

**Implantation de la Loi modifiant la Loi  
sur les services de santé et les services sociaux  
et d'autres dispositions législatives (2005, c. 32)  
(Projet de loi 83)**

**Lignes directrices pour la mise sur  
pied des comités des usagers et  
des comités de résidents dans les  
établissements de santé  
et de services sociaux**

Février 2006



Édition produite par :

**La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Ce document est disponible uniquement en version électronique.

**[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)** section **Documentation**, rubrique **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Bibliothèque nationale du Canada, 2006

ISBN-13 978-2-550-47616-0 (version PDF)

ISBN-10 2-550-47616-6 (version PDF)

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec, 2006

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

### **Préambule**

Lors de la première séance de la commission parlementaire des affaires sociales portant sur l'étude détaillée du projet de loi n° 83, le ministre, monsieur Philippe Couillard, a énoncé un certain nombre d'éléments permettant de camper les points de repère de cette loi :

L'ensemble des dispositions de la Loi 83 se regroupe sous quatre grands chapitres (la gouverne, la circulation de l'information, la qualité des services et la certification des résidences privées) et le lien très fort qui les unit c'est l'accessibilité, la continuité et la qualité des services.

Les importants objectifs qui sous-tendent cette loi sont :

- l'harmonisation de la Loi sur les services de santé et les services sociaux à la suite de la mise en place des réseaux intégrés de services et des centres de santé et de services sociaux de même que des réseaux universitaires intégrés de santé;
- améliorer la qualité des services offerts dans le réseau en mettant de l'avant un ensemble de mesures qui permettront de faciliter le recours des usagers au régime d'examen des plaintes, de favoriser leur participation et leur contribution au sein des comités d'usagers et de résidents et d'accroître la vigilance autour de la qualité des services dans l'ensemble du réseau;
- instaurer un nouveau cadre légal en vue de faciliter, dans le respect des règles de protection de la vie privée, le recours aux nouvelles technologies de l'information permettant de rendre accessibles et disponibles en temps opportun les informations utiles aux intervenants et producteurs de services du réseau.

Plusieurs dispositions du projet de loi concernent directement les usagers.

- ✓ Au chapitre de la gouverne, la composition des conseils d'administration a été revue, entre autres, pour « assurer une bonne représentativité de la population, des usagers et des différents groupes de personnes qui interviennent dans le secteur de la santé et des services sociaux ». Lors de la composition des prochains conseils d'administration des établissements, à l'automne 2006, chacun d'entre eux comptera deux représentants provenant du comité des usagers de l'établissement.
- ✓ Au chapitre du régime d'examen des plaintes :
  - Les fonctions des commissaires (locaux et régionaux) aux plaintes et à la qualité des services sont recentrées sur le respect des droits des usagers et la satisfaction de ces derniers pour laisser les aspects relatifs à l'amélioration de la qualité des services principalement aux comités de vigilance et de la qualité qui seront mis en place par les conseils d'administration des établissements et par ceux des agences.

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

- Les commissaires relèveront obligatoirement de leur conseil d'administration respectif et devront exercer leurs fonctions de façon exclusive.
  - Leur pouvoir d'intervention est clarifié et renforcé afin de leur donner plus de pouvoir à l'égard de certaines situations qui ne font pas l'objet d'une plainte.
  - Leur mandat a également été ajusté pour tenir compte de la nouvelle réalité relative à la certification obligatoire des résidences pour personnes âgées dont les services offerts pourront dorénavant faire l'objet d'une plainte auprès d'un commissaire régional.
  - Des modifications aux comités de révision des établissements sont apportées qui prévoient que dorénavant un comité de révision soit institué pour chaque instance locale et qu'un tel comité pourra réviser les décisions d'un médecin examinateur de tout établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux desservi par l'instance locale. Une exception permet toutefois la constitution d'un comité de révision par un établissement autre qu'une instance locale.
  - Le mandat des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est élargi de façon à leur permettre d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement.
  - Le Protecteur des usagers peut maintenant recevoir les plaintes verbales.
  - Les fonctions du Protecteur des usagers relèvent dorénavant du Protecteur des citoyens qui, lui, est nommé par l'Assemblée nationale.
- ✓ Des changements organisationnels sont apportés :
- Création d'une Direction de la qualité au MSSS.
  - Mise en place de tables de concertation régionale réunissant les différents acteurs impliqués dans la promotion, la défense et la protection des droits des usagers.
  - Création de comités de vigilance et de la qualité relevant du conseil d'administration au sein de tous les établissements et des agences.
  - Présence d'un comité des usagers au sein de chaque établissement.
  - Présence d'un comité de résidents dans chacune des installations d'hébergement d'un établissement.

