



**Ministère de la Santé  
et des Services sociaux**

**Cadre de référence relatif  
aux comités des usagers  
et aux comités de résidents**

**Document préparé par :**

Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité  
Direction générale adjointe de l'évaluation et de la qualité  
Direction de l'éthique et de la qualité

**Sous la direction de :**

Éric Fournier, directeur général adjoint de l'évaluation et de la qualité

Le Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents présente les rôles et les responsabilités des comités des usagers et des comités de résidents des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Il présente également les rôles et les responsabilités des différents acteurs interagissant avec eux. Il aborde les principes directeurs qui sous-tendent l'action des comités, les fonctions légales et les autres responsabilités de ces derniers, dont l'administration du budget et la reddition de comptes y étant associées.

Édition :

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

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

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

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

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018  
Bibliothèque et Archives Canada, 2018

978-2-550-80097-2 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2018

## Rédaction

---

### **Monsieur Steve Lambert**

Conseiller à la qualité  
Direction de l'éthique et de la qualité  
Direction générale adjointe de l'évaluation et de la qualité  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

## Collaborateurs

---

### **Madame Sara Veilleux**

Directrice  
Direction de l'éthique et de la qualité  
Direction générale adjointe de l'évaluation  
et de la qualité  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

### **Madame Nathalie Béliveau**

Secrétaire  
Direction de l'éthique et de la qualité  
Direction générale adjointe de l'évaluation  
et de la qualité  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

### **Madame France Brûlé**

Révisseuse professionnelle

## Remerciements

---

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la mise à jour du Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents. Nous tenons à souligner plus particulièrement, la précieuse collaboration :

- des présidents des comités des usagers des centres intégrés, des comités des usagers et des comités de résidents et leurs membres ainsi que les organismes provinciaux les représentant;
- des membres de la Table ministérielle sur la qualité et la sécurité des soins et des services.



## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION .....	1
2. LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DES COMITÉS .....	3
2.1 Les principes directeurs.....	3
2.2 Le mandat, la mise en place et la composition des Comités.....	4
2.2.1 Le mandat des Comités.....	4
2.2.2 La mise en place des Comités .....	4
2.2.3 Les règles d'élection des membres des Comités .....	5
2.2.4 La composition des Comités .....	6
2.3 Les fonctions des Comités .....	7
2.4 Les responsabilités spécifiques des CUCI .....	10
2.4.1 La représentation des CUC et des CR.....	10
2.4.2 La coordination des actions des CUC et des CR .....	10
2.4.3 L'harmonisation des pratiques.....	11
2.5 Les responsabilités administratives des Comités .....	12
2.5.1 L'établissement de règles de fonctionnement.....	12
2.5.2 La désignation de représentants dans divers comités de l'établissement .....	14
2.5.3 La collaboration avec les autres partenaires du RSSS.....	14
2.5.4 Le recrutement des membres.....	16
2.5.5 La formation des membres .....	16
2.5.6 L'autoévaluation.....	16
2.6 L'administration du budget des Comités .....	17
2.6.1 Le financement.....	17
2.6.2 La reddition de comptes .....	19
2.6.3 Les dépenses admissibles et non admissibles.....	20
3. LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS D'AUTRES ACTEURS À L'ÉGARD DES COMITÉS .....	22
3.1 Le ministère de la Santé et des Services sociaux.....	22
3.2 Les établissements .....	22
3.2.1 Le conseil d'administration des établissements publics.....	22
3.2.2 Le PDG et le DG de l'établissement.....	24
3.2.3 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) .....	26

3.3 D'autres partenaires.....	26
3.3.1 Les organismes communautaires mandatés.....	26
3.3.2 Les organismes provinciaux représentant les Comités.....	27
4. CONCLUSION.....	27
BIBLIOGRAPHIE.....	28
ANNEXE 1 .....	29
ANNEXE 2 .....	32
ANNEXE 3 .....	34
ANNEXE 4 .....	35

## **SIGLES ET ABRÉVIATIONS**

<b>AGA</b>	Assemblée générale annuelle
<b>CA</b>	Conseil d'administration
<b>CHSLD</b>	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
<b>CISSS</b>	Centre intégré de santé et de services sociaux
<b>CIUSSS</b>	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
<b>CLPQS</b>	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
<b>CMS</b>	Clinique médicale spécialisée
<b>CR</b>	Comité de résidents
<b>CU</b>	Comité des usagers
<b>CUC</b>	Comité des usagers continué
<b>CUCI</b>	Comité des usagers d'un centre intégré
<b>CVQ</b>	Comité de vigilance et de la qualité
<b>DG</b>	Directeur général
<b>GMF</b>	Groupe de médecine familiale
<b>GMF-U</b>	Groupe de médecine familiale universitaire
<b>LSSSS</b>	Loi sur les services de santé et les services sociaux
<b>LMRSSS</b>	Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>PDG</b>	Président-directeur général
<b>PII</b>	Plan d'intervention individualisé
<b>PSI</b>	Plan de services individualisé
<b>PIV</b>	Programme d'identification visuelle
<b>RI-RTF</b>	Ressource intermédiaire – ressource de type familial
<b>RSSS</b>	Réseau de la santé et des services sociaux

Dans le présent document, et à moins d'indication contraire, le terme « **Comités** » est utilisé au sens large pour désigner :

- 1) les comités des usagers des centres intégrés (CUCI) et les comités des usagers continués (CUC) des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS);
- 2) les comités des usagers des établissements publics non fusionnés et des établissements publics non visés par la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (LMRSSS);
- 3) les comités des usagers des établissements privés du réseau de la santé et des services sociaux;
- 4) les comités de résidents (CR).

Le terme « **Comité des usagers** » (**CU**) fait référence à tous les types de comités des usagers, à l'exclusion des CR.



## PRÉAMBULE

Les usagers sont des acteurs clés de l'amélioration continue de la qualité des soins et des services du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Pour assurer notamment aux usagers une instance qui leur permet de contribuer au RSSS en y exerçant certaines fonctions ainsi que pour leur permettre d'assurer leur rôle de défenseurs des droits des usagers, la Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>1</sup> (LSSSS) prévoit la mise sur pied de comités des usagers (CU) et de comités de résidents (CR) dans les établissements de santé et de services sociaux (ci-après établissements).

L'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales<sup>2</sup> (LMRSSS) a entraîné la fusion ou le regroupement de nombreux établissements. Ces fusions et regroupements n'ont pas entraîné la fusion des Comités déjà institués dans les établissements visés et ceux-ci continuent d'exercer leurs responsabilités au sein des installations pour lesquelles ils œuvraient.

De plus, la LMRSSS prévoit la mise sur pied des comités des usagers des centres intégrés (CUCI). En plus d'exercer les fonctions d'un CU dans l'établissement pour lequel il est constitué, le CUCI est responsable de l'ensemble des comités d'usagers continués (CUC) et des CR du centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou du centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

En raison de cette réorganisation du RSSS et de la modification des structures juridiques et administratives des établissements, y compris des CU, il devient nécessaire de préciser le rôle et les responsabilités de l'ensemble des Comités ainsi que le rôle des établissements et de leurs partenaires. Le présent cadre de référence est donc un outil qui aidera à la fois les personnes qui siègent à ces Comités et les établissements.

---

1. RLRQ, chapitre S-4.2., ci-après LSSSS

2. RLRQ, chapitre O-7.2., ci-après LMRSSS

## Résumé des rôles et des responsabilités des Comités et des différents acteurs liés à ceux-ci

### LES COMITÉS DES USAGERS (CU) ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS (CR)

#### Gardien des droits des usagers

Les CU et les CR sont des gardiens des droits des usagers. À ce titre, ils doivent :

- veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
- être le porte-parole des usagers (et des résidents) auprès des instances de l'établissement;
- avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables;
- promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ce mandat est le même pour tous ces comités. Ils doivent unir leurs efforts afin de remplir efficacement celui-ci.

#### Les comités des usagers (CU)

#### Les comités de résidents (CR)

#### Réaliser les fonctions suivantes

- 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.
- 3) Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager 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 plainte.
- 5) S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- 6) Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS.

- 1) Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations.
- 2) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- 3) Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers hébergés ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

#### Responsabilités administratives

- Établir les règles de fonctionnement.
- Désigner des représentants sur divers comités de l'établissement (CUCI) ou des installations (CUC), selon le cas, notamment sur le conseil d'administration d'un établissement public.
- Collaborer avec les autres partenaires du RSSS dans le cadre de leurs fonctions.
- Voir au recrutement et à la formation des membres des comités.
- Évaluer leur performance et l'atteinte de leurs objectifs.

- En collaboration avec leur CU respectif.

#### Administration du budget

- Dépenser judicieusement le budget, et ce, en lien avec les fonctions prévues dans la LSSSS.
  - Mettre en place des règles d'autorisation des dépenses et se donner des priorités (réaliser un plan d'action).
- Assurer une reddition de comptes en conformité avec la circulaire financière établissant les paramètres budgétaires relatifs aux CU.
  - Tenir une comptabilité rigoureuse des dépenses et conserver les pièces justificatives.

- En collaboration avec leur CU respectif.

#### Les comités des usagers des centres intégrés (CUCI)

#### Les comités des usagers continués (CUC) des CISSS et des CIUSSS et les CU des autres établissements

#### Les comités de résidents (CR)

#### Responsabilités spécifiques

- Assurer les fonctions de représentation, de coordination et d'harmonisation auprès et au nom des CUC et des CR.
- Assurer les liens de communication avec les CUC et les CR et travailler conjointement avec ces derniers aux intérêts des usagers dans une perspective générale et territoriale et en tenant compte de l'ensemble des milieux et des missions de l'établissement.

- Assurer des liens de communication avec les CUCI et les CR, le cas échéant, et travailler conjointement avec eux aux intérêts des usagers de l'établissement.
- Accompagner et soutenir au besoin leurs CR. Un lien de complémentarité et non d'autorité doit unir ces comités.

- Assurer des liens de communication avec le CU et leur CUCI, le cas échéant, et travailler conjointement avec eux aux intérêts des usagers hébergés dans l'installation.

#### Rapport d'activités et rapport financier

- Réaliser un rapport d'activités et un rapport financier intégrant les rapports des CUC (s'il y a lieu).
- Faire une liste des enjeux prioritaires et des recommandations au conseil d'administration (CA) pour l'amélioration de la qualité.
- Acheminer les rapports au CA du CISSS ou du CIUSSS dans les délais prescrits.

- Réaliser un rapport d'activités et un rapport financier intégrant les rapports des CR, s'il y a lieu (y compris une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité) et l'acheminer dans les délais prescrits :
  - au CUCI pour les CUC des CISSS et des CIUSSS;
  - au CA de l'établissement pour les comités des usagers des autres établissements publics;
- au CA ou au DG, selon le cas, pour les comités des usagers des établissements privés.

- Réaliser le rapport d'activités et le rapport financier et l'acheminer au CU ou au CUC, le cas échéant.

#### Financement

- Entre le 15 000 \$ et 20 000 \$ selon la superficie de la région, la surface habitable et les distances à parcourir.

- Établissements publics et privés conventionnés : montants varient selon le cas;
- Établissements privés non conventionnés : 6 000 \$ par CU.

- Le budget du CU est majoré de 1 000 \$ pour chacun des CR fonctionnels sous son égide.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS)	DIRECTION DE L'ÉTABLISSEMENT	
	Conseil d'administration (établissements publics)	Président-directeur général (PDG) (établissements publics) et Directeur général (DG) (certains établissements publics et établissements privés)
<b>Gestion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les priorités et les orientations nationales, établir les politiques et voir au contrôle de l'utilisation des ressources financières.</li> <li>• Établir des orientations ou des directives quant au fonctionnement, au financement et au contrôle des ressources financières des Comités : <ul style="list-style-type: none"> <li>– cadre de référence relatif aux CU et CR;</li> <li>– circulaire relative aux CU et aux CR (paramètres budgétaires).</li> </ul> </li> </ul>	<p>Le CA d'un établissement administre les affaires de cet établissement et en exerce tous les pouvoirs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CA doit notamment s'assurer : <ul style="list-style-type: none"> <li>– de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières.</li> <li>– de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services offerts;</li> <li>– du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser le bon fonctionnement de ces Comités et informer par écrit (p. ex., à l'aide d'affiches) chaque usager de leur existence.</li> <li>• Permettre à ces comités d'utiliser un local pour leurs activités et leur donner la possibilité de conserver leurs dossiers d'une manière confidentielle.</li> </ul>
<b>Liens de communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer les liens de communication avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>– les établissements (selon le cas, auprès de la direction générale, de la direction de la qualité, de l'évaluation et de la performance, ou de la direction des ressources financières);</li> <li>– les organismes provinciaux qui représentent les Comités.</li> </ul> </li> <li>• Accompagner au besoin, les établissements publics et privés dans leurs interventions auprès des Comités, lorsque les activités de ceux-ci ne sont pas en lien avec leurs fonctions prévues dans la LSSSS et ne sont pas conformes aux balises ministérielles (p. ex. dépenses non admissibles, reddition de comptes problématique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer les liens de communication avec les présidents des CUCI (CISSS et CIUSSS) ou les présidents des CU (établissements non fusionnés). Un CA d'un CISSS ou d'un CIUSSS peut entretenir des liens avec les présidents des CUC ou des CR. Toutefois, il est fortement suggéré que le président du CUCI participe à ces échanges afin qu'il puisse assumer son rôle de représentation, de coordination et d'harmonisation sur l'ensemble du territoire.</li> <li>• Un CA peut intervenir auprès de ses Comités lorsque leurs activités ne sont pas en lien avec leurs fonctions prévues dans la loi. Le CA pourrait être appelé à intervenir également dans les circonstances suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>– un comité ne réalise pas sa reddition de comptes;</li> <li>– un comité effectue des dépenses non admissibles;</li> <li>– un comité vit des situations problématiques.</li> </ul> </li> <li>• Conformément à leur mandat en matière de qualité, les CISSS et CIUSSS peuvent accompagner et soutenir les établissements privés de leur territoire, notamment lorsque ceux-ci éprouvent des difficultés à répondre aux exigences légales qui leur incombent en matière d'assurance qualité. Le cas échéant, les CISSS et CIUSSS peuvent assurer le suivi des mesures correctives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le PDG d'un établissement public doit s'assurer que soit transmise au CA, toute l'information que ce dernier requiert ou qui lui est nécessaire pour assumer ses responsabilités. De plus, le PDG peut entretenir des liens avec les présidents des CUC ou des CR. Toutefois, il est fortement suggéré que le président du CUCI participe à ces échanges afin que ce comité puisse assumer son rôle de représentation, de coordination et d'harmonisation sur l'ensemble du territoire.</li> <li>• Dans le cas d'un établissement privé n'ayant pas de CA, les responsabilités normalement confiées au CA doivent être assumées par le titulaire du permis d'exploitation. Ce dernier doit assurer des liens de communication avec le comité de son établissement.</li> </ul>
<b>Reddition de comptes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir et traiter les rapports d'activités et les rapports financiers de l'ensemble des Comités.</li> <li>• Analyser ces rapports et en dégager des perspectives à l'échelle nationale aux fins d'amélioration continue de la qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les rapports d'activités et les rapports financiers de ses Comités.</li> <li>• Transmettre ces rapports au MSSS dans les délais prescrits.</li> <li>• Fournir une réponse formelle et publique aux enjeux prioritaires et aux recommandations formulées par les CU et en assurer le suivi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le DG d'un établissement privé doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>– vérifier le rapport d'activités et le rapport financier du comité de son établissement;</li> <li>– transmettre ces rapports au MSSS et au PDG du CISSS ou du CIUSSS de son territoire dans les délais prescrits, le cas échéant;</li> <li>– fournir une réponse formelle et publique aux enjeux prioritaires et aux recommandations du comité et en assurer le suivi.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Financement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allouer des budgets : <ul style="list-style-type: none"> <li>– à tous les établissements publics pour le financement de leurs comités respectifs et des comités des établissements privés non conventionnés;</li> <li>– aux établissements privés conventionnés pour le financement de leurs comités respectifs.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les établissements (publics et privés) doivent accorder à leurs comités respectifs les budgets annuels, conformément aux paramètres de la circulaire financière sur le sujet.</li> <li>• Les établissements publics intégrés doivent également verser les allocations budgétaires aux établissements privés non conventionnés (à partir des montants accordés par le MSSS) pour le financement de leurs comités respectifs.</li> </ul>	



# 1. INTRODUCTION

Des comités formés d'usagers existent depuis plusieurs années. Déjà, en 1982, les comités de bénéficiaires avaient notamment pour fonctions la défense des intérêts des bénéficiaires RSSS. Ces comités sont devenus, en 1992, des comités des usagers auxquels le législateur confiait également des fonctions liées à la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers. Depuis 2005, les comités de résidents ont été mis en place. Les CU et les CR, ci-après nommés « Comités », font partie intégrante du réseau de la santé et des services sociaux.

