

GUIDE

sur la création
et le fonctionnement
d'un comité des usagers
dans un établissement de
santé et de services sociaux



RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale de Montréal-Centre
au (514) 286-5604

ISBN 2-89510-058-6
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2001.

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2001

Table des matières

Remerciements.....	5
Préambule	7
Introduction	9
Chapitre 1 - Le contexte.....	11
1.1 La réforme des années 90.....	11
1.2 Une période transitoire.....	12
Chapitre 2 - La création du comité des usagers.....	13
2.1 Création obligatoire.....	14
2.2 La création facultative.....	16
Chapitre 3 - La composition du comité des usagers	17
3.1 Le nombre de membres.....	17
3.2 Le mode de désignation des membres.....	18
3.3 La qualification des membres	19
3.3.1 <i>Un usager ou son représentant</i>	20
3.3.2 <i>Une personne représentant un centre ou une installation</i>	29
3.3.3 <i>Une autre personne qui n'est pas un usager</i>	30
3.3.4 <i>Une personne qui n'est pas sous curatelle</i>	30
3.4 La durée du mandat des membres du comité	31
3.5 Remplacement des membres démissionnaires	31
Chapitre 4 - Les responsabilités	33
4.1 Du conseil d'administration.....	33
4.2 Du directeur général.....	33
4.3 De la régie régionale	34
4.4 Du ministre.....	35
Chapitre 5 - La démarche d'implantation du comité des usagers.....	37
5.1 Les principales étapes	37
5.2 Les dirigeants	39
5.3 Les règles de fonctionnement.....	40
5.4 Le calendrier des activités.....	41
5.5 Les prévisions budgétaires	41
5.6 Le rapport d'activités annuel	42
Chapitre 6 - Les fonctions du comité des usagers	43
6.1 Les fonctions légales.....	43
6.2 La désignation des administrateurs	45
6.3 Les autres fonctions.....	46
6.4 L'exercice des fonctions	47
Chapitre 7 - Le rapport d'activités.....	49
Conclusion	51
Bibliographie.....	53

Remerciements

La conceptualisation et la rédaction du document originel ont été réalisées par Me Christiane Lepage, conseillère juridique à l'Association des centres d'accueil du Québec¹. Les personnes suivantes ont contribué à cet ouvrage : monsieur Daniel Côté, DSP-R, Mont-d'Youville, monsieur Adrien Lacroix, directeur général, La Clairière de Québec, monsieur Jean-Pierre Aumont, directeur général, Ateliers Le Cap, monsieur Guy Carle, DSP-R, Pavillon Jellinek, madame Michèle Lamquin-Éthier, directrice générale, Comité provincial des malades².

La Régie régionale de Montréal-Centre remercie madame Andrée Gendron, directrice de l'Association des CLSC et CHSLD du Québec, de nous avoir permis d'utiliser les textes originaux de l'Association.

La Régie régionale voudrait aussi remercier les personnes suivantes qui ont participé à la préparation de la présente version du guide :

Mme Martha Bishop, comité des usagers, Hôpital Douglas

M. John Brockman, comité des usagers, Centres jeunesse de Montréal

Mme Monica Throner, comité des usagers, Centre de réadaptation Lucie-Bruneau

Mme Ginette Taillon, conseillère, l'Association des CLSC et CHSLD du Québec

Mme Marie-Brigitte Bilodeau, conseillère, l'Association des CLSC et CHSLD du Québec

Mme Dominique Demers, directrice générale adjointe, Conseil pour la protection des malades

Mme Susy Landreville, conseillère, Conseil pour la protection des malades

Mme Nicole Paquin, conseillère, Résidence Yvon-Brunet

Mme Renée Voisard-Coriveau, conseillère, Services de réadaptation l'Intégrale

Mme Constance Lamarche, consultante, Société Constance-Lamarche inc.

Mme Marie Claudette Labelle, conseillère, Régie régionale de Montréal-Centre

Mme Claudette Landucci, Régie régionale de Montréal-Centre

Mme Lauréanne Collin, conseillère, Régie régionale de Montréal-Centre

¹ Aujourd'hui l'Association des CLSC et CHSLD du Québec

² Aujourd'hui le Conseil pour la protection des malades



Préambule

Dans le cadre de la réforme du début des années 1990, l'Association des centres d'accueil du Québec a préparé un guide sur la création d'un comité des usagers dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Ce guide s'adressait à tout établissement tenu ou désireux de mettre sur pied un comité des usagers. Il s'adressait plus particulièrement aux établissements exploitant les missions suivantes qui ont l'obligation d'instituer un comité des usagers :

- 1- Centre d'hébergement et de soins de longue durée,
- 2- Centre hospitalier de soins psychiatriques,
- 3- Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou ayant une déficience physique,
- 4- Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres toxicomanes,
- 5- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse,
- 6- Centre de réadaptation pour les jeunes ou les mères en difficulté d'adaptation,
- 7- Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés.

Ce guide n'a pas la prétention de répondre à toutes les interrogations pouvant se poser à l'égard de la mise sur pied ou le fonctionnement d'un comité des usagers dans un établissement. Depuis l'adoption de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* en 1991, des modifications ont été apportées en ce qui a trait à la composition des comités, ce qui rend nécessaire une mise à jour du guide. De plus, après plus de 10 ans d'expérience avec les comités dans les différents établissements, un certain nombre de clarifications et de précisions s'avèrent souhaitables.

Notre but est de soutenir le personnel des établissements et les membres des comités des usagers afin que ces derniers puissent jouer pleinement leur rôle et assurer une prestation de services de qualité qui réponde aux attentes des usagers et de leurs proches.



Introduction

Le présent guide se veut un outil de référence ayant pour but de faciliter la mise sur pied et le bon fonctionnement des comités des usagers dans les établissements de santé et de services sociaux en suggérant une interprétation pragmatique de la loi et en fournissant, dans les annexes, une série de documents d'appoint prêts à alimenter une réflexion locale plus approfondie.

Après avoir présenté très succinctement le contexte dans lequel s'inscrivent les dispositions législatives, nous aborderons le caractère obligatoire ou facultatif de la mise sur pied du comité des usagers, sa composition, les responsabilités générales du conseil d'administration et du directeur général de l'établissement, celles de la régie régionale et du ministre, la démarche d'implantation du comité et finalement, ses fonctions et son rapport d'activités.

Les annexes portent essentiellement sur des textes réglementaires ou sur des procédures à adopter soit par le conseil d'administration de l'établissement soit par le comité des usagers, selon le cas. Il est à remarquer que ces textes peuvent sembler lourds au premier abord. Cependant, malgré leur facture, nous croyons à leur utilité car ils ont l'avantage de présenter plusieurs idées de fond qui peuvent, après discussion entre les intéressés, être écartées, enrichies ou simplifiées. Il importe que les différentes instances des établissements qui sont concernées puissent s'approprier les éléments qui les touchent et qu'elles les adaptent en connaissance de cause et en fonction des besoins locaux.

Avant d'aborder le premier chapitre, nous aimerions insister sur l'importance des attitudes adoptées autant par les représentants de l'établissement que par les membres du comité des usagers. Nous croyons que chacun doit agir avec ouverture, dans un esprit de saine collaboration, en sachant que l'autre vise également l'amélioration de la qualité des services et la satisfaction des usagers. Nous souhaitons qu'une réelle synergie se développe par la coopération, par l'ouverture d'esprit et par le courage d'exprimer et d'entendre des réactions sur les maillons plus faibles de l'organisation des services. Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers, les comportements teintés de négativisme, d'hostilité, d'intolérance ou de déloyauté n'ont pas leur place.

Ensemble plaçons le « **citoyen usager** » au centre des préoccupations du réseau.

Chapitre 1

Le contexte



1.1 La réforme des années 90

Dans le cadre de la réforme du système de santé et des services sociaux du début des années 1990, le ministre de l'époque présentait neuf orientations destinées à placer le citoyen au centre du système³. Parmi ces orientations, notons celle qui vise à assurer la reconnaissance et le respect des droits des citoyens consommateurs.

Pour donner suite aux orientations, le législateur a adopté, en août 1991, une loi⁴ qui réorganise tout le système québécois de la santé et des services sociaux et qui est toujours en vigueur aujourd'hui. Cette loi intègre trois mesures de reconnaissance et de renforcement des droits des usagers :

MESURES PROPOSÉES PAR LE MINISTRE SUR LES DROITS DES USAGERS

1. Renforcer et élargir les **droits des usagers**;
2. Rendre les mécanismes de **traitement des plaintes** plus transparents, crédibles et efficaces;
3. Renforcer les **mécanismes d'aide et d'accompagnement**.

³ Une réforme axée sur le citoyen. Québec: M. Marc-Yvan Côté, ministre de la Santé et des Services sociaux, décembre 1990, page 12.

⁴ Dans le présent guide, le terme « loi » signifie la *Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., chapitre S-4.2*.

Ces mesures sont traduites dans la loi par les dispositions sur les droits fondamentaux des usagers (articles 4 à 16) suivies de près par celles qui portent sur l'examen des plaintes (articles 29 à 76). Finalement, on observe l'intégration de plusieurs mesures de renforcement des mécanismes d'aide et d'accompagnement dont les principales sont les suivantes :

MESURES INTÉGRÉES DANS LA LOI RELATIVES AUX MÉCANISMES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT

1. **Création** élargie des comités des usagers (article 209, premier alinéa) ;
2. Orientation plus marquée des **fonctions** des comités des usagers vers la **défense** des droits et des intérêts collectifs, vers la **promotion** de l'amélioration de la qualité des conditions de vie ou vers **l'évaluation** du degré de satisfaction des usagers (article 212, premier alinéa) ;
3. Attribution plus précise d'un **budget** au comité des usagers (article 209, premier alinéa) ;
4. Obligation du comité des usagers de produire un **rapport d'activités** annuel (article 212, dernier alinéa) ;
5. Reconnaissance par le ministre, dans chaque région, d'un **organisme communautaire** dont le mandat est d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès de la régie régionale ou d'un établissement de la région (article 54).

L'ensemble de ces mesures ont comme but d'améliorer le soutien des usagers dans l'exercice et la reconnaissance de leurs droits.

1.2 Une période transitoire

Pour la mise en place du comité des usagers, le législateur avait prévu une période transitoire qui a pris fin le 1^{er} avril 1993. C'est donc depuis cette date que les comités des usagers tel que décrits dans la loi ont dû être fonctionnels.

Chapitre 2

La création du comité des usagers



C'est l'article 209 de la loi qui prescrit la création obligatoire ou facultative d'un comité des usagers dans un établissement public ou privé, la composition minimale du comité ainsi que l'obligation d'assurer une représentation équitable des centres et des installations lorsque l'établissement exploite plusieurs centres de services ou dispense ses services dans plusieurs installations :

ARTICLE 209 DE LA LOI

« Tout établissement, dès qu'il exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée de 20 lits ou plus, un centre de réadaptation, un centre hospitalier de soins psychiatriques ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, **doit mettre sur pied** un comité pour les usagers de ces centres et, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre.

Un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée de moins de 20 lits, un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés ou un centre local de services communautaires **peut**, à la demande des usagers à qui il dispense ses services, **mettre sur pied** un tel comité.

Ce comité se compose **d'au moins cinq membres** élus par tous les usagers de l'établissement. La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers au comité ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

Dans le cas où l'établissement exploite plusieurs centres ou dispose de plusieurs installations pour un même centre, la composition du comité doit assurer une **représentation équitable** des usagers de chacun de ces centres et des usagers hébergés dans chacune des installations. » *(nos caractères gras)*

En vertu de la loi, la mise sur pied du comité des usagers est décidée par le conseil d'administration de l'établissement en tenant compte des prescriptions législatives alors que les règles de fonctionnement sont déterminées par le comité des usagers (articles 209 et 212 de la loi). C'est généralement par l'adoption de règlements que l'on met en œuvre ces obligations en raison de leur nature.

Le règlement qui se prononce sur la mise sur pied du comité des usagers peut être soit le **Règlement de régie interne de l'établissement** ou un règlement plus spécifique qui pourrait être intitulé **Règlement concernant la mise sur pied du comité des usagers**. Peu importe l'orientation choisie par le conseil, l'un ou l'autre sont d'égale valeur. Le document devrait normalement aborder les sujets suivants :

SUJETS PARTICULIERS ABORDÉS PAR LE RÈGLEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT
<ol style="list-style-type: none">1. Institution du comité des usagers ;2. Composition du comité des usagers ;3. Mode de désignation des membres du comité des usagers ;4. Mandat des membres du comité des usagers ;5. Éligibilité ;6. Perte de qualité ;7. Remplacement en cas de vacance.

Afin d'établir et de maintenir un climat de collaboration entre la direction de l'établissement et le comité des usagers et afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins des usagers, tout règlement édicté par le conseil d'administration sur les sujets mentionnés ci-dessus devrait d'abord faire l'objet d'une consultation auprès du comité des usagers ou auprès des délégués⁵ choisis par les usagers. Cette consultation permet aux administrateurs et aux représentants de la direction de se sensibiliser au rôle du comité et d'échanger sur ses besoins de même qu'elle permet aux membres du comité de comprendre le rôle du conseil d'administration de l'établissement et de ses gestionnaires. La réglementation de l'établissement sera alors en mesure de fournir une réponse adaptée et conforme aux attentes. Notre proposition de règlement interne traite d'ailleurs de la consultation comme d'une obligation du conseil d'administration.⁶

2.1 Création obligatoire

Le comité des usagers est mis sur pied obligatoirement par **tout** établissement, dès qu'il exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de 20 lits ou

⁵ Nous suggérons, lorsqu'aucun comité des usagers n'existait dans l'établissement, la désignation de délégués par les usagers ayant pour mandat de représenter les intérêts des usagers lors de la mise sur pied du comité.

⁶ Voir l'Annexe A du présent guide qui reprend, en les modifiant, les articles 149 et suivants sur le comité des usagers du *Règlement sur la régie interne des établissements* publié en décembre 1992 et transmis aux établissements par le communiqué Affaires juridiques 1992-27 (1992-12-06).

plus, un centre de réadaptation (CR), un centre hospitalier de soins psychiatriques (CHSP) ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ).

Il y a autant de comité des usagers qu'il y a d'établissements. Ce qui signifie qu'un regroupement de trois établissements peut être tenu de mettre sur pied jusqu'à trois comités des usagers selon les centres qu'il exploite mais ne peut décider, à l'instar des conseils professionnels⁷, de créer un seul comité des usagers pour l'ensemble des établissements :

CAS DE REGROUPEMENT D'ÉTABLISSEMENTS ADMINISTRÉS PAR UN SEUL CONSEIL D'ADMINISTRATION	
<p>REGROUPEMENT DE 3 ÉTABLISSEMENTS</p> <p>Chaque établissement exploite:</p> <p style="text-align: center;">1^{er} 1 CHSLD 20 ou + 2^e 1 CHSLD 20 ou + 3^e 1 CHSLD moins de 20</p> <p>UN comité des usagers est obligatoirement créé dans chacun des établissements #1 et #2 alors que dans l'établissement #3 la création du comité est facultative.</p>	<p>REGROUPEMENT DE 2 ÉTABLISSEMENTS</p> <p>Chaque établissement exploite:</p> <p style="text-align: center;">1^{er} 1 CHSLD 20 ou + ET 1 CHSGS 2^e 1 CHSLD moins de 20</p> <p>UN comité des usagers est obligatoirement créé dans chacun des établissements #1. Cependant, son mandat peut être limité au CHSLD. L'établissement #2 n'est pas tenu de créer un comité des usagers.</p>

CHSLD 20 ou +: centre d'hébergement et de soins de longue durée de 20 lits ou plus.

CHSLD moins de 20: centre d'hébergement et de soins de longue durée de moins de 20 lits.

CHSGS: centre hospitalier de soins généraux et spécialisés.

Par contre, il est envisageable que les comités des usagers créés à l'intérieur d'un regroupement d'établissements travaillent ensemble, mettent en commun leurs ressources humaines, matérielles et financières et profitent d'initiatives ou d'activités collégiales. Dans ce cas, les **conditions suivantes** doivent être remplies :

1. chacun de ces comités est **composé selon la loi** et la réglementation de l'établissement
(au moins cinq personnes élues par l'ensemble des usagers de l'établissement et **non pas** par l'ensemble des usagers du regroupement d'établissements) ;
2. chacun de ces comités adopte ses **règles de fonctionnement**
(ces règles peuvent être semblables mais elles doivent toutefois être adaptées aux besoins de chaque comité) ;
3. chacun de ces comités soumet au conseil d'administration **un rapport annuel d'activités**
(les rapports d'activités peuvent être semblables mais ils doivent toutefois refléter distinctement les activités du comité des usagers de chaque

⁷ CMDP: conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, CII: conseil des infirmières et infirmiers et CM: conseil multidisciplinaire.

établissement; ainsi, un rapport commun doté de sections distinctes pour chacun des comités est acceptable) ;

4. chacun de ces comités, à moins qu'il n'y renonce, a droit à l'utilisation d'un **local** pour ses activités
(le même local peut être désigné par le directeur général pour l'ensemble des comités, s'ils le souhaitent ainsi; autrement, un local par établissement est la règle).

2.2 La création facultative

La création du comité des usagers est facultative dans un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de moins de 20 lits, un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS) ou un centre local de services communautaires (CLSC).

Cette faculté n'empêche pas un établissement d'entreprendre une démarche d'implantation d'un comité des usagers avec la collaboration des utilisateurs de services. Au contraire, cette démarche est encouragée, à moins que la création du comité ne paraisse irréaliste ou impossible en raison du nombre réduit de personnes intéressées (moins de cinq personnes).

Par contre, en présence d'une demande verbale ou écrite soumise par au moins trois usagers⁸ ou leurs représentants et appuyée par au moins deux autres personnes, l'établissement devrait alors mettre sur pied le comité. En y donnant suite, l'établissement répond ainsi à l'esprit de la loi qui vise la participation de l'utilisateur et le renforcement des mécanismes d'aide et d'accompagnement.

À la demande d'un usager qui manifeste un intérêt à la création d'un comité des usagers dans un établissement, les autorités de l'établissement devront faciliter ces démarches en vue d'intéresser d'autres usagers.

⁸ Puisque la composition minimale du comité des usagers est de cinq personnes dont au moins trois usagers.

Chapitre 3

La composition du comité des usagers



3.1 Le nombre de membres

La composition du comité des usagers peut varier d'un établissement à l'autre. Cependant, son profil de base est généralement le même :

PROFIL DE BASE DU COMITÉ DES USAGERS

1. Au moins (5) membres **élus** par **tous** les usagers ;
2. Devrait tendre vers une **majorité d'usagers**. Si cela s'avère impossible, les usagers 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 l'établissement ;
3. **Représentation équitable** des centres ou des installations⁹.

D'autres membres peuvent s'ajouter à la composition de base du comité. Il sera alors pertinent de se questionner sur les avantages et les inconvénients de ces ajouts. Dans certains cas, l'efficacité des travaux ou des activités s'en trouve augmentée et enrichie alors que dans d'autres, on risque d'observer le contraire. C'est une question strictement locale et discrétionnaire à résoudre entre les représentants des usagers et ceux de l'établissement.

La composition du comité est fixée par le conseil d'administration de l'établissement puisque, selon les termes du législateur, c'est à l'établissement qu'il revient de le mettre sur pied : « Tout établissement... doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ces centres... »¹⁰. Par contre, cela n'exclut en rien, comme nous l'avons déjà signalé, l'importance de consulter et de tenir compte des observations du comité (ou des délégués

⁹ Cette représentation équitable est **obligatoire** lorsqu'il y a plusieurs centres (CLSC, CH, CHSLD ou CR) ou plusieurs installations (immeubles, par exemple) (Dernier alinéa de l'article 209 de la loi L.R.Q., chapitre S-4.2).

¹⁰ Premier alinéa de l'article 209 de la loi L.R.Q., chapitre S-4.2.

des usagers, en l'absence de comité) puisque le comité des usagers est créé d'abord et avant tout pour les usagers.

