (article 149 PL 15)

5° S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- On nous rapporte que sur le terrain, les personnes-ressources procèdent de plus en plus à des interventions à la demande d'usagers ou de proches et en cela, transforment quelque peu de fait le rôle des comités et des personnes-ressources en une sorte de bureau parallèle de plaintes; les commissaires aux plaintes ne semblent pas s'en plaindre.

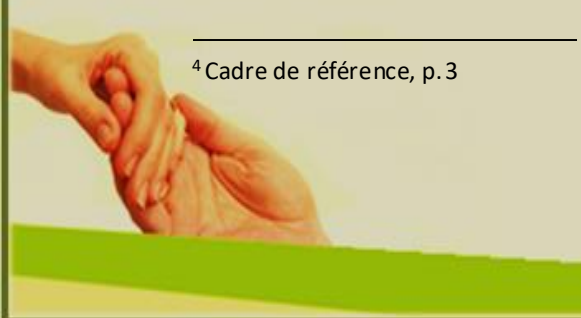


- Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport au CIUSSS ou CISSS.
- Les comités d'usagers peuvent, avec leur budget, retenir les services d'une personne-ressource. Celle-ci peut provenir de l'extérieur ou encore être référée par l'établissement, selon les normes en vigueur dans les lieux. La personne-ressource doit œuvrer exclusivement pour le comité et agir avec discrétion dans l'exercice de ses fonctions.
- Le rôle et les fonctions des personnes-ressources convenus au sein des comités sont très variés, depuis les fonctions cléricales jusqu'à des mandats de représentation ou d'intervention, selon l'usage qui a cours dans les lieux concernés.



- **LES COMITÉS DE RÉSIDENTS (ARTICLE 212.1 LSSSS; ARTICLE 146 PL 15) SONT FORMÉS D'AU MOINS 3 PERSONNES, PARMI LES BÉNÉVOLES ET PERSONNES ŒUVRANT DANS L'INSTALLATION**
- Les comités sont des partenaires de l'Administration⁴ mais ne sont pas subordonnés à l'Administration. Il n'existe qu'un lien fonctionnel et non hiérarchique entre l'Administration et les comités.
- Les comités peuvent ainsi faire connaître leur existence, les services qu'ils offrent et, pourvu qu'ils respectent leur mandat et la Loi, peuvent communiquer leurs positions auprès des usagers dans l'établissement et dans la communauté.
- Ils doivent par contre collaborer avec l'Administration.

⁴ Cadre de référence, p. 3



- Les comités, qui n'ont pas de personnalité juridique, ont tout de même le droit d'avoir un lieu pour se réunir et tenir leurs dossiers en toute confidentialité.
- Entre autres, en ce qui a trait à la défense des droits, les comités d'usagers doivent jouir de l'indépendance requise à ces fins.
- Les établissements doivent favoriser leur bon fonctionnement, leur accorder un budget de fonctionnement, leur permettre d'utiliser un local et de conserver des dossiers (articles 209, 211 LSSSS, article 151 PL 15) :
 - ,040 % du budget global brut final récurrent de l'établissement
 - Minimum 6 000 \$
 - 1 000 \$ supplémentaire par comité de résidents



- Les comités d'usagers et de résidents peuvent avoir leur propre compte bancaire.
- Dépenses non admissibles :
 - Achat de biens pour les usagers
 - Activités non reliées à leurs fonctions
- Les CUCI (comités d'usagers des centres intégrés) sont abolis partout dans le PL 15 et remplacés par un comité d'usagers d'établissement territorial, rattaché à chaque nouvel *établissement territorial* formé en vertu du PL 15.
- Les nouveaux comités d'usagers et les comités de résidents pourront déterminer leur composition (article 145 PL 15).



