

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

**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 Cadre de référence, dans sa version actuelle, demeure applicable sous réserve que toute notion portant sur le traitement des surplus ainsi que sur les modes de financement et d'administration des budgets des comités des usagers et des comités de résidents s'applique selon les modalités prescrites dans la circulaire 2015-019 « Paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et aux comités de résidents ». Cette circulaire est disponible sur le site du ministère à l'adresse suivante : www.msss.gouv.qc.ca sous la rubrique, *Documentation* dans la section *Normes et pratiques de gestion*.

Édition produite par :

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

Ce document a été édité en quantité limitée et n'est maintenant disponible qu'en version électronique au www.msss.gouv.qc.ca section *Documentation*, rubrique *Publications*.

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

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Bibliothèque nationale du Canada, 2006

ISBN-13 978-2-550-47609-2 (version imprimée)

ISBN-13 978-2-550-47610-8 (version PDF)

ISBN-10 2-550-47609-3 (version imprimée)

ISBN-10 2-550-47610-7 (version PDF)

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

Remerciements

Le présent cadre de référence s'inspire, entre autres de documents provenant des agences de la santé et des services sociaux de la Montérégie, de Laval et de Montréal¹. Ces agences nous ont permis d'utiliser les textes originaux et nous les en remercions.

La Direction de la qualité tient également à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce cadre de référence à l'intention des comités des usagers et des comités de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec.

Responsables de la rédaction

M^{me} Susy Landreville, inf., B.Sc., LL.M., avocate en droit de la santé

M. Réjean Tardif, Direction de la qualité, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Participation à la consultation

Représentants du MSSS

M^{me} Patricia Caris, Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information

M. Patrick Huot, Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information

M. Daniel Tremblay, Direction de la jeunesse et de la toxicomanie

D^r André Delorme, Direction de la santé mentale

Représentants des comités des usagers

M^e Bianca Laliberté, Conseil pour la protection des malades

M^e Martin Roy, Conseil pour la protection des malades

M. André Poirier, Regroupement provincial des comités des usagers

M. Claude Ménard, Regroupement provincial des comités des usagers

Représentants des associations

M^e Sonia Amziane, Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux

M. Jacques Couillard, Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux

M. Luc Demers, Association des centres jeunesse du Québec

M. Yves Neveu, Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies

M. Gilles Bourgeault, Association des établissements de réadaptation en déficience physique

1. Groupe de travail sous la direction de Rita Proulx, *Des réponses à vos questions*, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Laval, 1995 ; Stratèges Idées, *La Trousse*, productions de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, mars 1997 ; Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, *Guide sur la création et le fonctionnement d'un comité des usagers dans un établissement de santé et de services sociaux*, 2001.

Le curateur public

Jacques Maheu
Lucie Plante
Manon Anctil
Francine Périard
Claude Painchaud

Représentants des agences de la santé et des services sociaux

M. Serge Beauchamp, Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec

M^{me} Louise-Anne Clément, Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

M^{me} Nicole Demers, Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

M. René Dumont, Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

M. Michel Lachapelle, Agence de la santé et des services sociaux de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine

M^{me} Lucie Lagacé, Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay—Lac-Saint-Jean

M^{me} Odette Leduc, Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

M. Gilles Patry, Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches

M^{me} Julie Pelletier, Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James

M. Claude Piché, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière

M^{me} Suzanne Rompré, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

M^{me} Christiane Rouleau, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

M^{me} Denise Stewart, Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

M. Martin St-Louis, Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

M. Yves St-Onge, Agence de la santé et des services sociaux de Laval

M^{me} Johanne Turgeon, Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

Révision linguistique

M^{me} Sabine Anctil

Mise en page

M^{me} Sylvie Boutin, Direction de la qualité, ministère de la Santé et des Services sociaux

M^{me} Marie-Christine Gilet, Direction des ententes de gestion, ministère de la Santé et des Services sociaux

Table des matières

Préambule	7
Introduction	9
1 Cadre de référence	11
1.1 Les objectifs	11
1.2 Les assises légales	11
1.3 Les principes directeurs	13
1.4 Les responsabilités des différents acteurs.....	13
1.4.1 L'agence de la santé et des services sociaux	14
1.4.2 Le conseil d'administration de l'établissement	14
1.4.3 Le directeur général.....	15
1.4.4 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	16
2 Le mandat d'un comité des usagers et d'un comité de résidents	17
2.1 Le mandat	17
2.1.1 Composition du comité des usagers et des comités de résidents	17
2.1.2 Composition du comité des usagers	17
2.1.3 Composition des comités de résidents.....	18
3 Les fonctions légales des comités	19
3.1 Les cinq fonctions du comité des usagers	19
3.2 Les trois fonctions des comités de résidents	20
4 Les moyens pour les comités de s'acquitter de leur mandat	21
4.1 Une personne-ressource : pourquoi pas ?.....	21
4.2 Démarches préalables au bon fonctionnement d'un comité.....	21
4.3 Première fonction : renseigner	22
4.4 Deuxième fonction : promouvoir et évaluer	24
4.5 Évaluer la satisfaction de la clientèle	26
4.6 Troisième fonction : défense des droits	27
4.7 Quatrième fonction : accompagner et assister	28
4.8 Cinquième fonction : assurer un bon fonctionnement	30
5 Les autres responsabilités.....	31
5.1 Désignation de personnes au conseil d'administration.....	31
5.2 Désignation de personnes à différents comités de l'établissement.....	31
5.3 Les règles de fonctionnement : art. 212, LSSSS	31
6 La reddition de comptes des comités.....	33
6.1 Le rapport d'activités du comité des usagers.....	33
6.2 L'administration du budget et le rapport financier	34
6.3 Les dépenses admissibles	35
6.4 Les dépenses non admissibles	36
Conclusion	37
Bibliographie	39

Préambule

Les comités des usagers existent depuis plusieurs années, notamment dans les centres d'hébergement de soins de longue durée, les centres de réadaptation, les centres jeunesse ainsi que dans les centres hospitaliers de soins psychiatriques. Au fil des différentes réformes du réseau de la santé et des services sociaux, des changements importants ont été apportés à leur mandat. De comités des bénéficiaires, ils sont devenus en 1991, des comités des usagers avec un rôle davantage axé sur la défense des droits des usagers et la promotion de l'amélioration de la qualité des services.

Les modifications récemment apportées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux par le projet de loi n° 83 s'appuient sur les acquis du passé et traduisent la volonté du législateur de :

- S'assurer que dans chaque établissement soit mis sur pied un comité des usagers représentatif de l'ensemble des usagers desservis par l'établissement quelle qu'en soit la mission ou quelle que soit la nature des services requis par la personne nécessitant ou non un hébergement;
- S'assurer qu'un groupe de personnes se préoccupe spécifiquement des droits des usagers et de l'amélioration continue des conditions de vie dans chacune des installations de l'établissement où ils sont hébergés, et ce, compte tenu des réalités particulières vécues par les usagers qui doivent être hébergés pour recevoir les services que leur condition requiert.

