

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES ET DE SES COMITÉS AFFILIÉS

15 février 2018

2^e série de commentaires : ajouts

LES AJOUTS SONT EN MAJUSCULES ET EN SOULIGNÉS

CADRE DE RÉFÉRENCE RELATIF AUX COMITÉS D'USAGERS ET AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS

ADRESSE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

PAGE DOCUMENT	TITRE	COMMENTAIRE, PROPOSITION, AUTRES NOTES SOUMISES
IV	Préambule	<ul style="list-style-type: none"> - Il serait instructif ici de rappeler l'origine du concept des comités, les problèmes rencontrés par les usagers et leurs familles à l'époque, la proposition faite au législateur par un usager, Claude Brunet, aux autorités de l'époque - Les usagers sont non seulement des <i>acteurs clés</i>, mais d'abord et surtout ils sont la raison d'être du réseau et celle de l'existence même de chaque emploi dans le réseau - Rappeler les principes directeurs des orientations ministérielles de 2003 en matière de soins de longue durée pour bien cadrer tout ce qui se fera et s'écrira au cadre de référence - Les comités ne sont toutefois pas sous la tutelle ni du MSSS ni de l'administration des établissements - Le document gagnerait à être plus aéré, allégé. Les fonctionnaires qui l'ont écrit, quoique bien intentionnés, semblent oublier ou négliger le fait que le document s'adresse en particulier à des bénévoles de tous les horizons à qui on doit un langage moins technocratique, moins guidé. Un effort supplémentaire de la part des rédacteurs serait apprécié.

		<ul style="list-style-type: none"> - Un des pires exemples de langage technocratique lourd et inutile retrouve est à la page 16 du document : <i>Le partenariat avec les usagers et les proches. Ce partenariat peut se vivre à trois niveaux : le niveau systémique ... le niveau organisationnel...</i> À qui s'adresse-t-on ici ? Aux technocrates ou aux bénévoles ? - Le cadre de référence doit servir aux fonctionnaires, mais aussi et surtout aux bénévoles, élus au sein des usagers - Le document semble omettre aussi complètement le rôle des comités provenant des missions centre jeunesse, dépendance, santé mentale, réadaptation, déficience. - <u>MÊME COMMENTAIRE À L'ÉGARD DES COMITÉS À VOCATION RÉGIONALE</u> - <u>ALORS QU'À LA PAGE 2 DU DOCUMENT LES RÉDACTEURS DU DOCUMENT SOUHAITENT LIMITER LES INTERVENTION DES COMITÉS AUX SEULS 12 DROITS PRÉVUS À LA LOI, LES MÊMES RÉDACTEURS ONT POURTANT UTILISÉ PLUSIEURS EXPRESSIONS DISCTINCTES DIFFÉRENTES À DIFFÉRENTS ENDROITS DANS LE DOCUMENT, POUR IDENTIFIER NOTAMMENT LES RESPONSABILITÉS DES COMITÉS QUI DÉBORDENT LE STRICT CADRE DES 12 DROITS:</u> <p><u>PAR EXEMPLE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>PROMOUVOIR LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE PAGE 1 ET PAGE 9)</u> - <u>FAVOIRISER L'AMÉLIORATIONDE LA QUALITÉ DES SERVICES PAGE 3</u> - <u>FAVORISER L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SOINS PAGE 3</u> - <u>RECOMMANDER DES MESURES POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT PAGE 11</u> - <u>ÊTRE DES PARTENAIRES DANS L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS PAGE 25</u> - <u>AVOIR UN IMPACT SUR LES CONDITIONS DE VIE PAGE 31</u> <p><u>DEMANDE POUR CLARIFIER, SIMPLIFIER ET CIRCONSCRIRE LES ACTIONS ATTENDUES DES COMITÉS</u></p>
	Résumé des rôles	<ul style="list-style-type: none"> - Cette description exhaustive et graphique, sans doute très sécurisante pour les fonctionnaires est trop lourde. La juxtaposition des informations relatives aux CUCI, aux CU et CR confirme ou crée la confusion des genres, comme si chaque comité d'usagers et de résidents était soumis aux CUCI alors qu'il n'en est rien, du moins selon la loi.