- Un employé du réseau de la santé qui œuvre aussi comme proche aidant auprès d'une personne hébergée pourra, comme avant, joindre et se faire élire auprès d'un comité, pourvu qu'il ne travaille pas dans la même installation dans laquelle il souhaite se faire élire dans un comité (article 147 PL 15).
- Les comités d'usagers, qui n'avaient aucun siège réservé dans aucun lieu d'autorité ou d'influence dans l'organigramme original du PL 15, ont gagné, grâce aux demandes persistantes du CPM :
 - 3 sièges au Comité national des usagers,
 - Au moins un siège au Conseil d'établissement (article 107 PL 15),
 - Au moins un siège au Comité de vigilance (article 122 PL 15),
 - **Possiblement** un siège au Comité de gestion des risques.



3. L'évaluation de la satisfaction des usagers

- **Évaluer le degré de satisfaction des usagers** à l'égard des services obtenus de l'établissement;
 - Rôle important attribué aux comités d'usagers par la Loi (article 212 al. 2 LSSSS),
 - mais **aboli par le PL 15** (article 117 a) et 119),
 - **REPLACÉ PAR : participer à l'évaluation** de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement; article 149 1 b) PL 15.
- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie** des usagers et **évaluer le degré de satisfaction des usagers** à l'égard des services obtenus de l'établissement.



- L'évaluation peut se faire tant auprès des usagers résidents de l'établissement qu'auprès des usagers résidents des différentes ressources RI, RTF rattachées à l'établissement.
- L'évaluation de la satisfaction des usagers désormais faite par l'établissement est une activité qui doit s'appuyer sur l'aide d'experts.
- L'évaluation se fait auprès des usagers ou, en cas d'incapacité de l'utilisateur, auprès de leurs proches, de leurs proches aidants ou de leurs représentants légaux (articles 11 et 12 LSSSS; article 13 PL 15).



4. Les droits des usagers

Droit	Articles LSSSS	Articles PL 15	Autres lois
Droit à l'information	Articles 3 al. 5 et 4	Articles 5 et 9	
Droit aux services	Articles 5 et 13	Article 6	
Droit de choisir le professionnel ou l'établissement de son choix	Article 6 et 13	Article 7	
Droit de recevoir des soins requis par son état	Article 7	Article 8	



Droit d'accès à son dossier et à sa confidentialité	Articles 11, 17 et suivants		PL 3 sur les renseignements de santé et de services sociaux, LQ, c. 5, 2023 Articles 5, 12, 17, 32, 34, 35 Abrogation des articles 17 à 28 LSSSS (article 238 PL 15) Omission dans la nouvelle loi : - Transfert du dossier d'un établissement à un autre ?
Droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté	Articles 3 al. 2		Charte des droits et libertés de la personne Article 1 Charte canadienne des droits et libertés Article 7

Droit au respect et à la dignité	Article 3 al. 2 et 3	Articles 322, 324 al. 2	Charte des droits et libertés Article 4 Charte canadienne des droits et libertés Article 7
Droit de consentir ou de refuser les soins	Article 9	Article 10	
Droit à un plan d'intervention, plan de soins	Article 10	Articles 11, 328, 329, 330	
Droit de participer aux décisions	Articles 3 al. 4 et 10	Article 11	
Droit à des services d'hébergement	Article 14	Articles 2 et 3	



Droit de recevoir des soins en cas d'urgence	Article 7	Article 8	
Droit à des services adéquats	Article 5	Article 322, 324	
Droit d'être informé de tout incident ou accident le concernant	Article 8	Article 9 al. 2	
Droit de faire un signalement de maltraitance			Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, LRQ, c. L -6.3 articles 3 para 3, al. 4;



Droit de porter plainte en cas de maltraitance	Articles 29 ss.		Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité LRQ, c. L-6.3, articles 2, 3 par. 3, al. 3 et 21.1
Droit de demander le dépôt d'une plainte pénale contre l'auteur de la maltraitance		Articles 572 ss.	Loi visant à renforcer la Loi pour contrer la maltraitance, L.Q. 2022, c. 6 Article 14 (art. 21.1 Loi amendée visant à lutter contre la maltraitance) (1-888-489-2287; validé 07-11-2023)
Droit de recevoir des services en langue anglaise	Article 15	Articles 348 et suivants	

Droit d'être représenté	Articles 12 et 212 al. 4	Articles 12 et 13	
Droit d'exercer un recours			Code civil et code de procédure civile du Québec
Droit de porter plainte	Article 34	Articles 572 et suivants	
Droit d'être accompagné et assisté	Article 11, 33 al. 3	Articles 12, 13, 35, 149	



5. Porter plainte

Le régime de plaintes est prévu aux articles 29 à 76.14 de la LSSSS (articles 572 et suivants PL 15).