Les établissements du réseau sociosanitaire et l'ensemble de leurs usagers sont interpellés par ces modifications.

Dans la foulée de l'adoption du projet de loi n° 83² en novembre 2005 et de la diffusion du document *Un défi de solidarité, les services aux aînés en perte d'autonomie, plan d'action 2005-2010*³, la Direction de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux s'est vue confier le mandat d'élaborer un cadre de référence sur l'exercice des fonctions dévolues par la loi aux comités des usagers et comités de résidents. Ce cadre de référence s'adresse principalement aux femmes et aux hommes siégeant à ces comités.

2. Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, L.Q., 2005, c. 32.
3. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Un défi de solidarité, les aînés en perte d'autonomie, plan d'action 2005-2010*, Québec, Direction des communications, 2005.

Introduction

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Philippe Couillard, a réorganisé le système de santé québécois avec l'adoption de la loi 25⁴. Les réseaux locaux ont été mis sur pied et 95 centres de santé et de services sociaux ont vu le jour. Une étape importante a été franchie ayant comme objectif de rapprocher les services de la population et de faciliter le cheminement des personnes dans le réseau de la santé et des services sociaux⁵.

À l'automne 2005, lors de la présentation à l'Assemblée nationale du projet de loi n° 83, le ministre de la Santé et des Services sociaux affirmait que :

« La qualité des soins de santé et des services sociaux va nécessairement de pair avec le respect des droits des usagers. Mais encore faut-il que les gens connaissent leurs droits et aient facilement accès à des recours efficaces⁶ ».

À cette occasion, il a annoncé l'obligation pour tous les établissements de santé ou de services sociaux d'avoir un comité des usagers et, le cas échéant, des comités de résidents. Il a ainsi confirmé aux femmes et aux hommes siégeant à ces comités l'importance de leur rôle pour le respect des droits des usagers et la promotion de l'amélioration des services de santé et des services sociaux.

Dans le rapport *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD, visites d'appréciation de la qualité des services*, publié en 2004, on a constaté qu'en majorité, les comités des usagers de ces établissements avaient de la difficulté à « assumer leur rôle en raison, notamment d'une incompréhension de leur mandat, du taux élevé de roulement de leurs membres, d'un manque de soutien et de moyens⁷ ». Dans ce même rapport, il a été recommandé de définir des modalités de fonctionnement pour le comité des usagers de façon à ce qu'il soit « un bon représentant des usagers ainsi qu'un interlocuteur significatif auprès de la direction générale et du conseil d'administration ».

Le groupe de travail qui s'est penché sur les mécanismes d'examen des plaintes en juin 2004 a aussi reconnu que « les comités des usagers sont essentiels comme mécanismes pouvant permettre une participation directe des usagers à la gestion des

4. *Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. A-8.1.

5. Philippe Couillard, *Mise à jour du cadre législatif en santé et services sociaux - Des mesures pour mieux garantir la qualité des services*, Québec, gouvernement du Québec, décembre 2004.

6. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *L'intégration des services de santé et des services sociaux. Le projet organisationnel et clinique et les balises associées à la mise en œuvre des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, février 2004, 26 p.

7. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD, Visites d'appréciation de la qualité des services*, Québec, Direction des communications, 2004, p. 90.

établissements⁸ ». Il était d'avis « qu'il faut non seulement en systématiser l'implantation, mais également assurer leur capacité d'influencer la gestion des établissements⁹ ».

Le présent cadre de référence s'adresse à toutes les personnes siégeant à un comité des usagers ou à un comité de résidents et se veut un outil pour les aider à mieux comprendre leur rôle, leurs fonctions ainsi que les limites de leurs actions dans l'accomplissement du mandat qui leur est donné par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il s'adresse également aux directions des établissements de santé ou de services sociaux qui doivent mettre sur pied ces comités et voir à leur bon fonctionnement.

Le premier chapitre du document précise les objectifs, les assises légales ainsi que les principes directeurs qui sous-tendent l'action des comités. Les autres chapitres expliquent les fonctions légales ainsi que les responsabilités des comités. Le document traite ensuite des relations de collaboration à établir avec les directions d'établissement et les autres partenaires du réseau et aborde enfin la reddition de comptes au moyen du rapport d'activités et du bilan financier.

8. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Rapport du groupe de travail sur les mécanismes d'examen des plaintes*, Québec, Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, juin 2004, p. 21.

9. *Ibid.*

1 Cadre de référence

1.1 Les objectifs

Ce cadre de référence a pour objectifs de définir les modalités d'application des articles régissant les fonctions du comité des usagers et des comités de résidents dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux¹⁰ et d'en faciliter la compréhension.

Il vise plus spécifiquement à :

1. Aider les femmes et les hommes siégeant aux comités des usagers et aux comités de résidents à mieux comprendre leur mandat.
2. Établir les principes directeurs qui doivent orienter leurs actions.
3. Vulgariser les articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui régissent leurs fonctions.
4. Délimiter leur champ d'action, afin qu'ils puissent jouer pleinement le rôle que l'on attend d'eux.
5. Clarifier leurs responsabilités relatives à la reddition de comptes concernant leur rapport d'activités et leur rapport financier.

1.2 Les assises légales

Ce cadre de référence a comme principales assises légales la Charte des droits et libertés de la personne¹¹, le Code civil du Québec¹² et la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Dans toutes ces lois on trouve des articles qui consacrent les droits de la personne et, plus spécifiquement dans la LSSSS, les droits des usagers.

1.2.1 La Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec énoncent les droits fondamentaux de la personne :

- Droit à la vie, à l'intégrité de sa personne (art. 1, Charte) (art. 3, C.c.Q.) ;
- Droit à la sauvegarde de sa dignité (art. 4, Charte) ;
- Droit au respect de sa vie privée (art. 5, Charte) (art. 3, C.c.Q.) ;
- Droit au respect de sa réputation et de son nom (art. 4, Charte) (art. 3, C.c.Q.) ;
- Droit au respect du secret professionnel (art. 9, Charte) ;
- Droit à l'intégrité et à l'invulnérabilité (art. 3, C.c.Q.) (art. 10, C.c.Q.) ;
- Droit à l'autonomie et à l'autodétermination (art. 11, C.c.Q.) ;
- Droit à l'égalité (art. 10, Charte) ;

10. Pour alléger le texte, on utilisera l'abréviation LSSSS pour nommer la Loi.

11. L.R.Q., c. C-12.

12. L.Q. 1991, c. C-12.

- Droit à la protection contre l'exploitation (art. 48, Charte) ;
- Droit au secours quand sa vie est en péril (art. 2, Charte) (art. 13, C.c.Q).