L'institution et la composition du comité des usagers peuvent être libellées dans les termes suivants :

EXTRAIT DU RÈGLEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT
<p>Composition</p> <p>Le comité des usagers est institué en vertu du présent règlement. Il est composé de (5) cinq personnes élues par tous les usagers de l'établissement. La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers au comité, les usagers 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 des centres exploités par l'établissement.</p>

Dans le cas où, tenant compte du nombre d'usagers desservis, de la capacité physique et cognitive des usagers et de l'intérêt démontré par leurs représentants, il est difficile de susciter beaucoup d'intérêt envers le comité des usagers, il n'est pas recommandé d'accroître indûment le nombre des membres du comité au-delà des cinq membres requis légalement.

3.2 Le mode de désignation des membres

Le mode de désignation des membres du comité des usagers est l'élection, c'est-à-dire la tenue d'un suffrage universel dont le collège électoral est constitué de **tous** les usagers de l'établissement. Bien qu'il puisse fixer une représentation équitable des centres ou des installations de l'établissement en vertu du dernier alinéa de l'article 209 de la loi, le conseil d'administration ne peut restreindre le collège électoral des membres du comité des usagers aux usagers d'un centre ou d'une installation car ce faisant, on porte atteinte à l'esprit et à la lettre de la loi :

EXTRAIT D'UN RÈGLEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT
<p>Mode de désignation des membres</p> <p>Le comité des usagers de l'établissement est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection :</p> <ol style="list-style-type: none">1. au moins deux personnes représentant les usagers de l'installation X ;2. au moins une personne représentant les usagers du centre de jour ;3. deux autres personnes.

À la lecture du texte de loi, nous notons une difficulté qui concerne spécifiquement un établissement multi-vocationnel qui ne souhaiterait pas créer de comité des usagers pour l'ensemble de ses centres de services :

DIFFICULTÉ	
<p>EXEMPLE 1</p> <p>Un établissement exploitant à la fois un CR et un CLSC et créant un <u>comité des usagers du CR</u></p> <p>Au moins 5 personnes sont élues par les usagers du CR et du CLCS</p>	<p>EXEMPLE 2</p> <p>Un établissement exploitant à la fois un CHSLD et un CHSGS et créant un <u>comité des usagers du CHSLD</u></p> <p>Au moins 5 personnes sont élues par les usagers du CHSLD et du CHSGS</p>

D'après le texte de loi, les personnes élues au comité des usagers du centre de réadaptation ou du centre d'hébergement et de soins de longue durée devraient l'être par TOUS les usagers de l'établissement incluant ceux du CLSC ou du CHSGS.

Le comité des usagers est réputé représenter l'ensemble de l'établissement. La loi précise d'ailleurs que la composition de comité soit représentative ... De façon générale les comités des usagers institués dans des centres hospitaliers le sont à cause du nombre de lits en longue durée (plus de 20 lits). Les membres de ces comités sont élus par l'ensemble des usagers de l'établissement et non seulement ceux qui occupent un lit en longue durée. Leur mandat couvre toutes les activités de l'établissement.

3.3 Les qualités requises pour être membre

Les membres du comité des usagers sont d'abord et avant tout des usagers. Cependant, la loi permet une participation de personnes qui ne sont pas nécessairement des usagers. Ce sont généralement des personnes qui démontrent un intérêt certain pour les activités du comité des usagers (par exemple des proches, des bénévoles, etc.). Le tableau qui suit énumère les qualifications pouvant être exigées pour être membre du comité des usagers :

QUALITÉS REQUISES POUR ÊTRE CANDIDAT
<p>Pour être candidat à un poste au sein du comité des usagers, un personne doit être :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un usager ou son représentant ; 2. Un représentant d'un centre, d'une installation ou d'un service, lorsqu'une telle représentation est exigée par le règlement du conseil d'administration de l'établissement ; 3. Choisie par les usagers ; 4. Elle ne doit pas travailler ou exercer sa profession dans un centre exploité par l'établissement ; 5. Elle ne pas être sous curatelle, dans tous les cas.

Outre ces qualifications minimales, le comité des usagers peut chercher¹¹ chez les candidats potentiels d'autres critères dans le but d'assurer une participation valable, constante et adéquate de la personne. Nous encourageons le comité des usagers à formuler de tels critères pour soutenir la présentation de candidatures susceptibles de fournir une contribution profitable à l'ensemble des usagers et à dissuader, avant qu'ils ne se présentent, certains candidats qui sous-estiment les exigences d'une telle participation ou surestiment leurs capacités. Ces critères sont variables et dépendent largement de la clientèle desservie par l'établissement. Le comité peut souhaiter que :

- la personne ait démontré antérieurement son intérêt au comité en participant comme volontaire ou explique ses attentes et la nature de sa contribution;
- la personne ait reçu les services de l'établissement pendant une période minimale;
- la personne soit disponible, selon le calendrier prévisible des activités du comité;
- la personne soit en mesure de lire, d'écrire, de se déplacer ou de communiquer, avec ou sans aide.

Cette incitation à remplir d'autres qualifications est antérieure aux mises en candidature et peut être organisée par les membres du comité des usagers. On procédera d'abord par la définition des qualités souhaitées de la part d'un membre du comité (cet exercice peut être réalisé avec la collaboration des usagers de l'établissement au moyen d'un sondage, par exemple) puis on les diffusera aux usagers (rencontre informelle des usagers, dépliants, communiqués ou journal du comité).

Les sous-sections qui suivent détaillent les qualifications de base pouvant être exigées d'un candidat au comité des usagers.

3.3.1 Un usager ou son représentant

On doit tendre à avoir une majorité des postes au comité des usagers comblés par des usagers ou leurs représentants. En effet, si le nombre minimal de postes est de cinq membres, cela signifie qu'au moins trois des cinq membres devraient être des usagers ou leurs représentants.

¹¹ Le comité des usagers ne peut contraindre un candidat à retirer sa candidature lorsqu'il ne répond pas aux critères de qualification additionnels que le comité a fixés. Il revient plutôt aux électeurs de se prononcer par l'exercice de leur droit de vote car le droit de poser sa candidature est accordé par le législateur à **tous** sous réserve des trois conditions suivantes : la proportion majoritaire d'usagers ou de représentants doit être respectée, les candidats ne doivent pas être sous curatelle et, lorsque l'établissement exploite plusieurs centres ou dispose de plusieurs installations, la composition doit assurer une représentation équitable des usagers.

PROPORTION SOUHAITÉE D'USAGERS OU DE LEURS REPRÉSENTANTS AU COMITÉ DES USAGERS	
Nombre de membres du comité	Nombre souhaité d'usagers
5	3
6	4
7	4
8	5
9	5
10	6

Cependant, il n'est pas toujours possible d'avoir la majorité des usagers ou de leurs représentants au sein du comité des usagers. Dans ce cas, les usagers peuvent élire toute autre personne de leur choix en autant que ces personnes **1.) ne sont pas rémunérées par l'établissement en tant qu'employées** (exemple : chef d'unité, infirmière, préposé) ou **2.) qu'elles ne pratiquent pas leur profession dans l'établissement** (exemple : médecin). Les usagers d'un établissement exercent leur choix de la même façon que les électeurs d'une circonscription électorale (comté) qui peuvent choisir comme membre de l'assemblée nationale une personne qui ne réside pas dans leur circonscription.

Dans le calcul de la majorité d'usagers souhaitée au sein du comité lui-même, le représentant qui se présente au nom de l'utilisateur doit être considéré comme un « usager » puisqu'il le représente et non pas comme une personne qui n'est pas usagère. Le représentant peut, en vertu de l'article 12 de la loi, exercer les droits reconnus à l'utilisateur qu'il représente¹². Ainsi, lorsque l'utilisateur ne peut, en raison de son incapacité, participer comme électeur ou comme membre du comité des usagers, ses représentants peuvent le faire en son nom.

Lorsqu'aucun des usagers d'un établissement n'est en mesure d'apporter une contribution au comité des usagers, celui-ci pourrait être entièrement composé de représentants de ces usagers. Ceux-ci sont réputés siéger à titre d'usagers puisqu'ils les représentent.

L'utilisateur

La description du statut de « l'utilisateur » est essentielle pour l'application de la procédure d'élection c'est-à-dire pour :

1. l'acceptation ou le refus des mises en candidature (des usagers) ; et
2. l'élaboration de la liste des usagers-électeurs (collège électoral).

¹² Selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec.

Définition générale de l'usager...

En raison de l'absence de définition du mot « usager » dans la loi et pour les fins du présent guide sur la création d'un comité des usagers, nous retenons, dans un premier temps, le sens usuel du terme défini par M^e Molinari (2000-2001: page 189): « ...une personne qui reçoit des services de l'établissement ».

Cette personne c'est le citoyen ordinaire qui s'est inscrit (services externes) ou qui est admis (services internes) dans l'établissement. C'est aussi la personne qui reçoit des services de la ressource intermédiaire¹³ (exemple : pavillon, foyer de groupe ou autre ressource de même type) ou de la ressource de type familial (famille d'accueil ou résidence d'accueil) rattachée à l'établissement:

« L'usager qui reçoit des services d'une ressource intermédiaire reste un usager de l'établissement qui lui dispense des services par l'intermédiaire de cette ressource. À cet égard, il dispose des mêmes droits que ceux qui lui sont reconnus par la loi. Il dispose aussi des mêmes recours, non seulement contre la ressource intermédiaire mais également contre l'établissement auquel cette dernière est rattachée, puisque celui-ci fait accomplir par cette ressource des obligations que la loi impose.»
(Molinari; 2000-2001, page 266)

Définition plus précise de l'usager...

La seule définition générale de la « personne qui reçoit des services de l'établissement » comporte cependant, par son manque de précision, des difficultés. Qu'en est-il de la fréquence, de la nature ou de la continuité des services? C'est pourquoi nous suggérons, dans un second temps, de définir le « statut » de l'usager, sans en arriver par un excès de précision à des exclusions injustifiées.

Nous croyons que les représentants de l'établissement et le comité des usagers sont des parties intéressées, dans cet exercice de définition, puisque de part et d'autre ils ont à prendre des décisions mettant en cause le « statut » de l'usager. Ils tireront donc mutuellement profit de la mise en commun de leurs points de vue.

Pour faciliter la discussion et pour éviter de repartir à zéro, il nous paraît raisonnable d'émettre **l'hypothèse de départ** suivante :

¹³ Article 302 de la loi: "Est une ressource intermédiaire, toute ressource rattachée à un établissement public qui, aux fins de maintenir ou d'intégrer un usager à la communauté, lui dispense par l'entremise de cette ressource des services d'hébergement et de soutien ou d'assistance en fonction de ses besoins." (*nos soulignements*)

HYPOTHÈSE PROPOSÉE EN VUE DE LA DISCUSSION SUR LE STATUT D'USAGER

« Le statut d'utilisateur est accordé, aux fins de la participation aux élections du comité des usagers, à toute personne à qui l'établissement ou une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement a rendu ou rend des services de santé ou des services sociaux et dont le dossier est actif. »

Le *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements*¹⁴ oblige en effet les établissements exploitant un CR ou un CHSLD à tenir un dossier sur chacun des usagers qui en obtiennent des services. L'hypothèse posée ci-dessus renvoie à la définition et au délai de conservation du « dossier actif » d'un usager. L'article 2 de la *Loi sur les archives* définit le « document actif » comme étant « un document couramment utilisé à des fins administratives ou légales » et le calendrier de conservation¹⁵ de l'établissement détermine son délai de conservation par la cote 888 signifiant « jusqu'à son dénouement ». De plus, la *Loi sur les archives* confie à chacun des établissements le soin d'adopter sa propre politique de gestion des documents actifs¹⁶. Cela signifie qu'en définitive c'est la politique de gestion des documents actifs de chaque établissement qui clarifie la notion de « dossier actif » en précisant les critères qui feront en sorte qu'un dossier passe d'un état actif à un autre état (semi-actif ou inactif).

Par conséquent, le statut d'utilisateur peut varier d'un établissement à l'autre et cela nous paraît plausible, acceptable et non déraisonnable. On tient alors compte des besoins de l'utilisateur qui changent selon les services requis et selon la mission du centre de services. Par exemple, la fréquence, la nature et la continuité des services peuvent être différentes selon que les services sont rendus par un centre de réadaptation aux personnes alcooliques et autres toxicomanes ou par un centre d'hébergement et de soins de longue durée aux personnes en perte d'autonomie, ce qui peut amener à conclure à une définition différente du concept de « dossier actif » et, par conséquent, de la définition de « l'utilisateur ».

Chaque établissement peut donc fixer, dans sa réglementation, pour les fins de l'élection des membres du comité des usagers et après consultation du comité des usagers, une définition raisonnable de l'utilisateur en tenant compte du sens usuel du terme et également

¹⁴ Article 50 du *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* établi par le Décret 1320-84, (1984) 116 G.O. II, 2745. Ce règlement s'applique jusqu'à ce qu'il soit remplacé par un nouveau et en autant qu'il ne soit pas incompatible avec la nouvelle loi (article 619.41 de la loi).

¹⁵ Tout établissement est dans l'obligation d'établir et de tenir à jour un calendrier de conservation qui détermine les périodes d'utilisation et les supports de conservation de ses documents actifs et semi-actifs et qui indique quels documents inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés (article 7 de la *Loi sur les archives*, L.R.Q., chapitre A-21.1. La règle générale de conservation du « dossier du bénéficiaire » est la suivante: Actif: 888 (jusqu'au dénouement du dossier); Semi-actif: 5 ans (sans ajout de pièces ou mention au dossier) et Inactif: E (échantillonnage en conservant un pourcentage de dossiers seulement et destruction).

¹⁶ Article 6 de la *Loi sur les archives* : « Les organismes publics visés aux paragraphes 4^e et 7^e de l'annexe adoptent une politique de gestion de leurs documents actifs et semi-actifs. Le conservateur peut les conseiller en cette matière. »

Paragraphe 7 de l'annexe : les établissements publics de santé ou de services sociaux...

de la notion de « dossier actif » qui est précisée dans la politique de gestion des documents actifs de l'établissement :

EXTRAIT D'UN RÈGLEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivants signifient :

« usager »: toute personne à qui l'établissement ou une ressource intermédiaire qui y est rattachée a rendu ou rend des services de santé ou des services sociaux et dont le dossier est actif.

Pour éviter toute confusion ou divergence d'interprétation, il est fortement recommandé au comité des usagers de reprendre, dans ses règles de fonctionnement, la même définition sur laquelle on s'est entendu.

Finalement, en terminant sur la qualité « d'usager », celle-ci peut disparaître en cours de mandat et entraîner ainsi la vacance d'un poste au comité des usagers. Nous suggérons de reconnaître la vacance, à moins que la personne ne démissionne, uniquement lorsqu'il n'existe plus de proportion majoritaire d'usagers au sein du comité, ce qui s'observe seulement dans les cas où la composition du comité est mixte (usagers et autres personnes) :

EXTRAIT D'UN RÈGLEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

Perte de qualité

Une personne cesse de faire partie du comité des usagers dès qu'elle perd la qualité nécessaire à son élection. Cependant, la qualité d'usager n'est pas essentielle pour terminer un mandat lorsqu'une majorité d'usagers demeurent en poste au sein du comité des usagers.

Le représentant de l'usager

C'est la participation directe de l'utilisateur qui est favorisée. Cependant, en raison notamment des capacités cognitives de l'utilisateur ou de son jeune âge, une représentation peut être requise. L'article 12 de la loi reconnaît au représentant de l'utilisateur le pouvoir d'exercer tous les droits reconnus par la loi à l'utilisateur. Or, en vertu de l'article 209 de la loi, l'utilisateur a le droit de se présenter comme candidat ou de voter pour élire les membres du comité des usagers. Nous arrivons donc à la conclusion que le représentant¹⁷ de l'utilisateur peut, au nom de l'utilisateur, exercer les droits suivants, dans le cadre de la création du comité des usagers :

¹⁷ Selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec.

DROITS EXERCÉS PAR LE REPRÉSENTANT DE L'USAGER AU NOM DE L'USAGER
--

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Droit de voter pour élire les membres du comité des usagers ;2. Droit de se présenter comme candidat au comité des usagers. |
|---|

Une personne peut être le représentant de plus d'un usager à la fois. Une personne qui représente plus d'un usager exerce le vote de chacun de ses protégés séparément et indépendamment. Elle ne peut, cependant, se présenter comme candidate ou être élue à un même comité des usagers que comme représentant d'un seul usager à la fois.

La représentation n'est pas obligatoire...

La représentation n'est pas obligatoire et elle ne doit pas empêcher un usager d'exercer lui-même ses droits. Ce n'est pas parce qu'il existe un représentant qu'obligatoirement on écarte la participation de l'usager. Ce n'est pas la volonté du législateur qui s'en est tenu à exclure uniquement les personnes sous curatelle¹⁸. Au contraire, la participation directe d'un usager est fortement conseillée. L'usager représenté par un tuteur, le jeune en difficulté d'adaptation (0-17 ans) ou la personne ayant une déficience intellectuelle légère ne sont pas obligatoirement des usagers exclus du comité des usagers. Leur participation est encouragée en autant bien sûr qu'elle soit valable (un enfant de moins de 14 ans n'y a pas sa place, par exemple). Les usagers représentés ont droit d'être candidats, ont droit de vote et, lorsqu'ils sont élus membres du comité, ils le sont à part entière.

La personne qui est le représentant d'un usager peut se présenter comme candidat malgré le fait que l'usager qu'elle représente se présente aussi. Dans cette situation elle se présente en son propre nom et non plus au nom de l'usager. Si elle est élue cela crée automatiquement un comité mixte où elle ne siège pas à titre d'usager mais plutôt comme « autre personne ». Prenons l'exemple suivant pour l'illustrer :

EXEMPLE

Nombre de membres du comité des usagers de l'établissement: 5
--

Un jeune adulte présentant une déficience intellectuelle désire se présenter comme candidat de même que sa mère. Le jeune fera partie de la portion majoritaire des usagers (au moins 3 usagers) alors que la mère ne sera pas considérée comme représentante de l'usager mais bien comme une personne distincte intéressée à participer au comité (elle sera alors calculée dans la portion minoritaire du comité : au plus 2 personnes).
--

¹⁸ Article 210 de la loi L.R.Q., chapitre S-4.2

Finalement, un usager peut décider de participer lui-même comme membre du comité des usagers mais souhaiter la présence de son représentant. Dans ce cas, l'usager s'implique personnellement tout en étant assisté par son représentant. Le représentant de l'usager n'a pas droit de vote puisque ce n'est pas lui qui est membre élu du comité mais bien l'usager qu'il assiste.

La personne majeure inapte

La personne majeure inapte peut être représenté officiellement ou non.

S'il est représenté officiellement, c'est en vertu d'un régime de protection ouvert par le tribunal, ce qui signifie que c'est le jugement de tutelle ou de curatelle qui établit le statut et la capacité du représentant. La **tutelle** est ouverte par le tribunal s'il est établi que l'inaptitude du majeur à prendre soin de lui-même ou à administrer ses biens est partielle ou temporaire, et qu'il a besoin d'être représenté dans l'exercice de ses droits civils (article 285 du Code civil du Québec). La **curatelle** est ouverte par le tribunal s'il est établi que l'inaptitude du majeur à prendre soin de lui-même et à administrer ses biens est totale et permanente et qu'il a besoin d'être représenté dans l'exercice de ses droits civils (article 281 du Code civil du Québec).

Le tuteur ou le curateur privé

Le tuteur privé, s'il y est autorisé par le jugement (tutelle à la personne), et le curateur privé peuvent sans conteste agir comme représentant de l'usager aux fins des élections au comité des usagers. La présentation du jugement de tutelle ou de curatelle suffit à répondre de leur statut.

Le curateur public

Le curateur public, lorsqu'il agit comme curateur d'un majeur sous un régime de protection, peut déléguer l'exercice de certaines fonctions de la curatelle, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur le curateur public*¹⁹ ou de l'article 264 du *Code civil du Québec*. Comme nous doutons fortement que le curateur public délègue une personne pour représenter l'usager sous curatelle, aux fins de l'élection des membres du comité des usagers, la personne la plus susceptible de représenter cet usager est la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude, son conjoint, un proche parent ou une personne qui lui démontre un intérêt particulier.

Le mandataire

La personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude est celle que l'on appelle « mandataire ». Pour valoir, le mandat doit comprendre la protection de la personne, être subordonné à la survenance de l'inaptitude de l'usager et être homologué par le tribunal (article 2166 du Code civil du Québec).