**Ce sont à la fois l'addition et la conjugaison de l'ensemble de ces mesures qui permettront d'accroître le niveau de satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.**

## **Les usagers des services**

**Les usagers sont la raison d'être du régime de services de santé et de services sociaux institué par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.**

**L'article 1** définit le but :

« Le régime de services de santé et de services sociaux institué par la présente loi a pour but le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie. »

Les paragraphes 1<sup>o</sup> à 7<sup>o</sup> identifient les objectifs poursuivis.

**L'article 2** précise que le mode d'organisation des services mis en place pour réaliser les objectifs de la Loi est, entre autres, destiné à « *favoriser la prestation efficace et efficiente de services de santé et de services sociaux, dans le respect des droits des usagers de ces services.* »

**L'article 3** donne les lignes directrices pour l'application de la Loi à savoir :

- « 1<sup>o</sup> la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- 2<sup>o</sup> le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- 3<sup>o</sup> l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- 4<sup>o</sup> l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- 5<sup>o</sup> l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse ».

**« L'utilisateur »** est une personne physique qui a (ou a eu) recours aux services de santé ou aux services sociaux dispensés par un établissement.

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

- Le directeur général d'un établissement doit favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents de son établissement et faire la promotion de leur importance tant auprès des usagers que de son personnel.
- L'avis du comité des usagers devrait être pris en compte, notamment sur les grandes orientations en matière d'organisation de services.
- Notons que lors de la mise sur pied du comité des usagers, le conseil d'administration doit informer les usagers que le comité des usagers de l'établissement désignera deux personnes pour siéger sur le conseil d'administration de l'établissement, d'une part, et que, d'autre part, l'une de ces deux personnes sera désignée pour siéger sur le comité de vigilance de l'établissement.

ARTICLES DU PROJET DE LOI	LIGNES DIRECTRICES
<p><b>Établissements visés</b> <b>209. (Art. 100)</b></p> <p><i>Tout établissement doit mettre sur pied <b>un</b> comité pour les usagers de ses services et, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre.</i></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>NOTE :</b> <b><u>Il ne peut y avoir qu'un seul comité des usagers dans un établissement</u></b></p> </div> <p><i>Lorsque l'établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations du centre, un comité de résidents.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il est de la responsabilité du conseil d'administration d'un établissement de s'assurer que soient prises toutes les dispositions requises pour la mise sur pied d'un comité pour les usagers de ses services selon des règles transparentes et démocratiques favorisant la participation des usagers ou de leurs représentants.</li> <li>➤ Il est également de la responsabilité du conseil d'administration d'accorder au comité des usagers de son établissement le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement.</li> </ul> <p>Les sommes qui étaient dévolues aux comités d'usagers des anciens établissements <b><u>doivent être préservées</u></b> jusqu'à ce que les balises relatives à tout l'aspect budgétaire soient précisées par le MSSS (avant le début de l'exercice financier 2006-2007).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il est de la responsabilité du conseil d'administration d'un établissement de s'assurer que soient prises toutes les dispositions requises pour la mise sur pied d'un comité de résidents dans chacune des installations où sont offerts des services à des usagers hébergés, selon des règles transparentes et démocratiques favorisant la participation des résidents ou de leurs représentants.</li> <li>➤ Les « installations du centre » sont celles identifiées au permis de l'établissement.</li> </ul>