La LMRSSS est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2015. Cette loi permet de consolider et de poursuivre les efforts déjà investis dans l'amélioration du système de santé et de services sociaux, notamment en confiant aux CISSS et aux CIUSSS, ci-après nommés « centres intégrés », une responsabilité populationnelle au cœur de réseaux territoriaux de services. Notamment pour assurer aux usagers une structure qui leur est propre au sein des centres intégrés, la LMRSSS prévoit la mise sur pied d'un CUCI, lequel est responsable de l'ensemble des CU et des CR présents dans les établissements fusionnés ou regroupés aux centres intégrés. En outre, la LMRSSS maintient l'existence des CU institués avant le 1<sup>er</sup> avril 2015 au sein des établissements publics qui ont été fusionnés ou regroupés, ci-après désignés sous l'appellation « comités des usagers continués » (CUC).

Les Comités ont un rôle déterminant à jouer dans le système de santé et de services sociaux. La LSSSS a notamment pour objectif d'assurer la participation des ressources humaines, y compris les Comités, au choix des orientations de l'établissement duquel ils relèvent et à la détermination de leurs priorités<sup>3</sup>. Ils agissent en complémentarité avec d'autres instances, à titre de gardiens des droits et des intérêts des usagers. Les Comités veillent à ce que la dignité ainsi que les droits des usagers soient respectés. Ils doivent également promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents. À cet égard, ils doivent être vigilants et à l'écoute des besoins des usagers, établir une bonne communication, une relation d'ouverture avec l'établissement et, enfin, travailler en partenariat avec celui-ci.

Le présent cadre de référence s'adresse aux Comités et à leurs partenaires ainsi qu'aux établissements de santé et de services sociaux. Il leur donne des balises relativement à leurs rôles et responsabilités, à leurs fonctions et aux moyens dont ils disposent pour s'en acquitter.

Il remplace divers documents publiés entre 2006 et 2016 : les *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), le *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents* (juin 2006), le rapport *La personne-ressource, un atout majeur pour les comités des usagers et les comités de résidents* (février 2012) et les *Directives sur les attentes ministérielles liées aux comités des usagers des centres intégrés, des comités des usagers continués et des comités de résidents* (janvier 2016). Ce cadre de référence a comme principales assises légales la LSSSS et la LMRSSS, lesquelles doivent être interprétées en conformité avec les Chartes des droits et libertés et complétée, le cas échéant, par d'autres lois telles que le Code civil du Québec.

L'annexe 1 présente les dispositions légales pertinentes pour les Comités.

---

3. LSSSS, art.2 par.9.

### **Les usagers des services de santé et des services sociaux**

Un usager est une personne physique qui a, ou qui a eu, recours aux services de santé ou aux services sociaux donnés par un établissement du RSSS du Québec. La notion d'usager doit s'interpréter en rapport avec l'admission, l'enregistrement ou l'inscription de l'usager et de ses proches recevant des services. Ainsi, dans la mesure où la personne concernée peut établir qu'elle a reçu un service de l'établissement, elle est considérée comme un usager. Il n'y a aucune restriction quant à la nature, à la fréquence ou à la continuité du service reçu par l'usager ou ses proches.

Les usagers sont la raison d'être du système de santé et de services sociaux institué par la LSSSS. Pour l'application de la LSSSS, « les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- 1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- 2° le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- 3° l'usager 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° l'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- 5° l'usager doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse »<sup>4</sup>.

Les Comités sont les gardiens des douze droits des usagers établis par la LSSSS, soit :

- 1) le droit à l'information (art. 4);
- 2) le droit aux services (art. 5 et 13);
- 3) le droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13);
- 4) le droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- 5) le droit de consentir à des soins (art. 8 et 9);
- 6) le droit de participer aux décisions (art. 10);
- 7) le droit d'être accompagné, assisté et représenté (art. 11 et 12);
- 8) le droit à l'hébergement (art. 14);
- 9) le droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);
- 10) le droit d'accès à son dossier d'usager (art. 17, 18, 20, 25, 26 et 27);
- 11) le droit à la confidentialité de son dossier d'usager (art. 19 à 19.2, 21 à 24 et 27.1 à 27.3);
- 12) le droit de porter plainte (art. 34, 44, 45, 53, 60 et 73).

Ces droits doivent être exercés dans le respect des autres usagers, qui ont les mêmes droits.

---

4. LSSSS, art.3.

## 2. LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DES COMITÉS

### 2.1 Les principes directeurs

Afin de remplir adéquatement et efficacement leurs fonctions, les Comités doivent s'appuyer sur les principes directeurs suivants :

- **L'intérêt des usagers** doit motiver toutes les décisions ou les actions des Comités;
- **La représentativité** de tous les usagers de l'établissement, sans aucune discrimination à l'égard de la race, du sexe, de l'âge, de la religion, de la langue, de la condition clinique, du handicap, de la situation géographique, etc., est fondamentale pour le respect de l'ensemble des usagers de l'établissement, qu'ils soient hébergés ou non;
- **Le respect et la collaboration**, basés sur la confiance mutuelle entre les membres des Comités, la direction de l'établissement et tous les autres intervenants, sont indispensables à l'émergence d'une action concertée et efficace;
- **L'autonomie** des Comités est essentielle à l'exercice de leur mandat et de leurs fonctions. Celle-ci exige une certaine indépendance<sup>5</sup>. Les Comités déterminent leurs objectifs et leurs priorités d'action, tout en respectant les limites légales et les règles de fonctionnement de leur établissement. Cette autonomie n'est donc pas absolue, puisqu'elle s'exerce à l'intérieur de l'établissement seulement et dans le cadre des fonctions qui leur sont confiées par la LSSSS. Elle ne saurait ainsi permettre aux Comités d'outrepasser leur mandat;
- **L'imputabilité** des membres des Comités à l'égard de leurs actions auprès des usagers qu'ils représentent est importante. Elle touche aussi à leur budget de fonctionnement, au respect des limites de leur mandat et à leur responsabilité civile (actes posés et paroles prononcées), que ce soit entre eux, ou auprès des autres acteurs de l'établissement en relation avec eux, ou auprès de tiers;
- **Le partenariat** avec les différentes directions de l'établissement, particulièrement la direction générale, doit être privilégié pour développer une réelle synergie qui contribuera au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement;
- **Le respect de la confidentialité** est impératif au sein des Comités. Les membres doivent prendre tous les moyens nécessaires pour que soit respectée la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès<sup>6</sup>. Ils doivent également respecter les dispositions de la LSSSS relatives à la confidentialité du dossier de l'utilisateur<sup>7</sup>, notamment en s'assurant d'avoir le consentement de l'utilisateur ou de son représentant avant de communiquer une information à un tiers.

---

5. Voir l'encadré de la page suivante pour des précisions sur l'autonomie fonctionnelle.

6. À ce titre, les membres des Comités sont invités à prêter un serment de confidentialité qui s'inspire de l'annexe 1 de la LSSSS et à respecter les modalités inhérentes au traitement et à la destruction sécuritaire de tout document (produit ou reçu pour les besoins du comité visé), en fonction des normes et des délais prévus au calendrier de conservation de l'établissement (Loi sur les archives, RLRQ, chapitre A.-21.1, art. 7.).

7 LSSSS, art. 19 al. 1.

### Quelques précisions sur l'autonomie fonctionnelle

Pour accomplir leur mission, les Comités doivent bénéficier d'une autonomie fonctionnelle. Les établissements doivent s'abstenir de toute forme d'ingérence dans leurs activités. Les Comités bénéficient d'une autonomie suffisante notamment afin de défendre les droits et intérêts des usagers en toute indépendance. À cet égard, il importe de mentionner :

- qu'un budget établi est accordé aux CU<sup>8</sup>;
- qu'aucun employé ou personne exerçant sa profession au sein de l'établissement ou d'un centre exploité par l'établissement ne peut être membre des Comités<sup>9</sup>;
- que le président-directeur général (PDG) ou le directeur général (DG) d'un établissement ne peut faire partie des Comités. Il peut assister aux réunions des Comités, ou à une partie de celle-ci, s'il est invité par ces derniers;
- que les dossiers des Comités peuvent être conservés de manière confidentielle<sup>10</sup>;
- que les CU établissent et approuvent leurs propres règles de fonctionnement<sup>11</sup>;
- que les Comités n'ont pas à faire préapprouver leurs dépenses par l'établissement. Par contre, il est possible que l'établissement demande la copie d'une pièce justificative avant d'effectuer un paiement dans un souci de conformité comptable.

Les CU et les CR étant des comités de l'établissement, certaines situations peuvent justifier l'intervention du conseil d'administration (CA) ou d'un représentant mandaté à cet effet. Par exemple, lorsque les actions d'un comité ne sont pas en lien avec ses fonctions légales, lorsqu'elles compromettent le bon déroulement de ses activités ou la réalisation de son mandat, ou encore lorsque leurs dépenses ne sont pas jugées admissibles.

## 2.2 Le mandat, la mise en place et la composition des Comités

### 2.2.1 Le mandat des Comités

Le mandat des Comités est circonscrit par la LSSSS et la LMRSSS<sup>12</sup>. Les CU et les CR doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits et de leurs libertés. Ils sont l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité de leurs conditions de vie et l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus constituent les assises des actions des Comités. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les usagers les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers.

### 2.2.2 La mise en place des Comités

Un comité des usagers est mis en place dans chaque établissement<sup>13</sup>. Lorsqu'un établissement offre des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations, un CR<sup>14</sup>. Les CUCI sont institués dans les centres intégrés<sup>15</sup>. Dans chacun des établissements fusionnés ou regroupés, les comités des usagers des centres intégrés (CUC) et leurs CR continuent d'exister et d'exercer leurs activités habituelles concernant les mêmes installations, sous la responsabilité du CUCI<sup>16</sup>. La section 2.4.3 présente les liens fonctionnels entre le CUCI et les CUC ainsi que les CR.

---

8. LSSSS, art. 209, al. 1.

9. LSSSS, art. 209, al. 5.

10. LSSSS, art. 211, al. 2.

11. LSSSS, art. 212, al. 2.

12. Les Comités ne peuvent pas décider de s'ajouter ou de s'enlever des fonctions selon leurs préférences. De même, les directions des établissements ne peuvent confier aux Comités des fonctions différentes ou supplémentaires.

13. LSSSS, art. 209, al.1 et LMRSSS, art. 60, al.1.

14. LSSSS, art. 209, al.3.

15. LMRSSS, art. 60, al.1 et LSSSS, art. 209, al.1.

16. LMRSSS, art. 203, al.1.



### 2.2.3 Les règles d'élection des membres des Comités

Les règles d'élection des membres des CU et des CR doivent être rigoureuses, transparentes et démocratiques. Ainsi, elles doivent favoriser la participation des usagers ou des résidents, y compris leurs représentants, et être établies dans le respect de la notion d'usager (voir l'encadré de l'introduction). La LSSSS définit les personnes qui ont le droit de voter et de présenter leur candidature lors d'une assemblée électorale [p. ex., lors de l'assemblée générale annuelle (AGA)]<sup>17</sup>. Par exemple, une personne ne peut être membre d'un CU ou d'un CR si elle est sous curatelle<sup>18</sup>. Les règles d'élection devraient pouvoir s'adapter à certaines circonstances de lieu et de disponibilité des usagers ou des personnes souhaitant participer à l'élection.

#### **Un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et dont les installations se trouvent dans plus d'une région du Québec**

Un établissement qui exploite un CHSLD dont les installations se trouvent dans plus d'une région du Québec peut choisir de mettre sur pied un CU pour chacune ou plusieurs de ces régions. Aux fins de la composition de ces comités, les membres sont élus par les usagers de la ou des régions concernées. Il doit cependant maintenir un CR dans chaque installation<sup>19</sup>.

#### **Les installations pouvant héberger moins de dix usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement est de moins de six mois**

Lorsqu'il exploite une installation pouvant héberger moins de dix usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, un établissement peut choisir de ne pas mettre sur pied un CR pour cette installation. Le cas échéant et après avoir consulté le CU (ou le CUC pour un centre intégré), l'établissement doit alors confier les fonctions prévues à l'article 212.1 de la LSSSS au comité visé ou, aux fins de la constitution du CR, regrouper une telle installation avec une ou plusieurs autres de ses installations<sup>20</sup>.

#### **Les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF)**

Une RI-RTF<sup>21</sup> n'est pas un établissement au sens de la LSSSS<sup>22</sup>. Il n'y a donc pas de CU ni de CR au sein des RI-RTF. Néanmoins, les personnes recevant les services d'une RI-RTF sont, par ailleurs, inscrites aux services d'un établissement public et peuvent être membres du CUC de l'établissement auquel la ressource est liée par une entente. Ainsi, les personnes qui fréquentent une RI-RTF peuvent faire appel au CU ou au CUC, selon le cas, pour les services rendus par l'établissement au sein d'une RI-RTF. Aussi, il revient au PDG de l'établissement de faire la promotion du CU auprès des usagers fréquentant les RI-RTF<sup>23</sup>.