¹⁹ L.R.Q., chapitre C-81.

Le conjoint

Le terme « conjoint » doit être entendu au sens courant et comprendre une personne qui est publiquement représentée comme conjoint de l'usager malgré l'absence de liens du mariage. Le statut de conjoint devra être reconnu à toute personne qui est en mesure de démontrer que la relation qui l'unit à l'usager rencontre les critères de vie maritale ou de cohabitation en vertu des lois sociales du Québec. D'ailleurs plusieurs lois sociales au Québec reconnaissent la notion élargie de « conjoint »²⁰. Dans ces définitions, les conjoints doivent avoir cohabité ou vécu maritalement depuis au moins trois ans ou depuis un an si un enfant est né de leur union. Depuis juin 1999 la notion de conjoint englobe les conjoints de fait de même sexe²¹. Ces éléments devraient être considérés par le président d'élection qui aura à décider si la personne devant lui peut être candidate ou voter lors de l'élection.

Le proche parent

Le proche parent, dans sa compréhension courante, est un membre de la parenté de l'usager qui lui est lié en ligne directe ascendante (père, mère, grand-parent...), en ligne directe descendante (enfant, petit-enfant...) ou en ligne collatérale (personnes qui descendent d'un auteur commun sans descendre les unes des autres : frère, sœur, demi-frère, demi-sœur, cousin, oncle, tante, neveu, nièce).

La personne qui démontre un intérêt particulier

Finalement, la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager peut agir à titre de représentant. L'évaluation de cet intérêt est délicate et laissée à la discrétion du président d'élection qui doit avoir le réflexe de s'enquérir au moins de la nature de la relation établie entre cette personne et l'usager.

Le choix du représentant du majeur

La représentation, au sens de l'article 12 de la Loi sur la sécurité du revenu, est exercée selon les circonstances et les priorités prévues au Code civil du Québec. L'article 15 de ce Code dispose de ces priorités, en matière de consentement aux soins. Nous pouvons aisément nous les approprier pour le choix du représentant de l'usager aux fins de la formation du comité des usagers :

²⁰ Article 19 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (L.R.Q., chapitre S-32.001), articles 91 et 91.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9), article 1 f.1 du *Règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation*, etc.

²¹ Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les conjoints de fait (P.L. 32, 1999, chapitre 14).

REPRÉSENTATION DU MAJEUR INAPTE

Le choix du représentant du majeur s'effectue selon l'ordre de priorité suivant :

1. Mandataire
2. Tuteur ou curateur
3. Conjoint marié
4. Proche parent
5. Personne intéressée au majeur (conjoint de fait, ami)

Le mineur

Le mineur est une personne âgée de moins de 18 ans. La plupart des centres de réadaptation peuvent accueillir des jeunes: jeunes en difficulté d'adaptation, mères en difficulté d'adaptation, personnes présentant une déficience intellectuelle, personnes ayant une déficience physique ou personnes alcooliques et les autres toxicomanes. En vertu du Code civil du Québec, les mineurs demeurent sous l'autorité de leurs parents jusqu'à ce qu'ils atteignent leur majorité ou jusqu'à ce qu'ils soient émancipés (exemple : un mineur qui se marie).

Les parents

Le père ou la mère (sauf s'ils ont été déchus de leur autorité parentale par jugement) peut représenter son enfant (sauf s'il est émancipé) au comité des usagers. Toutefois, il est recommandé, toutes les fois que cela est possible, que ce soit les jeunes eux-mêmes qui s'organisent avec l'aide du directeur général ou d'une personne désignée à cette fin puisqu'il est responsable du bon fonctionnement du comité des usagers dans l'établissement.

Le titulaire de l'autorité parentale

Un enfant peut également être représenté par un tuteur privé dûment désigné par le tribunal. Ce tuteur a droit de se présenter comme candidat ou de voter lors de l'assemblée des usagers, au nom du jeune qu'il représente.

Le choix du représentant du mineur

Le choix du représentant du mineur s'effectue de la même manière que celui du majeur en l'adaptant :

REPRÉSENTATION DU MINEUR

Le choix du représentant du mineur s'effectue selon l'ordre de priorité suivant :

1. Conjoint marié
2. Mère, père ou titulaire de l'autorité parentale
3. Proche parent
4. Personne intéressée au mineur (ami, conjoint de fait)

3.3.2 Une personne représentant un centre ou une installation

L'équité dans la représentation des centres ou des installations d'un établissement est une préoccupation du législateur. Elle est obligatoire dans le cas où l'établissement est, par ailleurs, tenu d'instituer un comité des usagers et

- ◆ qu'il exploite plusieurs centres de service, exemples : un centre de réadaptation et un CLSC ou un centre d'hébergement et soins de longue durée et un centre hospitalier ou;
- ◆ qu'il dispose de plusieurs installations pour un même centre de services, exemple : deux résidences, trois pavillons, différents points de services pour un même centre :

ILLUSTRATION DES CENTRES DE SERVICES ET DES INSTALLATIONS	
Centre de services²²	Installations²³
➤ CLSC	➤ Résidences
➤ Centre hospitalier	➤ Points de services
➤ Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	➤ Immeubles
➤ Centre d'hébergement et de soins de longue durée	➤ Adresses civiques différentes
➤ Centre de réadaptation	➤ Pavillons
	➤ Portions d'immeuble

Un établissement peut exploiter un ou plusieurs centres de services et un centre de services peut réaliser sa mission dans une ou plusieurs installations.

Souvent le nombre d'installations ou le nombre d'usagers seront considérés comme des éléments importants pour déterminer la proportion équitable et juste des membres du comité. Une installation n'équivaut pas nécessairement à un poste de même qu'une « petite » installation n'est pas automatiquement écartée d'une représentation car d'autres éléments peuvent également être appréciés dans le choix de la « représentation équitable », par exemple l'éloignement de l'installation ou la particularité de la clientèle.

La discussion sur la représentation des centres ou des installations devra réunir autour d'une même table les représentants des usagers (comité des usagers s'il existe), du conseil d'administration et de la direction générale. L'établissement qui fixerait unilatéralement cette représentation prêterait sans aucun doute flanc à la critique.

Idéalement, la personne qui souhaite représenter un centre ou une installation y reçoit des services. Cela dit, il est permis d'accepter la participation d'une personne intéressée telle

²² Article 79 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

²³ Voir les articles 80 à 84 décrivant la mission de chacun des centres de services: ex.: "**83.** La mission d'un [CHSLD] est...À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre...veille à ce que...les services requis leur soient offerts à l'intérieur de **ses installations**". (*nos caractères gras*)

qu'une bénévole, à la condition toutefois d'avoir tenté une composition majoritaire d'usagers au comité.

Sous réserve de toute opinion contraire, l'obligation de créer un comité des usagers apparaît aux alinéas 1 et 2 de l'article 209 alors que l'on dispose de l'obligation d'assurer une représentation équitable dans le dernier alinéa. Il semble évident que là où l'établissement n'est pas tenu de créer un comité des usagers, il ne peut alors être dans l'obligation d'assurer une représentation équitable de ce centre ou de cette installation. Le sujet n'est pas clos et toutes les opinions peuvent coexister.

3.3.3 Une autre personne qui n'est pas un usager

Il y a deux façons de participer au comité des usagers soit :

- ◆ À titre d'usager ou de représentant d'usager;
- ◆ À titre de « autre personne ».

La participation d'une personne qui n'est pas un usager ni un représentant d'usager entraîne automatiquement la création d'un comité mixte c'est-à-dire composé à la fois d'usagers et de personnes qui ne sont pas usagères. Généralement, les personnes les plus susceptibles de participer aux activités du comité des usagers sont les membres de la famille de l'usager, les bénévoles ou le représentant légal de l'usager, si l'usager se présente lui-même.

Sous réserve de l'exclusion de la personne sous curatelle²⁴, le législateur n'a pas jugé pertinent d'établir d'autres qualifications particulières. Nous invitons le comité des usagers à la prudence à cet égard tout en l'encourageant à fixer des critères qui auraient pour seul but de dissuader des personnes qui ne sont pas réellement en mesure d'assumer de telles fonctions. Nous vous référons au deuxième alinéa du point 3.3 du présent guide pour plus de détails sur ces critères.

3.3.4 Une personne qui n'est pas sous curatelle

Aucun candidat au comité des usagers ne doit être sous curatelle. Cependant, lors de l'élection des membres du comité des usagers, le représentant d'un majeur sous curatelle peut participer autant à la mise en candidature qu'au vote, au nom de l'usager.

Lorsqu'un tribunal ouvre le régime de la curatelle à l'endroit d'un membre du comité des usagers alors qu'il était membre du comité, son poste devient immédiatement vacant.

3.3.5 Une personne qui n'est pas employée par l'établissement

Vu le désir du législateur d'assurer une certaine indépendance aux membres des comités des usagers face aux autorités de l'établissement, il est proscrit de faire appel aux personnes qui sont employées de l'établissement ou qui tirent des honoraires

²⁴ Article 210 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*.

professionnels de l'établissement pour combler des postes au sein du comité²⁵.

3.4 La durée du mandat des membres du comité

La durée du mandat des membres du comité des usagers doit être précisée par le règlement adopté par le conseil d'administration de l'établissement.

Parmi les éléments à considérer dans la détermination de la durée du mandat, les caractéristiques de la clientèle sont très importantes :

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER DANS LA DÉTERMINATION DE LA DURÉE DU MANDAT
<p style="text-align: center;">Caractéristiques de la clientèle</p> <ol style="list-style-type: none">1. Âge2. Condition physique et mentale3. Durée moyenne du séjour4. Disponibilité <p>Autres considérations : Concordance avec la désignation des représentants du comité des usagers au conseil d'administration de l'établissement (tous les trois ans).</p>

Le terme du mandat peut varier entre un et trois ans. Moins d'un ans, c'est trop peu pour favoriser une réelle participation de l'individu et plus de trois ans peut priver le comité de sang nouveau. Le conseil d'administration peut également prévoir des élections à date fixe afin d'assurer la concordance avec la désignation des administrateurs au conseil d'administration.

EXTRAIT DU RÈGLEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT
<p>Mandat</p> <p>Le conseil d'administration fixe le mandat des membres du comité des usagers après avoir consulté le comité des usagers.</p> <p>Le mandat des membres du comité des usagers de l'établissement est de trois ans et les membres peuvent exercer plus d'un mandat.</p> <p>Les membres demeurent toutefois en fonction, malgré l'expiration de leur mandat, jusqu'à ce qu'ils soient élus de nouveau ou remplacés.</p>

3.5 Remplacement des vacances

Dans le cas où un membre d'un comité des usagers quitte ses fonctions en cours de mandat, il est remplacé par voie d'élection. Si, lors des élections précédentes, l'établissement a prévu l'élection de substituts, le substitut avec le plus grand nombre de

²⁵ Article 209 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*.

votes est invité à remplacer la vacance pour la durée non écoulée de son mandat. Advenant qu'il n'y ait pas de substituts, l'établissement comble la vacance en élisant un nouveau membre. Dans le cas où après démission, il demeure au moins cinq membres au sein du comité, l'établissement peut décider de ne pas combler la vacance.

La nomination de remplaçants par les membres du comité des usagers est contraire à l'esprit de la loi²⁶. La loi stipule clairement que les membres du comité des usagers sont élus par tous les usagers de l'établissement; le législateur n'a pas prévu le remplacement des membres démissionnaires par voie de nomination. Le remplaçant doit donc être élu.

Dans le cas d'un établissement qui a l'obligation d'instituer un comité des usagers mais qui, pour différentes raisons, est dans l'impossibilité de faire élire ou de maintenir les cinq membres du comité des usagers, la nomination de membres peut s'avérer la seule façon d'assurer l'existence d'un tel comité.

²⁶ *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

Chapitre 4

Les responsabilités



4.1 Du conseil d'administration

Le conseil d'administration est responsable de veiller à ce que soit mis sur pied le comité des usagers, de voir à son bon fonctionnement et finalement d'assurer de la qualité des services offerts et du respect des droits des usagers²⁷.

RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. Mettre sur pied le **comité** des usagers (si obligatoire ou sur demande appuyée par au moins deux usagers) (article 209 de la loi);
2. Accorder un **budget** particulier fixé à cette fin dans le budget de fonctionnement de l'établissement (article 209 de la loi);
3. S'assurer de la **qualité** des services offerts (par.1^{er} de l'article 172 de la loi);
4. S'assurer du **respect** des droits des usagers et du **traitement** diligent de leurs plaintes (par.2^e de l'article 172 de la loi);
5. Voir à ce que soit examinée toute **recommandation ou suggestion** faite par le comité des usagers sur les sujets suivants :
 - les droits et les obligations des usagers;
 - l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
 - la satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
 - une plainte portée par un usager;
6. Recevoir le **rapport d'activités** annuel du comité des usagers (article 212 de la loi).

4.2 Du directeur général

Sous l'autorité du conseil d'administration le directeur général exerce, entre autres, les responsabilités décrites à l'article 211 de la loi²⁸ :

²⁷ Articles 172 et 209 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*.

²⁸ *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

RESPONSABILITÉS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

1. Favoriser le **bon fonctionnement** du comité ;
2. Permettre au comité l'utilisation d'un **local** ;
3. Donner la possibilité au comité de conserver ses dossiers de manière **confidentielle** ;
4. **Informé par écrit** chaque usager (hébergé ou non) de l'existence du comité.

Favoriser le **bon fonctionnement** du comité signifie adopter une attitude d'ouverture, de collaboration et de transparence. Dans certaines situations l'encouragement, le soutien et l'assistance aux membres du comité sera de rigueur. Dans tous les cas, la collaboration comprend la transmission de toute l'information jugée pertinente et liée aux fonctions exercées par le comité.

Permettre au comité l'utilisation d'un **local** et lui donner la possibilité de conserver ses dossiers de manière confidentielle vise à faciliter la tenue des activités du comité en lui garantissant un lieu physique²⁹ et en lui fournissant des moyens concrets de se prémunir contre toute tentative d'indiscrétion ou d'intrusion dans ses dossiers et archives.

Informé par écrit chaque usager de l'existence du comité consiste à lui transmettre, de la manière jugée la plus pertinente, des renseignements visant à faire connaître le comité en favorisant l'entrée en contact avec celui-ci. Un moyen de le faire peut être d'intégrer, dans les dispositions finales du code d'éthique de l'établissement, les coordonnées du comité des usagers (numéros du local et de téléphone, par exemple).

4.3 De la Régie régionale

Dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers, la Régie régionale veille à la mise en œuvre des mécanismes de participation de la population prévus à la loi, telle la formation des comités des usagers (article 343 de la loi). Elle surveille l'élection et la désignation des membres des conseils d'administration, et voit à l'application de la procédure de traitement des plaintes. Elle est consultée par le ministre pour la désignation d'un organisme communautaire dont le mandat est d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte (article 54 de la loi).

De plus elle évalue l'efficacité des services et le degré de satisfaction des usagers (article 346 de la loi). Elle s'assure aussi que le budget particulier du comité des usagers soit octroyé par l'établissement et qu'il respecte les règles budgétaires en vigueur.

²⁹ Idéalement, ce lieu est occupé uniquement par le comité des usagers. Autrement, l'utilisation d'un lieu destiné à d'autres fins peut toujours convenir, s'il est possible de conserver les dossiers de manière confidentielle, s'il est aménagé de manière acceptable et si l'horaire convenu à l'avance ne brime ni ne limite la tenue des activités du comité.

4.4 Du ministre

Le rôle du ministre est à double volet : le premier a trait aux ressources financières et le second à la désignation, au plan régional, d'un organisme d'aide et d'accompagnement pour les usagers.

Le comité des usagers d'un établissement public doit bénéficier d'un budget particulier fixé à cette fin dans le budget de fonctionnement de l'établissement. Sauf exception, le budget fixé pour soutenir les activités des comités des usagers est de **5 000 \$** en ajoutant 10% pour chaque installation secondaire. Au cours des dernières années, les montants ont été indexés. Dans le cas des établissements de soins psychiatriques, le montant de base est fixé à 0,001% du budget global.

Après consultation des régies régionales, des comités des usagers, des établissements et des associations intéressées, le ministre a désigné un ou des organismes communautaires par région, pour assister et accompagner les usagers qui désirent porter plainte (article 54 de la loi³⁰).

³⁰ *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

Chapitre 5

La démarche d'implantation du comité des usagers



5.1 Les principales étapes

Les « **comités des bénéficiaires** » qui existaient avant la réforme de 1991 ont dû céder leur place aux « **comités des usagers** » formés selon les nouvelles dispositions de la loi³¹.

À compter d'octobre 1992, lorsque l'établissement est visé par l'obligation de créer un comité, il devait procéder à sa création pure et simple au plus tard en avril de l'année suivante soit 1993.

Les comités des usagers formés depuis 1992 selon les dispositions de la loi sont reconnus comme tels. Ils doivent donc officiellement assumer leurs fonctions, établir leurs règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration.

La mise sur pied du comité des usagers n'est pas très compliquée. Elle peut comprendre trois phases : la phase préparatoire à l'élection, l'élection et la phase postérieure à l'élection.

Dans la **première phase**, les représentants des usagers et ceux de la direction de l'établissement discutent de l'institution du comité des usagers, de sa composition (nombre et répartition des membres) et du processus électoral. Il nous apparaît qu'un délai d'environ un à deux mois soit réaliste pour préparer et organiser une première élection.

³¹ *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

PHASE 1 - PRÉPARATOIRE À L'ÉLECTION

1. **Réunion** des usagers ou de leurs représentants afin qu'ils désignent leurs délégués pour la mise sur pied du comité des usagers.
2. **Désignation** par le conseil d'administration ou le directeur général d'un comité ou d'une personne responsable de la mise sur pied du comité des usagers.
3. **Points de discussion** entre les représentants :
 - Institution d'un comité des usagers (lorsque facultatif);
 - Nombre et répartition des membres du comité des usagers;
 - Procédure d'élection : désignation d'un président d'élection, avis d'élection, mise en candidature, vote, dépouillement des votes.
4. Adoption, par **règlement**, par le conseil d'administration des articles sur le comité des usagers et de la procédure des premières élections.

La **seconde phase** est consacrée à l'élection des membres du comité des usagers. Cette élection doit se tenir selon les procédures convenues, ce qui peut comprendre la tenue d'une assemblée générale réunissant tous les usagers de l'établissement ou leurs représentants s'ils ne sont pas en mesure d'exprimer leurs volontés.

Si la formule de l'assemblée générale est retenue, des avis de convocation à cette assemblée sont envoyés aux usagers et à leurs représentants, selon le cas. Si un autre moyen d'élection est prévu, les moyens de communication avec les usagers de l'établissement doivent être adaptés en conséquence. Dans tous les cas, la collaboration de la direction de l'établissement est essentielle.

Pour assurer le caractère confidentiel de l'élection des membres du comité, un scrutin secret est fortement recommandé:

PHASE II - ÉLECTION

1. Lorsque les **candidatures** sont **inférieures** au nombre de postes à combler, le comité des usagers ne peut se former;
2. Lorsque les **candidatures** sont **égales** au nombre de postes à combler, les personnes sont élues sans concurrent (i.e. par acclamation);
3. Lorsque les **candidatures** sont **supérieures** au nombre de poste à combler, une élection doit être tenue;
4. Élection **d'au moins (5) cinq personnes** par tous les usagers de l'établissement dont on doit tendre vers l'élection d'une **majorité d'usagers**;
5. Élection de deux ou trois **substituts** pour assurer le remplacement en cas de vacance.

En ce qui a trait à l'élection de **substituts** au comité des usagers dans le tableau ci-dessus, cette suggestion ne découle pas d'une obligation légale et elle a pour but de faciliter le remplacement en cas de vacance. Le choix du nombre de substituts est arbitraire et dépend largement du niveau de risque de la création de vacances au sein du comité.

La personne désignée comme « substitut » devrait posséder les qualités requises pour être membre au même titre que celui qu'elle remplace. Il est recommandé que les substituts 1, 2, 3 soient les personnes qui ont reçu le plus grand nombre de votes tout en tentant de respecter la majorité d'usagers au sein du comité.