1.2.2 La Loi sur les services de santé et les services sociaux

La LSSSS s'appuie sur les droits fondamentaux afin de définir les droits des usagers des établissements de santé.

L'article 1 : But de la Loi

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

L'article 2 : 8^e paragraphe

Favoriser la prestation efficace et efficiente de services de santé et de services sociaux, dans le respect des droits des usagers de ces services.

L'article 3 : Lignes directrices de la LSSSS

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

Les articles 4 à 28 et les articles 34 et suivants concernent les droits des usagers qui sont :

- droit à l'information (art 4, LSSSS) ;
- droit aux services (art. 5, art. 13 et art. 100, LSSSS) ;
- droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et art. 13, LSSSS) ;
- droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7, LSSSS) ;
- droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 9, LSSSS) ;
- droit de participer aux décisions (art. 10, LSSSS) ;
- droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art. 11 et art. 12, LSSSS) ;
- droit à l'hébergement (art. 14, LSSSS) ;
- droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15, LSSSS) ;
- droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art. 17 à 28, LSSSS) ;
- droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art. 19, LSSSS) ;
- droit de porter plainte (art. 34, 44, 53, 60 et 73, LSSSS).

1.3 Les principes directeurs

Les comités des usagers et les comités de résidents doivent s'appuyer sur des principes directeurs afin d'exercer une action de qualité, une action efficace centrée sur les usagers.

- **L'intérêt des usagers** doit motiver toutes les décisions ou les actions du comité des usagers et des comités de résidents.
- **La représentativité** de toutes les clientèles de l'établissement sans aucune discrimination à l'égard de la race, de la couleur, du sexe, de l'âge, de la religion, du handicap, etc., est fondamentale pour le respect de l'ensemble des usagers de l'établissement, qu'ils soient hébergés ou non hébergés.
- **Le respect et la collaboration** basés sur la confiance entre les membres du comité des usagers, les membres des comités de résidents, la direction de l'établissement et tous les autres intervenants sont essentiels à l'émergence d'une action concertée et efficace auprès des usagers.
- **L'autonomie** du comité des usagers et des comités de résidents est essentielle à l'exercice de leur mandat et de leurs fonctions. Les comités déterminent leurs objectifs et leurs priorités d'action. Toutefois cette autonomie n'est pas absolue, elle doit tenir compte de certains paramètres. Ces comités sont redevables de leurs actions auprès des usagers qu'ils représentent et étant des comités de l'établissement, ils doivent répondre au conseil d'administration.
- **Le partenariat** avec les différentes directions d'établissement doit être privilégié afin de développer une réelle synergie pour le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement.
- **Le respect de la confidentialité** est impératif au sein du comité des usagers et des comités de résidents. Les membres doivent s'en faire un devoir et prendre tous les moyens nécessaires pour que soit respectée la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès. Dans ce sens, les membres des comités des usagers et des comités de résidents devraient prêter un serment de confidentialité.

1.4 Les responsabilités des différents acteurs

Plusieurs acteurs du réseau de la santé et des services sociaux ont la responsabilité de veiller au respect des droits des usagers et à la qualité des services, notamment l'agence de la santé et des services sociaux, le conseil d'administration de l'établissement, la direction générale, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

1.4.1 L'agence de la santé et des services sociaux

Les responsabilités de l'agence de la santé et des services sociaux sont :

- d'assurer la participation de la population à la gestion du réseau public de services de santé et de services sociaux et d'assurer le respect des droits des usagers (art. 340, par. 1^o, LSSSS) ;
- de prévoir des modalités et de développer des mécanismes pour informer la population, la mettre à contribution à l'égard de l'organisation des services et pour connaître sa satisfaction en regard des résultats obtenus (art. 340, par. 7.7^o, LSSSS) ;
- de développer des mécanismes de protection des usagers et de promotion et de défense de leurs droits (art. 340, par. 7.8^o, LSSSS) ;
- de veiller à la mise en œuvre des mécanismes de participation de la population prévus par la loi, telle la formation des comités des usagers (art. 343, LSSSS) ;
- d'informer les usagers de son territoire des services de santé et des services sociaux qui leur sont offerts de même que de leurs droits et recours et de leurs obligations à cet égard (art. 344, LSSSS) ;
- de demander au besoin le rapport d'activités du comité des usagers (art. 212, al. 2, LSSSS) ;
- de s'assurer que le budget particulier du comité des usagers soit octroyé par l'établissement et qu'il respecte les règles budgétaires en vigueur (art. 350 et 351, LSSSS).

1.4.2 Le conseil d'administration de l'établissement

Le conseil d'administration d'un établissement s'occupe de la gestion des affaires de tout établissement qu'il administre, il en établit les priorités et les orientations et voit à leur respect (art. 170 et art. 171, LSSSS).

Les responsabilités du conseil d'administration sont :

- de s'assurer de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés (art. 172, LSSSS) ;
- de s'assurer du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes (art. 172, LSSSS) ;
- de voir à la création d'un comité de vigilance et de la qualité afin que le conseil s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services (art. 181.0.1 à 181.0.3, LSSSS) ;
- de s'assurer que soient prises toutes les dispositions requises pour la mise sur pied d'un comité pour les usagers de ses services ainsi que d'un comité de résidents dans chacune des installations où sont offerts des services à des usagers hébergés, selon des règles transparentes et démocratiques favorisant la participation des usagers ou de leurs représentants (art. 209, LSSSS) ;
- de déterminer la composition du comité des usagers et des comités de résidents (art. 209, LSSSS) ;
- d'accorder au comité des usagers de son établissement le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement (art. 209, LSSSS).

1.4.3 Le directeur général

La LSSSS énonce que le directeur général a la responsabilité de s'assurer du bon fonctionnement du comité des usagers et des comité de résidents. Il est le leader qui doit veiller à ce que des moyens raisonnables soient mis en œuvre pour faciliter l'action de ces comités.

Les responsabilités du directeur général sont :

- de favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents ;
- de permettre aux comités d'utiliser un local pour leurs activités ;
- de donner la possibilité aux comités de conserver leurs dossiers de manière confidentielle ;
- d'informer par écrit chaque usager de l'existence du comité des usagers et des comités de résidents.