#### **Les groupes de médecine de famille (GMF), les groupes de médecine de famille réseau (GMF-R ou super-clinique), les groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U) et les centres médicaux spécialisés (CMS)**

Les cliniques médicales privées-conventionnées, reconnues ou non aux programmes GMF, GMF-R ou au cadre de gestion GMF-U, ne sont pas des établissements au sens de la LSSSS<sup>24</sup>. Il en est de même des CMS. Il n'y a donc pas de CU au sein de ces cliniques. Toutefois, un usager pourrait faire appel au CU de l'établissement ou de l'installation concernant ces milieux<sup>25</sup>, si les services sont offerts par l'établissement ou pour son compte.

17. L'élection (ou la désignation, selon le cas) des membres du CUCI n'a pas à être publique puisque ceux-ci sont, selon le cas, élus par les présidents des CUC ou désignés par les CR (LMRSSS, art. 60 al. 1).

18. LSSSS, art. 210.

19. LSSSS, art. 209, al.2 et 3.

20. Lors d'un regroupement, l'établissement doit mettre sur pied un CR pour l'ensemble de ses installations regroupées comme si elles n'en constituaient qu'une. Les dispositions des articles 209 à 212.1 de la LSSSS s'appliquent alors, mais en donnant lieu à des adaptations. L'établissement qui fait le choix de mettre sur pied un tel comité doit annuellement évaluer l'efficacité de la mesure choisie en application du second alinéa de l'article 209.0.1 de la LSSSS et, au besoin, la modifier conformément à ce même article.

21. LSSSS, art. 302 et 311.

22. LSSSS, art. 302.

23. LSSSS, art. 211, al. 1.

24. LSSSS, art. 95.

25. Le même raisonnement s'applique pour tout milieu avec lequel l'établissement a conclu une entente pour la dispensation, pour le compte de celui-ci, de certains services de santé ou services sociaux requis par l'usager.

## **2.2.4 La composition des Comités**

### **La composition des CUCI**

Un CUCI se compose d'au moins six membres élus par tous les présidents des CUC de l'établissement et de cinq représentants des CR désignés par l'ensemble de ces comités<sup>26</sup>. Idéalement, la composition du CUCI devrait assurer une représentativité équitable des CUC, des divers groupes d'utilisateurs et des missions du centre intégré ainsi que des différentes parties du territoire qu'il couvre. La durée du mandat des membres est d'au plus trois ans<sup>27</sup> et le mandat peut être renouvelé.

Une fois élus, les membres du CUCI doivent désigner parmi eux les personnes qui assumeront respectivement la présidence, la vice-présidence, le secrétariat et la trésorerie. La personne désignée à la présidence du CUCI doit informer le PDG de la composition du comité et doit le tenir informé des changements qui y sont apportés.

Le PDG doit informer le CA, les CUC et les principaux partenaires de la composition du CUCI (nom, prénom et rôle du membre, comité de provenance et coordonnées du CUCI).

### **La composition des CU et des CUC**

Pour sa part, un CU ou un CUC se compose d'au moins cinq membres élus par tous les utilisateurs de l'établissement (ou des installations de l'établissement fusionné ou regroupé, s'il y a lieu) qu'il représente et d'un représentant désigné par et parmi chacun des CR sous son égide<sup>28</sup>. La majorité de ses membres doivent être des utilisateurs. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'utilisateurs au sein du 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<sup>29</sup>.

### **La composition des CR**

Chaque CR se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation. Comme pour les CU, la majorité des membres doivent être des utilisateurs et, s'il est impossible d'avoir une majorité d'utilisateurs, 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. Chacun des CR désigne un représentant pour faire partie du comité des utilisateurs (ou du CUC pour les centres intégrés).

---

26. LMRSSS, art. 60.

27. LSSSS, art. 209.1.

28. LSSSS, art. 209, al. 4.

29. LSSSS, art. 209, al. 5.

## 2.3 Les fonctions des Comités

Les CU et les CR ont un rôle très important à jouer à l'intérieur de leur établissement pour le respect des droits des usagers et la promotion de la qualité des services. Les CU doivent exercer les six fonctions décrites ci-après<sup>30</sup>. Quant aux CR, ils doivent exercer uniquement les trois premières fonctions et en faire rapport à leur comité des usagers (ou CUC pour les centres intégrés)<sup>31</sup>.

L'annexe 2 présente des exemples de moyens pour aider les Comités à s'acquitter des six fonctions décrites dans cette section.

### 1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Les Comités doivent faire connaître et promouvoir les droits des usagers dans l'établissement. Ces comités doivent veiller à ce que les utilisateurs des services de santé et de services sociaux soient renseignés adéquatement sur leurs droits et leurs obligations.

Il serait de bonne pratique que les Comités avisent l'établissement des activités qu'ils désirent organiser afin d'assurer leur complémentarité avec les autres activités de celui-ci. L'établissement, le répondant auprès des Comités, le CLPQS et les autres acteurs du RSSS devraient également tenir informés les Comités des événements qu'ils organisent et qui sont susceptibles de les concerner.

#### Identification visuelle des Comités

Les établissements du réseau public de santé et de services sociaux et leurs installations sont assujettis à la Loi sur l'administration publique<sup>32</sup> et au Décret sur l'identification visuelle du gouvernement du Québec et sa signature gouvernementale (Programme d'identification visuelle [PIV])<sup>33</sup>. Ces établissements ont ainsi l'obligation d'utiliser la signature gouvernementale fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) dans toutes leurs communications, n'autorisant l'utilisation d'aucune autre signature visuelle ou logo. Conséquemment, les Comités, faisant partie intégrante de l'établissement, et malgré toute l'autonomie dont ils peuvent disposer, doivent se conformer aux normes du PIV.

Seuls les CUCI peuvent s'afficher sur la papeterie (lettre et enveloppe seulement) de l'établissement. Tous les autres types de comités ne sont pas autorisés à s'afficher sur la papeterie. Ces derniers doivent toutefois utiliser la papeterie de l'installation à laquelle ils se rattachent (ou dans laquelle ils ont établi leurs bureaux).

Des ressources, responsables du PIV dans chaque centre intégré, sont disponibles pour aider toute personne qui a des questions à cet effet. Des exemples d'identifications pour les comités des usagers ainsi que les normes et les procédures à suivre sont disponibles sur le site de l'Imagerie de la santé et des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS): <http://www.msss.gouv.qc.ca/imagerie/cisss-ciuss/guide/index.php?id=18>.

### 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

Promouvoir c'est aussi faire valoir, montrer l'importance, attirer l'attention de l'établissement sur certains sujets à améliorer. Cela peut également signifier pour les Comités de relever les bons coups de l'établissement.

---

30. LSSSS, art. 212.

31. LSSSS, art. 212.1.

32. Loi sur l'administration publique, RLRQ, chapitre A-6.01, art. 3, al. 1. Notons que certains établissements publics ne sont pas assujettis à cette loi car la majorité des membres de leur conseil d'administration ne sont pas nommés par le gouvernement ou le ministre.

33. Décret sur l'identification visuelle du gouvernement du Québec et sa signature gouvernementale, RLRQ, chapitre A-6.01, r.3.2, art. 2.

Les Comités doivent être vigilants et porter à l'attention de l'établissement les situations à corriger afin d'améliorer les conditions de vie des usagers. Il ne revient pas aux Comités de corriger les situations problématiques observées. Ceux-ci peuvent proposer des mesures visant l'amélioration de la qualité des conditions de vie, mais ne peuvent en aucun cas se substituer à l'administration. Ainsi, ils ne peuvent ni acheter de l'équipement pour les usagers, ni financer des activités de loisirs, ni intervenir directement auprès des employés.

Quant à l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement, celle-ci est essentielle. La démarche doit être rigoureuse et s'en tenir aux faits. Les sondages effectués auprès des usagers sur la satisfaction sont une source d'information importante. Ces sondages doivent servir à appuyer les actions des Comités auprès de l'établissement. Mais la réalisation de sondages demande une expertise. Les Comités ne doivent pas hésiter à faire appel à des experts<sup>34</sup>.

De plus, dans un souci d'efficacité et de réduction de coûts, les Comités et les établissements devraient collaborer à la réalisation de ces sondages. D'ailleurs, l'établissement et les Comités devraient se tenir informés des sondages en cours et partager leurs résultats dans la mesure du possible. L'ensemble de ces travaux devrait servir aux Comités à cibler les enjeux prioritaires et à formuler des recommandations à l'établissement dans leur rapport d'activités annuel.

Mentionnons que les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD et l'agrément des établissements publics favorisent l'implication des membres des Comités. On prévoit par exemple des sondages obligatoires auprès des usagers afin d'évaluer la qualité de leur expérience de soins et de services. Les résultats de ces sondages devraient être communiqués aux comités des usagers afin qu'ils puissent en dégager des pistes d'amélioration ou des priorités pour l'établissement.

### **3) Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de l'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager<sup>35</sup> auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente**

Les Comités doivent voir à la défense des droits des usagers en faisant les représentations nécessaires auprès de l'établissement, du CLPQS ou de toute autre autorité compétente au sens de la LSSSS. Il ne faut pas confondre cette fonction, qui est partagée entre les divers Comités, et la fonction suivante (accompagnement dans les démarches), qui est exclue des fonctions des CR. Un CR ne peut pas accompagner un usager dans un processus de plainte.

La défense des droits et des intérêts des usagers est une fonction pour laquelle les membres des Comités doivent s'outiller. Les actions relatives à la défense des droits et des intérêts collectifs des usagers peuvent être une initiative ou être amorcées à la demande d'un seul usager, d'un groupe d'usagers ou d'un autre Comité. La défense des droits et des intérêts d'un usager en particulier ne peuvent être initiés qu'à sa demande.

Cependant, les comités ne peuvent pas déposer une plainte auprès du CLPQS. Les membres des Comités doivent préserver en tout temps la confidentialité des situations portées à leur attention, et ce, même au terme de leur mandat, notamment en respectant les dispositions de la LSSSS relatives à la confidentialité de dossier de l'usager. De plus, ils doivent éviter de se placer en conflit d'intérêts et ne jamais utiliser le CU et le CR à des fins personnelles.

---

34. La gestion des listes des usagers dressées à des fins de sondage doit être faite de manière à assurer le caractère confidentiel des renseignements qui y sont divulgués (art. 19 à 28, LSSSS), particulièrement dans les installations liées à la mission Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), où ces dernières doivent composer avec certaines restrictions prescrites par la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) (art. 72.5 et suivants).

35. Pour un rappel des 12 droits des usagers visés par cette fonction, voir l'encadré de la page 2.

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

La fonction d'accompagnement des CU vise à soutenir l'usager afin qu'il puisse exercer ses droits de la façon la plus éclairée possible. Le membre d'un comité qui accompagne un usager ne doit pas se substituer à ce dernier dans sa démarche et n'en est pas le représentant mais l'accompagnateur.

Cette fonction inclut notamment l'accompagnement et l'assistance d'un usager pour une plainte auprès du CLPQS. Il s'agit d'une fonction que les CU partagent avec le CLPQS<sup>36</sup> et avec l'organisme communautaire régional auquel cette fonction a été confiée<sup>37</sup>. L'usager peut donc choisir l'un de ces acteurs lorsqu'il a besoin d'aide pour formuler une plainte ou d'un accompagnement dans ses démarches en vertu de la LSSSS.

**5) S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

Les CU doivent accompagner et soutenir les CR. Les CU (ou les CUC pour les centres intégrés) et les CR sous leur égide doivent travailler en partenariat. Au quotidien, c'est donc un lien de complémentarité et non d'autorité qui doit unir ces comités. Par conséquent, ils doivent entretenir des relations étroites et harmonieuses. Les comités des usagers (ou les CUC) doivent ainsi s'assurer que leurs CR disposent des ressources financières nécessaires à leur fonctionnement. Le comité des usagers (ou les CUC) détermine le budget du CR en tenant compte de l'enveloppe globale et les paramètres budgétaires relatifs aux CU et aux CR<sup>38</sup>.

Notons que si un CR réalise des dépenses inamissibles (voir section 2.6.3), le CU doit intervenir auprès de ce dernier, l'informer et lui demander de corriger la situation. Dans le cas où, malgré l'intervention du CU, le CR ne se conforme pas, il est de la responsabilité du CU d'informer les autorités de l'établissement pour qu'ils interviennent afin de mettre fin à la situation. Dans le cas d'un CISSS ou d'un CIUSSS, le CUC informe le CUCI, lequel informe le CA pour qu'il intervienne.

**6) Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS**

Conformément à l'article 209.0.1 de la LSSSS, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de dix usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, un établissement peut décider de ne pas mettre sur pied un CR pour cette installation. Après consultation auprès du comité des usagers (ou le CUC pour un centre intégré), l'établissement a deux possibilités : soit il confie à ce comité les fonctions prévues à l'article 212.1, soit il regroupe l'installation avec une ou plusieurs autres installations qu'il exploite et met sur pied un CR pour l'ensemble de ces installations, comme si elles n'en constituaient qu'une<sup>39</sup>. Le cas échéant, le comité des usagers (ou le CUC) doit mesurer annuellement l'efficacité de cette mesure en collaboration avec l'établissement<sup>40</sup>.

---

36. LSSSS, art. 30 et 33.

37. LSSSS, art. 76.6. et 76.7.

38. MSSS, *Circulaire 2016-021 : Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et de résident* [Québec], MSSS, avril 2016.

39. Les articles 209 à 212.1 de la LSSSS s'appliquent en donnant lieu à des adaptations.

40. LSSSS, art. 209.0.1 al. 4.

## **2.4 Les responsabilités spécifiques des CUCI**

Les CUCI doivent assumer les six fonctions légales prévues par la LSSSS. Toutefois, ils doivent les exercer dans une perspective plus générale et territoriale en tenant compte de l'ensemble des milieux, des missions et des usagers du centre intégré. Le CUCI doit aussi assurer les liens de communication et travailler conjointement avec les CUC aux intérêts des usagers (à l'instar des CUC avec leurs CR). De plus, les CUCI doivent assurer trois autres responsabilités<sup>41</sup>, soit :

- la représentation des CUC et des CR;
- la coordination des actions des CUC et des CR;
- l'harmonisation des pratiques.

### **2.4.1 La représentation des CUC et des CR**

Le CUCI représente, auprès de son établissement, l'ensemble des CUC du centre intégré et, par extension, des CR. Il lui revient l'obligation de soumettre chaque année, au CA, un rapport d'activités et un rapport financier consolidés incluant ceux des CUC et des CR sous sa responsabilité<sup>42</sup>. Il revient également au CUCI, à travers sa propre reddition de comptes, de soumettre au CA une liste des enjeux prioritaires et ses recommandations pour l'amélioration de la qualité au sein de l'établissement visé.

Le CUCI assure les liens de communication avec les CUC et les CR et travaille conjointement avec eux aux intérêts des usagers dans une perspective générale et territoriale et en tenant compte de l'ensemble des milieux et des missions de l'établissement.