Finalement, la **troisième phase** d'implantation du comité des usagers porte sur la régie interne et la mise en marche du comité : nomination des dirigeants, établissement des règles de fonctionnement, calendrier des activités et prévisions budgétaires:

PHASE III – POSTÉRIEURE À L'ÉLECTION
<ol style="list-style-type: none">1. Nomination des dirigeants du comité des usagers dont un président, un vice-président et un secrétaire-trésorier;2. Établissement des règles de fonctionnement du comité;3. Calendrier des activités;4. Prévisions budgétaires.

5.2 Les dirigeants du comité

Les membres du comité des usagers ont avantage à choisir des dirigeants dès la première réunion suivant l'élection. Pour assurer leur pleine légitimité, l'attribution de ces postes devrait être limitée aux personnes déjà élues par les usagers. Trois dirigeants sont suggérés : le président, le vice-président et le secrétaire-trésorier.

Les dirigeants doivent se rendre particulièrement disponibles et responsables car ils auront à remplir des tâches exigeantes semblables à celles d'un « leader », d'un coordonnateur, d'un animateur ou d'un administrateur.

Le président coordonne l'ensemble des activités du comité, il en préside les séances et voit généralement à son bon fonctionnement. Il est le représentant officiel du comité.

Le vice-président remplace le président en son absence ou s'il est empêché d'agir temporairement. Il peut également assumer toute autre fonction. Finalement, le secrétaire-trésorier assume à la fois les fonctions de secrétaire du comité des usagers et celles de trésorier. Comme « secrétaire », la personne convoque les réunions, rédige les procès-verbaux et assure la tenue et la conservation des archives du comité. Comme « trésorier », elle prépare le budget et voit à son respect. Cette dernière fonction de secrétaire-trésorier peut être confiée à deux personnes différentes : une personne qui assume les fonctions de secrétaire et l'autre les fonctions de trésorier.

Comme les substituts auront peut-être à remplacer un jour un membre du comité, leur participation (sans droit de vote) aux réunions du comité ou leur attribution de tâches particulières est encouragée. Sans être désignés dirigeants du comité, ils peuvent tout au moins apporter une contribution ou un soutien à un dirigeant.

5.3 Les règles de fonctionnement

Le comité des usagers devrait, le plus tôt possible ou dans les soixante jours³² de sa formation, établir ses règles de fonctionnement³³. Ces règles ont pour but de faciliter le déroulement des activités du comité des usagers en précisant, par exemple, les modalités d'organisation de l'assemblée générale des usagers ou des réunions du comité, la nomination des président, vice-président et secrétaire-trésorier, la création de sous-comités, le remboursement des dépenses des membres du comité, le contenu du procès-verbal, la conservation des documents et archives du comité, la détermination de l'exercice financier et le choix des signataires du comité. Elles ne visent pas la composition du comité des usagers (mode de désignation, mandat et qualification) qui est fixée par règlement de l'établissement adopté par le conseil d'administration.

Notre proposition de règles de fonctionnement est versée à l'annexe B et comprend les sections suivantes :

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS	
1.	Dispositions générales
2.	Assemblée des usagers
3.	Dirigeants et substituts
4.	Réunions
5.	Quorum et vote
6.	Formation des sous-comités
7.	Remboursement des dépenses
8.	Procès-verbaux, documents et archives
9.	Exercice financier et signatures
10.	Démissions et destitutions
11.	Serment de confidentialité et de discrétion
12.	Dispositions finales

Ces règles de fonctionnement gagneront à être adaptées à la réalité spécifique de chacun des comités des usagers et doivent servir comme toile de fond seulement.

Aux annexes C et D du présent guide, nous proposons deux **procédures d'élection** qui pourraient être discutées par les membres du comité des usagers : l'une applicable aux premières élections et l'autre applicable aux élections courantes des membres du comité. Nous suggérons de faire adopter la première procédure (premières élections) par le conseil d'administration alors que la seconde le sera par les membres du comité dûment élus.

³² Dans la réglementation type de régie interne d'un établissement, nous suggérons d'accorder un délai de 60 jours au comité des usagers pour adopter ses règles de fonctionnement (Annexe A, article 157).

³³ Pour une illustration de la nature d'une règle de fonctionnement, nous référons le lecteur aux articles 157 à 169 de la loi.

Bien que le présent guide fournisse des exemples de procédure, son contenu est entièrement discrétionnaire et il revient aux autorités qui réglementent de se positionner à cet égard. L'important est que ces procédures reflètent bien l'esprit du législateur qui prescrit notamment la possibilité pour tout usager (ou son représentant) de poser sa candidature (sous réserve d'une personne sous curatelle), la possibilité pour une personne non usagère de poser sa candidature (sous réserve d'une personne sous curatelle et la proportion majoritaire d'usagers) et le droit de vote de tous les usagers de l'établissement

5.4 Le calendrier des activités

Les fonctions du comité des usagers comprennent des activités qui peuvent être planifiées et d'autres qui sont assumées uniquement en réponse aux demandes présentées par les usagers. La fonction de renseigner les usagers de leurs droits et obligations, celle d'assurer la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et celle d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement peuvent aisément être planifiées en vue d'une réalisation optimale. Il est alors avantageux de prévoir un calendrier des activités.

Le calendrier des activités est normalement discuté en début d'année et a notamment pour but la fixation des dates de réunion, de la nature et du premier calendrier des activités à réaliser et, s'il y a lieu, des responsables de dossier. En cours d'année, le suivi de ce calendrier demeure essentiel. Il permet d'apprécier l'évolution de certains dossiers et de se réajuster en conséquence, selon les circonstances ou les priorités nouvellement établies.

5.5 Les prévisions budgétaires

Le 1^{er} avril de chaque année, la Régie régionale fait connaître au conseil d'administration de l'établissement le montant total des sommes qu'elle affecte à son budget de fonctionnement. Dans les 30 jours qui suivent, le conseil d'administration doit adopter son budget et en informer la Régie régionale³⁴. L'exercice financier du comité des usagers devrait donc normalement correspondre à celui de l'établissement qui se termine le 31 mars de chaque année.

Parmi les postes budgétaires, un budget particulier destiné au comité des usagers est identifié et doit obligatoirement lui être accordé. Pour différentes raisons certains comités des usagers ne dépensent pas la totalité des sommes qui leur sont accordées. Contrairement à d'autres postes budgétaires, les surplus au poste des comités des usagers ne sont pas automatiquement récupérés. Dans certaines régions les surplus peuvent être accumulés sans pénalité jusqu'à concurrence de deux fois l'allocation annuelle. Dans ces régions l'accumulation de plus de deux fois la subvention annuelle fera en sorte que la régie régionale retiendra la subvention subséquente le temps d'écouler les sommes amassées.

³⁴ Article 285 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*.

Les membres du comité allouent les sommes en fonction des priorités contenues dans leur plan d'action pour l'année. Bien que les membres du comité soient autonomes dans la gestion des fonds qui leur sont accordés ils ne peuvent en aucun temps se verser un salaire.

5.6 Le rapport d'activité annuel

À chaque année, le comité des usagers est tenu de soumettre un rapport d'activités au conseil d'administration de l'établissement. Sur demande le comité est également tenu de transmettre une copie de ce rapport à la régie régionale³⁵. Un guide pour aider les membres du comité dans la rédaction du rapport d'activités figure à l'annexe G.

³⁵ Article 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*.

Chapitre 6

Les fonctions du comité des usagers



Le comité des usagers est d'abord créé comme mécanisme d'aide et d'accompagnement des usagers de l'établissement. Dans cet esprit, il remplit d'abord des fonctions légales³⁶, puis il a l'obligation de participer à l'élection de deux membres du conseil d'administration de l'établissement et, finalement, il peut exercer tout autre fonction compatible avec sa mission.

6.1 Les fonctions légales

En vertu de la loi³⁷, le comité des usagers a pour fonctions de renseigner, de promouvoir, d'évaluer, de défendre, d'accompagner et d'assister. Comme ces fonctions sont étroitement liées à l'organisation des services dans l'établissement, une étroite collaboration avec la direction a de meilleures chances de favoriser la concertation des actions et l'amélioration de la qualité du milieu de vie.

Renseigner...

Le comité renseigne les usagers de l'établissement sur leurs droits et leurs obligations. Pour ce faire, il a le devoir de connaître la loi et d'en conserver une copie. De plus, le comité dispose du **code d'éthique** de l'établissement auquel il aura d'ailleurs apporté sa contribution, au moment de son élaboration, comme instrument privilégié d'information sur les droits des usagers et sur les pratiques et conduites attendues des personnes œuvrant dans l'établissement. Dans les établissements qui ont choisi de ne pas intégrer les obligations des usagers dans le code d'éthique, le comité des usagers pourrait s'engager à travailler cet aspect en collaboration avec les intervenants du milieu.

³⁶ Article 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

³⁷ Article 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*.

Promouvoir...

Le comité doit assurer, toujours avec l'étroite collaboration de la direction de l'établissement, la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers. Ces conditions peuvent être très variables d'un établissement à l'autre. Il est donc nécessaire de les identifier pour ensuite les discuter. Le tableau suivant donne des exemples de conditions de vie :

EXEMPLES DE CONDITIONS DE VIE DES USAGERS
1. Horaires (visites, repas, levers, couchers, activités, etc.)
2. Organisation physique des lieux (chambres, salles à manger, salles d'activités, chapelle, etc.)
3. Cohabitation des personnes (lucides, confuses, agressantes, perturbantes, etc.)
4. Services divers (hygiène corporelle, coiffure, buanderie, pastorale, etc.)
5. Activités (nature, fréquence, lieu, matériel, équipement, etc.)
6. Nourriture (qualité, quantité, choix, etc.)

Évaluer...

La fonction d'évaluation du comité porte spécifiquement sur le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement. Cette opération est délicate par sa nature car il n'est pas aisé de mesurer la « satisfaction » d'un individu ou d'un groupe d'individus. À cette fin, le comité peut se confectionner une grille d'évaluation en s'inspirant entre autres des grilles déjà validées objectivement par la Régie régionale de Montréal-Centre. Dans le cadre de son programme d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers, la Régie régionale a adapté des grilles d'évaluation de la satisfaction pour répondre aux attentes des usagers dans différentes catégories d'établissements. Ces grilles ont été conçues de concert avec une vingtaine d'établissements qui ont agi comme sites pilotes. Un exemple de questionnaire sur la satisfaction des usagers en milieu hébergement est présenté en annexe H.

Défendre...

La défense des droits et des intérêts collectifs des usagers se réalise au moyen de représentations d'abord auprès des autorités de l'établissement et ensuite, s'il s'avère nécessaire auprès de toute autre autorité compétente, par exemple la régie régionale. Le potentiel d'influence que ces représentations comportent ne doit en aucun cas être négligé. C'est pourquoi le comité des usagers a avantage à bien les préparer.

Accompagner et assister...

La fonction d'accompagnement et d'assistance est exercée sur demande d'un usager ou de son représentant dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte. Cette fonction ne comprend pas la représentation de l'utilisateur proprement dite. La fonction de représentation est exercée par les personnes énumérées au chapitre 3. Elle vise plutôt à fournir à l'utilisateur aide, collaboration, coopération, encouragement, soutien et réconfort. La procédure d'examen des plaintes de l'établissement doit permettre

l'accompagnement et l'assistance et insister sur la protection de toute personne (plaignant ou assistant) contre toute forme de représailles.

6.2 La désignation des membres du conseil d'administration

Depuis l'adoption des amendements à la loi³⁸ en juin 2001, les comités des usagers **désignent** une ou deux personnes selon le cas pour siéger au conseil d'administration. Ces personnes sont désignées par les membres des comités des usagers mais ne sont pas obligatoirement choisis parmi eux. Dans les cas où il y a plus d'un comité des usagers dans les établissements relevant d'un même conseil d'administration, les deux administrateurs sont désignés par les membres de l'ensemble des comités des usagers des établissements concernés. Le tableau suivant illustre les cinq situations possibles quant à la désignation des membres des conseils d'administration par les comités des usagers.

MEMBRES DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DÉSIGNÉE PAR LES COMITÉS DES USAGERS			
Article³⁹	ÉTABLISSEMENT	Article⁴⁰	NOMBRE DE PERSONNES
119	CHSLD CHSLD + CHSGS -50 lits	129.2	1. Deux personnes désignées par <u>les comités</u> des usagers des établissements ;
126.1	CLSC + CHSLD et ou CHSGS -50 lits	131.1.2	2. Le cas échéant, deux personnes désignées par <u>les comités</u> des usagers des établissements ;
120	CRPDI	129.1.2	3. Une personne désignée par <u>les comités</u> des usagers des établissements ;
121	CRPDP		
124	CRPAT		
125	CPEJ / CR		
126.2	2 CHSGS +50 lits	132.1.2	4. Le cas échéant, une personne désignée par <u>les comités</u> des usagers des établissements ;
126 ⁴¹	CHSGS -50 lits CLSC Centre de santé	131.2	5. Le cas échéant, une personne désignée par <u>le comité</u> des usagers de l'établissement ;
126 ⁴²	CHSGS +50 lits CHSP CHSLD + CHSGS +50 lits	132.2	
126 ⁴³	CHSGS Universitaire Institut Universitaire Centre affilié Universitaire	133.2	

³⁸ Projet de loi no 28 (2001, chapitre 24).

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Premier alinéa.

⁴² Deuxième alinéa.

⁴³ Troisième alinéa.

Selon l'article 150 de la loi⁴⁴, n'est pas éligible au conseil d'administration, une personne qui :

1. Ne réside pas au Québec;
2. Est mineure;
3. Est sous tutelle ou sous curatelle;
4. Au cours des cinq années précédentes, a été déclarée coupable d'un crime punissable de trois ans d'emprisonnement et plus;
5. Au cours des trois années précédentes, a été déchue de ses fonctions comme membre du conseil d'administration d'un établissement ou d'une Régie régionale en vertu du paragraphe 2° de l'article 498 de la loi;
6. Au cours des trois années précédentes, a été déclarée coupable d'une infraction à la loi ou aux règlements.

Les personnes désignées administratrices par les membres des comités des usagers tiennent leur mandat du fait qu'elles ont été choisies par les membres. Si le membre d'un comité des usagers ainsi choisi cesse d'être membre du comité des usagers au cours de son mandat d'administrateur, il ne perd pas les qualités nécessaires pour terminer son mandat. Le comité des usagers ne peut décider de remplacer, en cours de mandat, la ou les personnes qu'il a choisies pour siéger comme membres du conseil d'administration.

6.3 L'utilisation des fonds

Dans le cadre de son mandat le comité des usagers est autonome dans la gestion de son budget. Il appartient aux membres du comité de décider comment utiliser l'argent dont il dispose. C'est le ministère qui décide du montant qui est accordé à chaque année. De façon générale le montant de base est fixé à 5000 \$ pour l'établissement et 10 % de plus pour chaque installation secondaire. Au cours des dernières années la subvention pour les comités des usagers a été indexée en accord avec l'indexation accordée au budget global de l'établissement. Dans le cas des établissements de soins psychiatriques le budget accordé est établi à ,001% du budget de l'établissement. Pour les établissements publics et privés conventionnés le budget des comités des usagers est versé par la Régie régionale à l'intérieur du budget de fonctionnement de l'établissement. Dans le cas des établissements privés non conventionnés la subvention est versée directement par le ministère sur recommandation de la Régie régionale.

Dans leur plan d'action annuel les membres du comité des usagers fixent leurs priorités d'action et planifient leurs prévisions budgétaires. Ils auront à répartir leurs ressources en fonction de cette planification. À titre indicatif vous trouverez ci-après une énumération de dépenses possibles avec l'identification de celles qui sont des responsabilités du comité des usagers. (*Des réponses à vos questions*⁴⁵ page 24, 25 et 26) Tel que

⁴⁴ *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

⁴⁵ Groupe de travail sous la coordination de Rita Proulx Régie régionale de Laval, *Des réponses à vos questions* 1995, pages 24, 25 et 26.

mentionné précédemment, les membres du comité des usagers ne peuvent se verser un salaire ou se payer des honoraires.

6.4 Les autres fonctions

Outre ses fonctions légales et son obligation de nommer ou d'élire deux administrateurs du conseil d'administration, le comité des usagers, comme mécanisme d'aide et d'accompagnement, peut exercer toute autre fonction jugée compatible avec sa mission : ouvrir un service de consultation, organiser des activités de formation ou d'information (conférenciers divers : professeurs, experts, avocats, notaires, juges, etc.) sur tous sujets susceptibles d'intéresser les usagers de l'établissement (SIDA, prévention, intégration sociale, marché du travail, vieillissement, mandat en cas d'inaptitude, etc.). Toutes ces activités peuvent être réalisées autant à l'intérieur de l'établissement que dans la communauté (témoignages dans les écoles, participation à des colloques ou journée d'études, journées plein air, activités municipales, etc.). Les membres du comité des usagers peuvent réaliser des activités qui serviront de collectes de fonds pour augmenter le niveau de financement des activités du comité. Toutes les initiatives sont bien accueillies.

6.5 L'exercice des fonctions

Pour favoriser l'enrichissement de ses travaux, le comité des usagers ne doit pas travailler en vase clos. Il doit d'abord exercer ses fonctions avec l'étroite collaboration des usagers pour lesquels il existe. Puis, il peut s'adjoindre toute autre personne intéressée: un bénévole, un membre de la famille ou un membre du personnel de l'établissement. Les règles de fonctionnement peuvent disposer de cette question en traitant de la participation ou de l'implication de personnes qui ne sont pas membres du comité ou de la formation de sous-comités.

Les relations du comité avec les membres du personnel de l'établissement doivent être discutées entre le comité et les représentants de la direction de l'établissement afin d'éviter la création souvent involontaire de situations conflictuelles. La discussion pourrait porter sur la désignation des personnes ressources, la forme et la manière d'établir les contacts, l'information à transmettre, etc.

Le Conseil pour la protection des malades⁴⁶ peut également contribuer grandement à l'avancement des dossiers du comité des usagers. En effet, le Conseil⁴⁷, créé en juin 1972, compte près de trente ans d'expérience et il regroupe des comités des usagers dans les établissements de santé et de services à l'échelle du Québec. De plus, la Régie régionale peut également soutenir les membres du comité dans la réalisation de leur mandat.

⁴⁶ Conseil pour la protection des malades

Adresse: 420, rue de la Gauchetière Ouest bureau 320, Montréal (Québec) H2Z 1E1

Téléphone: (514) 861-5922

⁴⁷ Anciennement le Comité provincial des malades

Chapitre 7

Le rapport d'activités



Annuellement, le comité des usagers doit soumettre son rapport d'activités au conseil d'administration de l'établissement et sur demande en faire parvenir une copie à la Régie régionale. Nous vous suggérons, dans notre proposition de règlement, que le **31 mai** de chaque année soit la date privilégiée par le comité pour exécuter cette obligation. Le rapport d'activités devra couvrir le période du 1^{er} avril au 31 mars. En produisant le rapport d'activités en mai l'établissement peut choisir de l'inclure dans son rapport annuel ou de l'annexer à celui-ci. La Régie régionale peut également demander qu'une copie du rapport déposé au conseil d'administration lui soit transmise (article 212), cette pratique varie d'une région à l'autre.

Rapport d'activités...

Le législateur n'a pas détaillé le contenu du rapport d'activités à soumettre par le comité. Cependant, à la lumière des contenus usuels des rapports d'activités, nous avons sélectionné les éléments suivants qui peuvent être retenus ou non, en totalité ou en partie, dans l'ordre ou le désordre :

SUGGESTION DE CONTENU DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. Description de la **mission** du comité des usagers (avec indication de toute nouvelle orientation, par exemple, lorsque le mandat du comité est étendu à d'autres centres de services exploités par l'établissement);
2. **Composition** du comité et description de ses **structures** (nom des membres⁴⁸, dirigeants, organigramme, liste des sous-comités, etc.);
3. **Rapport** du président (commentaires, réflexions);
4. **Ressources budgétaires** (rapport du trésorier, état des revenus et dépenses);
5. **Ressources humaines** (bénévoles ou employés);
6. Description des **activités** (objectifs visés, résultats)
 - Renseigner...
 - Promouvoir...
 - Évaluer...
 - Défendre...
 - Accompagner et assister...
 - Toutes autres activités...
7. **Publications** de l'année.