		<ul style="list-style-type: none"> - Le résumé enchaîne une série de fonctions comme si chacune s'équivalait. Bien que chacune est en effet importante, il faut rappeler la raison d'être, les rôles les plus importants, soit ceux pour lesquels les comités furent d'abord créés, soit : - <i>Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement</i> - <i>défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou (CU) a la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente</i> - Ces rôles doivent prendre une place prédominante dans les fonctions, car ils sont les seuls qui en soient des rôles de fond. Les autres sont importants, mais accessoires a ceux-ci, un comité qui ne fait pas de ces rôles fondamentaux sa priorité, n'y met pas sa principale énergie, passe à côté de ce pour quoi il fut constitué; - préciser l'expression <i>toute démarche</i> mentionnée quant à la fonction d'accompagnement dévolue au comité d'usager. Cela comprend-il (nous croyons que oui, surtout pour les usagers sans famille) de pouvoir accompagner un usager a la rencontre pour son plan d'intervention ? <u>QUESTION TRÈS IMPORTANTE</u>
	Intro	<ul style="list-style-type: none"> - (para. 3) Les CU et CR n'ont pas un rôle <i>important</i>, mais CENTRAL à jouer. Ils sont les seuls dans le réseau avec des fonctions aussi fondamentalement et exclusivement axées sur le bien-être de l'utilisateur. Ne faire de leur rôle qu'un simple <i>rôle important, en complémentarité avec d'autres</i>, comme suggéré, est réducteur et tend à diluer ce pourquoi ils furent constitués par rapport à d'autres instances et d'autres fonctions. - L'introduction gagnerait à rappeler comme elle le fait pour d'autres éléments : - a) l'autonomie importante des comités (caractéristique essentielle s'il en est une) à respecter de la part de l'Administration et de la Direction, tant sur le plan fonctionnel que financier, afin d'assurer que les comités puissent jouer pleinement leur rôle. b) Le rôle plus terrain, mais non moins important du comité de résidents.

		<p>Les membres du comité de résidents, en lien avec l'Administration, sont et doivent être les yeux, les oreilles et le nez (souvent) des usagers, sur les unités.</p>
01		<ul style="list-style-type: none"> - <u>NOTEZ ICI QUE LES COMITÉS SONT, SELON LA LOI, AUSSI LES GARDIENS DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS ET NON SEULEMENT DE L'AMÉLIORATION DES SOINS ET DES SERVICES</u>
03	2.Rôles 2.1	<ul style="list-style-type: none"> - au premier alinéa, ajouter : <i>Comme pour l'Administration elle-même, l'intérêt des usagers doit motiver toutes les décisions ou les actions des comités</i> - au 6^e alinéa, au sujet du <i>partenariat</i>, ajouter la phrase : <i>En tant que partenaires, les comités ne sont ainsi ni assujettis ni sous l'autorité de la direction en autant qu'ils respectent la loi, leur mandat et le cadre de référence.</i> - <u>AU 7^E ALINÉA, AU SUJET DU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ : CLARIFIER ET INDIQUER SI LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES ARCHIVES POUR LE TEMPS DE CONSERVATION DES DOCUMENTS CONFIDENTIELS S'APPLIQUENT OU NON AU CU ET CR</u> - Rappeler ici que l'imputabilité des membres des comités sur leurs actes est bien relative étant donné le peu d'autorité et de latitude effective dont le comité et les membres disposent, selon la loi et dans les faits. Moins on a d'autorité, moins on est imputable. Parler d'imputabilité aux bénévoles, c'est les accabler d'une obligation de répondre comme des employés, ce qu'ils ne sont pas, et surtout, faire peur à ceux qui veulent faire du bénévolat.
04	Quelques Précisions	<ul style="list-style-type: none"> - paragraphe à la fin : la détermination à savoir si les actions d'un comité sont ou non en lien avec ses fonctions légales devraient, lorsque requis, être jugée par un tiers externe à l'établissement afin d'éviter que l'administration soit juge et partie. - éviter par exemple (cas vécu) que l'Administration impose sa vision sur le contenu d'un PowerPoint sur les droits des usagers préparé par un comité (sans pouvoir faire réviser cette <i>forte suggestion</i>) qui s'est senti obligé de présenter plutôt les droits mentionnés au code d'éthique de l'établissement tel que <i>fortement suggéré par l'Administration</i>. - <u>4^E PICOT : LES DOCUMENTS DES COMITÉS DOIVENT ÊTRE CONSERVÉS DE MANIÈRE CONFIDENTIELLE.</u>