Pour favoriser un bon fonctionnement, le directeur général doit susciter de la part de toutes les instances de l'établissement une attitude d'ouverture, de collaboration et de transparence envers les comités. Une façon pour le directeur général de s'acquitter de cette obligation pourrait être :

- de promouvoir l'existence du comité des usagers et des comités de résidents auprès des intervenants de l'établissement ;
- de favoriser la formation des membres du comité des usagers afin qu'ils développent les compétences requises pour remplir leur rôle ;
- de consulter les comités avant l'adoption ou la révision de documents concernant les usagers et le respect de leurs droits et leurs obligations, notamment le code d'éthique, le guide d'accueil à l'intention des usagers, etc. ;
- de solliciter la participation des comités là où la représentation des usagers est pertinente ;
- de prendre en considération les recommandations du comité des usagers et des comités de résidents ;
- de fournir les ressources matérielles nécessaires telles que ligne téléphonique, photocopieur, Internet, service de messagerie, classeur sous clé, etc. ;
- d'aider, au besoin, à la résolution de conflits qui peuvent survenir ;
- de désigner, si nécessaire, un répondant qui pourrait être en lien avec les comités et l'établissement.

De permettre au comité des usagers et aux comités de résidents l'utilisation d'un local adéquat et leur donner la possibilité de conserver leurs documents de manière confidentielle sont des moyens concrets privilégiés par le législateur pour assurer aux comités les conditions de base à la tenue de leurs activités.

D'informer par écrit les usagers de l'existence du comité des usagers et des comités de résidents, a pour objectif de permettre aux usagers d'entrer en contact avec ces comités et d'utiliser leurs services au besoin. Une façon pour le directeur général de s'acquitter de son obligation pourrait être :

- d'intégrer les coordonnées des comités dans le guide d'accueil du résident ou dans toute autre documentation remise aux usagers ;
- d'afficher les coordonnées du comité des usagers et des comités de résidents à des endroits stratégiques de son établissement ;
- de faire paraître sur le site Web de l'établissement les informations concernant le comité des usagers et les comités de résidents.

1.4.4 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est une personne clé au sein de l'établissement pour veiller au respect des droits des usagers. Il relève directement du conseil d'administration et il exerce ses fonctions d'une manière exclusive.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services assume les fonctions suivantes :

- il est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent des plaintes (art. 33, LSSSS) ;
- il applique la procédure des plaintes dans le respect des droits des usagers (art. 33, par. 1^o, LSSSS) ;
- il assure la promotion de l'indépendance de son rôle (art. 33, par. 2^o, LSSSS) ;
- il diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique afin d'en améliorer la connaissance (art. 33, par. 2^o, LSSSS) ;
- il assure la promotion du régime d'examen des plaintes ainsi que la publication de la procédure (art. 33, par. 2^o, LSSSS) ;
- il prête assistance et s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou toute autre démarche relative à sa plainte (art. 33, par. 3^o, LSSSS) ;
- il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés (art. 33, par. 7^o, LSSSS) ;
- il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet le conseil d'administration ou tout autre comité de l'établissement, y compris le comité des usagers (art. 33, par. 8^o, LSSSS).

Certaines fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et celles des comités sont à certains égards complémentaires, notamment la fonction de renseigner et la fonction d'assister et d'accompagner les usagers. Dans ces domaines, la concertation et la collaboration sont des ingrédients nécessaires pour optimiser la portée de leurs actions.

Toutefois, compte tenu des fonctions exclusives du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, celui-ci ne peut prendre en charge les comités des usagers et les comités de résidents.

2 Le mandat d'un comité des usagers et d'un comité de résidents

L'article 209 de la LSSSS énonce que :

« Tout établissement doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services et, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé par l'article 475, lui accorder le budget 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.

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 ».

2.1 Le mandat

Le mandat du comité des usagers et des comités de résidents est d'être le gardien des droits des usagers. Ces comités doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

2.1.1 Composition du comité des usagers et des comités de résidents

L'établissement détermine la composition du comité des usagers et des comités de résidents¹³.

2.1.2 Composition du comité des usagers

« 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 alinéa¹³ ».

« La majorité de ses 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'établissement¹³ ».

13. Art. 209, al. (1), LSSSS.

2.1.3 Composition des comités de résidents

« Un comité de résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation selon les modalités prévues au quatrième alinéa¹³ ».



3 Les fonctions légales des comités

La Loi sur les services de santé et les services sociaux énonce à l'article 212 les fonctions qui sont dévolues à un comité des usagers et aux comités de résidents d'un établissement.

Le législateur institue **un seul comité des usagers** pour l'ensemble des usagers d'un établissement. Il s'assure également pour les usagers hébergés de la mise sur pied d'un comité de résidents dans chacune des installations où ils sont hébergés.

Le comité des usagers a la responsabilité de faire rapport au conseil d'administration de l'ensemble de ses activités et de celles des comités de résidents.

Le comité des usagers et les comités de résidents ont respectivement un rôle très important à jouer pour le respect des droits et la promotion de la qualité des services :

Établissement	Installation
<p data-bbox="386 1010 641 1037" style="text-align: center;">Comité des usagers</p>  <p data-bbox="235 1297 766 1381">Le comité des usagers exerce les 5 fonctions de l'article 212 de la LSSSS pour l'ensemble des usagers de l'établissement.</p>	<p data-bbox="959 1010 1230 1037" style="text-align: center;">Comité des résidents</p>  <p data-bbox="820 1304 1351 1419">Le comité de résidents, lui, exerce les 3 premières fonctions de l'article 212 de la LSSSS uniquement pour les usagers hébergés dans l'installation où il a été formé.</p>

3.1 Les cinq fonctions du comité des usagers

Les fonctions du comité des usagers : art. 212, LSSSS 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.

3.2 Les trois fonctions des comités de résidents

Les fonctions des comités de résidents : art. 212, LSSSS 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 Les moyens pour les comités de s'acquitter de leur mandat

Ce cadre de référence expose différentes alternatives ou suggestions à l'intention des comités des usagers et des comités de résidents afin de les aider à actualiser leur mandat dans le quotidien.

4.1 Une personne-ressource : pourquoi pas ?

Un moyen efficace que le comité des usagers peut utiliser afin d'agir d'une façon efficiente et constante dans l'établissement est de retenir les services d'une personne qualifiée qui coordonnera ses activités. Selon ses besoins, le comité des usagers s'assure ainsi d'une permanence laquelle contribuera à son bon fonctionnement ainsi qu'à celui des comités de résidents.

4.2 Démarches préalables au bon fonctionnement d'un comité

Pour assurer son bon fonctionnement, un comité doit d'abord :

- se renseigner sur le fonctionnement de l'établissement, son organigramme, son plan d'organisation, son projet clinique ;
- connaître les caractéristiques de la population desservie par l'établissement ;
- établir un code de conduite servant de guide aux interventions et aux interactions avec les autres partenaires de l'établissement ;
- repérer les ressources du milieu et les partenaires de la communauté qui œuvrent auprès des usagers du réseau de la santé et des services sociaux ;
- rédiger des règles de fonctionnement.