Un guide détaillé pour la rédaction du rapport annuel figure dans à l'annexe G.

Le rapport d'activités est une excellente occasion de faire le bilan de l'année et sert également d'outil de promotion et de sensibilisation.

⁴⁸ Dans certaines circonstances il peut être contre-indiqué de publier le nom des membres (exemple : en centre hospitalier de soins psychiatriques)



Conclusion

Depuis maintenant plus de 10 ans, il faut reconnaître la valeur et le dynamisme des initiatives locales entreprises par les comités d'usagers dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Dans plusieurs milieux, l'élargissement des fonctions des comités des usagers n'est qu'une simple reconnaissance des faits alors que dans d'autres, elles encouragent les usagers et les administrations à enclencher de nouvelles démarches concertées dans le but soit de se réajuster ou soit de carrément mettre sur pied le comité des usagers.

Dans le présent guide, nous avons voulu vous transmettre les principaux éléments interpellés par la mise sur pied d'un comité des usagers. Dans un premier temps, nous avons vu que le comité n'est pas nécessairement obligatoire dans tous les établissements. Cependant, lorsque les usagers démontrent un intérêt pour sa création, l'établissement doit encourager cette initiative dans la mesure du possible.

La composition du comité varie d'un établissement à l'autre, selon les besoins. Les membres du comité sont élus par un collège électoral composé de tous les usagers de l'établissement. Pour identifier le collège électoral et en l'absence de définition de l'utilisateur dans la loi, nous vous avons proposé de définir l'utilisateur comme une personne ayant reçu ou recevant des services de santé ou des services sociaux de l'établissement ou d'une ressource intermédiaire qui y est rattachée et dont le dossier est actif. Cette orientation favorise, à notre avis, la participation des usagers les plus intéressés par l'organisation des services de l'établissement.

L'utilisateur peut être représenté, pour l'exercice de ses droits, lors de la constitution du comité des usagers. Cependant, nous favorisons sa participation directe, toutes les fois que cela est possible.

La durée du mandat des membres du comité peut varier selon les caractéristiques de la clientèle. Idéalement, elle sera assez longue pour permettre aux membres de bien s'approprier les différentes facettes de leur mandat mais assez courte pour encourager la participation de nouvelles personnes. Une concordance entre l'élection des membres du comité des usagers et celle des administrateurs du conseil d'administration peut être souhaitable.

En vertu de la loi⁴⁹, c'est le conseil d'administration de l'établissement qui institue le comité des usagers. Il doit donc fixer sa composition, son mode de désignation, les mandats et les modes de remplacement de ses membres en cas de vacance. Cette responsabilité doit être remplie avec l'étroite collaboration du comité des usagers. Le

⁴⁹ *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*

comité des usagers a la responsabilité de fixer ses règles de fonctionnement qui comprennent notamment des dispositions sur l'assemblée des usagers, la désignation des dirigeants et des substituts, les réunions du comité, la formation de sous-comités, le remboursement des dépenses des membres du comité, le contenu de ses procès-verbaux, ses documents et archives, la détermination de son année financière et la désignation des signataires autorisés.

Les fonctions du comité des usagers ont été élargies et comprennent le devoir de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, le devoir d'assurer la promotion de la qualité des conditions de vie dans l'établissement et d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services, le devoir de défendre les droits et les intérêts collectifs, le devoir d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend. De plus, le comité doit nommer ou élire, aux trois ans, deux administrateurs au conseil d'administration de l'établissement. Outre ces fonctions légales, le comité des usagers peut organiser diverses activités et mettre sur pied d'intéressants projets, au profit des usagers.

La mise sur pied du comité des usagers est une entreprise fort importante et elle représente un niveau de difficulté tout à fait gérable. Cependant, la réussite de son implantation n'est pas évidente car elle met notamment en cause un tissu de réseaux formels et informels, l'organisation de services de l'établissement, les besoins des usagers, des dimensions éthiques, les intérêts collectifs et les intérêts individuels qui parfois s'affrontent ou se butent aux contraintes organisationnelles. Tous ces éléments font en sorte que les membres du comité et les autorités de l'établissement doivent se parler, doivent se rencontrer et doivent prendre les décisions ensemble, dans le plus grand respect des rôles respectifs qui ont pour finalité l'amélioration de la qualité des services et la satisfaction des usagers.

Les rapports empreints du sens des responsabilités et d'harmonie entre les membres du comité des usagers et les représentants de l'établissement sont le meilleur gage de succès de ce mécanisme d'aide et d'accompagnement.

Bibliographie

Pour améliorer la santé et le bien-être au Québec - Orientations. Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux, avril 1989.

Rapport de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux. Québec: Les Publications du Québec, 1988.

Une réforme axée sur le citoyen. Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux, décembre 1990.

Guide sur la création d'un comité des usagers dans un établissement de santé et de services sociaux. Québec: Association des centres d'accueil du Québec, mars 1993.

Des réponses à vos questions, à l'intention des comités des usagers. Groupe de travail, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Laval, Rita Proulx, 1995.

RENAUD, Yvon, BAUDOIN, Jean-Louis, MOLINARI, Patrick A., Services de santé et services sociaux. Montréal: Les Éditions Wilson & Lafleur, Collection Lois et Règlements JUDICO, 2000-2001, 11^e édition.

Rapport d'activités et bilan financier, guide pour les membres des comités des usagers. Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Ronald McNeil, mars 2000.

Évaluer pour s'améliorer un regard sur les attentes et la satisfaction des Montréalais en l'an 2000. Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Ronald McNeil, janvier 2001.

Les solutions émergentes, rapport et recommandations Commission d'études sur les services de santé et des services sociaux, Gouvernement du Québec, décembre 2000.

Loi modifiant la loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, (Projet de loi n° 28 2001, chapitre 24), Gouvernement du Québec, juin 2001.

Annexe A
Règlement du conseil d'administration
de l'établissement concernant
le comité des usagers

**Règlement sur la régie interne
de [*dénomination sociale de l'établissement*]
concernant le comité des usagers**

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

(...)

3. Définitions

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient :

(...)

14. « usager » : toute personne à qui l'établissement ou une ressource intermédiaire qui y est rattachée a rendu ou rend des service de santé ou des services sociaux et dont le dossier est actif.

(...)

SECTION IX COMITÉ DES USAGERS

149. Composition*

Un comité des usagers est institué dans chaque établissement administré par le conseil d'administration, en vertu du présent règlement.

Le conseil d'administration fixe la composition du comité des usagers, après avoir consulté le comité des usagers.

Le comité des usagers de chaque établissement qui suit est composé de **cinq** personnes élues par tous les usagers de l'établissement. Si possible la majorité (trois) personnes sont des usagers ou leurs représentants :

1. [dénomination sociale de l'établissement #1]
2. [dénomination sociale de l'établissement #2]

Le comité des usagers de l'établissement suivant est composé de sept personnes élues par tous les usagers de l'établissement. Si possible la majorité (quatre) personnes sont des usagers ou leurs représentants :

dont au moins trois personnes sont des usagers ou leurs représentants:

1. [dénomination sociale de l'établissement#3]

150. Mode de désignation

Le conseil d'administration fixe le mode de désignation du comité des usagers, après avoir consulté le comité des usagers.

Le comité des usagers de [dénomination sociale de l'établissement] est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection :

1. au moins une personne représente l'installation désignée [indiquer ici son appellation] et sise au [indiquer ici son adresse];
2. au moins deux personnes représentent l'installation désignée [indiquer ici son appellation] et sise au [indiquer ici son adresse];
3. au moins une personne représente les usagers du centre de jour;
4. un autre personne.

Le comité des usagers de [dénomination sociale de l'établissement] est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection:

1. au moins deux personnes représentent l'installation désignée [indiquer ici son appellation] et sise au [indiquer ici son adresse];

2. au moins deux personnes représentent l'installation désignée [*indiquer ici son appellation*] et sise au [*indiquer ici son adresse*];
3. au moins une personne représente les usagers du centre de jour;
4. deux autres personnes.

Le comité des usagers de [*dénomination sociale de l'établissement*] est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection:

1. au moins une personne représente l'installation désignée [*indiquer ici son appellation*] et sise au [*indiquer ici son adresse*];
2. au moins une personne représente l'installation désignée [*indiquer ici son appellation*] et sise au [*indiquer ici son adresse*];
3. au moins une personne représente les usagers du centre de jour;
4. deux autres personnes.

151. Mandat

Le conseil d'administration fixe le mandat des membres du comité des usagers, après avoir consulté le comité des usagers.

Le mandat des membres de chaque comité des usagers est de trois ans.

Les membres demeurent toutefois en fonction, malgré l'expiration de leur mandat, jusqu'à ce qu'ils soient élus de nouveau ou remplacés.

152. Inéligibilité* (article 210 de la loi)

Une personne sous curatelle, une personne qui travaille pour l'établissement ou une personne qui exerce sa profession dans l'établissement ne peut être membre d'un comité des usagers.

153. Perte de qualité

Une personne cesse de faire partie du comité des usagers dès qu'elle perd la qualité nécessaire à son élection. Cependant, la qualité d'utilisateur n'est pas essentielle pour terminer un mandat.

154. Démission

Tout membre du comité des usagers peut démissionner de son poste en transmettant au président du comité un avis écrit de son intention. Il y a vacance à compter de l'acceptation de la démission par le comité. Un refus ne peut être opposé à moins que la tenue des réunions du comité ne soit mise en péril.

155. Vacance

Toute vacance survenant après l'élection d'un membre du comité des usagers doit être comblée, pour la durée non écoulée du mandat du membre à remplacer, de la manière suivante :

1. en désignant, lors d'une réunion spéciale du comité et selon la procédure fixée par le président du comité des usagers, un substitut choisi parmi les substituts dûment élus lors de l'assemblée des usagers. Autant que possible, la personne ainsi désignée devra posséder les qualités requises pour être membre du comité des usagers au même titre que celui qu'elle remplace.
2. en l'absence de substitut, si le nombre de membres du comité des usagers est d'au moins cinq, les membres démissionnaires ne sont pas remplacés

3. in extremis, si le nombre de membres restant du comité des usagers est de moins de cinq et que les options énumérées ont été épuisées, les membres restants comblent la vacance par résolution pourvu que la personne ainsi nommée possède les qualités requises pour être membre du comité des usagers au même titre que celui qu'elle remplace. Le comité des usagers informe le conseil d'administration de ce remplacement.

156. Fonctions* (article 212 de la loi)

Les fonctions du comité des usagers sont de :

1. renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
3. évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
4. défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers;
5. à la demande d'un usager, défendre ses droits et intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
6. 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 IV du chapitre III du titre II de la loi;
7. élire deux administrateurs au conseil d'administration de l'établissement, en suivant la procédure fixée par règlement du gouvernement;
8. Organiser et promouvoir toutes formes d'événement ou de projets destinés à lever des fonds pour soutenir les activités du comité.

(Commentaires: le paragraphe 8 est facultatif et ne fait pas partie de la loi.)

157. Règles de fonctionnement*

Le comité des usagers de chaque établissement doit établir ses règles de fonctionnement interne dans les soixante (60) jours de sa formation et les réviser au moins tous les trois (3) ans.

Ces règles sont transmises au conseil d'administration pour information.

158. Rapport d'activités* (article 212 de la loi)

Le comité des usagers de chaque établissement doit soumettre, au plus tard le 30 mai de chaque année, un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre une copie de ce rapport à la Régie régionale. Le rapport d'activités couvre le période du 1^{er} avril au 31 mars.

159. Obligations du Directeur général (article 211 de la loi)

Aux termes de la loi le directeur général de l'établissement doit :

1. favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers;
2. informer par écrit chaque usager de l'existence du comité des usagers;
3. permettre au comité des usagers d'utiliser un local pour ses activités et lui donner la possibilité de conserver ses dossiers d'une manière confidentielle.

160. Budget du comité

Dès sa confirmation par la Régie régionale, la direction générale de l'établissement informe les membres du comité des usagers du montant dont ils disposent pour l'année en cours.

Annexe B
Règlement du comité des usagers
sur les règles de fonctionnement

**Règles de fonctionnement
du comité des usagers de
*[nom de l'établissement]***

**Entrée en vigueur
Le [date]**

NOTE: L'adoption, par le comité des usagers, de règles de fonctionnement est obligatoire. Toutefois, son contenu est facultatif. Les présentes doivent être perçues comme un exemple qui peut être remodelé selon les besoins spécifiques de chaque comité.

Le libellé des articles proposés a été fortement inspiré de la réglementation actuelle en vertu de la loi.

Table des matières

À COMPLÉTER

ATTENDU QU'en vertu de l'article 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (L.Q.1991, chapitre 42 et ses modifications), le comité des usagers est tenu d'établir ses règles de fonctionnement;

LE COMITÉ DES USAGERS adopte, en conséquence, le règlement qui suit.

RÈGLEMENT SUR LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS DE (*NOM DE L'ÉTABLISSEMENT*)

SECTION UN

DISPOSITION GÉNÉRALES

1. **Objet du règlement**

Le présent règlement a pour objet d'établir les règles de fonctionnement du comité des usagers de l'établissement.

2. **Annexes**

Les annexes ne font pas partie du règlement.

3. **Définitions**

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivants signifient :

1. « comité des usagers » ou « comité » : le comité mis sur pied par le conseil d'administration de l'établissement conformément à l'article 209 de la loi et aux articles [149 à 154] du règlement sur la régie interne de l'établissement;
2. « établissement »: (*dénomination sociale de l'établissement*) dont les lettres patentes ont été données et scellées à Québec le (*indiquer ici la date*) et enregistrées le (*indiquer ici la date*), libro (*indiquer ici son numéro*), folio (*indiquer ici son numéro*);
3. « loi »: la *Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 1991, chapitre 42 et ses modifications)*;
4. « membre » : une personne dûment élue comme membre du comité des usagers de l'établissement;
5. « usager » :: une personne à qui sont fournis des services de santé ou de services sociaux par l'établissement ou par une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement et dont le dossier est actif; le terme « usager » comprend son représentant légal.

4. **Bureau**

Le bureau du comité des usagers est établi au (*indiquer ici l'adresse exacte du bureau ainsi que le numéro du local*).

5. **Fonctions*** (article 212 de la loi)

Le comité des usagers est institué pour l'ensemble des usagers de l'établissement.

[Lorsqu'un établissement exploite plus d'un centre de services, il peut limiter le mandat du comité des usagers au centre de services choisi, par exemple :]

Le comité des usagers est institué pour l'ensemble des usagers du (centre d'hébergement et de soins de longue durée) de l'établissement.

Il a pour fonctions 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 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 IV du chapitre III du titre II de la loi;
5. élire deux administrateurs au conseil d'administration de l'établissement en suivant la procédure fixée par règlement du gouvernement;
6. animer, promouvoir et organiser toutes formes d'activités ou de projets destinés à informer, divertir, aider ou supporter les usagers sur tout sujet susceptible de les intéresser.

SECTION DEUX

ASSEMBLÉE DES USAGERS

6. Composition

L'assemblée des usagers se compose de tous les usagers de l'établissement.

7. Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle des usagers aura lieu dans les quatre (4) mois suivant la fin de l'exercice financier, à toute date ou à tout endroit dans la province, déterminé par le comité des usagers.

L'ordre du jour devra comporter, entre autres, les points suivants :

1. Lecture et approbation du procès-verbal de la dernière assemblée;
2. Présentation et approbation du rapport annuel, incluant la ratification des actes posés par les membres du comité;
3. Présentation et approbation des états financiers;
4. Élection des membres du comité des usagers, le cas échéant;
5. Étude des affaires courantes du comité des usagers, le cas échéant;
6. Amendements ou projets d'amendements aux règlements, s'il y a lieu;
7. Varia.

8. Assemblée générale extraordinaire

Une assemblée générale extraordinaire des usagers peut être convoquée en tout temps, pour l'étude de tout sujet précis:

1. Par le président du comité;
2. Par résolution du comité des usagers; ou
3. Sur requête d'au moins un dixième (1/10) des usagers de l'établissement adressée au secrétaire-trésorier du comité des usagers. Cette requête doit indiquer l'ordre du jour de l'assemblée.

9. Avis de convocation

Un avis de convocation doit être expédié par le secrétaire-trésorier ou le président du comité des usagers, à la dernière adresse connue de chaque usager des services externes, par courrier ordinaire, télécopieur ou télégramme, au moins quinze (15) jours avant la date de l'assemblée.

Un avis de convocation doit être transmis par le secrétaire-trésorier ou le président du comité des usagers, à chaque usager des services internes, par écrit, au moins quinze (15) jours avant la date de l'assemblée.

L'avis doit préciser le lieu, l'heure, la date et l'ordre du jour de l'assemblée. Dans le cas d'une assemblée générale extraordinaire, seuls le ou les sujets mentionnés à l'ordre du jour peuvent y être transigés.

La non-réception de l'avis par un usager n'invalidera pas l'assemblée ou les procédures qui s'y seront déroulées. Un certificat émis par le secrétaire-trésorier du comité, établissant l'expédition de l'avis ou la réception des avis par les usagers hébergés, est une preuve péremptoire de l'émission de l'avis.

10. Quorum

Le quorum, à toute assemblée, est formé par un dixième (1/10) des usagers de l'établissement.

11. Droit de parole

Les usagers de l'établissement ont droit de parole à une assemblée. À cette fin, un usager peut se faire représenter par son représentant légal ou se faire assister par la personne de son choix.

12. Droit de vote

Les usagers de l'établissement ont droit de vote. À cette fin, un usager peut se faire représenter par son représentant légal ou se faire assister par la personne de son choix.

13. Votation

À toute assemblée, avant d'être débattue, toute résolution doit être proposée et appuyée. La déclaration du président d'assemblée qu'une résolution a été adoptée et une entrée faite à cet effet dans les procès-verbaux constituent, à première vue, la preuve de ce fait, à moins qu'un usager n'ait demandé un comptage formel.

Sous réserve des dispositions concernant l'élection des membres du comité des usagers, le vote se prend à main levée, à moins que dix (10) usagers ne demandent le vote par scrutin secret. Dans ce cas, le président d'assemblée choisit deux (2) scrutateurs.

La décision de la majorité des voix constitue une résolution et lie tous les usagers de l'établissement. Toutefois, si plus que la majorité est requise par une disposition des règlements du comité des usagers, la décision devra être en accord avec cette disposition.

14. Procédure aux assemblées

Sous réserve des dispositions du présent règlement, tout ce qui concerne la procédure aux assemblées est de la compétence du président d'assemblée, lequel s'inspire des procédures usuelles des assemblées délibérantes.

15. Ajournement

À toute assemblée où il y a quorum, une résolution peut être adoptée afin d'ajourner l'assemblée à une autre heure du même jour ou à une autre date, sans qu'il soit nécessaire de faire parvenir de nouveaux avis de convocation.

SECTION TROIS

DIRIGEANTS ET SUBSTITUTS

16. Présidence, vice-présidence et secrétariat

Les membres du comité des usagers élisent parmi eux, chaque année, le président, le vice-président et le secrétaire-trésorier du comité.

17. Président

Le président du comité en préside les séances et voit à son bon fonctionnement. Il a tous les pouvoirs nécessaires à cette fin et assume les fonctions suivantes:

1. vérifier la régularité de la convocation, le quorum et le droit de toute personne d'y siéger;
2. ouvrir la séance à l'heure fixée par la convocation ou au plus tard dans les trente (30) minutes qui suivent;
3. décider des questions de procédure et de règlements;
4. appeler les sujets à l'ordre du jour, les présenter lui-même ou demander à un participant de le faire;
5. décider de la recevabilité des propositions et les soumettre aux membres du comité;
6. être le représentant officiel du comité des usagers de l'établissement;
7. être membre d'office de tous les sous-comités créés par le comité;
8. signer, avec le secrétaire-trésorier, les procès verbaux des réunions du comité et le rapport annuel d'activités;
9. signer, le cas échéant, tout acte, document ou écrit engageant le comité;
10. certifier tout document, copie ou extrait qui émane du comité des usagers ou fait partie de ses archives;
11. prendre des décisions lorsque les circonstances l'exigent, sujet à rendre compte au comité des usagers;
12. assumer toute autre fonction qui lui est assignée par le comité des usagers.