Le CA ou le PDG d'un CISSS ou d'un CIUSSS peut entretenir des liens avec les présidents des CUC et des CR. Toutefois, il est fortement suggéré que le président du CUCI participe à ces échanges afin que ce comité puisse assumer son rôle de représentation, de coordination et d'harmonisation sur l'ensemble du territoire.

### **2.4.2 La coordination des actions des CUC et des CR**

Le CUCI doit, en collaboration avec les CUC, les CR de l'établissement, être en mesure d'entreprendre et de coordonner des projets dont l'ensemble des usagers pourra profiter, afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner ces derniers sur leurs droits et leurs obligations ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers. De telles initiatives doivent être mises en œuvre de façon à assurer une représentativité équitable des milieux, des missions, des usagers et des territoires reliés à ces comités.

Le CUCI a également un rôle à jouer dans la gestion et l'utilisation des sommes non dépensées en fin d'année relativement aux budgets annuels alloués à l'ensemble des Comités de l'établissement. En ce sens, les CUCI peuvent être appelés à procéder, par un processus collaboratif, à l'attribution de ces sommes à la réalisation de projets spéciaux non récurrents, projets qui pourraient néanmoins être pilotés par l'un des CUC<sup>43</sup>.

---

41. Selon les attentes ministérielles à l'endroit des établissements transmises par le sous-ministre le 18 janvier 2016.

42. LMRSSS, art. 203 al. 3.

43. MSSS, *Circulaire 2016-021 : Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et de résidents*, [Québec], MSSS, avril 2016.

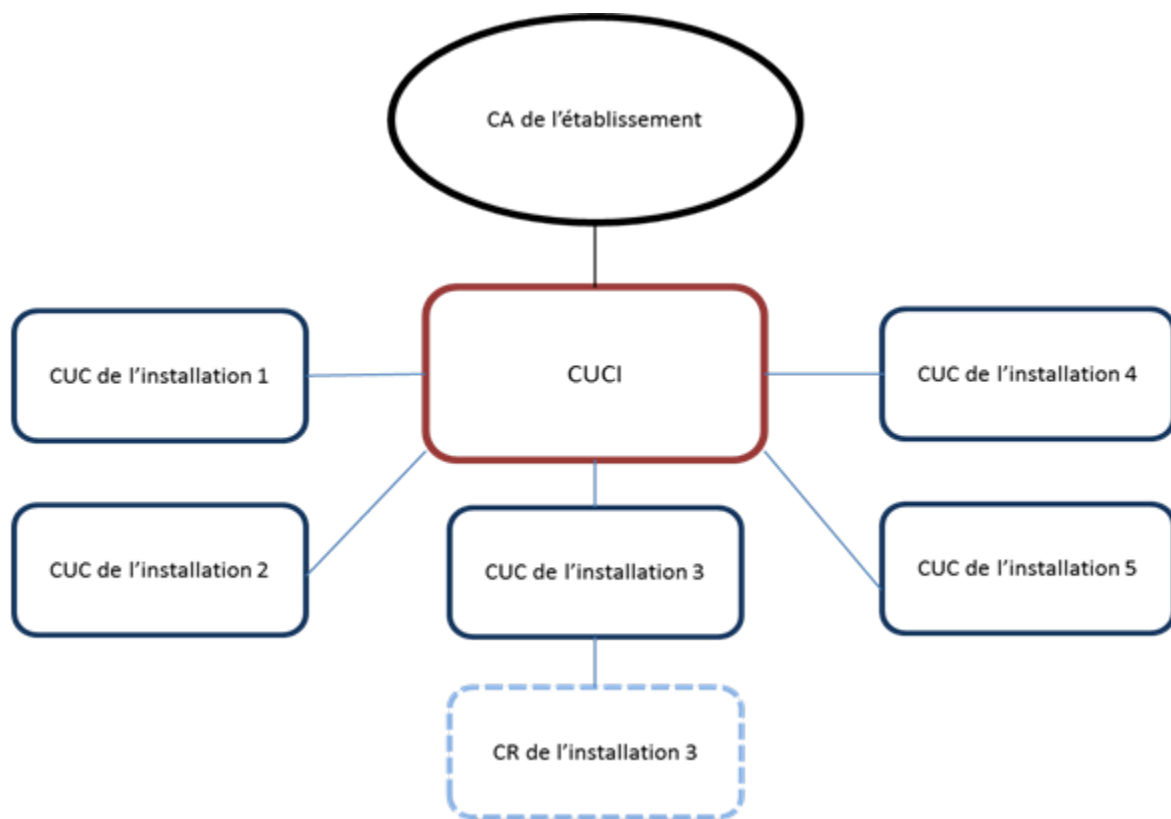
### 2.4.3 L'harmonisation des pratiques

Il revient au CUCI, en collaboration avec les CUC et les CR, d'harmoniser les pratiques de l'ensemble des comités et de favoriser leur uniformisation. Pour ce faire, il doit notamment établir des règles de fonctionnement communes tout en tenant compte des particularités de chacun des comités (milieu, mission, usagers et territoire couvert). À partir des règles déjà établies par les CUC, il doit aussi voir à mettre en place des règles pour l'autorisation des dépenses et des méthodes communes de reddition de comptes.

La figure suivante présente les liens fonctionnels entre les CUCI, les CUC et les CR des établissements publics intégrés.

#### Les liens fonctionnels entre les CU des établissements publics intégrés

---



## 2.5 Les responsabilités administratives des Comités

Pour assurer leur bon fonctionnement, les Comités devraient d'abord :

- se renseigner sur le fonctionnement de l'établissement ou de l'installation, son organigramme, son plan d'organisation, etc.;
- connaître les caractéristiques des usagers de l'établissement ou de l'installation;
- repérer les ressources du milieu et les partenaires de la communauté qui œuvrent auprès des usagers de l'établissement ou de l'installation.

Les Comités doivent également établir leurs règles de fonctionnement. Enfin, les CU et les CR (en collaboration avec leur CU respectif) ont des responsabilités qui s'ajoutent aux six fonctions prévues dans la LSSSS, soit :

- la désignation de représentants dans divers comités de l'établissement (CUCI) ou de ses installations (CUC ou CR), selon le cas, notamment au conseil d'administration des établissements publics;
- la collaboration avec les autres partenaires du RSSS dans le cadre de ses fonctions;
- le recrutement et la formation des membres des Comités;
- et l'autoévaluation.

### 2.5.1 L'établissement de règles de fonctionnement

#### Les règles de fonctionnement

Les Comités doivent établir leurs règles de fonctionnement<sup>44</sup>. Les CU et les CR sont autonomes pour déterminer les règles qui les régissent. Bien qu'elles n'aient pas à être approuvées par l'établissement, les règles ne doivent pas être en contradiction avec celles de l'établissement ou du MSSS (présent cadre de référence, circulaire financière, etc.).

Dans le cas des CISSS et des CIUSSS, le CUCI a la responsabilité d'harmoniser les règles de fonctionnement pour les CUC et les CR du centre intégré en tenant compte des différences entre chacun (milieu, mission et usagers). À ce titre, la collaboration des CUC et des CR composant le CUCI est nécessaire.

#### Les règles de conduite des membres

Les membres des Comités, appelés à communiquer directement avec des usagers, doivent agir avec professionnalisme. Afin de bien s'acquitter des responsabilités qui leur reviennent, ils doivent se donner certaines règles de conduite pour ses membres (y compris la personne-ressource). Pour les CU des CISSS et des CIUSSS, ces règles doivent également être harmonisées. Cette responsabilité est confiée au CUCI<sup>45</sup>.

L'annexe 3 présente des suggestions pour les règles de fonctionnement des CU et les règles de conduite des membres.

---

44. LSSSS, art. 212 al. 2.

45. Selon les attentes ministérielles à l'endroit des établissements transmises par le sous-ministre, le 18 janvier 2016.



## **La perte de la qualité de membre au sein des Comités**

La qualité de membre au sein des Comités est définie dans la LSSSS<sup>46</sup>. Parmi les règles de fonctionnement des Comités, certaines doivent encadrer la perte de la qualité de l'un de ses membres ainsi que la vacance d'un siège. À noter que toute personne qui cesse d'être titulaire d'une fonction au sein d'un Comité, ou dont les services auprès de ces Comités ne sont plus requis (p. ex., la personne-ressource), doit laisser sous la garde du Comité les documents qu'elle a produits ou reçus en cette qualité<sup>47</sup>.

## **L'établissement de mécanismes de règlement des différends au sein des Comités**

Il importe de maintenir une bonne collaboration au sein des CU et des CR ainsi que des relations harmonieuses entre les Comités, puisqu'ils agissent en complémentarité. Ainsi, si un différend survient entre les Comités, ou au sein même de l'un de ceux-ci, les parties doivent s'engager à rechercher une solution à l'amiable avant de faire appel aux autorités. Dans un tel contexte, il pourrait être pertinent de procéder à un exercice interne d'autoévaluation avant de solliciter l'aide d'une tierce partie (processus de gradation). De cette façon, les Comités préservent leur autonomie lors du règlement d'un différend à l'interne.

Dans le cas d'un CISSS ou d'un CIUSSS, le CUCI peut jouer un rôle proactif en ce sens en proposant des mécanismes de règlement des différends. Il pourrait également jouer un rôle de médiation et, ultimement, demander l'intervention du CA. Il est à noter qu'en présence de situations problématiques ou de conflits entre les Comités, un établissement ne saurait accorder un statut particulier à un CR pour l'affranchir de son comité des usagers (de son CUC pour les centres intégrés). Les CR ne peuvent solliciter ce type de privilège auprès de leur établissement. Il en est de même des CUC auprès de leur CUCI. Par contre, il se peut que des divergences de point de vue ou d'opinion amènent le CA d'un établissement public (ou un représentant formellement mandaté par le CA) ou le DG d'un établissement privé à intervenir.

Les règles de fonctionnement des Comités devraient prévoir également une procédure pour l'usager ou le résident qui veut se plaindre de son comité ou de l'un de ses membres. À titre illustratif, on pourrait prévoir qu'il s'adresse, selon un principe de gradation, au président du comité visé, à celui du CUCI (pour les centres intégrés), au PDG de l'établissement public, au DG de l'établissement privé ou au CA de l'établissement, selon le cas<sup>48</sup>.

Enfin, le régime d'examen des plaintes ne s'applique pas aux membres des Comités, ceux-ci n'ayant pas pour rôle d'offrir des soins de santé et des services sociaux<sup>49</sup>. Les CLPQS ne peuvent donc pas recevoir et traiter les plaintes à propos de ces membres.

---

46. Voir la section 2.2.

47. Loi sur les archives, RLRQ, chapitre A-21.1, art.12.

48. LSSSS, art. 211.

49. LSSS, art. 34, al.1.

## 2.5.2 La désignation de représentants dans divers comités de l'établissement

Des membres des Comités peuvent être appelés à siéger à certains comités de l'établissement qui veillent à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement. La LSSSS prévoit notamment la participation d'une personne issue du CU au sein du CA d'un établissement public ainsi qu'au sein du comité de vigilance et de la qualité (CVQ)<sup>50</sup>.

Dans le cas des CISSS et des CIUSSS, une personne désignée par et parmi les membres du CUCI siège au CA de l'établissement<sup>51</sup>. La personne qui siège au CA à ce titre, fait également partie des membres du CVQ de l'établissement<sup>52</sup>. Des membres du CUCI peuvent également être invités à se joindre à d'autres comités mis sur pied par l'établissement. De plus, des membres du CUC et des CR peuvent être invités à participer à des comités concernant leur installation. Il est important que les membres des Comités profitent de ces occasions pour jouer leur rôle de représentants des usagers.

La durée du mandat du membre du CUCI désigné au CA d'un établissement visé par la LMRSSS, est d'au plus trois ans<sup>53</sup>. En outre, elle demeure en fonction jusqu'à ce qu'elle soit désignée ou nommée de nouveau ou encore remplacée par désignation par et parmi les membres du CUCI<sup>54 55</sup>.

## 2.5.3 La collaboration avec les autres partenaires du RSSS

Les Comités doivent nécessairement établir un dialogue et agir de concert avec les autorités de l'établissement et les partenaires du RSSS afin de remplir adéquatement leurs fonctions. À titre illustratif, plusieurs acteurs du RSSS ont la responsabilité de veiller au respect des droits des usagers et à la qualité des services. Parmi ceux-ci, il y a les établissements (dont le CA, le PDG ou le DG), les CLPQS, les organismes communautaires régionaux ayant pour mandat l'assistance et l'accompagnement aux plaintes ainsi que le Protecteur du citoyen.

Ainsi, les Comités ont tout intérêt à établir des liens et à travailler de concert avec ces acteurs, notamment lors d'activités de promotion liées au régime d'examen des plaintes, lors des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie<sup>56</sup> en CHSLD<sup>57</sup> et au sein des RI-RTF<sup>58</sup> ainsi que lorsque des cas de maltraitance auprès des usagers et des résidents du RSSS leur sont signalés<sup>59</sup>. À ce titre, les Comités pourraient contribuer à faire connaître la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement auprès des usagers et des résidents.

---

50. LSSSS, art. 129. al. 1. par. 3 et art. 181.0.2.

51. LMRSSS, art. 9. al. 6, et 10 al.6.

52. LSSSS, art. 181.0.2.

53. LMRSSS, art. 19. al. 1.

54. LMRSSS, art. 19 al. 2.

55. Les modalités complètes de désignation d'un membre des CU à titre de membre du CA d'un établissement public sont prévues dans le Règlement sur la procédure de désignation de certains membres du conseil d'administration des centres intégrés de santé et de services sociaux et des établissements non fusionnés, RLRQ, chapitre O-7.2, r.1.

56. À la demande du CA, du PDG de l'établissement public, du DG de l'établissement privé ou du MSSS, l'équipe d'évaluation de la qualité des milieux de vie doit avoir accès à une copie des procès-verbaux du CU concerné.

57. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD (2015-2018)*, [Québec], MSSS, 2016, 29 pages.

58. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaire et en ressources de type familial*, [Québec], MSSS, juin 2016, 23 pages.

59. Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, chapitre L-6.3, art. 21.

### **Le partenariat avec les usagers et leurs proches**

Les usagers sont davantage en mesure que les intervenants de comprendre les réalités liées à leur condition, les impacts de leur maladie, de leur situation psychosociale et des traitements sur leur vie. Ils sont également bien placés pour savoir de quelle façon les services pourraient être mieux conçus pour les aider. Le savoir expérientiel des usagers et de leurs proches peut donc contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services, à une meilleure réponse à leurs besoins ainsi qu'à l'évolution des pratiques au sein des établissements.

C'est pourquoi, le partenariat avec les usagers et leurs proches est un principe structurant du Plan stratégique 2015-2020 du MSSS.

Ce partenariat se vit à deux niveaux :

- Au niveau de la gouvernance et de l'organisation des soins et des services, le partenariat s'actualise au sein du MSSS et des établissements.
- Au niveau individuel, le partenariat est associé à l'utilisateur et à son parcours de soins et de services.