Le cadre de référence analyse maintenant plus en détail les différentes fonctions du comité des usagers et celles des comités de résidents. Il dégage les responsabilités qui leur incombent tout en traçant les limites de leurs actions.



Les moyens qui suivent ne sont mentionnés qu'à titre indicatif. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de l'ensemble des activités à la portée des comités pour assumer leurs fonctions. D'autres activités peuvent s'ajouter ou mieux correspondre aux besoins particuliers des usagers.

Qu'il s'agisse d'un comité des usagers ou d'un comité de résidents dans un centre de santé et de services sociaux, un centre jeunesse, un centre d'hébergement de soins de longue durée, un centre de réadaptation ou un centre hospitalier, ces suggestions doivent être adaptées à la réalité du milieu.

4.3 Première fonction : renseigner

Il s'agit **pour le comité des usagers et les comités de résidents** de faire connaître et de promouvoir les droits des usagers dans l'établissement ou dans les installations. Ces comités ont pour fonction première de veiller à renseigner adéquatement les utilisateurs des services de santé sur leurs droits et leurs obligations.

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS	
Responsabilités des comités	Moyens suggérés
Connaître les droits et les obligations des usagers.	Organiser de la formation pour tous les membres du comité des usagers et des comités de résidents : inviter des spécialistes dans le domaine (avocats, ressources du milieu, organismes de défense des droits, etc.).
Prendre connaissance des différents documents concernant les droits et les obligations des usagers.	Obtenir notamment les documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ code d'éthique de l'établissement ; ▪ extraits de la LSSSS, de la Charte des droits et libertés et du Code civil du Québec ; ▪ texte de procédure d'examen des plaintes ; ▪ textes des différentes politiques et orientations ministérielles au besoin.
Connaître le processus d'examen des plaintes de l'établissement.	Inviter le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services à expliquer le processus d'examen des plaintes.
Connaître le rôle du Protecteur du citoyen.	Inviter le personnel du Protecteur du citoyen ou le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement à expliquer son mandat et son rôle.
Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du comité des usagers et ceux des comités de résidents.	Préparer un dépliant explicatif sur le rôle du comité des usagers et des comités de résidents lequel pourrait être remis à l'utilisateur lors de son admission et être disponible dans des présentoirs à des endroits stratégiques de l'établissement. Afficher dans l'entrée de l'établissement ou des installations les coordonnées du comité des usagers ou des comités de résidents. Visiter les usagers qui ne peuvent se déplacer ou prendre contact par téléphone avec eux. Utiliser des articles promotionnels : crayons, signets, logo, etc.

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Responsabilités des comités	Moyens suggérés
S'assurer que l'information écrite concernant le comité des usagers et les comités de résidents est distribuée aux usagers.	S'informer auprès de l'établissement des modalités de diffusion de l'information aux usagers. Consulter la documentation remise par l'établissement aux usagers.
Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers concernant leurs droits et leurs obligations.	Travailler en collaboration avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services afin d'optimiser les interventions du comité. Organiser des séances d'information et inviter un conférencier. Rédiger des articles dans le bulletin d'information de l'établissement ou dans les journaux locaux. Diffuser de l'information sur les droits des usagers : par exemple, préparer un calendrier, un dépliant, etc. Organiser des rencontres de discussion avec les usagers hébergés et leurs familles. Organiser des semaines thématiques sur différents sujets : le respect, la qualité, etc.



IMPORTANT

Aviser au préalable l'établissement des activités que le comité des usagers ou les comités de résidents désirent organiser dans l'établissement et obtenir les autorisations nécessaires.

L'établissement devrait tenir informés les comités des événements qu'il organise et qui sont susceptibles de les concerner.

4.4 Deuxième fonction : promouvoir et évaluer

Il s'agit pour le comité des usagers et les comités de résidents d'observer et de porter à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS	
Responsabilités des comités	Moyens suggérés
Faire part à l'établissement des observations des membres du comité des usagers ou des comités de résidents concernant la qualité des services et les conditions de vie des usagers.	<p>Éléments à observer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'environnement physique : la propreté des locaux : chambres, toilettes, salle à manger, etc. ; l'aménagement sécuritaire des lieux ; ▪ l'environnement humain : attitudes à l'égard des usagers; respect de la confidentialité et de l'intimité, etc. ; ▪ les horaires : repas, visites, levers, couchers, activités, soins d'hygiène, traitements, etc.; ▪ l'alimentation : qualité et quantité, choix, température, etc.; ▪ les services complémentaires : cantine, cafétéria, pastorale, buanderie, coiffure, etc.; ▪ les activités de loisirs ou de sports : nature, fréquence, lieu, équipements, etc.
Transmettre au directeur général ou au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services des avis sur des situations nécessitant des changements.	<p>Faire connaître par écrit les suggestions de corrections à apporter.</p> <p>Demander une rencontre avec la direction concernée.</p>
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.	<p>Désigner des représentants pour siéger aux différents comités là où la participation des usagers est sollicitée et pertinente.</p> <p>Être proactif et faire connaître à la direction générale l'intérêt du comité à participer aux différentes démarches afin de faire valoir le point de vue de l'utilisateur.</p>

**PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES
CONDITIONS DE VIE DES USAGERS**

Responsabilités des comités	Moyens suggérés
Porter à l'attention de l'établissement les besoins individuels et collectifs des usagers.	Souligner les besoins en matière d'amélioration des services Souligner les besoins en termes de locaux, de matériel d'équipement, etc. Souligner les besoins en matière d'activités diverses.



IMPORTANT

Il ne revient pas au comité de corriger lui-même les situations problématiques observées. Il doit s'assurer que l'établissement ou les personnes en autorité prennent les dispositions nécessaires pour y remédier.

Le comité peut proposer des mesures visant l'amélioration de la qualité des conditions de vie, mais ne peut en aucun cas acheter de l'équipement pour les usagers, ni financer des activités de loisirs.

Les membres du comité des usagers et des comités de résidents ne doivent jamais intervenir directement auprès des employés. Ils ne doivent en aucun cas se substituer aux directions de l'établissement.