05	2.2 Le mandat des comités 2.2.1 2.2.3	<ul style="list-style-type: none"> - Ici les commentaires faits dans le Résumé des rôles et fonctions des comités (page V) font partie des commentaires soumis ici aussi, sans les répéter. - Qui d'autre que les comités, du moins dans l'établissement, seraient, comme indiqué, des gardiens des droits des usagers ? Nous le demandons. - S'il s'agit des commissaires aux plaintes, une opinion ou tendance circulant chez ceux-ci serait de ne pas avoir pour rôle la défense des droits des usagers, mais plutôt de vérifier si un ou des droits ont ou non été respectés. Avec ce type de tendance, on est loin de la défense des droits des usagers. Et pire encore est la situation des nouveaux <i>délégués</i> ou <i>adjoints</i> au commissaire - Les règles d'élection doivent pouvoir s'adapter à certaines circonstances de lieu et de disponibilité des usagers ou des personnes disponibles et souhaitant participer à l'élection - <u>L'ADRESSE DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DEVRAIT ÊTRE DIFFÉRENTE DE CELLE DU COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTALLATION. SINON ON RISQUE DE CRÉER DE LA CONFUSION ENTRE LES 2 COMITÉS</u> - <u>CLARIFIER, DANS LE RESPECT DU MANDAT LÉGAL DE CHACUN, LES LIENS FONCTIONNELS ENTRE LES CUCI, LES CUC ET LES CU</u>
08	Identification visuelle des comités	<ul style="list-style-type: none"> - Il faut éviter que, par une assimilation de son identification à celle de l'Administration, ou une obligation d'<i>utiliser les ressources informationnelles des établissements</i>, le comité soit identifié à tort à l'Administration, s'il doit avoir et conserver la crédibilité requise à ses rôles prioritaires de promotion et de défense des droits des usagers. C'est fondamental. - Il faut assurer et permettre aux comités d'inscrire leur désignation, leur logo sur leurs publications. - Peut-on, afin de permettre aux comités d'usagers <u>ET COMITÉS DE RÉSIDENTS</u> de s'identifier fièrement, d'ajouter par exemple <i>Comité d'usagers de (Ville ou région)</i> avec un slogan qui, tout en respectant la loi et le cadre de référence, permettre aux usagers, aux familles et aux membres de sentir un minimum de ralliement à la cause qui leur est chère, celle du bien des usagers de leur territoire ?
09	2.3 2) Promouvoir l'amélioration de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Ici les commentaires faits dans le Résumé des rôles et fonctions des comités (page V) font partie des commentaires soumis ici, sans les répéter.