La connaissance de l'organisation ainsi que la qualité des relations développées à la fois avec les usagers et leurs proches et les différents acteurs de l'établissement font en sorte que les comités des usagers sont des partenaires privilégiés au niveau de la gouvernance et de l'organisation des soins et des services. De plus, conformément à leurs fonctions et à titre de représentants des usagers, les Comités sont ainsi des partenaires importants au regard de la mise en œuvre, du suivi et de la pérennisation de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches. Les Comités sont donc appelés à valoriser la reconnaissance et l'importance du savoir expérientiel des usagers et de leurs proches en contexte de soins et de services au sein de l'établissement et à contribuer lorsqu'à propos, à leur présence au sein de travaux, comités ou instances en complémentarité à celle des Comités.

Cette approche est donc en cohérence avec les fonctions dévolues aux Comités dans la LSSSS, notamment celle de « promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers ».

#### **2.5.4 Le recrutement des membres**

Afin d'assurer la pérennité des activités des Comités il est suggéré de rendre systématique la démarche de recrutement à toutes les occasions pertinentes où ces comités interviennent auprès des usagers ou des résidents d'un établissement.

Les membres des Comités agissent à titre de bénévoles auprès des personnes qu'ils défendent et représentent. Il importe donc que les Comités se dotent d'un processus de recrutement rigoureux qui précise les pratiques et les moyens à adopter lors de la collecte des références ou de la vérification des antécédents judiciaires par l'établissement<sup>60</sup>, par exemple, de façon à ce que les nouveaux membres répondent aux critères attendus.

Enfin, pour assurer la rétention des nouveaux membres, il est recommandé que les Comités se dotent d'un processus d'accueil des nouveaux membres comprenant notamment la présentation générale de l'établissement, les règles d'éthique du comité visé, ses valeurs, son mandat, son fonctionnement, etc.

#### **2.5.5 La formation des membres**

Le développement des compétences par la formation favorise une évolution positive des actions des Comités. La formation est essentielle afin que les membres comprennent bien leurs rôles et responsabilités. Bien au fait de leur mission, les membres sont mieux outillés pour collaborer de façon constructive avec les divers acteurs de l'établissement, notamment le CA, les nombreuses directions (dont la direction générale et la direction qualité) et le CLPQS. De plus, les formations favorisent le recrutement et la rétention des membres. Ainsi, la formation des membres est fortement recommandée.

#### **2.5.6 L'autoévaluation**

Dans le cadre de leurs activités, les Comités sont invités à prendre un temps d'arrêt pour évaluer leur performance et l'atteinte de leurs objectifs. Grâce à un exercice d'autoévaluation, un comité peut apprécier son fonctionnement, ses réalisations, sa présidence et l'apport individuel de ses membres. Un tel exercice s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'annexe 4 présente une liste de questions pouvant aider à l'autoévaluation.

---

60. MSSS, *Circulaire 2012-013 : Vérification des antécédents judiciaires de toute personne désirant exercer des fonctions ou sa profession au sein d'un établissement de santé*, [Québec], MSSS, avril 2012.

## 2.6 L'administration du budget des Comités

Les Comités doivent tenir une comptabilité et conserver les pièces justificatives nécessaires à la production de leur rapport financier et de leur reddition de comptes. Il est important qu'ils mettent en place des règles pour l'autorisation des dépenses et se donnent des balises et des priorités pour utiliser adéquatement leur budget (p. ex., à l'aide d'un plan d'action). Pour les CISSS et les CIUSSS, le CUCI se doit d'harmoniser les pratiques des comités sous sa responsabilité. Il est à noter que les principes suivants doivent guider les décisions des Comités relativement à l'administration de leur budget :

- les Comités ont l'obligation de dépenser judicieusement leur budget, d'en faire une saine gestion, en lien avec leurs fonctions;
- les Comités sont autonomes dans l'administration de leur budget et ne peuvent être obligés à déboursier une somme d'argent pour une dépense qui leur serait imposée par quiconque;
- les Comités doivent effectuer leurs dépenses sur une base annuelle, ne pas recourir au crédit, ne pas dépenser de l'argent dont ils ne disposent pas et ne pas engager des sommes provenant du budget de l'année suivante.

### 2.6.1 Le financement

Les modalités de financement et de gestion des sommes non dépensées par les Comités sont édictées dans la circulaire financière établissant les paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et aux comités de résidents en vigueur<sup>61</sup>. Cette dernière peut être consultée sur le site Internet du MSSS<sup>62</sup>.

Pour toute question concernant l'obtention du budget, les Comités peuvent s'adresser à la direction générale ou à la direction des finances de l'établissement. Si des problèmes importants surviennent quant au versement du budget (p. ex., retard indu et refus), il appartiendrait au CA d'agir. Le représentant du CU au sein du CA pourra informer les membres de ce dernier du problème.

Les CU doivent veiller à ce que les CR disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions<sup>63</sup>. Le CU doit ainsi réserver les sommes qui sont essentielles au fonctionnement des CR. Il doit, en collaboration avec les CR, décider des modalités de fonctionnement qu'il entend adopter afin que chaque CR puisse jouir d'une certaine autonomie d'action dans son installation. Les CR doivent rendre compte des dépenses effectuées et fournir les pièces justificatives au CU.

### Le compte de banque

Les CU qui souhaitent détenir leur propre compte de banque peuvent le faire<sup>64</sup>. Le cas échéant, les membres signataires du compte doivent être avisés des implications légales d'un tel geste (voir l'encadré suivant). Les établissements peuvent proposer des modalités de soutien administratif aux Comités. Par exemple, une bonne pratique serait que le CU s'entende avec l'établissement à cet égard, et ce, afin de réduire les frais bancaires et le travail de comptabilité associés à ces tâches. Toutefois, dans tous les cas, l'établissement ne peut leur imposer.

---

61. MSSS, *Circulaire 2016-021 : Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et aux comités de résidents*, [Québec], MSSS, avril 2016.

62. À l'adresse suivante : <http://mssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/listNum?OpenView>.

63. LSSSS, art. 212, al. 5.

64. Selon les attentes ministérielles à l'endroit des établissements transmises par le sous-ministre, le 18 janvier 2016.

## La personne-ressource du Comité

Un Comité peut avec l'accord de l'établissement, retenir les services d'une personne qualifiée pour effectuer des tâches administratives, comme répondre au téléphone, préparer des événements, traiter la correspondance, rédiger les procès-verbaux du comité, etc. Si le CU souhaite engager directement une personne-ressource, les membres doivent être avisés des implications légales qui en découlent (voir l'encadré suivant). Il est ainsi suggéré que le lien contractuel avec la personne-ressource soit établi avec l'établissement. Le processus de sélection de la personne-ressource doit se faire par le comité. Ce dernier pourrait aussi demander la collaboration et le soutien de l'établissement pour la sélection et le contrat. Par contre, la sélection d'une personne-ressource doit correspondre au seul choix du Comité. En aucun cas, la collaboration de l'établissement au processus et l'embauche par l'établissement ne peuvent avoir pour résultat d'imposer au comité une personne-ressource qui ne lui convient pas. En outre, il revient aux membres du Comité d'établir les tâches de la personne-ressource. À l'instar des membres des CU et des CR, la personne-ressource ne peut :

- intervenir directement auprès des employés;
- se substituer aux directions de l'établissement;
- porter plainte à la place d'un usager ou se substituer à lui dans sa démarche;
- se placer en conflit d'intérêts ou utiliser le comité à des fins personnelles;
- prendre le titre de conseiller en droit, de conseiller juridique ou d'autres titres analogues et de donner des conseils et des avis d'ordre juridique<sup>65</sup>;
- engager le comité ou l'établissement dans une participation ou une prise de position lors d'un débat public.

### Information importante relativement à la responsabilité des membres des Comités

Les CU et les CR ne sont pas des personnes morales. N'étant pas dotés de la personnalité juridique, ils ne bénéficient pas de certains droits civils comme celui d'ester en justice. Ainsi, les membres d'un CU qui effectuent des dépenses le font en leur nom personnel à moins de demander une autorisation administrative de l'établissement leur permettant de dépenser au nom de l'établissement. Ils engagent ainsi leur propre responsabilité collective. Par exemple, un membre qui déciderait de conclure un contrat d'une valeur importante (p. ex., embauche d'une personne-ressource), sans une autorisation administrative, et qui ne respecterait pas les obligations contractées, risquerait de voir sa responsabilité civile engagée<sup>66</sup> et, le cas échéant, celle des autres membres du comité.

Des modalités peuvent être convenues avec l'établissement pour faire en sorte que le comité ait, dans les faits, l'autonomie nécessaire pour utiliser le budget qui lui est destiné. L'établissement peut, par exemple, ouvrir un compte bancaire destiné uniquement au CU en déterminant, au sein du comité, qui peut y effectuer des opérations. Cette modalité donnerait donc toute l'autonomie nécessaire au comité quant à l'utilisation des sommes mises à sa disposition et quant au suivi de son budget. Enfin, bien que l'établissement puisse offrir des modalités pour soutenir le CU (suivi budgétaire, compte de banque, embauche d'une personne-ressource), ce dernier doit préserver son autonomie administrative et organisationnelle.

Dans tous les cas, l'autonomie des CU doit être préservée.

65. Loi sur le barreau, RLRQ, chapitre B-1, art. 132 et suiv.

66. Code civil du Québec, art. 1458.

## 2.6.2 La reddition de comptes

La reddition de comptes du CU se fait auprès du CA de son établissement<sup>67</sup>. Elle permet de rendre compte de ses activités et de ses dépenses ainsi que de celles des comités sous sa responsabilité. Le CU doit donc soumettre au CA chaque année un rapport d'activités et un rapport financier et les transmettre, sur demande, au ministre<sup>68</sup>. Le CU doit utiliser les gabarits ministériels de reddition de comptes (rapports d'activités, rapports financiers, etc.) annexés à la circulaire financière inhérente aux paramètres budgétaires relatifs aux CU et aux CR en vigueur<sup>69</sup>. Ces gabarits facilitent la collecte d'information, la lecture et l'interprétation des activités de l'ensemble des comités. Ils permettent également de s'assurer que tous les éléments requis sont inclus dans le rapport. Il est à noter qu'au besoin, d'autres documents peuvent être exigés aux fins de planification, d'allocation des ressources et d'évaluation de la part du MSSS.

Pour les CISSS et les CIUSSS, cette responsabilité est confiée au CUCI. Le CUCI doit ainsi coordonner, auprès des CUC et des CR, la production du rapport d'activités et du rapport financier consolidés de l'ensemble de ces comités. La procédure d'intégration de ces divers rapports se présente comme suit : le CR transmet son rapport d'activités au CUC et le CUC transmet à son tour son rapport au CUCI après y avoir intégré les rapports des CR. Finalement, le CUCI doit consolider les rapports d'activités des CUC et les intégrer à son propre rapport d'activités et le soumettre au CA. Ainsi, les CUC n'ont pas à soumettre leurs documents aux CA.

### Les enjeux prioritaires et les recommandations du CU au CA

C'est dans le cadre de la reddition de comptes annuelle que le CU soumet au CA une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité au sein de l'établissement. Dans le cas des CISSS et des CIUSSS, cette responsabilité est confiée au CUCI. Tout comme la reddition de comptes, la procédure d'intégration des enjeux et des recommandations soumises par les CU et les CR reste la même : le CR transmet ses enjeux et ses recommandations au CUC, et le CUC transmet à son tour les siens au CUCI, après avoir intégré ceux de ses CR. Le CUCI les intègre à son propre rapport final, les rassemble et cible ceux qui sont prioritaires. Enfin, les CU et les CR devraient profiter de leur AGA ou d'une assemblée publique<sup>70</sup> pour informer les usagers du travail accompli en regard de leur mandat, en leur fournissant leur rapport d'activités et leur rapport financier<sup>71</sup>.

---

67. Dans le cas d'un établissement privé n'ayant pas de CA, l'ensemble de ces responsabilités est assumé par le titulaire du permis d'exploitation (LSSSS, art 182, al.2).

68. LSSSS, art. 212. et LMRSSS, art. 46.

69. MSSS, *Circulaire 2016-021 : Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et de résidents*, [Québec], MSSS, avril 2016.

70. Un CUCI n'ayant pas à tenir une AGA pourrait organiser annuellement une assemblée publique aux mêmes fins d'information et de diffusion avec l'ensemble des usagers du territoire qu'il représente, à laquelle seraient conviés les CUC et les CR sous son égide.

71. Voir les annexes de la Circulaire 2016-021 du MSSS qui présentent les modèles de reddition de comptes attendus.

### 2.6.3 Les dépenses admissibles et non admissibles

Toutes les dépenses engagées par les Comités doivent s'inscrire dans le mandat des CU et des CR (voir la section 2.3). Ces comités doivent également suivre les règles financières applicables dans le RSSL, notamment pour le remboursement des frais de déplacement et de repas<sup>72</sup>. Les biens acquis à même le budget des CU et des CR doivent être utilisés exclusivement pour les fins auxquels ils ont été prévus. Ces biens appartiennent au comité et non aux membres du comité ou à celui qui a procédé à leur acquisition au nom de ces membres (par exemple, une personne ressource). Si un Comité désire se départir de ses biens, il doit les retourner à l'établissement auquel il est rattaché. Il ne peut en faire don. Pour les CISSS et les CIUSSS, la procédure se présente comme suit : le CR transmet le bien au CUC, le CUC transmet le bien au CUCI, le CUCI transmet le bien à l'établissement.

#### Exemples de dépenses admissibles

- Rémunération de personnes-ressources.
- Frais d'inscription des membres des CU et des CR à divers congrès, conférences, formations, colloques ou à toute autre activité reliée à leurs fonctions.
- Frais de déplacement : repas, transport et hébergement pour assister aux réunions du comité, participer à un congrès, à une conférence, à une formation, à un colloque ou à toute autre activité reliée aux fonctions du comité.
- Frais reliés à la production de matériel de promotion visant l'accomplissement d'une fonction d'information du comité : boîte à suggestions, affiches, dépliants, calendriers sur les droits, etc.
- Frais reliés à la traduction de la documentation des Comités destinés aux usagers.
- Frais reliés à la rédaction et à l'impression du rapport annuel.
- Frais engagés pour le matériel nécessaire aux travaux du comité : photocopies, photographies, timbres, crayons, papier, babillard, etc.
- Frais d'organisation d'activités en lien avec les fonctions du comité : conférences, semaines thématiques, etc., et frais de production et de diffusion d'un bulletin du comité.
- Frais reliés à la conception d'outils nécessaires à l'exercice des fonctions du comité.
- Frais afférents à l'AGA<sup>73</sup> et frais reliés aux élections des membres du comité : documents d'information et de convocation, envois postaux, assemblée électorale, etc.
- Frais de consultation (en lien avec les rôles et les fonctions des comités), frais de cotisation (p. ex., auprès d'organismes provinciaux représentant les comités), frais d'abonnement à des revues (en lien avec les rôles et les fonctions des comités).