4.5 Évaluer la satisfaction de la clientèle

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT	
Responsabilités des comités	Moyens suggérés
<p>Connaître la perception des usagers et de leurs familles sur la qualité des services reçus et en informer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou la direction générale.</p>	<p>Installer des boîtes à suggestions dans des endroits stratégiques de l'établissement ou de l'installation.</p> <p>Réaliser des sondages à l'aide de questionnaires sur des sujets précis que le comité des usagers ou les comités de résidents ont déterminés.</p> <p>Organiser des rencontres avec les usagers et leurs familles.</p> <p>Recevoir individuellement les usagers ou leurs familles au local du comité afin d'écouter leurs insatisfactions et leurs suggestions.</p> <p>Participer, sur demande, aux évaluations faites par l'établissement.</p>
<p>Prendre connaissance des évaluations réalisées par l'établissement relativement à la satisfaction de la clientèle.</p>	<p>Demander à recevoir les résultats des sondages effectués par l'établissement.</p>
 <p>IMPORTANT</p> <p>Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement ne signifie pas pour autant que le comité des usagers et les comités de résidents soient responsables d'effectuer des sondages de satisfaction de la clientèle pour le compte de l'établissement ou des sondages prévus dans certains processus d'agrément.</p>	

4.6 Troisième fonction : défense des droits

Il s'agit pour le **comité des usagers et les comités de résidents** de défendre les droits des usagers et de faire les représentations nécessaires auprès de l'établissement, auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou auprès de toute autre autorité.

La défense des droits des usagers est une fonction pour laquelle les membres des comités doivent développer des habiletés. Elle est amorcée par une demande provenant d'un usager, de l'ensemble ou d'un groupe d'usagers de l'établissement ou à l'initiative du comité.

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 AUTRE AUTORITÉ	
Responsabilités des comités	Moyens suggérés
Recevoir et évaluer les demandes faites par les usagers au comité des usagers ou aux comités de résidents concernant le non-respect de leurs droits.	Établir un horaire de présence au local et l'afficher afin que les usagers ou leurs familles puissent rencontrer les membres du comité s'ils le désirent. Rencontrer individuellement l'utilisateur ou sa famille ou les contacter par téléphone. Mettre à la disposition des usagers différents moyens de communication : formulaires, boîte aux lettres près du local, ligne téléphonique avec répondeur, courrier électronique, etc. Assurer rapidement le suivi de toute demande et en tenir informé l'utilisateur.
Informier l'utilisateur sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.	Expliquer à l'utilisateur le processus de plainte et lui remettre la procédure écrite. Orienter l'utilisateur soit vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement ou vers le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Diriger l'utilisateur vers le curateur public s'il y a lieu.
Porter à l'attention de l'établissement les situations que le comité juge inacceptables ou allant à l'encontre des droits des usagers.	Informier le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de toute atteinte aux droits des usagers que le comité a observée. Appuyer les observations du comité sur le code d'éthique de l'établissement.

**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 AUTRE AUTORITÉ**

Responsabilités des comités	Moyens suggérés
Demander l'aide de professionnels dans des dossiers complexes ou soulevant des questions éthiques.	Consulter des spécialistes : éthicien, organismes externes de défense des droits, avocats, etc.
Analyser à partir d'une plainte reçue si le problème est d'ordre individuel ou peut affecter un groupe d'usagers.	Discuter en réunion du comité du problème soulevé. Juger s'il s'agit d'un problème individuel ou collectif et décider des démarches à entreprendre.



IMPORTANT

Toujours se rappeler que la plainte appartient à l'usager et que les comités ne peuvent pas porter plainte à la place de celui-ci.

Le respect de la confidentialité est de mise en tout temps même à l'extérieur de l'établissement et même une fois que la personne a quitté ses fonctions au sein des comités.

Assurer la défense des droits des usagers, c'est dénoncer une réalité jugée problématique tout en collaborant avec l'établissement à la correction de la situation.

Les membres des comités doivent éviter de se placer en conflit d'intérêts. Ils ne doivent pas utiliser le comité à des fins personnelles.

Le cadre de référence aborde maintenant les deux fonctions dévolues spécifiquement au comité des usagers de l'établissement.

4.7 Quatrième fonction : accompagner et assister

La tâche d'accompagnement et d'assistance est une fonction que le comité des usagers partage avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dans l'établissement ainsi qu'avec les organismes communautaires régionaux ayant pour mandat l'assistance et l'accompagnement aux plaintes (CAAP), institués en vertu de l'article 76.6 de la LSSSS. L'usager peut donc choisir entre plusieurs acteurs lorsqu'il a besoin d'aide pour formuler sa plainte ou a besoin d'être accompagné dans ses démarches.

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE,
UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND**

Responsabilités des comités	Moyens suggérés
Faciliter l'accès à l'information sur les droits et obligations des usagers et informer des recours possibles.	Remettre à l'usager les coordonnées des ressources disponibles ou de la documentation relative à ces ressources, notamment le curateur public, le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, les organismes communautaires de défense de droits, etc.
Aider l'usager à formuler sa plainte verbalement ou par écrit.	<p>Désigner un ou des membres du comité qui ont des habiletés à formuler une plainte verbalement ou par écrit.</p> <p>S'il y a lieu, confier cette tâche à la personne-ressource à l'emploi du comité.</p> <p>Diriger l'usager vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou vers le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région.</p> <p>Diriger l'usager vers le curateur public dans le cas des personnes qui relèvent de sa compétence.</p> <p>Établir des liens avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région afin de coordonner les actions des intervenants.</p> <p>Accompagner, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.</p> <p>Fournir à l'usager qui entreprend une démarche les renseignements pertinents.</p> <p>Le diriger au besoin vers les ressources du milieu.</p> <p>L'accompagner lors de rencontres avec les autorités de l'établissement</p>



IMPORTANT

La personne qui accompagne et assiste un usager doit jouer un rôle de soutien et ne pas se substituer à lui.

4.8 Cinquième fonction : assurer un bon fonctionnement

Une dernière fonction est dévolue au comité des usagers, à savoir s'assurer du bon fonctionnement des comités de résidents.

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	
Responsabilités des comités	Moyens suggérés
Planifier le soutien aux comités de résidents.	Soutenir les comités de résidents dans la rédaction de leurs règles de fonctionnement. S'assurer que les comités de résidents disposent de l'usage d'un local adéquat et de l'équipement nécessaire à leur fonctionnement.
Veiller à ce qu'ils disposent des ressources financières nécessaires à leur fonctionnement.	En collaboration avec les comités de résidents, le comité des usagers décide du montant d'argent qui leur sera alloué en tenant compte du budget global. En collaboration avec les comités de résidents, le comité des usagers décide du mode de fonctionnement concernant l'octroi du montant alloué.
Travailler en étroite collaboration avec les comités de résidents afin de créer une synergie facilitant une action concertée et efficace.	Consulter et informer les comités de résidents sur toute question concernant les droits des usagers. Organiser à l'occasion des rencontres avec tous les membres des comités.
Intégrer le rapport d'activités des comités de résidents au rapport annuel d'activités du comité des usagers.	Soutenir, si nécessaire, les comités de résidents dans la rédaction de leur rapport d'activités.
 <p style="text-align: center;">IMPORTANT</p> <p>Le comité des usagers et les comités de résidents doivent travailler conjointement aux intérêts des usagers de l'établissement.</p>	

5 Les autres responsabilités

Le comité des usagers et les comités de résidents ont d'autres responsabilités qui s'ajoutent à leurs fonctions proprement dites. La présente section dresse un bref tableau de ces diverses tâches.