	2.4	<ul style="list-style-type: none"> - <u>LES CU ET CR ONT UN RÔLE TRÈS IMPORTANT À JOUER. ÉLABORER S'IL VOUS PLAÎT</u> - <i>Promouvoir</i> ne signifie pas seulement évaluer. Promouvoir signifie faire valoir, montrer l'importance, attirer l'attention de l'Administration sur le sujet et sur les éléments à améliorer, à partir des plaintes, des demandes des usagers et des familles, montrer aussi les bons coups de l'Administration. - Il faut en effet encourager la collaboration des comités et des établissements dans la fonction évaluation, en autant que l'évaluation (sondage, focus group, etc.) procède d'un minimum de méthodologie scientifique si l'on veut vraiment obtenir un résultat significatif, sinon le résultat ne vaut rien. Nos PDG, DG et administrateur(trice(s) le moins formés en administration publique, ou informés des règles élémentaires sur les procédés, doivent montrer plus de sérieux sur ce sujet.
09	2.3 3) Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Ici, les commentaires faits dans le Résumé des rôles et fonctions des comités (page V) font partie des commentaires soumis ici, sans les répéter. - Éclairer les comités sur le comment, mieux définir ce que cela comprend, les limites aussi, convenir avec l'Administration jusqu'où, auprès de qui s'articule la communication des problèmes auprès de celle-ci pour une meilleure action, une meilleure cohésion et efficacité des actions et de leur suivi.
11	2.4 Les responsabilités des CUCI 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3 Harmonisation des pratiques	<ul style="list-style-type: none"> - Ici les commentaires faits dans le Résumé des rôles et fonctions des comités (page V), particulièrement en regard des CUCI, font partie des commentaires soumis ici, sans les répéter. - Il ne faut pas que les CUCI se substituent ou croient qu'ils sont en autorité sur les comités. - L'objectif d'harmonisation des CUCI ne peut pas non plus, en contravention de la loi, ou d'un minimum de gros bon sens et de respect des couleurs locales, viser à rendre tous les comités similaires, les uns aux autres. Si cette vision plait au pouvoir central, elle ne reflète pas le Québec. Les autorités comme les CUCI et le cadre de référence doivent respecter cela, s'adapter aux circonstances et aux actions locales, qui sont des éléments de distinction et souvent de motivation chez les membres des comités, toujours, convenons-en, dans le respect du mandat des comités et de la loi. - Maintenant qu'ils ont été créés, s'ils jouent bien leur rôle (notons ici que des comités observent plutôt que les CUCI ont compliqué voire retardé la réalisation de projets), les CUCI