Il y a certaines dépenses qui ne doivent pas être assumées par les Comités. Par exemple, les Comités ne doivent pas se substituer à l'établissement pour rembourser les frais de matériel ou de meubles destinés aux usagers. De plus, ils ne doivent pas assumer les dépenses relatives aux activités récréatives qui sont de la responsabilité de l'établissement ni se substituer à l'établissement dans la rémunération de ressources visant l'accompagnement des usagers dans leur parcours de soins ou lors de rencontres liées à un plan d'intervention individualisé (PII) ou à un plan de services individualisé (PSI).

---

72. MSSS, *Circulaire 2008-041 : Frais de déplacement*, [Québec], MSSS, septembre 2008.

73. Cependant, afin de favoriser le bon fonctionnement des CU, l'établissement pourrait collaborer à cette activité sur le plan technique. Il pourrait, par exemple, gérer les listes d'usagers pour les envois postaux, aider à la conception des avis publics d'élection, mettre une salle à la disposition du comité pour l'évènement et prêter du matériel technique, si nécessaire.



En ce qui concerne les commodités (cafés, goûters, collations) qui sont parfois offertes par les comités lors de la tenue de ce type d'activité, pour favoriser la participation et le recrutement des membres, les comités visés pourraient décider d'y contribuer, dans le respect des pratiques ou politiques en vigueur au sein de l'établissement.

#### **Exemples de dépenses non admissibles**

- Frais reliés à de l'immobilisation pour les usagers : balançoire, autobus, télévision, micro-ondes, distributeur d'eau, machine à café, air conditionné, câblodistribution, horloge, réveille-matin, chaîne stéréophonique, etc.
- Frais reliés à toutes formes de cadeaux : voyage, chèque-cadeau, chocolat, fleurs, alcool, etc..
- Soutien financier pour des campagnes de sensibilisation, des vidéos, des programmes et des collectes de dons en lien avec des maladies ou des soins particuliers (campagne de vaccination, prévention des infections, bourse de recherche contre le cancer, dons pour la maladie d'Alzheimer, etc.).
- Frais reliés à des activités religieuses : messes, cahiers de chant, fleurs, feuillets paroissiaux, etc..
- Frais reliés aux activités de loisirs ou au mieux-être des usagers : fleurs, chocolats, sorties diverses telles que cabane à sucre, embauche d'un chanteur, camps de vacances, massothérapie, clownthérapie, musicothérapie, zoothérapie, fête de famille, etc.
- Frais de stationnement des usagers, de leurs proches ou des employés.
- Frais reliés à la formation du personnel de l'établissement, même en lien avec les droits des usagers.
- Frais reliés à l'utilisation d'un local : loyer, entretien, peinture, électricité, téléphone, accès Internet et conservation des dossiers.
- Frais reliés à la création de sites Web, à l'intégration, à la mise en ligne, à l'entretien et à la mise à jour de celui-ci<sup>74</sup>.
- Frais reliés à la publication et à la diffusion du code d'éthique ou de la procédure d'examen des plaintes de l'établissement.
- Frais reliés au mandat et aux fonctions du CLPQS.
- Frais reliés à des procédures judiciaires.
- Frais reliés à la vérification des antécédents judiciaires des membres des comités et de personnes-ressources.
- Frais reliés à toute forme de souscription à une assurance responsabilité civile.
- Compensation financière (jetons de présence) accordée aux membres pour leur participation ou leur assiduité aux réunions du comité, ainsi que des primes, des allocations ou des cadeaux de départ offerts aux membres sortants ou démissionnaires.
- Compensation financière offerte aux membres pour l'utilisation de leur cellulaire ou de leur accès Internet personnel dans le cadre de leurs fonctions.
- Rémunération de personnes-ressources visant l'accompagnement des usagers dans leur parcours de soins ou lors de rencontres liées à un PII ou à un PSI.
- Frais de cotisation auprès d'associations ou de regroupements à but non lucratif constitués à des fins patronales, syndicales, professionnelles ou autres que celles liées aux rôles et aux fonctions des CU et des CR.

Il est à noter que le simple fait de mentionner le nom d'un comité ou d'énumérer les droits des usagers sur un objet ne rend pas la dépense admissible. À titre d'exemple, la dépense d'un comité qui achèterait une balançoire serait toujours inadmissible même si le nom du comité est identifié sur celle-ci.

---

74. Étant un comité de l'établissement, le CU doit utiliser les infrastructures technologiques de cet établissement.

## 3. LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS D'AUTRES ACTEURS À L'ÉGARD DES COMITÉS

### 3.1 Le ministère de la Santé et des Services sociaux

Conformément à ses rôles de planification, d'allocation et d'évaluation, le ministre de la Santé et des Services sociaux définit les priorités et les orientations nationales, établit les politiques et voit à l'allocation des ressources financières<sup>75</sup>. Ainsi, il peut adopter des orientations ou des politiques relatives aux Comités, comme dans le présent cadre de référence. Il peut également prévoir des balises quant à l'utilisation des budgets par ces derniers<sup>76</sup> (ex. : circulaire établissant les paramètres budgétaires relatifs aux CU et aux CR en vigueur<sup>77</sup>).

Le MSSS assure des liens de communication avec :

- les établissements (p. ex., auprès de la direction générale, de la direction de la qualité, de l'évaluation et de la performance ou de la direction des ressources financières);
- les organismes provinciaux de représentation des Comités.

Le MSSS accompagne, au besoin, les établissements publics et privés dans leurs interventions auprès des Comités lorsque les activités de ceux-ci ne sont pas en lien avec les fonctions prévues dans la LSSSS, lorsque le CU ou le CR ne réalise pas sa reddition de comptes ou lorsque des dépenses sont non admissibles.

### 3.2 Les établissements

#### 3.2.1 Le conseil d'administration des établissements publics

Le CA administre les affaires de l'établissement et en exerce tous les pouvoirs<sup>78</sup>. Même si les CU disposent d'une importante latitude en raison de leur autonomie fonctionnelle, ils sont redevables de leurs actions auprès des usagers qu'ils représentent et, étant des comités de l'établissement, ils doivent répondre au CA. Par conséquent, leur autonomie n'est pas absolue. Dans cet ordre d'idées, le CA a plusieurs responsabilités et doit notamment s'assurer<sup>79</sup> :

- de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services donnés;
- du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières.

Les CISSS et les CIUSSS peuvent accompagner et soutenir les établissements privés de leur réseau territorial de services respectif dans leur mandat en matière de qualité, y compris ceux qui éprouvent des difficultés à répondre aux exigences légales qui leur incombent en matière d'assurance de la qualité des services de santé et de services sociaux (notamment en ce qui a trait à la mise en place et à la coordination des CU). Le cas échéant, le CISSS ou le CIUSSS doit assurer le suivi des mesures correctives que ces derniers doivent mettre en place.

---

75. LSSSS, art. 431, al. 2, par. 1 et 3.

76. LSSSS, art. 431, al. 2, par. 3.

77. MSSS, *Circulaire 2016-021 : Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et de résidents*, [Québec], MSSS, avril 2016.

78. LSSSS, art. 170, et LMRSSS, art. 28.

79. LSSSS, art. 172, al. 4, 5 et 6 et LMRSSS, art. 31.

## La mise en place des Comités

Un CU est institué pour chaque établissement<sup>80</sup>. Lorsqu'il n'y a aucun CU au sein d'un établissement, il est de la responsabilité du CA de s'assurer que soit mis sur pied un comité selon des règles transparentes et démocratiques favorisant la participation des usagers, des résidents ou de leurs représentants. Lorsque le CA organise une assemblée générale pour instituer un CU, il doit établir la procédure d'élection des membres, puis procéder à cette élection. Une fois mis sur pied et fonctionnel, un tel comité peut, s'il le souhaite et de façon démocratique, modifier sa composition et ses règles de fonctionnement, y compris la procédure d'élection de ses membres.

Dans le cas d'un établissement public fusionné, le CR devrait être institué par le CUC. Dans le cas d'un établissement public non fusionné, le CR devrait être institué par le CU et le CU devrait être institué par le CA.

Par ailleurs, l'ensemble des responsabilités d'un établissement privé n'ayant pas de CA est assumé par le titulaire du permis d'exploitation.

## La reddition de comptes du CU et le suivi budgétaire

Conformément à la LSSSS, le CA doit accorder au CU de son établissement le budget fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement<sup>81</sup>. Le CA doit vérifier la reddition de comptes du CU. À ce titre, les membres du CA peuvent le questionner sur le contenu du rapport financier. Ainsi, un CU qui aurait utilisé ou permis que soient utilisés des sommes à des fins autres que celles prévues à son mandat pourrait en être imputable auprès du CA. La section 2.5.2 présente des exemples de dépenses admissibles et non admissibles.

Le CA n'a pas à contrôler et à autoriser chaque dépense des CU et des CR. Par contre, il doit assurer un suivi quant à l'utilisation du budget du CU, lequel fait partie intégrante du budget de l'établissement. Ainsi, à la demande du CA, le comité de vérification peut formuler des commentaires sur les rapports financiers produits par les CU<sup>82</sup>.

Certaines situations peuvent amener l'établissement à retenir un ou plusieurs versements de fonds destinés au CU ou à suspendre complètement son soutien financier. Ces situations sont les suivantes :

- le comité n'agit plus en lien avec ses fonctions;
- le comité ne réalise pas sa reddition de comptes;
- le comité effectue des dépenses non admissibles;
- le comité n'est plus fonctionnel, voire inexistant.

Le cas échéant, l'établissement devrait transmettre un avis écrit au CU qui indique les éléments de non-conformité et la sanction prévue. Le CU devrait être informé que la sanction prendra fin lorsque celui-ci répondra adéquatement à la requête de conformité.

Dans le cas d'un établissement privé n'ayant pas de CA, l'ensemble de ces responsabilités est assumé par le titulaire du permis d'exploitation<sup>83</sup>.

---

80. LSSSS, art. 209, al. 1.

81. *Ibid.*

82. Le comité de vérification est un comité créé par le CA de l'établissement (LSSSS, art. 181.). Il a notamment pour fonctions de s'assurer qu'un plan visant une utilisation optimale des ressources de l'établissement est mis en place et d'en assurer le suivi (LSSSS, art. 181.0.0.3, par. 1.). Ce comité est appelé à émettre ses commentaires sur tout rapport financier lui étant soumis par le CA aux fins d'analyse.

83. LSSSS, art. 182, al. 2.

## **La réponse aux enjeux prioritaires et aux recommandations des CU**

Les CU doivent soumettre au CA, à même leur reddition de comptes annuelle, une liste des enjeux prioritaires et leurs recommandations pour l'amélioration de la qualité. De son côté, le CA doit fournir une réponse formelle et publique à ces enjeux et recommandations et en assurer le suivi<sup>84</sup>.

Dans ce contexte, un partenariat constructif entre le CA et les CU est privilégié. Le CA doit considérer les Comités comme de réels partenaires dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services. Ceux-ci ont intérêt à échanger et à partager leur point de vue relativement aux enjeux et aux solutions.

Dans le cas d'un établissement privé n'ayant pas de CA, l'ensemble de ces responsabilités est assumé par le titulaire du permis d'exploitation.

## **Le code d'éthique et la gestion des différends**

Le CA adopte le code d'éthique de l'établissement (y compris, le cas échéant, la personne-ressource des Comités). Si, par exemple, la personne-ressource ne respecte pas les principes éthiques de l'établissement et qu'elle nuit par ses agissements au bon fonctionnement des Comités, le CA devrait engager un dialogue avec le ou les comités concernés afin de les impliquer dans la résolution de la problématique.

Les personnes qui contribuent à l'accomplissement de la mission d'un établissement ne sont pas considérées comme des « tiers » de celui-ci. Ainsi, les bénévoles peuvent être visés par des directives pertinentes en matière d'éthique à l'accomplissement de cette mission<sup>85</sup>.

À ce titre, il est important de mentionner que les directives que le CA donne aux bénévoles ne doivent pas se transformer en règle destinées à régir le fonctionnement ou les activités des Comités. Cependant, rien n'empêche l'établissement de se doter de directives particulières pour assurer un meilleur dialogue entre les autorités de l'établissement et les bénévoles.

### **3.2.2 Le PDG et le DG de l'établissement**

Les PDG et les DG des établissements publics sont responsables de l'administration et du fonctionnement de tout établissement que le conseil administre, et en assurent la gestion des activités et des ressources<sup>86</sup>.

## **Assurer le bon fonctionnement des Comités**

Le PDG ou le DG de l'établissement doivent favoriser le bon fonctionnement des CU et de tout CR, et informer par écrit (p. ex., à l'aide d'affiche) chaque usager de l'existence de ceux-ci<sup>87</sup>. Afin de favoriser le bon fonctionnement de ces comités, le PDG ou le DG de l'établissement devrait promouvoir leur existence et favoriser, de la part de toutes les instances de l'établissement et de ses diverses installations, le cas échéant, une attitude d'ouverture, de collaboration et de transparence. Voici d'autres façons pour la direction générale de s'acquitter de cette fonction :

- Informer les usagers de l'existence de ces comités en intégrant leurs coordonnées dans le guide d'accueil des usagers ou dans tout autre document qui leur est remis;

---

84. Selon les attentes ministérielles à l'endroit des établissements transmises par le sous-ministre, le 18 janvier 2016.

85. *Batshaw Youth et Family Centres c. Hatton*, [2002] R.J.Q. 1859 (C.A.); voir aussi *Giroux c. Centre hospitalier régional de Trois-Rivières*, 2012 QCCA 1611, par. 74 et 75.

86. LSSSS, art. 194, al. 1.

87. LSSSS, art. 211, al. 1.

- Consulter les CU avant l'adoption ou la révision de documents concernant les usagers et le respect de leurs droits et de leurs obligations (le guide d'accueil à l'intention des usagers, les documents sur le partenariat avec les usagers et leurs proches, etc.);
- Solliciter la participation des comités dans les cas où la représentation des usagers est pertinente et permise par la loi (les comités d'établissements, de milieux de vie, etc.);
- Considérer les CU et les CR comme de réels partenaires dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services<sup>88</sup>;
- Favoriser la formation des membres de ces comités afin qu'ils développent les compétences requises pour remplir leur rôle.

Enfin, en cas de différend au sein d'un même comité ou entre comités, un PDG ou un DG peut, en vertu des pouvoirs et des responsabilités relatives à sa fonction<sup>89</sup>, intervenir afin d'amener les parties concernées à examiner le différend qui les oppose et à trouver un terrain d'entente pour la réalisation d'un accord. Cette intervention suppose d'exercer un suivi sans toutefois s'ingérer dans les activités relatives aux fonctions confiées par la LSSSS à ces comités.