18. Vice-président

Le vice-président remplace le président en son absence ou s'il est empêché d'agir temporairement. Il assume toute autre fonction qui lui est assignée par le comité des usagers.

19. Président ou vice-président

Le président ou le vice-président du comité des usagers ne peut être une personne qui n'est pas un usager ou son représentant.

20. Secrétaire-trésorier

Le secrétaire-trésorier assume les fonctions suivantes :

1. agir d'office comme secrétaire des réunions du comité des usagers et tout autre comité;
2. donner les avis de convocation des réunions du comité des usagers et des réunions de tout autre comité;
3. rédiger les procès-verbaux des réunions pour lesquelles il agit comme secrétaire; les faire signer par le président et les contresigner;
4. assurer la tenue et la conservation des archives comprenant la liste à jour des usagers de l'établissement, les dossiers complets des réunions du comité des usagers et de tout autre comité ainsi que tout autre document jugé utile par le comité;
5. certifier tout document, copie ou extrait qui émane du comité des usagers ou fait partie de ses archives;
6. préparer le budget du comité, le soumettre pour approbation au comité et voir à son exécution conformément aux décisions du comité;
7. préparer avec la collaboration du président, du vice-président et de tout autre membre de comité le rapport annuel d'activités, le soumettre pour approbation au comité et voir à sa transmission au conseil d'administration de l'établissement ainsi qu'à la régie régionale concernée;
8. signer, le cas échéant, avec le président du comité, tout acte, document ou écrit engageant le comité;
9. assumer toute autre fonction qui lui est assignée par le comité des usagers.

21. Substituts

Le substitut est élu par l'assemblée générale des usagers en vue de combler les vacances au sein du comité.

Il participe aux réunions du comité sans droit de vote et assiste, le cas échéant, les dirigeants du comité.

SECTION QUATRE

RÉUNIONS

§1. Convocation des réunions

22. Convocation

Une réunion du comité des usagers est convoquée par le secrétaire-trésorier. Exceptionnellement, elle peut être convoquée :

1. par résolution du comité des usagers;
2. par le président, le secrétaire-trésorier ou un usager dûment mandaté, à la demande écrite du dixième des usagers de l'établissement;
3. par le président du comité des usagers.

23. Délai d'avis de convocation

L'avis de convocation d'une réunion ordinaire est d'au moins trois (3) jours.

L'avis de convocation d'une réunion spéciale est d'au moins vingt-quatre (24) heures.

24. Expédition de l'avis de convocation

Tout avis de convocation doit être transmis à la dernière adresse connue de chaque membre, par courrier ordinaire, recommandé ou interne, par télécopieur ou par télégramme.

25. Contenu de l'avis de convocation

L'avis de convocation doit préciser la nature, la date, l'heure, le lieu et l'ordre du jour de la réunion; s'il s'agit d'une conférence téléphonique ou tout autre moyen technique, l'avis doit le préciser.

Dans le cas d'une réunion spéciale, seuls le ou les sujets mentionnés à l'ordre du jour peuvent y être transigés.

Une réunion peut se tenir au moyen d'une conférence téléphonique ou tout autre moyen technique à la condition que chacun des membres puisse s'exprimer et entendre les autres.

26. Renonciation à l'avis de convocation

Tout membre du comité des usagers peut renoncer par écrit à l'avis de convocation à une réunion du comité. Toutefois, sa seule présence à la réunion équivaut à une renonciation sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à sa tenue en invoquant l'irrégularité de sa convocation.

27. Non-réception de l'avis de convocation

La non-réception de l'avis par un membre du comité des usagers n'invalidera pas la réunion, les procédures qui s'y seront déroulées et les décisions qui s'y seront prises. Un certificat émis par le secrétaire-trésorier établissant l'expédition de l'avis, est une preuve péremptoire de l'émission de l'avis.

28. Quorum

Le quorum, à toute réunion, est constitué de la majorité des membres du comité des usagers.

§2. Règles de fonctionnement des réunions

29. Nombre de réunions

Le comité des usagers tient annuellement au moins dix (10) réunions ordinaires. Chaque année, le calendrier des réunions est fixé, au plus tard, à la deuxième réunion du comité. Toutefois, lorsqu'une réunion ne peut avoir lieu suivant ce calendrier, elle peut être fixée autrement.

30. Lieu de la tenue des réunions

Les réunions du comité des usagers sont tenues à son bureau ou en tout autre endroit choisi par le secrétaire-trésorier.

31. Ouverture des réunions

À l'heure indiquée dans l'avis de convocation, le président ouvre la séance, à moins que le quorum ne soit pas atteint.

En cas de retard, un délai maximal de trente (30) minutes après l'heure indiquée dans l'avis de convocation ou dans la proposition d'ajournement est accordé. Passé ce délai, le secrétaire-trésorier dresse, à la demande du président, du vice-président ou d'un membre du comité, un procès-verbal de l'heure, enregistre les présences et y consigne que la réunion ne peut être tenue, faute de quorum. Une réunion informelle peut alors avoir lieu.

32. Procédure aux réunions

Tout ce qui concerne la procédure aux réunions est de la compétence du président du comité, lequel s'inspire des procédures usuelles des assemblées délibérantes.

33. Caractère privé des réunions

Les réunions du comité des usagers sont privées. Toutefois, le président doit permettre la présence des représentants ou des personnes qui assistent les usagers. Il peut permettre la présence d'observateurs ou de personnes ressources.

34. Droit de parole

Chaque membre du comité a droit de parole à une réunion. Toutefois, il peut se faire assister ou en cas d'incapacité, il peut se faire représenter. Dans toute intervention, le membre ne peut porter atteinte au caractère confidentiel de tout renseignement personnel, à moins d'une autorisation écrite de la personne concernée.

Le président peut interrompre un membre lorsque le temps alloué est écoulé, lorsque ses propos sont injurieux ou malveillants ou lorsque le droit à la protection des renseignements personnels est menacé.

35. Résolution

Toute décision du comité des usagers est prise par résolution dûment appuyée par au moins un membre. La déclaration par le président qu'une résolution a été adoptée et une entrée faite à cet effet dans les procès-verbaux constituent, à première vue, la preuve de ce fait, à moins qu'un membre n'ait demandé un comptage formel.

La décision de la majorité des membres présents constitue une résolution et lie le comité.

Si plus que la majorité est requise par une disposition des règlements du comité, la décision devra être en accord avec cette disposition.

Le vote se prend à main levée, à moins que le président n'autorise le vote par scrutin secret.

En cas d'urgence, une résolution écrite et signée par tous les membres du comité des usagers a la même valeur que si elle avait été prise en réunion. Cette résolution est déposée à la réunion subséquente et conservée avec les procès-verbaux des réunions du comité des usagers.

Toute résolution dûment adoptée est exécutoire dès son adoption, à moins que le comité des usagers ne fixe son entrée en vigueur à un autre moment.

36. Droit de vote

Avant d'appeler le vote, le président lit de nouveau la proposition de départ, avec ses modifications s'il y a lieu.

Chaque membre a droit de vote. À cette fin, il peut se faire assister ou se faire représenter. Cependant, il ne peut exercer son droit de vote par procuration.

En cas de partage des voix, le président dispose d'une voix prépondérante. Cependant, il n'est pas tenu de voter.

Le vote se prend à main levée, de vive voix ou au scrutin secret.

37. Vote secret

Un vote au scrutin secret doit être tenu à la demande d'un membre du comité.

38. Ordre du jour

L'ordre du jour doit comprendre les points suivants : l'adoption de l'ordre du jour, l'adoption du procès-verbal de la dernière réunion et les sujets sur lesquels le comité doit prendre une décision.

L'ordre du jour accompagne la convocation et doit être adopté au début de la réunion.

39. Ajournement

À toute réunion où il y a quorum, une résolution peut être adoptée afin d'ajourner la réunion à une autre heure du même jour ou à une autre date, sans qu'il soit nécessaire de faire parvenir de nouveaux avis de convocation.

SECTION CINQ

FORMATION DE SOUS-COMITÉS

40. Formation

Le comité des usagers peut créer les comités nécessaires à la poursuite de ses fins et déterminer leur composition, leurs fonctions, devoirs et pouvoirs, les modalités d'administration de leurs affaires et les règles de leur régie interne.

SECTION SIX

REMBOURSEMENT DES DÉPENSES

41. Remboursement

Les membres du comité des usagers ne reçoivent aucun traitement; ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions aux mêmes conditions qu'un membre du conseil d'administration de l'établissement.

SECTION SEPT

PROCÈS-VERBAL, DOCUMENTS ET ARCHIVES

§1. Procès-verbal

42. Contenu

Un procès-verbal doit être rédigé par le secrétaire-trésorier pour chaque réunion du comité des usagers. Il renferme sous forme d'attendus, les motifs et le libellé d'une proposition, la décision prise par le comité et, lorsque jugé nécessaire, un résumé succinct des délibérations.

Le procès-verbal indique la présence ou l'absence d'un membre du comité pour une partie ou la totalité d'une séance.

43. Lecture et correction

Le secrétaire-trésorier est dispensé de lire le procès-verbal de la réunion précédente. Toutefois, il est tenu de le lire sur demande d'un membre.

Tout membre qui désire apporter une correction au procès-verbal doit le faire au point de l'ordre du jour intitulé "Adoption du procès-verbal". Les corrections apportées ne peuvent ni changer le sens et l'objet des décisions prises ni y ajouter des éléments qui n'y étaient pas.

44. Authenticité et conservation

Lorsque le procès-verbal est approuvé par le comité des usagers et signé par le président et le secrétaire-trésorier, il est authentique.

L'original des procès-verbaux du comité est conservé, de manière confidentielle, au bureau du comité.

Le procès-verbal comprenant le dossier complet de la réunion peut être consulté par les membres du comité, les substituts, un usager ou, sur autorisation du président, par tout autre personne, sous réserve de la protection des renseignements personnels.

§2. Documents et archives

45. Lieu de conservation

Le comité des usagers conserve à ses bureaux les originaux des procès-verbaux, de la correspondance et de tout autre document.

46. Confidentialité

Tout document déposé ou transmis au comité et les renseignements fournis lors des réunions ont un caractère confidentiel, sous réserve d'une autorisation écrite de divulgation de la part de la personne concernée et du comité, s'il y a lieu.

47. Registres et livres

Les registres et livres suivants sont conservés par le comité des usagers :

1. nom, adresse, téléphone et occupation, le cas échéant, de chacun des membres du comité des usagers;
2. la liste des usagers de l'établissement;
3. les règlements du comité;
4. les procès-verbaux du comité des usagers et de tout autre comité qu'il forme;
5. les livres et registres financiers;
6. les budgets du comité des usagers et les états financiers;
7. les transactions financières, les créances et les obligations;
8. tout autre document jugé nécessaire.

SECTION HUIT

EXERCICE FINANCIER ET SIGNATURES

48. Exercice financier

L'exercice financier du comité des usagers se termine le 31 mars de chaque année.

49. Signatures

Tous les chèques, traites, billets ou autres effets négociables sont signés, tirés, acceptés ou endossés par le président du comité ou un membre autorisé.

Tout acte, document ou écrit dont l'engagement prévu au budget autorisé est fait pour un montant inférieur à 1000\$ lie le comité concerné à la condition qu'il soit signé par l'un ou l'autre des signataires suivants:

1. le président du comité des usagers;
2. le secrétaire-trésorier du comité des usagers;
3. une personne désignée par écrit par le président du comité des usagers.

Tout acte, document ou écrit dont l'engagement prévu au budget autorisé est fait pour un montant de 1000\$ et plus lie le comité concerné à la condition qu'il soit signé par l'un et l'autre des signataires suivants :

1. le président du comité des usagers et;
2. le secrétaire-trésorier du comité des usagers.

50. Institutions financières

Sur la recommandation du président, le secrétaire-trésorier nomme les institutions bancaires avec lesquelles le comité peut effectuer des transactions.

SECTION NEUF

DISPOSITIONS FINALES

51. Remplacement

Toutes les règles de fonctionnement antérieures du comité sont abrogées et remplacées par le présent règlement.

52. Adoption, modification ou abrogation

Toute adoption, modification ou abrogation du présent règlement doit être précédée d'un avis d'au moins trente (30) jours et adoptée par le vote d'au moins les deux tiers (2/3) des membres du comité, lors d'une réunion ordinaire ou spéciale.

Une copie du tel règlement doit être expédiée aux membres du comité avec l'avis de convocation de la réunion qui doit le considérer.

Toute adoption ou modification des règles de fonctionnement doit être soumise pour approbation à l'assemblée générale des usagers. En cas de rejet, elle demeure en vigueur jusqu'à la prochaines assemblée générale des usagers au cours de laquelle une nouvelle version doit être soumise pour approbation. À défaut d'une nouvelle version, la règle cesse d'exister.

53. Entrée en vigueur

Les règles de fonctionnement ainsi que leur modification entrent en vigueur dès leur adoption par les membres du comité, sous réserve d'autres prescriptions.

Annexe C
Règlement du conseil d'administration
sur la procédure de la première
élection du comité des usagers

**Procédure de la première élection
des membres du comité des usagers
de [*nom de l'établissement*]**

Commentaire

Les annexes de l'annexe D du présent guide doivent être utilisées
pour l'application de la présente procédure.

**Entrée en vigueur
Le [date]**

Table des matières

À COMPLÉTER

ATTENDU QU'en vertu de l'article 209 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 1991, chapitre 42 et ses modifications), le conseil d'administration a pris la décision de mettre sur pied un comité des usagers;

ATTENDU QUE le mode de désignation des membres du comité des usagers est l'élection;

Le conseil d'administration de l'établissement adopte, en conséquence, pour les fins de la première élection des membres du comité des usagers, le règlement qui suit:

Règlement sur la procédure de la première élection des membres du comité des usagers de *[nom de l'établissement]*

SECTION UN

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure de la première élection des membres du comité des usagers de l'établissement.

2. Annexes

Les annexes ne font pas partie du règlement.

3. Définitions

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivants signifient:

- a) « candidat »: une personne qui pose sa candidature pour devenir membre ordinaire ou membre substitut du comité des usagers;
- b) « comité des usagers » ou « comité »: le comité à mettre sur pied par l'établissement conformément à l'article 209 de la loi et aux articles [149 à 154] du règlement sur la régie interne de l'établissement;
- c) « délégués »: les membres de l'ancien comité de bénéficiaires ou les personnes nommées par les usagers pour les représenter, lors de la mise sur pied du comité des usagers;
- d) « directeur général »: le directeur général de l'établissement ou une personne qu'il désigne par écrit;
- e) « électeur »: un usager de l'établissement ou d'une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement;
- f) « établissement »: (*dénomination sociale de l'établissement*) dont les lettres patentes ont été données et scellées à Québec le (*indiquer ici la date*) et enregistrées le (*indiquer ici la date*), libro (*indiquer ici son numéro*), folio (*indiquer ici son numéro*);
- g) « loi »: la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 1991, chapitre 42 et ses modifications);
- h) « membre »: une personne dûment élue comme membre du comité des usagers de l'établissement;
- i) « usager »: une personne à qui sont fournis des services de santé ou de services sociaux par l'établissement ou par une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement et dont le dossier est actif.

4. Bureau

Le bureau du comité des usagers est établi au (*indiquer ici l'adresse exacte du bureau avec son numéro de local*).

5. Assistance du directeur général

Le directeur général de l'établissement doit fournir au président d'élection le support technique et administratif nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION DEUX

PRÉSIDENT D'ÉLECTION

6. Désignation

Avant de procéder à l'élection, un président d'élection doit être nommé par le directeur général après avoir consulté les délégués des usagers de l'établissement.

7. Fonctions

Les fonctions du président d'élection sont les suivantes:

1. déterminer la ou les listes d'électeurs, le cas échéant;
2. donner avis de l'élection;
3. recevoir les candidatures, et les accepter ou les refuser;
4. informer les électeurs et les candidats de la procédure d'élection;
5. nommer, le cas échéant, des scrutateurs pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions;
6. surveiller le déroulement de l'élection;
7. procéder au dépouillement des votes;
8. remplir les certificats prévus aux annexes;
9. transmettre une copie des annexes au directeur général de l'établissement.

8. Droit de vote du président

Le président d'élection n'a pas de droit de vote lors de l'élection pour laquelle il agit à ce titre.

SECTION TROIS

ÉLECTION

§1. Liste des électeurs et avis d'élection

9. Liste des électeurs

Au plus tard 10 jours avant la date de l'élection, le président d'élection prépare avec la collaboration de la direction, la liste des électeurs de l'établissement. Il la conserve, de manière confidentielle, jusqu'au jour des élections.

(Lorsque l'établissement exploite plusieurs centres, dispense ses services dans plusieurs installations ou offre des services à des usagers non hébergés, l'alinéa suivant doit être adopté en retenant la situation qui s'applique à l'établissement:)

[La liste des électeurs doit mentionner, pour chacun d'entre eux, le centre, l'installation ou le fait que l'utilisateur reçoit des services sans être hébergé.]

Après l'élection, la liste des électeurs est conservée de manière confidentielle par le comité des usagers jusqu'à la prochaine élection.

10. Correction de la liste

Le président d'élection doit informer les électeurs de la période (dates et heures) où la liste peut être vérifiée et corrigée. Il est responsable de la protection des renseignements personnels et ne doit donner accès qu'aux seules coordonnées de l'électeur, à moins d'une autorisation écrite des personnes concernées.

Une personne dont le nom ne figure pas sur la liste électorale peut faire une demande au président d'élection pour y être inscrite.

Un électeur peut également demander au président d'élection que soit corrigée à la liste, le cas échéant, une mention inexacte le concernant.

11. Avis d'élection

Au plus tard le jour de l'assemblée générale des usagers, le président d'élection donne verbalement avis de l'élection.

L'avis d'élection doit faire mention des restrictions et des exigences prévues à l'article 209 de la loi et au règlement de l'établissement concernant le nombre majoritaire d'usagers et la représentation équitable des centres et des installations.

§2. MISE EN CANDIDATURE

12. Proposition de candidature

Lors de l'assemblée générale, au moment indiqué par le président d'élection, une candidature est proposée verbalement et doit être appuyé par au moins deux personnes membres du collège électoral.

13. Acceptation ou refus

Le président d'élection doit l'accepter ou la refuser.

Le refus d'une candidature doit être motivé et fondé sur les restrictions ou les exigences prévues à la loi et au règlement de l'établissement.

§3. ÉLECTION SANS CONCURRENT

14. Déclaration du président

Lors de la clôture de la mise en candidature, si le nombre de candidats est inférieur ou égal au nombre de postes à combler, le président d'élection déclare les candidats élus. Il remplit alors le certificat d'élection sans concurrent prévu à l'annexe I et transmet une copie de cette annexe au directeur général de l'établissement dans un délai de trois jours.

Il transmet dans le même délai l'original de l'annexe I au bureau du comité des usagers et une copie du certificat d'élection sans concurrent au Comité Provincial des Malades, s'il y est affilié.

Le président d'élection doit afficher dans un endroit de l'établissement accessible aux usagers un avis comportant le nom des personnes élues et indiquant qu'il n'y a pas eu d'élection.

§4. ABSENCE D'ÉLECTION

15. Candidatures insuffisantes

Lors de la clôture de la mise en candidature, si le nombre de candidatures est insuffisant pour la tenue de l'élection, le président d'élection doit en aviser le directeur général de l'établissement dans un délai de trois jours.

16. Information aux usagers

Lorsque le nombre de candidatures est insuffisant, le président d'élection informe les usagers, par les moyens qu'il juge appropriés et dans les plus brefs délais, de l'état de la situation et peut appeler de nouvelles mises en candidatures, s'il le juge opportun.

§5. LISTE DES CANDIDATS ET ÉLECTION

17. Liste des candidats

Lors de la clôture de la mise en candidature, s'il y a plus de candidats que le nombre de postes à combler, le président dresse la liste des candidats et veille à ce que soit tenue l'élection.

18. Élection

Lors de l'assemblée, l'élection des membres du comité se fait au scrutin secret et doit comprendre l'élection de trois substituts.