5.1 Désignation de personnes au conseil d'administration

Le comité des usagers doit désigner, par résolution, deux (2) personnes qui siégeront comme administrateurs au sein du conseil d'administration de l'établissement. Le comité doit se conformer aux directives que l'agence de la santé et des services sociaux de sa région lui fera parvenir au moment des élections du conseil d'administration.

Les personnes ainsi désignées ne doivent pas nécessairement être membres du comité des usagers ou d'un comité de résidents, mais doivent toutefois être majeures¹⁴.

Le conseil d'administration de l'établissement désignera à son tour l'une de ces personnes pour siéger à son comité de vigilance et de la qualité.

5.2 Désignation de personnes à différents comités de l'établissement

Le comité des usagers et les comités de résidents sont appelés à siéger aux comités de travail mis en place pour l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement. Il est important qu'ils profitent de cette opportunité que la direction leur offre pour jouer leur rôle de représentants des usagers¹⁵.

5.3 Les règles de fonctionnement : art. 212, LSSSS

Une des premières actions qu'un comité des usagers doit poser lorsqu'il est créé est celle d'élaborer ses règles de fonctionnement ainsi que celles des comités de résidents¹⁶.

C'est une occasion pour les membres des comités de définir des règles adaptées à leur réalité. À l'exclusion de la composition des comités¹⁷ et de la durée du mandat des membres¹⁸, le comité des usagers est autonome pour déterminer les règles qui le régissent.

14. Art. 150, LSSSS.

15. Art. 181.0.2, LSSSS.

16. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives, Le comité des usagers et les comités de résidents, Lignes directrices*, Québec, Direction de la qualité, 8 février 2006, p. 10.

17. Art. 209, LSSSS.

18. Art. 209.1, LSSSS.

Ces règles doivent contenir des éléments qui ont une influence sur le fonctionnement du comité. Elles devraient entre autres définir le rôle et les fonctions de chacun des membres, structurer les réunions, aider à prendre des décisions, guider les membres en cas de conflit, etc. Elles ne sont pas là pour compliquer le travail des personnes, mais plutôt pour garantir un fonctionnement démocratique et éviter l'arbitraire.

SUGGESTIONS D'ÉLÉMENTS

- Composition du comité
- Durée du mandat
- Fonctions et responsabilités du comité des usagers et des comités de résidents
- Démission et destitution
- Vacance – procédure de remplacement
- Rôle de la personne-ressource, s'il y a lieu
- Réunions et leur fonctionnement, notamment le quorum et le vote
- Élection des officiers
- Pouvoirs et devoirs des administrateurs
- Assemblées générales, notamment le quorum et le vote
- Procès-verbaux et conservation des documents
- Budget et reddition de comptes
- Procédure d'élection des membres du comité
- Serment de confidentialité
- Conflit d'intérêts



IMPORTANT

Les règles de fonctionnement doivent être adoptées par le comité des usagers et approuvées par l'assemblée générale des usagers.

Les règles de fonctionnement n'ont pas à être approuvées par le conseil d'administration, mais elles peuvent y être déposées à titre d'information.

6 La reddition de comptes des comités

Chaque année, le comité des usagers a l'obligation de soumettre au conseil d'administration de l'établissement un rapport de ses activités lequel doit inclure un rapport financier. Sur demande, une copie de ce rapport doit être transmise à l'agence de la santé et des services sociaux.

6.1 Le rapport d'activités du comité des usagers

Le rapport d'activités du comité des usagers doit faire état des activités spécifiques réalisées en relation avec chacune des fonctions du comité des usagers. Le rapport financier doit spécifier les sommes investies pour assurer l'exercice de ces fonctions. Les rapports des comités de résidents doivent y être intégrés.

Le comité des usagers ou le comité de résidents devrait profiter de son assemblée générale annuelle pour informer les usagers du travail accompli en regard de son mandat en leur communiquant son rapport d'activités ainsi que son rapport financier.

L'année financière des établissements se termine le 31 mars de chaque année ; il serait opportun que le comité des usagers adopte cette même date de fin d'exercice et soumette au plus tard le 31 mai son rapport au conseil d'administration.

Voici quelques suggestions d'informations pour la rédaction de ce rapport.

SUGGESTIONS D'INFORMATION
<ul style="list-style-type: none">▪ Composition du comité▪ Réunions tenues (nombre et date)▪ Plan d'action du comité▪ Rapport concernant les plaintes individuelles et collectives▪ Activités réalisées au cours de l'année▪ Rapport d'activités des comités de résidents▪ Bilan financier et prévisions budgétaires▪ Objectifs pour la prochaine année▪ Recommandations

6.2 L'administration du budget et le rapport financier

Le comité des usagers des établissements publics ainsi que des établissements privés conventionnés reçoit du conseil d'administration de l'établissement ou, à défaut, de la direction générale, le budget particulier fixé à cette fin dans le budget de fonctionnement de l'établissement. Le comité des usagers des établissements privés autofinancés reçoit le montant versé à cette fin par le ministre.

Certains principes doivent guider les décisions des comités concernant l'administration de leur budget.

PRINCIPES CONCERNANT LE BUDGET

- Le comité des usagers et les comités de résidents ne doivent pas se substituer à l'établissement pour défrayer les coûts de matériel ou de mobilier pour les usagers. De plus, ils n'ont pas à assumer les dépenses reliées aux activités récréatives qui sont de la responsabilité de l'établissement.
- Les dépenses sont faites sur une base annuelle et elles ne devraient pas engager des sommes provenant du budget de l'année suivante.
- Le comité des usagers et les comités de résidents 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 l'établissement.
- Le comité des usagers et les comités de résidents devraient éviter de créer une récurrence dans leurs dépenses ou des habitudes qui les obligeraient à investir régulièrement des sommes pour des activités ou des achats.
- **Le comité des usagers** conserve le surplus des sommes non dépensées à la fin de chaque exercice financier de l'établissement ; cependant, un comité ne doit pas accumuler des sommes d'argent indûment.



IMPORTANT

Chaque année, le comité doit s'assurer que l'établissement mette à sa disposition le montant prévu pour ses activités.

Pour toute question concernant l'obtention du budget, le comité des usagers peut s'adresser à la direction générale, au département des finances de l'établissement ou à l'agence de la santé et des services sociaux de sa région.