Chaque établissement doit avoir une politique de traitement des plaintes.

L'article 34 (article 572 ss. PL 15) décrit la façon de porter plainte :

- Par écrit ou verbalement.
- Par l'usager, son conjoint, le titulaire de l'autorité parentale, son représentant légal, toute personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte, ou ses héritiers (article 12 LSSSS; article 13 Pl 15).



- Auprès du commissaire aux plaintes ou à son délégué.
- Concernant des soins ou des services prévus à la loi, y compris la maltraitance.
- Concernant tout acte ou omission commis par tout membre du personnel de l'établissement ou contre un professionnel œuvrant dans l'établissement défini à la LSSSS et autres lois.
 - Contre un professionnel, des formalités légèrement différentes sont prévues.



- Autres recours aussi possibles auprès de l'Ordre professionnel concerné.

- Définition de la maltraitance :

- *un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne*⁵

- Multiples exemples
- Remarque concernant certains reculs observés chez des commissaires lors du traitement de plaintes.

⁵ LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ, A Chapitre L-6.3, ART. 2 PAR. 3



- Souvent, avant de porter plainte, un usager, son représentant et un représentant de l'Administration peuvent ensemble, convenir des corrections requises à la situation exposée.
- Si non satisfait de la réponse du commissaire aux plaintes, l'utilisateur peut s'adresser au Protecteur du citoyen en révision de la réponse à la plainte.



6. Être accompagné, assisté par le comité d'usagers ou le comité de résidents

- Rôle important attribué aux comités d'usagers par la Loi (article 212 al. 4 LSSSS) et désormais aussi aux comités de résidents.
- **Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.**
- Tout membre d'un comité d'usagers ou de résidents peut faire l'accompagnement ou l'assistance.
- Comme déjà mentionné, la personne-ressource du comité d'usagers procède de plus en plus souvent à des interventions pour des usagers, au nom du comité d'usagers.
- Ces interventions ne sont pas des plaintes et peuvent, en certaines occasions, aider à répondre et à résoudre des situations dénoncées par l'usager.



7. Nouveautés à signaler dans le Projet de loi 15

NOUVEAU : Comité national des usagers (article 67 ss. PL 15)

1°	Favoriser l'amélioration des pratiques développées par les comités des usagers dans l'exercice des fonctions que leur confie la présente loi.
2°	Soutenir l'exercice des fonctions de ces comités.
3°	Formuler au conseil d'administration de santé Québec des recommandations visant l'amélioration de l'accès aux services, de leur qualité et des conditions de vie des usagers.
3.1°	Donner son avis au conseil d'administration de Santé Québec sur le programme national sur la qualité des services, visé à l'article 65.



4° Donner son avis au ministre sur les problèmes auxquels font face les usagers et les solutions pour y remédier.

5° Toute autre fonction que lui confie le Conseil d'administration de Santé Québec ou le ministre.

- Le CPM aura un siège au sein de ce nouveau comité national.



NOUVEAU : Commissaire national aux plaintes, articles 600ss. PL 15

Article 605 :

- Veiller à l'application adéquate et optimale des dispositions de la présente partie et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.
- Favoriser la concertation des commissaires aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs.



- Veiller à ce que les commissaires et les médecins examinateurs reçoivent de la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions.
- Recommander à Santé Québec toute mesure susceptible d'améliorer l'application des dispositions visées au premier alinéa.
- Établir la procédure d'examen des plaintes reçues par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Cette procédure peut prévoir toute disposition complétant celles applicables au sein de Santé Québec au traitement de ces plaintes.



Merci de votre attention !

Conseil pour la protection des malades et Handicap Vie Dignité

La préparation du présent document a été rendue possible
grâce à l'appui financier de Handicap Vie Dignité

Annexe : Liste détaillée des droits des usagers