19. Vote par procuration ou par anticipation

Le vote par procuration est interdit. Cependant, le président d'élection ou un scrutateur peut apporter une aide physique à une personne ayant besoin pour l'exercice de son droit de vote.

20. Vote par le représentant légal

Le vote peut être exercé par le représentant légal, dans les circonstances suivantes:

- a) lorsque l'utilisateur représenté est sous curatelle;
- b) lorsque l'utilisateur représenté est incapable de comprendre et d'exercer son droit de vote en raison de son jeune âge, d'un handicap intellectuel ou d'un affaiblissement des facultés intellectuelles.

Tout autre représentant doit respecter le désir de l'utilisateur de voter lui-même ou de ne pas voter.

§6. DÉPOUILLEMENT DES VOTES, PROCLAMATION D'ÉLECTION ET PUBLICATION DES RÉSULTATS

21. Dépouillement des votes

Suite au scrutin secret, le président d'élection procède au dépouillement des votes.

Les candidats et leurs représentants peuvent assister à ce dépouillement.

Lors du dépouillement du vote, la personne qui obtient le plus grand nombre de votes est déclarée élue par le président d'élection.

S'il survient une égalité ayant pour effet d'élire un nombre supérieur de candidats au nombre de postes à combler, le président d'élection procède à un tirage au sort entre les candidats ayant obtenus le même nombre de voix.

22. Proclamation d'élection

Le président d'élection complète le certificat d'élection prévu à l'annexe IV et transmet une copie des annexes I et IV au directeur général de l'établissement dans un délai de 10 jours.

Il transmet dans le même délai l'original des annexes I et IV au bureau du comité des usagers et une copie du certificat d'élection, au Comité Provincial des Malades, s'il y est affilié.

23. Publication des résultats

Le président d'élection affiche une copie du certificat d'élection dans un endroit de l'établissement accessible aux usagers.

SECTION QUATRE

DISPOSITIONS FINALES

24. Entrée en vigueur du règlement

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de l'établissement.

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SECRÉTAIRE DU COMITÉ DES USAGERS

Annexe D
Règlement du comité des usagers
sur la procédure d'élection
du comité des usagers

**Procédure d'élection
du comité des usagers
de [*nom de l'établissement*]**

**Entrée en vigueur
Le [date]**

Table des matières

À COMPLÉTER

ATTENDU QU'en vertu de l'article 209 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (L.Q. 1991, chapitre 42 et ses modifications), le conseil d'administration a pris la décision de mettre sur pied un comité des usagers;

ATTENDU QUE le mode de désignation des membres du comité des usagers est l'élection;

LE COMITÉ DES USAGERS adopte, en conséquence, le règlement qui suit.

Règlement sur la procédure d'élection des membres du comité des usagers de [nom de l'établissement]

SECTION UN

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure pour l'élection des membres du comité des usagers de l'établissement.

2. Annexes

Les annexes ne font pas partie du règlement.

3. Définitions

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivants signifient :

- a) « candidat » : une personne qui pose sa candidature pour devenir membre ordinaire ou membre substitut du comité des usagers;
- b) « comité des usagers » ou « comité » : le comité mis sur pied par le conseil d'administration de l'établissement conformément à l'article 209 de la loi et aux articles [149 à 154] du règlement sur la régie interne de l'établissement;
- c) « directeur général » : le directeur général de l'établissement ou une personne qu'il désigne par écrit;
- d) « électeur » : un usager de l'établissement ou d'une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement;
- e) « établissement » : (*dénomination sociale de l'établissement*) dont les lettres patentes ont été données et scellées à Québec le (*indiquer ici la date*) et enregistrées le (*indiquer ici la date*), libro (*indiquer ici son numéro*), folio (*indiquer ici son numéro*);
- f) « loi » : la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 1991, chapitre 42 et ses modifications);
- g) « membre » : une personne dûment élue comme membre du comité des usagers de l'établissement;
- h) « usager » : une personne à qui sont fournis des services de santé ou de services sociaux par l'établissement ou par une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement et dont le dossier est actif.

4. Bureau

Le bureau du comité des usagers est établi au (*indiquer ici l'adresse exacte du bureau avec son numéro de local*).

5. Assistance du directeur général

Le directeur général de l'établissement doit fournir au président d'élection le support technique et administratif nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION DEUX

PRÉSIDENT D'ÉLECTION

6. Désignation

Avant de procéder à une élection, un président d'élection doit être nommé par le comité des usagers. La nomination du président doit être faite au plus tard 45 jours avant la date d'élection.

7. Fonctions

Les fonctions du président d'élection sont les suivantes:

1. déterminer la ou les listes d'électeurs, le cas échéant;
2. donner avis de l'élection;
3. recevoir les candidatures, et les accepter ou les refuser;
4. transmettre dans chaque centre ou installation de l'établissement la liste des candidats;
5. informer les électeurs et les candidats de la procédure d'élection;
6. nommer, le cas échéant, des scrutateurs pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions;
7. surveiller le déroulement de l'élection;
8. procéder au dépouillement des votes;
9. remplir les certificats prévus aux annexes;
10. transmettre une copie des annexes au directeur général de l'établissement.

8. Droit de vote du président

Le président d'élection n'a pas de droit de vote lors de l'élection pour laquelle il agit à ce titre.

SECTION TROIS

ÉLECTION

§1. Liste des électeurs et avis d'élection

9. Liste des électeurs

Au plus tard 40 jours avant la date de l'élection, le président d'élection prépare avec la collaboration de la direction la liste des électeurs de l'établissement. Il la conserve, de manière confidentielle, jusqu'au jour des élections.

(Lorsque l'établissement exploite plusieurs centres, dispense ses services dans plusieurs installations ou offre des services à des usagers non hébergés, l'alinéa suivant doit être adopté en retenant la situation qui s'applique à l'établissement:)

[La liste des électeurs doit mentionner, pour chacun d'entre eux, le centre, l'installation ou le fait que l'utilisateur reçoit des services sans être hébergé.]

Après l'élection, la liste des électeurs est conservée de manière confidentielle par le comité des usagers jusqu'à la prochaine élection.

10. Avis d'élection

Au plus tard 35 jours avant la date de l'élection, le président d'élection donne avis de l'élection par affichage dans au moins chacune des installations de l'établissement de manière accessible aux usagers. Cet avis doit indiquer les modalités de la mise en candidature prévues à l'article 12.

L'avis d'élection doit faire mention des restrictions et des exigences prévues à l'article 209 de la loi concernant la majorité d'utilisateurs et la représentation équitable des centres et des installations.

L'avis d'élection doit également identifier le nom et prénom du président d'élection, son adresse, son numéro de téléphone ainsi que ses heures de disponibilité. De plus, il doit indiquer aux électeurs la période (dates et heures) où la liste peut être vérifiée et corrigée. Il est responsable de la protection des renseignements personnels et ne doit donner accès qu'aux seules coordonnées de l'électeur, à moins d'une autorisation écrite des personnes concernées.

11. Correction de la liste

Une personne dont le nom ne figure pas sur la liste électorale peut faire une demande au président d'élection pour y être inscrite.

Un électeur peut également demander au président d'élection que soit corrigée à la liste, le cas échéant, une mention inexacte le concernant.

§2. MISE EN CANDIDATURE

12. Bulletin de présentation

Une candidature est proposée au moyen d'un bulletin de présentation, prévu à l'annexe I, signé par le candidat et contresigné par deux personnes membres du collège électoral.

Ce bulletin de présentation doit être transmis au président d'élection, au plus tard 20 jours avant la date de l'élection, avant 17 heures.

Commentaires

La mise en candidature comprend celle des personnes substitués et peut se prolonger jusqu'à une heure déterminée par le président d'élection le jour de l'élection, il suffit de la mentionner dans cet article.

13. Acceptation ou refus

Au plus tard deux jours après avoir reçu une candidature, le président d'élection doit l'accepter ou la refuser par écrit.

Le refus d'une candidature doit être motivé et fondé sur les restrictions ou les exigences prévues à la loi et au règlement de l'établissement.

14. Représentant d'un candidat

Un candidat peut désigner un représentant pour observer le déroulement de l'élection.

§3. ÉLECTION SANS CONCURRENT

15. Déclaration du président

Lors de la clôture de la mise en candidature, si le nombre de candidats est inférieur ou égal au nombre de postes à combler, le président d'élection déclare les candidats élus. Il remplit alors le certificat d'élection sans concurrent prévu à l'annexe II et transmet une copie des annexes au directeur général de l'établissement dans un délai de trois jours.

Il transmet dans le même délai l'original des annexes I et II au bureau du comité des usagers et une copie du certificat d'élection sans concurrent au Comité Provincial des Malades, s'il y est affilié.

Au plus tard 15 jours avant la date de l'élection, le président d'élection doit afficher dans un endroit de l'établissement accessible aux usagers un avis comportant le nom des personnes élues et indiquant qu'il n'y aura pas d'élection.

§4. ABSENCE D'ÉLECTION

16. Candidatures insuffisantes

Lors de la clôture de la mise en candidature, si le nombre de candidatures est insuffisant pour la tenue de l'élection, le président d'élection doit en aviser le directeur général de l'établissement dans un délai de trois jours. Il transmet dans le même délai l'original des bulletins de présentation au bureau du comité des usagers.

17. Information aux usagers

Lorsque le nombre de candidatures est insuffisant, le président d'élection informe les usagers, par les moyens qu'il juge appropriés et dans les plus brefs délais, de l'état de la situation et peut appeler de nouveau de nouvelles mises en candidatures.

§5. LISTE DES CANDIDATS ET ÉLECTION

18. Liste des candidats

Lors de la clôture de la mise en candidature, s'il y a plus de candidats que le nombre de postes à combler, le président dresse la liste des candidats.

Le président d'élection transmet cette liste à chaque usager au plus tard 20 jours avant la date de l'élection et les convoque à une assemblée pour la date de l'élection.

[Dans le cas où un établissement possède plus d'un centre ou installation ou lorsqu'il offre des services externes, le paragraphe suivant peut être adopté:]

[Le président d'élection peut, au lieu de convoquer une assemblée, transmettre à chaque électeur un bulletin de vote prévu à l'annexe III. Les électeurs doivent alors le retourner au président d'élection avant la date de l'élection.]

19. Élection

Lors de l'assemblée, l'élection des membres du comité se fait au scrutin secret et doit comprendre l'élection de trois substituts.

20. Vote par procuration ou par anticipation

Le vote par procuration ou par anticipation est interdit. Cependant, le président d'élection ou un scrutateur peut apporter une aide physique à une personne ayant besoin pour l'exercice de son droit de vote.

21. Vote par le représentant légal

Le vote peut être exercé par le représentant légal, dans les circonstances suivantes :

- a) lorsque l'utilisateur représenté est sous curatelle;
- b) lorsque l'utilisateur représenté est incapable de comprendre et d'exercer son droit de vote en raison de son jeune âge, d'un handicap intellectuel ou d'un affaiblissement des facultés intellectuelles.

Tout autre représentant doit respecter le désir de l'utilisateur de voter lui-même ou de ne pas voter.

§6. DÉPOUILLEMENT DES VOTES, PROCLAMATION D'ÉLECTION ET PUBLICATION DES RÉSULTATS

22. Dépouillement des votes

Le jour de l'élection, le président d'élection procède au dépouillement des votes.

Les candidats et leurs représentants peuvent assister à ce dépouillement.

Lors du dépouillement du vote, la personne qui obtient le plus grand nombre de votes est déclarée élue par le président d'élection.

S'il survient une égalité ayant pour effet d'élire un nombre supérieur de candidats au nombre de postes à combler, le président d'élection procède à un tirage au sort entre les candidats ayant obtenus le même nombre de voix.

23. Proclamation d'élection

Le président d'élection complète le certificat d'élection prévu à l'annexe IV et transmet une copie des annexes I et IV au directeur général de l'établissement dans un délai de 10 jours.

Il transmet dans le même délai l'original des annexes I et IV au bureau du comité des usagers et une copie du certificat d'élection, au Comité Provincial des Malades, s'il y est affilié.

24. Publication des résultats

Le président d'élection affiche une copie du certificat d'élection dans un endroit de l'établissement accessible aux usagers.

SECTION QUATRE

DISPOSITIONS FINALES

25. Remplacement

Tout règlement antérieur sur l'établissement de la procédure d'élection des membres du comité des usagers est abrogé et remplacé par le présent règlement.

26. Révision

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision au moins tous les trois ans.

27. Validité

Le comité des usagers adopte le présent règlement dans son ensemble et également partie par partie, de manière à ce que si un article, un paragraphe, un sous-paragraphe était ou devrait être déclaré nul les autres dispositions du présent règlement soient maintenues

28. Adoption, modification, abrogation

Toute adoption, modification ou abrogation du présent règlement doit être précédée d'un avis d'au moins trente (30) jours et adoptée par le vote d'au moins les deux tiers (2/3) des membres lors d'une réunion ordinaire ou extraordinaire du comité des usagers, à moins de d'une décision contraire.

Une copie de tel règlement doit être expédiée aux membres du comité avec l'avis de convocation de la réunion qui doit le considérer.

Toute adoption ou modification du présent règlement sur la procédure d'élection des membres du comité des usagers doit être soumise pour approbation à l'assemblée générale des usagers. En cas de rejet, elle demeure en vigueur jusqu'à la prochaine assemblée des usagers au cours de laquelle une nouvelle version doit être soumise pour approbation. À défaut d'une nouvelle version, le règlement ou sa modification cesse d'exister.

29. Entrée en vigueur du règlement

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de l'établissement.

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SECRÉTAIRE DU COMITÉ DES USAGERS

Annexe E
Serment destiné
à assurer le caractère confidentiel
des renseignements personnels

**Serment destiné à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels
et à favoriser un engagement solennel de la personne**

Il est prononcé par les membres ordinaires ou substitués du comité des usagers ainsi que par
toutes les personnes susceptibles de prendre connaissance de tels renseignements.

SERMENT

Par la présente, je jure (ou affirme solennellement) de remplir honnêtement, dans un esprit de collaboration et au meilleur de ma capacité et de mes connaissances, les fonctions qui me sont dévolues dans le cadre des activités du comité des usagers.

De plus, je jure (ou affirme solennellement) que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être dûment autorisé, tout renseignement personnel concernant un usager et dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de ma fonction.

En foi de quoi, j'ai signé à _____, le _____
Ville jour / mois / année

Personne qui prête le serment Prénom Nom

en présence d'au moins deux témoins dont le président ou le secrétaire-trésorier du comité:

TÉMOINS

Président du comité	Nom	Prénom	Jour mois an
Secrétaire-trésorier du comité	Nom	Prénom	Jour mois an
Deuxième témoin	Nom	Prénom	Jour mois an

**LA PERSONNE PRÊTE SERMENT DEVANT AU MOINS DEUX TÉMOINS DONT LE
PRÉSIDENT OU LE SECRÉTAIRE-TRÉSORIER DU COMITÉ DES USAGERS**

L'écrit constatant le serment ou l'affirmation solennelle est conservé par le comité des usagers.

Annexe F
Extrait de la loi et d'un règlement

LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

L.R.Q., c. S-4.2.

Dernière modification: 15 juin 2000.

3. Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux:

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

1991, c. 42, a. 3.

TITRE II

DROITS DES USAGERS

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Information.

4. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

1991, c. 42, a. 4.

Droit aux services.

5. Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée.

1991, c. 42, a. 5.

Choix du professionnel.

6. Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Acceptation ou refus.

Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.

1991, c. 42, a. 6.

Soins appropriés.

7. Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

1991, c. 42, a. 7.

Informations.

8. Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.

1991, c. 42, a. 8.

Consentement requis.

9. Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.

Consentement aux soins.

Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 10 et suivants du Code civil (Lois du Québec, 1991, chapitre 64).

1991, c. 42, a. 9.;1999, c. 40, a. 269.

Participation.

10. Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.

Plan d'intervention.

Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103.

Modification.

Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.

1991, c. 42, a. 10.

Accompagnement.

11. Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

1991, c. 42, a. 11.

Représentant.

12. Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.

Présomption.

Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil (Lois du Québec, 1991, chapitre 64) :

- 1° le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;
- 2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;
- 3° la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
- 4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte.

1991, c. 42, a. 12.;1999, c. 40, a. 269.

Exercice des droits.

13. Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

1991, c. 42, a. 13.

Période d'hébergement.

14. Un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état.

Congé de l'établissement.

Sous réserve du premier alinéa, un usager doit quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé conformément aux dispositions du règlement pris en vertu du paragraphe 28° de l'article 505.

1991, c. 42, a. 14.

Langue anglaise.

15. Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348.

1991, c. 42, a. 15.

Recours.

16. Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation.

Recours.

Il en est de même à l'égard du droit d'exercer un recours contre une ressource de type familial.

1991, c. 42, a. 16.;1999, c. 40, a. 269.

CHAPITRE II

DOSSIER DE L'USAGER

Accès au dossier.

17. Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'usager. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'usager et en avise celui-ci.

1991, c. 42, a. 17.

Tiers concerné.

18. Un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier le tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'usager.

Exception.

Le premier alinéa ne s'applique pas lorsque le renseignement a été fourni par un professionnel de la santé ou des services sociaux ou par un employé d'un établissement dans l'exercice de leurs fonctions. Aux fins du présent alinéa, un stagiaire, y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux.

1991, c. 42, a. 18.

Confidentialité.

19. Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions ou dans le cas où la présente loi prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement.

1991, c. 42, a. 19.;1992, c. 21, a. 2.;1999, c. 45, a. 1.

Consentement écrit.

19.1. Le consentement de l'usager à une demande d'accès à son dossier à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche doit être donné par écrit ; il doit être libre et éclairé, et accordé pour une activité précise. À défaut, il est sans effet.

Durée de l'autorisation.

Le consentement ne vaut que pour le temps nécessaire à l'accomplissement de l'activité pour laquelle il a été accordé ou, dans le cas d'un projet de recherche approuvé par un comité d'éthique, pour la durée fixée, le cas échéant, par ce dernier.

1999, c. 45, a. 2.

Autorisation sans le consentement.

19.2. Malgré l'article 19, le directeur des services professionnels d'un établissement ou, à défaut d'un tel directeur, le directeur général peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager, à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, sans le consentement de ce dernier.

Exigences préalables.

Le directeur doit cependant, avant d'accorder une telle autorisation, s'assurer que les critères établis par l'article 125 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) sont satisfaits. Il doit refuser d'accorder son autorisation s'il est d'avis que le projet du professionnel ne respecte pas les normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues.

Durée de l'autorisation

L'autorisation doit être limitée dans le temps et elle peut être assortie de conditions. Elle peut être révoquée en tout temps si

le directeur a des raisons de croire que le professionnel autorisé ne respecte pas le caractère confidentiel des renseignements ainsi obtenus ou ne se conforme pas aux conditions imposées ou aux normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues.

1999, c. 45, a. 2.

Restriction.

20. Un usager de moins de 14 ans n'a pas le droit, lors d'une demande de communication ou de rectification, d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Communication.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre un usager et un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un employé d'un établissement. Aux fins du présent alinéa, un stagiaire, y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux.

1991, c. 42, a. 20.

Usager mineur.

21. Le titulaire de l'autorité parentale a droit d'accès au dossier d'un usager mineur.

Restriction.

Toutefois, un établissement doit refuser au titulaire de l'autorité parentale l'accès au dossier d'un usager mineur dans les cas suivants:

1° l'usager est âgé de moins de 14 ans et il a fait l'objet d'une intervention au sens de l'article 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1) ou il est visé par une décision prise en vertu de cette loi et l'établissement, après avoir consulté le directeur de la protection de la jeunesse, détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager;

2° l'usager est âgé de 14 ans et plus et, après avoir été consulté par l'établissement, refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier et l'établissement détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager.

1991, c. 42, a. 21.

Accès aux renseignements.

22. Le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager a droit d'accès aux renseignements contenus au dossier de l'usager dans la mesure où cette communication est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir.

Requérant d'un usager.

La personne qui atteste sous serment qu'elle entend demander pour un usager l'ouverture ou la révision d'un régime de protection ou l'homologation d'un mandat donné en prévision de son inaptitude, a droit d'accès aux renseignements contenus dans l'évaluation médicale et psychosociale de cet usager, lorsque l'évaluation conclut à l'inaptitude de la personne à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens. Un seul requérant a droit d'accès à ces renseignements.