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

ARTICLES DU PROJET DE LOI	LIGNES DIRECTRICES
<p><b>Composition</b></p> <p><i>Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied en application du deuxième alinéa.</i></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;"> <p><b>L'AVIS devrait indiquer que cet appel aux personnes intéressées poursuit un double objectif :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constituer une assemblée électorale</li> <li>2. Faire élire, par ce groupe de personnes ayant signifié leur intérêt, les personnes qui siègeront sur le comité des usagers</li> </ol> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;"> <p><b><u>NOTE :</u></b></p> <p><b><u>Les comités d'usagers qui existaient dans l'établissement ne peuvent être maintenus : il ne peut y avoir qu'un seul comité des usagers dans un établissement.</u></b></p> <p><b><u>Par ailleurs, les femmes et les hommes qui faisaient partie de ces comités des usagers peuvent poursuivre leur implication en se faisant élire sur le nouveau comité des usagers ou sur l'un des comités de résidents de l'établissement.</u></b></p> </div>	<p>➤ « <b>L'usager</b> » est une personne physique qui a, ou a eu, recours aux services de santé ou aux services sociaux dispensés par l'établissement.</p> <p>L'établissement a l'obligation de prendre les « moyens raisonnables » pour faire connaître à l'ensemble des usagers de ses services la nécessité pour l'établissement de mettre sur pied un comité des usagers, la possibilité pour eux d'être membres de ce comité et la procédure à suivre pour y arriver. Pour ce faire, la publication d'un avis dans les journaux locaux du territoire desservi par l'établissement peut être un moyen efficace de rejoindre les usagers. Cet avis devra, notamment préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'établissement, chacune de ses installations et le territoire desservi;</li> <li>• le rôle et les fonctions du comité des usagers;</li> <li>• que toute personne recevant ou ayant reçu des services de santé ou des services sociaux dispensés par l'établissement dans l'une ou l'autre de ses installations, ou son représentant, peut faire partie du comité des usagers;</li> <li>• les modalités pour une personne de signifier son intérêt à la direction générale de l'établissement à faire partie du comité des usagers;</li> <li>• qu'au moins cinq membres doivent être élus.</li> </ul> <p>➤ Si le nombre de personnes ayant signifié leur intérêt à faire partie du comité des usagers est inférieur ou égal à cinq, elles deviennent membres du comité des usagers par acclamation. Si le nombre est supérieur à cinq, les usagers seront invités à élire au moins cinq membres.</p> <p>➤ La direction générale de l'établissement doit s'assurer que toutes les personnes élues ainsi que les représentants de chacun des comités de résidents soient convoqués à une première rencontre.</p> <p>➤ La direction générale doit également s'assurer des moyens appropriés pour appuyer et faciliter la mise en route du comité des usagers.</p>

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

ARTICLES DU PROJET DE LOI	LIGNES DIRECTRICES
<p><i>La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers sur le comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement.</i></p> <p><i>Un comité de résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation selon les modalités prévues au quatrième alinéa.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les bénévoles font partie de « toute autre personne. »</li>   <li>➤ Les modalités pour constituer un comité de résidents dans chacune des installations offrant des services à des usagers hébergés peuvent varier pour tenir compte des particularités de chacune. En tout temps par ailleurs, des règles transparentes et démocratiques favorisant la participation des résidents ou de leurs représentants sont de rigueur.</li>   <li>➤ Chacun des comités de résident désigne un représentant qui fera automatiquement partie du comité des usagers.</li> </ul>
<p><b>Durée du mandat</b> <b>209.1. (Art. 101)</b></p> <p><i>Le mandat des membres du comité des usagers et des membres d'un comité de résidents ne peut excéder trois ans.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La durée d'un mandat ne peut excéder trois ans. Une personne peut, par ailleurs, solliciter un nouveau mandat et l'obtenir si elle est réélue.</li> </ul>
<p><b>Restriction</b> <b>210. (Art. 102)</b></p> <p><i>Une personne ne peut être membre d'un comité des usagers ou d'un comité de résidents si elle est sous curatelle.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le représentant d'un usager sous curatelle peut être membre du comité.</li>   <li>➤ L'article de loi ne défend pas à une personne mineure d'être membre d'un comité des usagers ou d'un comité de résidents. Règle générale, toutefois, une personne mineure de moins de quatorze ans doit être représentée.</li> </ul>

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

ARTICLES DU PROJET DE LOI	LIGNES DIRECTRICES
<p><b>Information</b> <b>211. (Art. 103)</b></p> <p><i>Le directeur général de l'établissement doit favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers et de tout comité de résidents et informer par écrit chaque usager de l'existence de ceux-ci.</i></p> <p><b>Local</b></p> <p><i>Il doit permettre à ces comités d'utiliser un local pour leurs activités et leur donner la possibilité de conserver leurs dossiers d'une manière confidentielle.</i></p>	<p>➤ Une façon pour le directeur général de s'acquitter de son obligation « d'informer par écrit chaque usager de l'existence du comité des usagers et de tout comité de résidents » serait la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• que soit placée bien en vue dans tous les endroits stratégiques des installations de l'établissement (portique d'entrée, salle d'attente, etc.) une affiche donnant les informations utiles relatives à l'existence de ces comités au sein de l'établissement, leur rôle et fonctions ainsi que les coordonnées permettant d'obtenir de plus amples informations et de joindre les représentants de ces comités;</li><li>• que cette même information soit reproduite dans les documents d'information remis aux usagers.</li></ul> <p>➤ Tout comité des usagers et de résidents doit pouvoir disposer d'un local approprié à la tenue de ses activités ainsi que de filières ou autres équipements lui permettant de conserver ses dossiers de manière confidentielle.</p> <p>➤ Même si la Loi n'exige pas que le comité puisse disposer d'un local aménagé et réservé à son utilisation exclusive, le directeur général devrait s'efforcer de satisfaire les besoins du comité à cet égard.</p>