		<p>peuvent représenter un atout pour les comités, unir les revendications ou les problèmes communs dans une région ou auprès d'une Administration ou d'une autorité donnée.</p> <p>- <u>L'INITIATIVE DES LIENS À ENTRETENIR DEVRAIT VENIR TANT DU PDG QUE DES PRÉSIDENTS DES CUCI, DES CU ET DES CR</u></p>
13	2.5 Responsabilités Générales des comités	<p>- Comme déjà indiqué, pour le CPM, les responsabilités fondamentales et essentielles aux rôles des comités sont :</p> <p>- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers a l'égard des services obtenus de l'établissement</p> <p>Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou (CU) à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente</p> <p>- Les responsabilités abordées ici sont encore une fois importantes, mais accessoires. Elles sont un moyen et non une fin en soi pour atteindre et réaliser la mission des comités.</p> <p>- Le CPM propose donc de modifier l'appellation des responsabilités mentionnées sous cette rubrique pour <i>responsabilités administratives ou accessoires des comités</i> plutôt que <i>générales</i></p>
15	2.3.4 Collaboration avec les autres partenaires du RSSS	<p>- Si la collaboration entre tous les partenaires est en effet essentielle au bon fonctionnement de l'administration du réseau et à la réalisation de la mission des comités, celle-ci doit se faire dans les deux sens. Souvent en effet, les décisions provenant de partenaires du réseau ou de l'Administration même sont faites sans consultation des comités.</p> <p>- Rappelons aussi que collaboration implique partenariat qui implique des parties qui se parlent d'égal à égal et non de supérieur à subordonnés.</p> <p>- Il serait aussi opportun que les comités puissent, dans certains cas, nommer des représentants au sein de comités ou tables, même si l'Administration y a déjà nommé des patients partenaires pour y siéger, vu la perspective systémique et organisationnelle que peut apporter le représentant d'un comité. <u>IMPORTANT</u></p>
16	2.5.5 La formation des membres	<p>- Mentions très importantes au sujet de la formation, mais le document n'insiste pas suffisamment sur la formation requise sur les compétences essentielles aux rôles des comités sont :</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou (CU) à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A cet effet, le CPM offre justement une formation gratuite sur comment militer au sein d'un comité, dans le respect de la loi et des autorités. - Un comité et des membres particulièrement formés à ces fonctions essentielles feraient gagner l'Administration en crédibilité sur sa mission et sur le rôle qu'il souhaite sincèrement voir jouer par le comité.
16	2.5.6 Recrutement des membres	<ul style="list-style-type: none"> - Si, comme le MSSS et les établissements, le CPM croit qu'il est opportun de faire vérifier les antécédents judiciaires des candidats souhaitant siéger au sein des comités, le MSSS et les établissements doivent, dans une logique assez élémentaire, se faire désormais un devoir de faire vérifier les antécédents judiciaires de tout candidat à quelque poste que ce soit au sein d'un établissement du réseau. <p><u>LE RECRUTEMENT DE MEMBRES POUR LES COMITÉS DEVRAIT ÊTRE UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE CU, CR ET DIRECTION, TOUJOURS EN LAISSANT LES COMITÉS DÉCIDER À LA FIN</u></p>
	<u>2.5.7 L'AUTO-ÉVALUATION DES COMITÉS</u>	<u>- TENIR COMPTE DE LA DIFFICULTÉ DES CR À PORTER UNE AUTO-ÉVALUATION À CAUSE DE LA PRÉCARITÉ, DE LA MOUVANCE DES MEMBRES (RÉSIDENTS, FAMILLES)</u>
17	2.6 Administration et budget, comités	<ul style="list-style-type: none"> - l'autonomie financière des comités vis-à-vis du CA, de l'Administration et du CUCI est importante et doit être réaffirmée, si l'on veut assurer son fonctionnement, toujours dans le respect de la loi et des autorités. - les comités doivent, à leur convenance, pouvoir avoir et conserver leur compte de banque, séparé de l'Administration, selon des règles raisonnables établies par l'Administration.
18	Personne ressource du comité	<p>Le comité a le droit de retenir les services d'une personne-ressource et l'administration doit passer le contrat requis par le comité, lequel contrat peut avoir des couleurs ou des aspects plus locaux, soit ceux que le comité souhaite confier à la personne.</p> <p>Un contrat-type, comme certains le demandent, ne permettra pas au comité de demander et d'obtenir, toujours à l'intérieur de son</p>

		<p>mandat, ce qu'il attend de la personne-ressource, et encore moins le comité ou ses membres peuvent-ils être imputables de ce sur quoi ils n'ont rien décidé, dans un contrat-type.</p> <p><u>CONTRAITEMENT À CE QUI EST INDIQUÉ, LA PERSONNE RESSOURCE DE COMITÉS EN SANTÉ MENTALE JOUE ET DOIT JOUER PLUSIEURS RÔLES D'IMPORTANCE CAPITALE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>INFORMER L'USAGER DE SES DROITS LORS DE LA PRISE D'UNE MESURE DE GARDE EN ÉTABLISSEMENT</u> - <u>POUR LES COMMUNICATIONS EXTÉRIEURES, TÉLÉPHONES, PHOTOCOPIES, ETC.</u> - <u>SOUTIEN ET CONFIDENCE SUR LES INSATISFACTIONS DE L'USAGER</u> - <u>ACCOMPAGNEMENT LORS DE PLAINTES</u> - <u>ASSISTANCE À LA RÉDACTION DE PLAINTE OU POUR DEMANDER UN CHANGEMENT DE PROFESSIONNEL</u>
19	2.6.2 Reddition de compte	<ul style="list-style-type: none"> - les obligations imposées aux membres bénévoles des comités sont beaucoup trop lourdes pour le peu de budget octroyé. - sans perdre de vue l'importance de garantir la probité et l'intégrité des personnes, il faut relativiser les obligations à ce chapitre et alléger le travail requis. - certains comités nous ont avoué que de devoir remplir toutes les obligations administratives, comme la reddition de comptes, avec le rapport annuel et ses 5 annexes (<u>LOIN DE DÉMONTRER LEUR RÉELLE UTILITÉ</u>), les empêchent trop souvent de faire leur travail le plus important, savoir : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement</i> <i>Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou (CU) à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente</i> <p>Le MSSS et les rédacteurs de ce document doivent réaliser encore ici que les obligations de reddition de compte sont importantes, mais accessoires au travail le plus important des comités.</p> <p>Comme dans plusieurs cas rapportés, si rien n'est allégé ici, on continuera à faire des bénévoles, pourtant bien intentionnés à aider à la promotion et à la défense des droits, des fonctionnaires bénévoles qui ne font que remplir des papiers plutôt qu'œuvrer aux vraies raisons de leur venue dans les comités.</p>