Le comité des usagers est autonome dans l'administration de son budget. Il décide lui-même comment celui-ci sera utilisé et il n'a pas à obtenir d'autorisation de l'établissement. Il est aussi libre de décider d'avoir un compte de banque distinct ou d'avoir recours aux services comptables de l'établissement.

Toutefois, un comité des usagers peut préserver son autonomie par rapport aux dépenses tout en considérant comme facilitant de s'entendre avec l'établissement pour profiter des infrastructures administratives en place et réduire ainsi les coûts et le travail de comptabilité associés à ces tâches.

Si le comité décide d'avoir une administration indépendante, il doit tenir une comptabilité rigoureuse de toutes les dépenses effectuées. Il doit mettre en place un système comptable qui assure une bonne reddition de comptes. Il doit conserver en toute sécurité et confidentialité toutes les pièces comptables nécessaires à la production du rapport financier annuel.

Il est important que le comité des usagers se donne des balises pour utiliser adéquatement son budget. Afin d'assurer une bonne gestion, il doit mettre en place des règles d'autorisation pour les dépenses.

En vertu de l'article 212, LSSSS, le comité des usagers « doit s'assurer 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 ».

Le comité des usagers doit donc réserver des sommes d'argent de son budget pour le fonctionnement des comités de résidents. Il doit en collaboration avec les comités de résidents décider des modalités de fonctionnement qu'il entend adopter afin que chaque comité de résidents puisse jouir d'une certaine autonomie d'action dans son installation. Cependant, les comités de résidents doivent rendre compte des dépenses effectuées et fournir les pièces justificatives au comité des usagers.

Le budget est confié au comité des usagers pour le soutenir dans l'exercice de ces cinq fonctions. Celui-ci a l'obligation de le dépenser judicieusement et cette obligation de saine gestion s'applique aussi aux comités de résidents.

Le conseil d'administration d'un établissement a la responsabilité de « gérer les affaires de l'établissement et en exerce tous les pouvoirs¹⁹ ». Cette responsabilité inclut les affaires du comité des usagers. Les membres du conseil d'administration pourront remettre en question le contenu du rapport. Ainsi, un comité des usagers qui aurait utilisé ou permis que soient utilisés les argents à des fins autres que celles de son mandat pourrait en être redevable au conseil d'administration.

6.3 Les dépenses admissibles

Toutes les dépenses engagées par les comités doivent être en relation avec leurs fonctions.

EXEMPLES DE DÉPENSES ADMISSIBLES

- Salaires ou honoraires de personnes-ressources engagées par le comité des usagers ;
- Frais de déplacements : repas, transport, 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, etc. ;
- Frais reliés à la production de matériel de promotion des activités du comité : boîte à suggestions, affiche, dépliant, calendrier sur les droits, etc. ;

19. Art. 170, LSSSS.

- Frais reliés à la rédaction et à l'impression du rapport annuel ;
- Matériel nécessaire pour soutenir les travaux du comité : photocopies, interurbains, photographies, timbres, crayons, papier, babillard, ordinateur, mobilier, etc. ;
- Frais d'organisation d'activités en relation avec les fonctions du comité : conférences, semaines thématiques, etc. ;
- Frais de production et de diffusion d'un bulletin du comité ;
- Frais reliés à la conception d'outils nécessaires à l'exercice des fonctions ;
- Frais de consultation, frais de cotisation, frais d'abonnement à des revues.



IMPORTANT

Le comité des usagers et les comités de résidents doivent suivre les règles applicables dans le réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les frais de déplacement

6.4 Les dépenses non admissibles

Il y a certaines dépenses qui ne doivent pas être assumées par les comités.

Elles sont de la responsabilité 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, air climatisé, cadeaux, etc. ;
- Frais reliés aux activités de loisirs ou au mieux-être des usagers : sorties diverses telles que cabane à sucre, embauche d'un chanteur, camps de vacances, massothérapie, musicothérapie, zoothérapie, etc. ;
- Frais reliés à la formation du personnel de l'établissement au regard des droits des usagers ;
- Frais reliés aux élections des membres du comité : documents d'information et de promotion, envois postaux, assemblée électorale, réunions spéciales des usagers, etc. ;
- Frais reliés à l'utilisation d'un local : loyer, entretien, électricité, téléphone et peinture ;
- Frais reliés à la conservation des dossiers (ex. : un classeur) ;
- Frais reliés à la publication et à la diffusion du code d'éthique et de la procédure d'examen des plaintes.



DÉPENSE INADMISSIBLE

Compensation financière accordée aux membres pour leur participation aux réunions du comité.

Conclusion

L'existence et le dynamisme du comité des usagers et des comités de résidents présentent un certain degré de difficulté compte tenu du fait que les femmes et les hommes appelés à y siéger le font bénévolement. Ces personnes qui donnent de leur temps et se dévouent à la cause du respect des droits et à celle de l'amélioration de la qualité des services ont besoin de l'appui et du soutien du conseil d'administration et de la direction générale des établissements : ce sont là des préalables à leur bon fonctionnement. Des efforts doivent également être déployés afin que les membres de ces comités comprennent bien leur rôle et leurs fonctions et développent par la suite les habiletés nécessaires pour intervenir efficacement. Ces comités doivent devenir des partenaires importants et jouer un rôle reconnu au sein des établissements.

Ce cadre de référence se veut un outil pour les femmes et les hommes membres de ces comités. Il est un guide auquel ces personnes pourront se référer pour organiser quotidiennement leurs actions et leurs interventions.

Bibliographie

Législation

Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c.C-12.

Code civil du Québec, L.Q., 1001, c.64.

Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, L.Q., 2005, c. 32.

Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, L.R.Q., c. A-8.1.

Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2.

Publications

Groupe de travail sous la direction de Rita Proulx, *Des réponses à vos questions*, Régie régionale de Laval, 1995.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Un défi de solidarité, les aînés en perte d'autonomie, plan d'action 2005-2010*, Québec, Direction des communications, 2005.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD, Visites d'appréciation de qualité des services*, Québec, Direction des communications, 2004.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, *L'intégration des services de santé et des services sociaux, Le projet organisationnel et clinique et les balises associées à la mise en œuvre des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, Québec, février 2004.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Rapport du groupe de travail sur les mécanismes d'examen des plaintes*, Québec, Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, juin 2004.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives*, Le comité des usagers et les comités de résidents, Lignes directrices, Québec, Direction de la qualité, 8 février 2006.

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, *Guide sur la création et le fonctionnement d'un comité des usagers dans un établissement de santé et de services sociaux*, 2001.

Stratégies idées, *La Trousse*, production de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, mars 1997.