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

ARTICLES DU PROJET DE LOI	LIGNES DIRECTRICES
<p><b>Fonctions du comité des usagers</b> <b>212. (Art. 104)</b></p> <p><i>Les fonctions d'un comité des usagers sont de :</i></p> <p><i>1° renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;</i></p> <p><i>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;</i></p> <p><i>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'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;</i></p> <p><i>4° accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).</i></p> <p><i>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</i></p>	<p>Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement devrait établir des liens de confiance et de collaboration avec le comité des usagers (et les comités de résidents pour les fonctions 1° à 3°), notamment en lien avec ses fonctions propres relatives à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la diffusion de l'information sur les droits et les obligations des usagers... la promotion du régime d'examen des plaintes... (Art. 33, al. 2, par. 2°);</li> <li>• il prête assistance ou s'assure que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte... (Art. 33, al. 2, par. 3°);</li> <li>• Il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés (Art. 33, al. 2, par. 7°);</li> <li>• il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant,... le comité des usagers. (Art. 33, al. 2, par. 8°).</li> </ul> <p>➤ « Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement » ne signifie pas que cela donne ouverture à rendre les comités des usagers responsables d'effectuer les sondages de satisfaction de la clientèle prévus dans certains processus d'agrément.</p> <p>➤ Le comité des usagers utilise le budget qui lui est attribué par l'établissement pour se donner les ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions (L'embauche d'un permanent fait partie des possibilités à la portée du comité des usagers).</p>

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

ARTICLES DU PROJET DE LOI	LIGNES DIRECTRICES
<b>5° ( Suite)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le budget du comité des usagers ne doit pas servir à financer des éléments qui sont de la responsabilité de l'établissement</li><li>➤ Il est de la responsabilité du comité des usagers, à partir du budget qui lui est attribué, de s'assurer que chaque comité de résidents dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.</li></ul>
<b>Rapport d'activités</b> <i>Un 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 à l'agence.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le comité des usagers établit ses règles de fonctionnement ainsi que celles des comités de résidents.</li><li>➤ Le rapport d'activité du comité des usagers doit notamment :<ul style="list-style-type: none"><li>○ être en lien avec les fonctions du comité des usagers,</li><li>○ intégrer les rapport des comités des usagers</li><li>○ faire rapport sur l'utilisation faite du budget attribué par l'établissement</li></ul></li><li>➤ Le comité de vigilance et de la qualité doit recevoir et analyser le rapport transmis au conseil d'administration par le comité des usagers et faire des recommandations au conseil sur les suites qui devraient y être données.</li></ul>
<b>Fonctions du comité de résidents</b> <b>212.1. (Art. 105)</b> <i>Un comité de résidents doit, pour les usagers hébergés dans l'installation, exercer les fonctions prévues aux paragraphes 1° à 3° du premier alinéa de l'article 212 et en faire rapport aux comités des usagers.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le rapport de chacun des comités de résidents est intégré à celui du comité des usagers.</li></ul>

## COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

ARTICLES DU PROJET DE LOI	LIGNES DIRECTRICES
<p><b>Dispositions transitoires et finales (Art. 314)</b></p> <p><i>Un établissement doit prendre les dispositions nécessaires pour se conformer aux dispositions de l'article 209 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, modifié par l'article 100 de la présente loi, et à celles de l'article 209.1 de cette loi, édicté par l'article 101 de la présente loi, au plus tard le 28 février 2006 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.</i></p>	<p>Les comités des usagers et les comités de résidents doivent être en place le 28 février 2006.</p>

### **MESURES RELATIVES À L'INFORMATION ET LA FORMATION**

Informé les usagers et le personnel, de façon systématique et continue, sur le rôle et les fonctions des comités des usagers et des comités de résidents est l'un des ingrédients essentiels qui permettra à ces comités de jouer efficacement leur rôle au sein des établissements.

À cette fin, il est prévu dans le plan d'action 2005-2010, *Un défi de solidarité, les services aux aînés en perte d'autonomie*, que le MSSS « élabore et diffuse un cadre de référence sur les fonctions des comités d'usagers et prévoit une campagne d'information et de sensibilisation auprès des femmes et des hommes siégeant sur ces comités », le tout pour le printemps 2006 (page 40, mesure 3.1.5).

Les ajustements seront apportés à ce qui était prévu pour permettre l'utilisation dudit cadre de référence par tous les établissements ainsi que pour tenir compte de la nouvelle réalité des comités de résidents.

Une fois la première campagne d'information et de sensibilisation complétée, il appartiendra à chacune des agences de convenir, avec les établissements de son territoire, des modalités permettant d'assurer la continuité.