20	2.6.3 Dépenses admissibles	<p>- en 2017, il faut confirmer qu'une dépense reliée au site internet d'un comité d'usagers, et sa mise à jour, qui respecte la loi, son mandat et les autorités, est admissible.</p> <p>- il faut aussi autoriser les comités à faire faire, avec la collaboration de l'Administration s'il en est, mais par des professionnels, des enquêtes de satisfaction, avec un minimum de méthodologie scientifique, si l'on veut des résultats qui reflètent vraiment la réalité.</p> <p>- comme pour toute administration sérieuse, le web n'est plus aujourd'hui qu'une extension du comité, de son local et de sa documentation</p> <p>- aussi pour les dépenses reliées à la traduction de certains éléments du site, pour la clientèle anglophone dans certaines régions</p> <p>- rendre aussi admissible l'accompagnement <u>ET L'ASSISTANCE</u> (le droit d'être accompagné est déjà acquis aux usagers, art. 11, 12, 33, para. 3, 66 para. 3, 76.6 et 212 para. 4 LSSSS) par une ressource externe, digne de confiance, d'un usager seul, pour la confection ou la mise à jour de son plan d'intervention. Pour certains comités en effet, l'adjonction de ressources externes est nécessaire afin de réaliser leur mandat.</p> <p>- puisque les personnes-ressources ne sont souvent pas des professionnels, on devrait parler de leur rémunération plutôt que leurs honoraires.</p> <p>- rendre admissible la possibilité pour un comité de souscrire une assurance afin de protéger ses membres, les personnes-ressources œuvrant sous leurs instructions, pour les actions, décisions qu'ils prennent qui, bien que respectueux de la loi et de leur mandat, peuvent représenter pour l'assureur de l'établissement, des actions ou gestes pouvant constituer des dérogations au contrat d'assurance de l'établissement et un motif de résiliation de celui-ci.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>RENDRE ADMISSIBLE :</u> - <u>LES CARTES DE SOUHAITS IDENTIFIÉS AU COMITÉ</u> - <u>LES SIGNETS IDEM</u> - <u>LES AUTRES MARQUES MODESTES DE GRATITUDE PAR LE COMITÉ IDEM</u>
24	3.2.2 Les PDG et DG	<p>- à la page 25, l'expression à la 2^e ligne <i>s'acquitter de cette fonction <u>pourrait être</u></i> devrait plutôt se lire <i>s'acquitter de cette fonction <u>sont...</u></i></p> <p>- <u>FOURNIR PLUTÔT QU'ACCORDER UN LOCAL, ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES</u></p>