### **Accorder un local et des ressources matérielles**

Le PDG ou le DG 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<sup>90</sup>. Plus particulièrement, un CU doit pouvoir disposer d'un local approprié à la tenue de ses activités<sup>91</sup> où il a accès à diverses ressources matérielles, telles qu'une ligne téléphonique, un photocopieur, un ordinateur, un accès Internet, un service de messagerie et un classeur que l'on peut verrouiller. Dans le cas des centres intégrés, compte tenu de l'éloignement de certains comités de l'établissement, les comités devraient avoir accès à des salles de visioconférence afin de faciliter la tenue des rencontres entre les CUCI, les CUC et les CR et de diminuer les frais de déplacement.

### **Accorder le financement des Comités**

Un centre intégré doit accorder aux CUCI et aux CU le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement<sup>92</sup>. Il en est de même pour un établissement public ou un établissement privé conventionné. Dans le cas d'un établissement privé non conventionné, il doit accorder au comité le montant versé à cette fin par le ministre<sup>93</sup>.

---

88. MSSS, « Engagements des présidents-directeurs généraux des établissements du réseau de la santé et des services sociaux », dans le Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD : 17 et 18 novembre 2016, [En ligne], mis à jour le 1<sup>er</sup> décembre 2016. [<http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/soins-et-services/forum-chsld/engagements>] (consulté le 12 décembre 2017).

89. LSSSS, art. 211, al. 1.

90. LSSSS, art. 211, al. 2.

91. Même si la LSSSS n'exige pas que le comité puisse disposer d'un local aménagé et réservé à son utilisation exclusive, l'établissement devrait s'efforcer de satisfaire les besoins du comité à cet égard.

92. LMRSSS, art. 60, al. 2. et 203, al. 2.

93. LSSSS, art. 209, al 1.

Les établissements doivent informer leurs Comités des paramètres budgétaires établis par le MSSS. Ils doivent aussi les aviser, au début de l'année financière, des sommes qui pourront être mises à leur disposition pour l'exercice financier en cours et ceux à venir et rendre les fonds disponibles à ceux-ci. Les établissements doivent s'adresser au MSSS pour toute demande de renseignements concernant les paramètres budgétaires de leurs Comités.

### **Soutien administratif**

L'établissement peut, à la demande d'un CU, délivrer une autorisation administrative qui permettra aux membres du CU d'engager des dépenses au nom de l'établissement. Avec une telle autorisation, les dépenses effectuées n'engagent pas la responsabilité personnelle des membres du CU, mais bien celle de l'établissement.

#### **3.2.3 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)**

Le CLPQS est nommé par le CA et relève de ce dernier<sup>94</sup>. Il est responsable envers le CA du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes<sup>95</sup>. Il applique notamment la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers et, au besoin, peut recommander au CA toute mesure d'amélioration du traitement des plaintes pour l'établissement.

Le CLPQS, à titre d'acteur du régime d'examen des plaintes, peut également être interpellé par les CU et les CR pour coordonner avec eux, ses activités de promotion et d'information liées au régime et à la publication de la procédure d'examen des plaintes auprès des usagers et des résidents qu'ils représentent. Les Comités et le CLPQS doivent établir un dialogue et collaborer avec les autorités de l'établissement et les partenaires, afin de remplir adéquatement leurs fonctions.

### **3.3 D'autres partenaires**

#### **3.3.1 Les organismes communautaires mandatés**

Dans chacune des régions du Québec, le ministre a confié à des organismes communautaires le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement, ou du Protecteur du citoyen, ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement<sup>96</sup>. Ces organismes ont notamment pour fonctions d'informer l'utilisateur sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, de l'aider à clarifier l'objet de sa plainte, de la rédiger au besoin, de l'assister et l'accompagner, sur demande, à chaque étape du recours, de faciliter la conciliation avec toute instance concernée et de contribuer, par le soutien qu'ils assurent, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits<sup>97</sup>. À ce titre, ces organismes communautaires sont des partenaires des Comités. Ils ont intérêt à collaborer entre eux afin de réaliser leur mission respective, tout en travaillant à leur intérêt premier, qui est l'utilisateur.

---

94. LSSSS, art. 30.

95. LSSSS, art. 33.

96. LSSSS, art. 76.6.

97. LSSSS, art. 76.7.

### **3.3.2 Les organismes provinciaux représentant les Comités**

Les CU et les CR peuvent être membres d'un organisme provincial qui les représente. Ces organismes ont notamment pour mandat de représenter ces comités auprès des instances gouvernementales et du public, de défendre et de promouvoir les droits des usagers en soutenant les Comités dans leur mandat et d'offrir, le cas échéant, de la formation et des conseils à ces derniers. À ce titre, les dépenses inhérentes à l'adhésion annuelle des CU et des CR à un tel organisme sont considérées comme admissibles.

## **4. CONCLUSION**

Les Comités sont essentiels à la participation directe des usagers et des résidents à la gestion des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ils disposent d'une autonomie relative à leurs fonctions, mais sont néanmoins sujets, en ce qui a trait à leur financement et au respect de leur mandat, à l'autorité de l'établissement. Les personnes qui siègent à ces comités le font bénévolement, donnent collectivement de leur temps et se dévouent à la cause. Ils ont besoin de l'appui et du soutien du CA et de la direction générale des établissements. Ensemble, ils doivent établir une bonne communication et une relation d'ouverture. Ils doivent travailler en partenariat.

Ce cadre de référence se veut donc un outil pour les membres de ces comités ainsi que pour les membres des directions et des CA des établissements. Ils pourront s'y référer pour organiser quotidiennement leurs actions et leurs interventions. Par conséquent, le CU et les CR seront davantage en mesure de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services ainsi qu'au respect des droits des usagers.

## BIBLIOGRAPHIE

### Lois

Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chapitre C-12.

Code civil du Québec, CCQ-1991.

Décret sur l'identification visuelle du gouvernement du Québec et sa signature gouvernementale, RLRQ, chapitre A-6.01, r. 3.2.

Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, RLRQ, chapitre O-7.2.

Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, RLRQ, chapitre A-8.1.

Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2.

Loi sur les archives, RLRQ, chapitre A-21.1.

Loi sur la protection de la jeunesse, RLRQ, chapitre P-34.1.

Loi sur le barreau, RLRQ, chapitre B-1.

Règlement sur la procédure de désignation de certains membres du conseil d'administration des centres intégrés de santé et de services sociaux et des établissements non fusionnés, RLRQ, chapitre O-7.2, r.1.

### Publications officielles

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). *Circulaire 2008-04 : Frais de déplacement*, [Québec], MSSS, septembre 2008.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). *Circulaire 2016-021 : Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et de résidents*, [Québec], MSSS, avril 2016.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). *Circulaire 2012-013 : Vérification des antécédents judiciaires de toute personne désirant exercer des fonctions ou sa profession au sein d'un établissement de santé*, [Québec], MSSS, mai 2012.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). *Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD (2015-2018)*, [Québec], MSSS, 2016, 29 pages.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). *Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaires et en ressources de type familial*, [Québec], MSSS, juin 2016, 23 pages.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS). « Guide d'utilisation des gabarits pour les CISSS et les CIUSSS » dans *Imagerie de la santé et des services sociaux*, [en ligne], <http://www.msss.gouv.qc.ca/imagerie/cisss-ciusss/guide/index.php?id=18>.



## ANNEXE 1 : DISPOSITIONS LÉGALES PERTINENTES<sup>98</sup>

### Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

« **209.** Un comité des usagers est institué pour chaque établissement et ce dernier doit, 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.

Toutefois, un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée et dont les installations se retrouvent dans plus d'une région du Québec peut choisir de mettre sur pied un comité d'usagers pour chacune ou plusieurs de ces régions et, aux fins de la composition de ces comités, les membres sont élus par les usagers de la ou des régions concernées.

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.

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.

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.

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. »

« **209.0.1.** Malgré le troisième alinéa de l'article 209, un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de 10 usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation.

L'établissement doit alors, après avoir consulté le comité des usagers, confier l'exercice des fonctions prévues à l'article 212.1 au comité des usagers ou, aux fins de la constitution du comité de résidents, regrouper une telle installation avec une ou plusieurs autres installations maintenues par cet établissement. Lorsqu'il procède à un tel regroupement, l'établissement doit mettre sur pied un comité de résidents pour l'ensemble de ces installations comme si elles n'en constituaient qu'une.

Les dispositions des articles 209 à 212.1 s'appliquent alors en faisant les adaptations nécessaires.

L'établissement doit annuellement évaluer l'efficacité de la mesure choisie en application du deuxième alinéa et, au besoin, la modifier conformément au présent article. »

« **209.1.** Le mandat des membres du comité des usagers et des membres d'un comité de résidents ne peut excéder trois ans. »

---

98. À jour le 1<sup>er</sup> février 2018. Le présent document n'a pas de valeur officielle. Consulter le site [LegisQuebec.gouv.qc.ca](http://LegisQuebec.gouv.qc.ca) pour obtenir une version officielle à jour des lois présentées.

« **210.** Une personne ne peut être membre d'un comité des usagers ou d'un comité de résidents si elle est sous curatelle. »

« **211.** 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.

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. »

« **212.** Les fonctions du comité des usagers sont de :

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;

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;

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);

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;

6° évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

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 ministre. »

« **212.1** 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 au comité des usagers. »

### **Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (LMRSSS)**

« **60.** Le comité des usagers d'un centre intégré de santé et de services sociaux se compose d'au moins six membres élus par tous les présidents des comités des usagers de chacun des établissements fusionnés ou regroupés et qui continuent d'exister en application des dispositions de l'article 203, et de cinq représentants des comités de résidents désignés par l'ensemble de ces comités mis sur pied en application du troisième alinéa de l'article 209 de cette loi.

Un centre intégré de santé et de services sociaux doit accorder au comité des usagers le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement. »

« **203.** Tout comité des usagers institué en application de l'article 209 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) pour un établissement fusionné ou regroupé continue d'exister et d'exercer ses responsabilités au sein du centre intégré de santé et de services sociaux issu de la fusion, à l'égard de chacune des installations inscrites au dernier permis de l'établissement fusionné ou au permis de l'établissement regroupé. Ce comité exerce ses activités sous la responsabilité du comité des usagers du centre intégré.

Le centre intégré doit accorder à tout comité des usagers dont l'existence est ainsi continuée, le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement.

Les articles 209 à 212.1 de cette loi s'appliquent à ce comité. Toutefois, les documents que le comité des usagers doit transmettre à l'établissement le sont au comité des usages du centre intégré. »

## ANNEXE 2 : DES EXEMPLES DE MOYENS POUR AIDER LES COMITÉS À S'ACQUITTER DE LEURS FONCTIONS

<p><b>1) RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS</b></p>
<p>Il s'agit pour les Comités de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire connaître et de promouvoir les droits des usagers dans l'établissement et dans les installations;</li> <li>• renseigner adéquatement les usagers sur leurs droits et leurs obligations.</li> </ul> <p>Voici des moyens d'y parvenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les droits et les obligations des usagers notamment en prenant connaissance des documents pertinents (le présent cadre de référence, la LSSSS, etc.).</li> <li>• Connaître le régime d'examen des plaintes ainsi que les rôles et responsabilités des principaux acteurs en plus des CU, soit le CLPQS, le Protecteur du citoyen, les organismes communautaires mandatés.</li> <li>• Organiser des activités pour informer les usagers sur leurs droits et leurs obligations ainsi que sur le rôle et les responsabilités des CU et des CR. Plus particulièrement :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- diffuser le résumé du cadre de référence, un dépliant, etc.;</li> <li>- travailler en collaboration avec l'établissement pour diffuser l'information sur le site Web de l'établissement;</li> <li>- collaborer avec le CLPQS et les organismes communautaires mandatés pour informer les usagers sur les rôles et responsabilités des partenaires en lien avec le régime d'examen des plaintes;</li> <li>- organiser des rencontres individuelles ou de groupes avec les usagers et leurs proches.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>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</b></p>
<p>Il s'agit pour les Comités d'être vigilants, d'observer et de porter à l'intention de l'établissement les situations à corriger afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers.</p> <p>Voici des moyens d'y parvenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir au CA une liste d'enjeux prioritaires et de recommandations pour l'amélioration de la qualité (à l'intérieur de la reddition de comptes annuelle).</li> <li>• Porter à la connaissance du CLPQS des cas particuliers afin qu'il puisse, de sa propre initiative, intervenir et, s'il y a lieu, formuler des recommandations à la direction concernée ou au CA, le cas échéant.</li> <li>• S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers.</li> <li>• Évaluer le degré de satisfaction des usagers et de leur famille sur la qualité des services reçus et en informer le CA, le PDG ou le DG ainsi que le CLPQS. Plus particulièrement :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- réaliser avec rigueur, à l'aide d'experts ou en collaboration avec l'établissement, des sondages sur la satisfaction des usagers et de leurs proches;</li> <li>- demander et consulter les résultats des sondages effectués par l'établissement auprès des usagers et de leurs proches.</li> </ul> </li> <li>• Participer aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en CHSLD, au processus d'agrément des établissements ou aux autres évaluations effectuées par l'établissement ou le MSSS. Lors des visites, remettre, sur demande, une copie du rapport d'activités du CU ou du CR ou les résultats des sondages sur la satisfaction.</li> </ul>
<p><b>3) DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, SUR DEMANDE, LES DROITS ET LES INTÉRÊTS D'UN USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTRE AUTORITÉ</b></p>
<p>Il s'agit pour les Comités de défendre les droits des usagers et de faire les représentations nécessaires auprès de l'établissement, du CLPQS ou d'autres autorités tel le Protecteur du citoyen.</p> <p>Voici des moyens d'y parvenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir et évaluer les demandes faites par les usagers aux CU ou aux CR concernant le non-respect de leurs droits. Plus particulièrement :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre à la disposition des usagers des moyens de communiquer avec le comité (ligne téléphonique, courrier électronique, etc.);</li> <li>- rencontrer individuellement les usagers ou leurs proches, ou communiquer avec eux par téléphone;</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer rapidement le suivi de toute demande et en tenir informés les usagers.</li> <li>• Informer les usagers sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction. Plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- expliquer aux usagers le processus de plainte et leur remettre la procédure écrite;</li> <li>- orienter les usagers vers le CLPQS de l'établissement ou l'organisme communautaire mandaté;</li> <li>- diriger les usagers vers le Protecteur du citoyen, ou le Curateur public du Québec, s'il y a lieu.</li> </ul> </li> <li>• Porter à l'attention de l'établissement les situations allant à l'encontre des droits des usagers tout en collaborant avec l'établissement à la correction de la situation.</li> <li>• Analyser, à partir d'une plainte reçue, si le problème touche une seule personne ou un groupe d'usagers.</li> </ul>
<p><b>4) ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTÉ</b></p>
<p>Il s'agit pour les Comités de partager la tâche d'accompagnement et d'assistance avec le CLPQS et les organismes communautaires mandatés.</p> <p>Voici des moyens d'y parvenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter l'accès à l'information sur les droits et obligations des usagers et informer l'utilisateur des moyens mis à sa disposition lorsque survient une situation problématique. Plus particulièrement, remettre à l'utilisateur les coordonnées des ressources disponibles ou la documentation relative au CLPQS et aux organismes communautaires mandatés, etc.</li> <li>• Orienter l'utilisateur vers les ressources concernées afin qu'il reçoive l'aide nécessaire pour formuler une plainte orale ou écrite. Plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fournir les renseignements pertinents à l'utilisateur qui entreprend une telle démarche;</li> <li>- diriger, au besoin, l'utilisateur vers le CLPQS ou l'organisme communautaire mandaté;</li> <li>- diriger l'utilisateur vers le Curateur public dans le cas des personnes qui relèvent de sa compétence.</li> </ul> </li> <li>• Accompagner, sur demande, et soutenir l'utilisateur (et non pas se substituer à l'utilisateur, ni le représenter) dans sa démarche.</li> </ul>
<p><b>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</b></p>
<p>Voici des moyens d'y parvenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutenir les CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à leur fonctionnement. Plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'assurer que les CR disposent d'un local adéquat et de l'équipement nécessaire à leur fonctionnement;</li> <li>- en collaboration avec les CR, déterminer le financement qui leur sera alloué en tenant compte du budget global du CU.</li> </ul> </li> <li>• Travailler en étroite collaboration avec les CR afin de créer une synergie facilitant une action concertée et efficace. Plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- consulter et informer les CR sur toute question concernant les droits des usagers;</li> <li>- organiser à l'occasion des rencontres avec tous les membres des comités.</li> </ul> </li> <li>• Intégrer le rapport d'activités des CR à celui des CU et soutenir le CR, à sa demande, dans la rédaction de son rapport d'activités.</li> </ul>
<p><b>6) ÉVALUER, LE CAS ÉCHÉANT, L'EFFICACITÉ DE LA MESURE MISE EN PLACE EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE 209.0.1. DE LA LSSSS</b></p>
<p>Voici un moyen d'y parvenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer de l'efficacité de la mesure choisie, notamment en évaluant la mesure retenue et en communiquant les résultats à l'établissement.</li> <li>• Collaborer, au besoin, avec l'établissement s'il doit modifier la mesure visée.</li> </ul>

## **ANNEXE 3 : DES SUGGESTIONS POUR LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET LES RÈGLES DE CONDUITE DES MEMBRES**

### **Les règles de fonctionnement**

Les règles de fonctionnement des Comités entrent en vigueur dès leur adoption par les membres qui le composent et être transmises au CA. Selon la nature des changements proposés, les membres des CU et des CR devront faire entériner leurs règles de fonctionnement lors de leur AGA. Voici des suggestions d'éléments à intégrer :

- disposition générale (objet, règles d'interprétation);
- formation et composition du comité, durée du mandat, démission et destitution (perte de qualité), procédure de remplacement;
- assemblée générale annuelle ou spéciale (composition, quorum, droit de vote, élection, convocation, lieu, date, etc.);
- pouvoirs et devoirs des membres (présidence, vice-présidence, secrétariat-trésorerie);
- réunions et leur fonctionnement (nombre, lieu, quorum, huis clos, ordre du jour, etc.);
- comité spécial (s'il y a lieu);
- procès-verbaux et conservation des documents;
- budget, priorités, etc.;
- serment de confidentialité;
- conflit d'intérêts;
- rôle de la personne-ressource (s'il y a lieu).

Les Comités (à l'exclusion des CUCI) ont intérêt à statuer sur des procédures de déroulement de leurs AGA. Les Comités peuvent se référer à des recueils de procédures<sup>99</sup>, qui exposent en détail la procédure à suivre afin de tenir des AGA structurées.

### **Les règles de conduite des membres**

Les membres d'un CU ou d'un CR (y compris leurs personnes-ressources, le cas échéant) doivent agir avec professionnalisme. Voici des suggestions de règles de conduite :

- Éviter de créer des attentes en laissant croire à l'utilisateur ou au résident qu'il obtiendra un résultat précis au terme de sa démarche de plainte;
- S'en tenir aux droits et obligations prévues dans la LSSSS au moment où ils informent l'utilisateur ou le résident à ce sujet;
- Informer l'utilisateur ou le résident qui consulte le CU que de se porter à la défense de leurs droits et intérêts n'implique pas d'obligation de résultat;
- Respecter l'autonomie des usagers et des résidents dans leur désir de porter plainte ou non tout en les soutenant dans leur démarche;
- Prendre les mesures nécessaires afin que la confidentialité des renseignements transmis par les usagers et les résidents dans le cadre de leur fonction soit respectée;
- S'en tenir aux fonctions légales des CU.

---

99. Plusieurs recueils de procédures reconnues existent. Par exemple, le Code Morin : Procédure des assemblées délibérantes, Beauchemin, 1991, 156 p. ISBN : 2-7616-0454-7.

## ANNEXE 4 : L'AUTOÉVALUATION

Dans le cadre de leurs activités, les CU et les CR sont invités à prendre un temps d'arrêt pour évaluer leur performance et l'atteinte de leurs objectifs. En effectuant un exercice d'autoévaluation, un comité peut mieux apprécier son fonctionnement, ses réalisations, la fonction de sa présidence et l'apport individuel de ses membres. Un tel exercice s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'autoévaluation devrait porter une attention particulière sur les éléments suivants :

- les connaissances et compétences des membres;
- la compréhension du mandat et des travaux réalisés par les comités;
- l'efficacité générale des comités;
- la présidence des comités;
- l'information disponible;
- l'apport individuel des membres.

À ce titre, deux questionnaires peuvent être adressés aux membres, l'un portant sur l'apport individuel des membres au sein du comité, et l'autre, sur l'apport et la performance du groupe. Ainsi, lorsqu'un CU ou un CR en ressent le besoin, ou chaque année à une période fixée à l'avance, il peut procéder à une autoévaluation selon les modalités suivantes :

- l'autoévaluation doit être effectuée par chacun des membres du comité;
- le questionnaire porte sur le fonctionnement, la performance, la présidence du comité ainsi que sur le rendement individuel des membres qui le compose;
- les modalités entourant la démarche d'évaluation et la rétroaction aux membres sont déterminées par le comité des usagers;
- la confidentialité doit être assurée en tout temps.

Pour ce faire, les membres sont invités à indiquer leur appréciation pour chacun des énoncés selon l'échelle d'appréciation suivante :

- Totalemment d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt en désaccord
- Totalemment en désaccord

Après avoir déterminé le niveau d'importance de chaque énoncé, il suffit de compiler les réponses de tous, ce qui permettra de créer un formulaire d'évaluation de la performance du comité visé et de voir à dresser une liste des pistes d'amélioration, permettant ainsi d'intervenir là où les résultats et les besoins seront les plus criants. Il revient au comité de décider s'il y aura ou non diffusion des résultats de l'autoévaluation.

## Questionnaire d'évaluation individuelle

### 1. Connaissances et compétences des membres

- 1.1 Les membres comprennent bien la mission, la vision et les grandes orientations de l'établissement.
- 1.2 Les membres comprennent bien la LSSSS, en lien avec les droits des usagers.
- 1.3 Le CU possède toutes les informations pertinentes pour assurer ses fonctions.
- 1.4 Le CU favorise le développement des connaissances des membres.
- 1.5 Le CU est bien soutenu par la direction dans la réalisation de son mandat.

### 2. Compréhension du mandat et travaux réalisés par le comité

- 2.1 Les membres comprennent bien le rôle et le mandat du CU : renseigner, promouvoir et évaluer, défendre, accompagner et assister.
- 2.2 Le CU se donne des objectifs réalisables et un plan d'action pour les atteindre.
- 2.3 Le CU est en mesure d'évaluer le niveau d'atteinte de ses objectifs annuels.
- 2.4 Le CU est de mieux en mieux connu auprès des usagers et leurs représentants.
- 2.5 Le CU s'est doté de moyens lui permettant d'accompagner et d'assister un usager à sa demande.
- 2.6 Le CU s'est doté de moyens lui permettant d'assurer la défense des droits et des intérêts des usagers.
- 2.7 Le CU s'est doté de moyens lui permettant de promouvoir la qualité des conditions de vie et d'évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- 2.8 Le CU s'est doté de moyens lui permettant de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.
- 2.9 Le CU contribue au respect des droits et au traitement diligent des plaintes.
- 2.10 Le CU tient une assemblée générale annuelle à laquelle il présente le bilan de ses activités.

### 3. Efficacité générale du comité

- 3.1 Le CU se donne des règles de fonctionnement communes et partagées qui créent un climat efficace et harmonieux.
- 3.2 Les membres sont assidus aux réunions.
- 3.3 Les membres coopèrent et font preuve d'une confiance mutuelle.
- 3.4 Les membres s'impliquent activement aux discussions et aux décisions.
- 3.5 Le CU dispose généralement de ressources suffisantes à la réalisation de son mandat.
- 3.6 Le rôle de la personne-ressource est clair et son apport est utile.

### 4. Présidence du comité

- 4.1 Le président dirige efficacement les travaux du comité.
- 4.2 Le style d'animation contribue à l'efficacité des réunions.



- 4.3 Les membres considèrent qu'ils peuvent s'exprimer librement en réunion.
- 4.4 Les membres considèrent que leur contribution est utile aux discussions.
- 4.5 Le président assure l'accueil et l'intégration d'un nouveau membre au sein du CU.
- 4.6 Le président veille au soutien des CR en place.

5. Information disponible

- 5.1 Le CU possède l'information financière pertinente pour s'assurer de respecter son budget.
- 5.2 L'information fournie aux membres est suffisante pour la prise de décisions.
- 5.3 L'information est adaptée aux besoins et responsabilités.
- 5.4 Les procès-verbaux reflètent les discussions et les décisions prises et sont officiellement approuvés.
- 5.5 Les liens sont entretenus avec les autres instances, particulièrement avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS).

6. Comme individu, je considère que :

- 6.1 je suis bien préparé(e) pour les réunions.
- 6.2 je suis à l'aise d'apporter des idées ou d'émettre des commentaires durant les délibérations.
- 6.3 j'ai une bonne compréhension du rôle que je dois jouer comme membre au sein du comité.
- 6.4 le climat est efficace et harmonieux au sein du comité.
- 6.5 ma compétence est bien exploitée au sein du comité.

### Questionnaire d'évaluation de groupe

- 1) Les membres comprennent bien leur rôle au sein du CU.
- 2) Les membres comprennent bien le rôle et le mandat du CU : renseigner, promouvoir et évaluer, défendre, accompagner et assister.
- 3) Les membres comprennent bien la mission, la vision et les grandes orientations de l'établissement.
- 4) Les membres comprennent bien la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), en lien avec les droits des usagers.
- 5) Les membres comprennent bien le code d'éthique de l'établissement et y adhèrent.
- 6) Le CU s'est doté de moyens lui permettant d'accompagner et d'assister un usager à sa demande.
- 7) Le CU est bien soutenu par la direction dans la réalisation de son mandat.
- 8) Le CU est bien informé des grands dossiers de l'établissement.
- 9) Le CU s'associe au programme de la qualité prôné par l'établissement.
- 10) Le CU entretient des liens adéquats avec la direction générale.
- 11) Les liens sont entretenus avec les autres instances de l'établissement, particulièrement avec le CLPQS.
- 12) Le CU possède toutes les informations pertinentes pour assumer ses fonctions.
- 13) Le CU se donne des objectifs réalisables et un plan d'action pour les atteindre.
- 14) Le CU s'est doté de moyens lui permettant d'assurer la défense des droits et des intérêts des usagers.
- 15) Le CU se donne des règles de fonctionnement communes qui créent un climat de travail efficace et harmonieux.
- 16) Le CU participe au comité de vigilance et de la qualité.
- 17) Le CU participe au comité de gestion des risques.
- 18) Le CU est invité et participe à d'autres consultations.
- 19) Le CU possède l'information financière pertinente pour s'assurer du respect de son budget.
- 20) Le président du comité dirige efficacement les travaux du CU.
- 21) Le président s'assure de la contribution de chaque membre.
- 22) Le président s'assure d'établir les liens nécessaires avec le CA.
- 23) Le président dépose le rapport annuel du CU au CA.
- 24) La documentation nécessaire pour les réunions est acheminée dans un délai raisonnable.
- 25) La documentation est pertinente au mandat du comité.
- 26) Les procès-verbaux reflètent les discussions et les décisions prises et sont officiellement approuvés.
- 27) Le rôle de la personne-ressource est clair et son apport est utile.
- 28) Les membres se préparent adéquatement pour leur réunion.
- 29) Les membres sont assidus aux réunions.
- 30) Les membres coopèrent et font preuve d'une confiance mutuelle.
- 31) Le CU est de mieux en mieux connu auprès des usagers et leurs représentants.
- 32) La compétence des membres est bien exploitée.

- 33) L'expression des divergences est encouragée.
- 34) Les membres s'impliquent activement dans les discussions et les décisions.
- 35) Le style de l'animation contribue à l'efficacité des réunions.
- 36) Le CU communique son rôle et ses responsabilités aux usagers.
- 37) La durée des réunions est raisonnable.
- 38) Le CU s'est doté de moyens lui permettant de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.
- 39) Le CU s'est doté de moyens lui permettant de promouvoir la qualité des conditions de vie et d'évaluer la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus dans l'établissement.
- 40) Le CU contribue au respect des droits et au traitement diligent des plaintes.
- 41) Le CU favorise le développement des connaissances des membres.
- 42) Les publications du CU permettent d'accentuer son rayonnement.
- 43) Les publications du CU permettent de faire connaître son mandat.
- 44) Le CU est en mesure d'évaluer le niveau d'atteinte de ses objectifs annuels.
- 45) Le CU tient une assemblée générale annuelle à laquelle il présente le bilan de ses activités.
- 46) Le CU dispose généralement de ressources suffisantes à la réalisation de son mandat.
- 47) Le rapport déposé au conseil d'administration (CA) est compréhensible et pertinent au mandat.
- 48) Le contenu du rapport déposé au CA est suffisamment étoffé pour guider le CA dans la prise de décisions.
- 49) Le président assure bien l'accueil et l'intégration d'un nouveau membre au sein du CU.
- 50) Le contenu des documents déposés aux membres est facile à comprendre et est pertinent.
- 51) L'information fournie aux membres est suffisante pour la prise de décisions.
- 52) L'information est adaptée aux besoins.
- 53) Les avis de convocation sont clairs, précis et explicites.
- 54) Les membres ont étudié leurs documents avant la réunion.
- 55) Les membres ont pris l'habitude de signaler leur absence avant une réunion.
- 56) Les membres considèrent qu'ils peuvent s'exprimer librement en réunion.
- 57) Les membres considèrent que leur contribution est utile aux discussions.
- 58) Les membres sont à l'aise d'apporter des idées ou d'émettre des commentaires durant les délibérations.
- 59) Les membres se sentent invités à donner leurs opinions lors d'une prise de décision.
- 60) Le président veille au soutien des CR en place, le cas échéant.