		<u>RAPPELER QUE LES CUCI NE REMPLACENT PAS LES CU. LES CU DEVRAIENT DONC AVOIR LE DROIT D'AVOIR UN SUIVI SUR LES ENJEUX ET RECOMMANDATIONS QU'ILS FONT AU C.A., COMME LES CUCI</u>
26	3.2.3 Commissaire local aux plaintes	<p><u>EN MATIÈRE DE LA QUALITÉ DES SERVICES, LE COMMISSAIRE DEVRAIT VOIR SON RÔLE BONIFIER</u></p> <p>- requérir que le bureau du commissaire soit distant de celui de l'Administration ou de la direction afin d'assurer non seulement l'indépendance du commissaire (vis-à-vis des plaintes contre l'Administration qu'il doit traiter), mais surtout son apparence d'indépendance, ce qui, à cause de la fréquente proximité des lieux entre son bureau et ceux de l'Administration, des usagers et des familles questionnent souvent</p> <p>- une question fut aussi posée récemment : pourquoi le commissaire ne peut plus transiger avec Agrément Canada ? Agrément Canada est pourtant réputé pour son action d'évaluation sérieuse des processus des hôpitaux et n'est pas contrôlé ou composé de personnes faisant partie du MSSS ou qui lui sont proches.</p> <p>- il faudrait aussi, si le CQA souhaite continuer et garder sa crédibilité, que ses bureaux soient situés ailleurs que dans les bureaux mêmes du MSSS. Comme apparence d'indépendance, on peut faire mieux.</p> <p><u>CLARIFIER LES AFFIRMATIONS : PAGE 14 2^E PARA. LE COMMISSAIRE NE PEUT PRENDRE DE PLAINTÉ CONTRE LE COMITÉ VERSUS PAGE 26 ITEM 3.2.3, LE COMMISSAIRE POURRAIT DE PAR SON INDÉPENDANCE ET SON INTÉRÊT MARQUÉ POUR LES USAGERS ÊTRE APPELÉ À SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LE CAS DE DIFFÉRENDS. ...</u></p>
27	3.2.2 Les organismes provinciaux représentant les comités	<p>- Si le document semble convenir qu'il existe plus d'un organisme qui <i>représentent les comités</i>, il est déplorable que, malgré l'indication du sous-ministre Castonguay, faite devant plusieurs personnes au CPM à l'automne 2016, que le MSSS n'ait daigné consulter qu'un seul d'entre eux.</p> <p>- la reconnaissance de plus d'un organisme qui <i>représente les comités</i> devrait militer pour que plus d'un organisme reçoive une aide équivalente à celle octroyée à l'autre. Ce qui n'est pas le cas.</p> <p>- pour être crédible, le MSSS doit corriger cette situation injuste et donner un sens au paragraphe en cause ici.</p>
27	Conclusion	<p>Rappel :</p> <p>Le CPM offre une formation gratuite sur comment militer au sein d'un comité, dans le respect de la loi et des autorités, particulièrement importante en regard des fonctions fondamentales des comités :</p>

		<p><i>Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement</i></p> <p><i>Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou (CU) à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente</i></p> <p>Un comité et des membres particulièrement formés sur ces fonctions essentielles feraient gagner l'Administration en crédibilité sur sa mission et sur le rôle qu'il souhaite sincèrement voir jouer par le comité.</p> <p>Le MSSS et les rédacteurs de ce document doivent réaliser encore ici que les autres fonctions sont importantes, mais accessoires au travail le plus important des comités, comme illustré plus haut.</p> <p>Proposition : Rémunération des membres des comités. Dans plusieurs prisons, les membres des comités de détenus sont rémunérés. Pourquoi ne rémunérerions-nous pas les membres de nos comités qui réalisent, rappelons-le, le mandat le plus fondamental et le plus près des usagers? À moins que l'action de nos comités soit moins importante que celle des comités de détenus.</p> <p><u><i>PROPOSITION : POURQUOI LES TARIF APPLICABLES AUX DÉPENSES DE DÉPLACEMENT DES MEMBRES DES COMITÉS NE SERAIENT PAS LES MÊMES QUE CEUX APPLICABLES AUX EMPLOYÉS ET GESTIONNAIRES DU RÉSEAU ?</i></u></p>
31		<u><i>CORRIGER : IL S'AGIT POUR LES COMITÉS D'ÊTRE VIGILANTS</i></u>
33		<u><i>SUGGESTION : PARLER DÉSORMAIS D'ASSEMBLÉE ANNUELLE DES USAGERS PLUTÔT QUE D'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE VU QUE LES COMITÉS NE SONT PAS DES CORPORATIONS</i></u>