1991, c. 42, a. 22.

Héritiers, légataires particuliers et représentants légaux.

23. Les héritiers, les légataires particuliers et les représentants légaux d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre. Il en est de même de la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'usager ou d'un régime de retraite de l'usager.

Conjoint, ascendants ou descendants.

Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication des renseignements relatifs à la cause de son décès, à moins que l'usager décédé n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès.

Nécessité de l'information.

Malgré le deuxième alinéa, les personnes liées par le sang à un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial.

1991, c. 42, a. 23.;1999, c. 40, a. 269.

Transmission de documents.

24. Tout établissement doit, sur demande d'un usager, faire parvenir dans les plus brefs délais à un autre établissement ou à un professionnel une copie, un extrait ou un résumé de son dossier.

Consentement écrit.

Toutefois, lorsque la demande de l'usager est faite à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, l'établissement peut exiger un consentement écrit, auquel s'appliquent les dispositions de l'article 19.1.

1991, c. 42, a. 24.;1999, c. 45, a. 3.

Assistance.

25. L'établissement qui fournit à l'usager un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier doit, à la demande de cet usager, lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement.

Assistance.

Il en est de même pour le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur, le curateur, le mandataire ou toute personne qui peut consentir aux soins d'un usager.

1991, c. 42, a. 25.

Délais.

26. L'établissement doit donner à l'usager accès à son dossier dans les plus brefs délais.

Délais.

Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23.

1991, c. 42, a. 26.

Accès refusé.

27. L'usager à qui l'établissement refuse l'accès à son dossier ou à un renseignement qui y est contenu peut, par requête, s'adresser à un juge de la Cour supérieure, de la Cour du Québec ou à la Commission d'accès à l'information pour que soit révisée la décision de cet établissement. Il peut également, dans les 60 jours qui suivent la date à laquelle elle lui a été notifiée, la contester devant le Tribunal administratif du Québec.

Recours.

Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23.

1991, c. 42, a. 27.;1997, c. 43, a. 723.

Exception à la loi.

28. Les articles 17 à 27 s'appliquent malgré la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1).

1991, c. 42, a. 28.

CHAPITRE III

PLAINTES DES USAGERS

SECTION I

EXAMEN PAR L'ÉTABLISSEMENT

Examen des plaintes.

29. Tout établissement doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers. Le directeur général désigne un membre du personnel de l'établissement responsable de l'application de cette procédure et fait entériner cette désignation par le conseil d'administration.

1991, c. 42, a. 29.;1998, c. 39, a. 1.

Publication.

30. L'établissement doit publier la procédure d'examen des plaintes et informer les usagers de l'existence de cette publication et du moyen d'en obtenir un exemplaire.

Exemplaire.

Il doit toutefois remettre un exemplaire de cette publication à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

1991, c. 42, a. 30.

Plainte.

31. La procédure d'examen permet à l'usager de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement ou de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial à laquelle l'établissement recourt.

1991, c. 42, a. 31.;1998, c. 39, a. 2.

Observations.

32. La procédure d'examen doit permettre à l'usager et, le cas échéant, à la ressource intermédiaire ou la ressource de type familial de présenter leurs observations.

1991, c. 42, a. 32.;1998, c. 39, a. 3.

Forme.

33. La plainte peut être écrite ou verbale.

Assistance.

Le responsable de l'application de la procédure d'examen doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

1991, c. 42, a. 33.;1998, c. 39, a. 4.

Avis de réception.

34. Le responsable doit donner à l'usager qui lui a fait une plainte un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

1991, c. 42, a. 34.;1998, c. 39, a. 5.

Renseignements requis.

34.1. L'usager, la ressource intermédiaire, la ressource de type familial, tout membre du personnel de l'établissement ou toute sage-femme ayant conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec l'établissement doit fournir au responsable les renseignements qu'il requiert pour l'examen de la plainte et doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre que celui-ci convoque.

1998, c. 39, a. 6.;1999, c. 24, a. 25.

Examen de la plainte.

35. Le responsable doit examiner une plainte dans les 45 jours de sa réception.

Informations à l'usager.

Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès de la régie régionale. Si la plainte est écrite, ces informations doivent être données par écrit.

Conclusions motivées.

Il doit également communiquer sans retard ses conclusions motivées à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial, le cas échéant.

1991, c. 42, a. 35.;1998, c. 39, a. 7.

Défaut de communiquer.

36. Le responsable qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager dans le délai qui lui est imparti à l'article 35, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Conséquence.

Ce défaut donne ouverture au recours auprès de la régie régionale.

1991, c. 42, a. 36.;1998, c. 39, a. 8.

Rejet.

37. Le responsable peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Informations à l'usager.

Il doit en informer l'usager et le faire par écrit si la plainte est écrite.

1991, c. 42, a. 37.;1998, c. 39, a. 9.

Transmission au conseil des médecins.

38. Lorsque la plainte de l'usager porte sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique et si un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est institué pour l'établissement, le

responsable doit acheminer la plainte vers ce conseil et en informer par écrit l'utilisateur.

Transmission au médecin.

En l'absence d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le responsable doit acheminer la plainte vers le médecin désigné à cette fin par le conseil d'administration et en informer par écrit l'utilisateur.

Transmission au professionnel.

Le responsable transmet une copie de la plainte qui lui est formulée au professionnel qui fait l'objet de la plainte. Lors de son examen, il doit être permis à l'utilisateur et au professionnel de présenter leurs observations.

Accès au dossier.

Le professionnel qui a fait l'objet de la plainte a accès au dossier de plainte d'un usager.

Recommandation.

Celui à qui a été acheminée la plainte doit transmettre sa recommandation au conseil d'administration.

1991, c. 42, a. 38.;1992, c. 21, a. 3.;1998, c. 39, a. 173.

Décision motivée.

39. Le directeur général avise le responsable de la décision motivée prise par le conseil d'administration concernant la plainte de l'utilisateur visée à l'article 38. Le responsable en informe par écrit l'utilisateur et le professionnel concerné.

1991, c. 42, a. 39.;1992, c. 21, a. 4.;1998, c. 39, a. 173.

Transmission au conseil d'administration.

40. Le directeur général de l'établissement doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse le responsable dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées en vertu de l'article 29.

1991, c. 42, a. 40.;1998, c. 39, a. 173.

Ordre professionnel.

41. Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à l'ordre professionnel concerné.

Mesures disciplinaires.

Lorsque le conseil d'administration prend, suite à une plainte d'un usager, des mesures disciplinaires à l'égard d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'une sage-femme ou à l'égard de tout employé membre d'un ordre professionnel, il doit en aviser par écrit l'ordre professionnel.

Information écrite.

Dans ces cas, le responsable en informe par écrit l'utilisateur.

1991, c. 42, a. 41.;1992, c. 21, a. 5.;1994, c. 40, a. 457.;1998, c. 39, a. 173.;1999, c. 24, a. 26.

SECTION II

EXAMEN PAR LA RÉGIE RÉGIONALE

Désaccord.

42. L'utilisateur qui a formulé une plainte auprès d'un établissement peut adresser sa plainte à la régie régionale s'il est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le responsable de l'établissement ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 36 ou si ce responsable a refusé ou cessé d'examiner sa plainte.

1991, c. 42, a. 42.;1998, c. 39, a. 10.

Procédure d'examen.

43. La régie régionale doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers. Le directeur général désigne un membre du personnel de la régie régionale responsable de l'application de cette procédure et fait entériner cette désignation par le conseil d'administration.

1991, c. 42, a. 43.;1998, c. 39, a. 11.

Observations.

44. La procédure d'examen doit permettre à l'utilisateur, à la ressource intermédiaire, à la ressource de type familial et à l'établissement de présenter leurs observations.

1991, c. 42, a. 44.;1998, c. 39, a. 12.

Plainte écrite.

45. La plainte doit être écrite et accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées transmises par le responsable de l'établissement.

Formulation.

Le responsable de la régie régionale doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

1991, c. 42, a. 45.;1998, c. 39, a. 173.

Copie de la plainte.

46. Le responsable de la régie régionale transmet copie de la plainte qui lui est formulée à l'établissement, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial et, dans les cinq jours de la réception de cette copie, l'établissement doit lui transmettre le dossier complet de la plainte.

1991, c. 42, a. 46.;1998, c. 39, a. 13.

Renseignements requis.

47. Tout usager, toute ressource intermédiaire, toute ressource de type familial ou tout établissement doit fournir au responsable de la régie régionale les renseignements qu'il requiert pour l'examen de la plainte et doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre que celui-ci convoque.

1991, c. 42, a. 47.;1998, c. 39, a. 14.

Date de réception.

48. Le responsable de la régie régionale doit donner à l'utilisateur qui lui a formulé une plainte un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

1991, c. 42, a. 48.;1998, c. 39, a. 173.

Examen de la plainte.

49. Le responsable de la régie régionale doit examiner une plainte dans les 45 jours de sa réception.

Conclusions motivées.

Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et, par la même occasion, l'informer des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès du commissaire aux plaintes nommé par le gouvernement en vertu de l'article 55. Il doit également communiquer sans retard ses conclusions motivées à l'établissement et, le cas échéant, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial.

1991, c. 42, a. 49.;1998, c. 39, a. 15.

Défaut de communiquer.

50. Le responsable de la régie régionale qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans le délai qui lui est imparti à l'article 49 est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

1991, c. 42, a. 50.;1998, c. 39, a. 173.

Rejet.

51. Le responsable de la régie régionale peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi et en informer l'utilisateur par écrit.

1991, c. 42, a. 51.;1998, c. 39, a. 173.

Transmission.

52. Le directeur général de la régie régionale doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse le responsable dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées en vertu de la présente section.

1991, c. 42, a. 52.;1998, c. 39, a. 173.

Plainte auprès de la régie régionale.

53. Une personne physique peut formuler une plainte auprès de la régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial ou les organismes communautaires.

Dispositions applicables.

Les articles 43, 44 et 47 à 52 s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires, à une telle plainte.

1991, c. 42, a. 53.;1998, c. 39, a. 16.

Forme de la plainte.

53.1. La plainte visée à l'article 53 peut être écrite ou verbale.

Assistance si nécessaire.

Le responsable doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

1998, c. 39, a. 17.

SECTION III

ASSISTANCE PAR UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE

Assistance et accompagnement.

54. Le ministre doit, après consultation de la régie régionale, des comités des usagers des établissements de la région et des associations intéressées, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de la région, de la régie régionale ou du commissaire aux plaintes.

1991, c. 42, a. 54.;1998, c. 39, a. 18.

SECTION IV

COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Nomination.

55. Le gouvernement nomme un commissaire aux plaintes pour l'application de la présente section.

1991, c. 42, a. 55.

Examen.

56. Le commissaire aux plaintes a pour fonction d'examiner la plainte:

1° d'un usager qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le responsable de la régie régionale en application de l'article 49;

2° d'une personne visée à l'article 72 qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le responsable de la régie régionale en application de l'article 75;

3° d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le responsable de la régie régionale en application de l'article 53.

Enquête.

L'examen d'une telle plainte peut comporter une enquête si le commissaire aux plaintes le juge à propos.

Pouvoirs et immunité.

Pour la conduite d'une enquête, le commissaire aux plaintes est investi des pouvoirs et de l'immunité prévus à la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf celui d'imposer l'emprisonnement.

1991, c. 42, a. 56.;1998, c. 39, a. 19.

Présentation des observations.

57. Le commissaire aux plaintes doit établir une procédure d'examen des plaintes qui permet à l'usager ou à la personne ainsi qu'à l'établissement, à la ressource intermédiaire, à la ressource de type familial, à l'organisme communautaire, au titulaire de l'agrément de la résidence ou à la régie régionale, selon le cas, de lui présenter leurs observations.

1991, c. 42, a. 57.;1998, c. 39, a. 20.

Plainte écrite.

58. La plainte doit être écrite et accompagnée, le cas échéant, des conclusions transmises par le responsable de la régie régionale.

Assistance.

Le commissaire aux plaintes doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'usager ou à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

1991, c. 42, a. 58.;1998, c. 39, a. 21.

Transmission de la plainte.

59. Le commissaire aux plaintes transmet une copie de la plainte qui lui est formulée à l'établissement, à la ressource intermédiaire, à la ressource de type familial, à l'organisme communautaire, au titulaire de l'agrément de la résidence ou à la régie régionale, selon le cas, et, dans les cinq jours de la réception de cette copie, l'établissement et la régie régionale doivent lui transmettre le dossier complet de la plainte.

1991, c. 42, a. 59.;1998, c. 39, a. 22.

Renseignements.

60. Tout usager ou toute personne ainsi que tout établissement, toute ressource intermédiaire, toute ressource de type familial, tout organisme communautaire, tout titulaire de l'agrément d'une résidence ou toute régie régionale, selon le cas, doit fournir au commissaire aux plaintes les renseignements qu'il requiert pour l'examen de la plainte et assister, sauf excuse valable, à toute rencontre à laquelle celui-ci le convoque.

1991, c. 42, a. 60.;1998, c. 39, a. 23.

Rejet d'une plainte.

61. Le commissaire aux plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Refus d'examen.

Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes:

1° s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile;

2° si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction de l'usager ou de la personne et le dépôt de la plainte rend l'examen de cette plainte impossible.

Information à l'usager.

Dans de tels cas, le commissaire aux plaintes en informe l'usager ou la personne qui lui a transmis la plainte.

1991, c. 42, a. 61.;1998, c. 39, a. 24.

Conclusions du commissaire.

62. Le commissaire aux plaintes doit communiquer sans retard ses conclusions motivées et, le cas échéant, ses recommandations à l'usager ou à la personne, à la ressource intermédiaire, à la ressource de type familial, à l'établissement, à l'organisme communautaire ou au titulaire de l'agrément de la résidence, selon le cas, ainsi qu'à la régie régionale.

Recommandation.

La ressource intermédiaire, la ressource de type familial, l'établissement, l'organisme communautaire, le titulaire de l'agrément de la résidence ou la régie régionale qui reçoit une recommandation faite à son attention par le commissaire aux plaintes doit, dans les 30 jours de la réception, informer ce dernier de même que l'usager ou la personne qui a porté plainte des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer des motifs justifiant sa décision.

1991, c. 42, a. 62.;1998, c. 39, a. 25.

Avis au ministre.

62.1. Le commissaire aux plaintes peut, chaque fois qu'il l'estime nécessaire, donner son avis au ministre sur des questions reliées au respect des droits des usagers et aux objets des plaintes des usagers.

1998, c. 39, a. 26.

Mandat du commissaire.

63. Le commissaire est nommé pour un mandat d'au plus cinq ans. Il demeure en fonction à l'expiration de son mandat jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé.

Traitement.

Le gouvernement fixe le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail du commissaire.

1991, c. 42, a. 63.

Absence.

64. En cas d'absence ou d'empêchement du commissaire aux plaintes, il peut être remplacé par une personne nommée par le gouvernement pour exercer ses fonctions et pouvoirs tant que dure son absence ou son empêchement. Le gouvernement fixe, selon le cas, le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail de cette personne.

1991, c. 42, a. 64.;1999, c. 40, a. 269.

Personnel.

65. Le personnel nécessaire au commissaire aux plaintes est nommé et rémunéré conformément à la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1).

Définition des tâches.

Le commissaire définit les devoirs des membres du personnel mis à sa disposition et dirige leur travail. Il peut déléguer par écrit l'exercice de chacun de ses pouvoirs.

1991, c. 42, a. 65.

Recherche de règlement.

65.1. Le commissaire aux plaintes peut, par écrit, confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel soit le mandat de faire une enquête, soit celui de rechercher un règlement entre les intéressés, avec l'obligation de lui faire rapport dans le délai qu'il fixe.

Disposition applicable.

Le dernier alinéa de l'article 56 s'applique à cette personne, compte tenu des adaptations nécessaires.

1998, c. 39, a. 27.

SECTION V

DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER

Contenu.

66. Le contenu du dossier de plainte d'un usager est déterminé par règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505.

1991, c. 42, a. 66.

Dispositions applicables.

67. Les dispositions des articles 17 à 28 s'appliquent à tout dossier maintenu par l'établissement, la régie régionale ou le commissaire aux plaintes dans l'exercice des fonctions qui leur sont confiées respectivement par les sections I, II et IV.

1991, c. 42, a. 67.

SECTION VI

RAPPORTS

Examen des plaintes.

68. Chaque établissement doit transmettre à la régie régionale, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Motifs.

Ce rapport décrit les motifs des plaintes reçues et indique pour chaque type de plaintes:

- 1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- 2° les délais d'examen des plaintes;
- 3° les suites qui ont été données après leur examen.

1991, c. 42, a. 68.

Transmission au ministre.

69. Chaque régie régionale doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'elle a reçus de chaque établissement.

Description des plaintes.

Ce rapport décrit les types de plaintes reçues et indique pour chaque type de plaintes:

- 1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- 2° les suites qui ont été données après leur examen;
- 3° le nom de chaque établissement concerné;
- 4° les délais d'examen des plaintes.

Description des plaintes.

Ce rapport doit également décrire les types de plaintes qu'elle a elle-même reçues et indiquer pour chaque type de plaintes:

- 1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- 2° les délais d'examen des plaintes;
- 3° les suites qu'elle leur a données après leur examen.

1991, c. 42, a. 69.;1998, c. 39, a. 28.

Rapport au commissaire.

69.1. Un établissement ou une régie régionale doit transmettre au commissaire aux plaintes, chaque fois qu'il le requiert, un rapport portant sur les plaintes en voie de traitement.

1998, c. 39, a. 29.

Examen des plaintes.

70. Le commissaire aux plaintes doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Motifs.

Ce rapport décrit les motifs des plaintes qu'il a reçues et indique pour chaque type de plaintes:

- 1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- 2° les suites qui ont été données après leur examen.

Avis du commissaire.

Le commissaire aux plaintes peut également, dans ce rapport, donner son avis sur les questions suivantes:

- 1° le degré de satisfaction des usagers des établissements, des ressources intermédiaires et des ressources de type familial, des utilisateurs des services des organismes communautaires ou des personnes hébergées dans une résidence d'hébergement agréée ainsi que le respect de leurs droits;
- 2° les procédures d'examen des plaintes établies par les établissements, les régies régionales et le commissaire aux plaintes.

1991, c. 42, a. 70.;1998, c. 39, a. 30.

Dépôt à l'Assemblée nationale.

71. Le ministre dépose les rapports des régies régionales et celui du commissaire aux plaintes à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de leur réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

1991, c. 42, a. 71.

CHAPITRE IV

AUTRES PLAINTES

Organismes visés.

72. La personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence agréée aux fins de subventions visée à l'article 454 peut formuler une plainte auprès de la régie régionale sur les services qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.

Disposition applicable.

L'article 43 s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, à une telle plainte.

1991, c. 42, a. 72.;1998, c. 39, a. 31.

Observations.

73. La procédure d'examen des plaintes établie par la régie régionale en vertu de l'article 43 doit permettre à la personne visée à l'article 72 et à l'organisme ou au titulaire de l'agrément de la résidence de présenter à la régie régionale leurs observations.

1991, c. 42, a. 73.;1998, c. 39, a. 32.

Plainte écrite ou verbale.

74. La plainte peut être écrite ou verbale.

Assistance.

Le responsable de l'application de la procédure d'examen doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

1991, c. 42, a. 74.;1998, c. 39, a. 33.

Date de réception.

75. Le responsable de la régie régionale doit donner à la personne visée à l'article 72 qui lui a formulé une plainte un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

Examen de la plainte.

Le responsable doit examiner la plainte dans les 45 jours de sa réception.

Conclusions motivées.

Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer la personne des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et des modalités de recours que celle-ci peut exercer auprès du commissaire aux plaintes. Si la plainte est écrite, ces informations doivent être données par écrit. Il doit également communiquer sans retard ses conclusions à l'organisme communautaire ou au titulaire de l'agrément de la résidence, selon le cas.

Défaut de transmettre les conclusions.

Le responsable qui fait défaut de communiquer ses conclusions à la personne dans le délai qui lui est imparti au deuxième alinéa est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de

l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture au recours auprès du commissaire aux plaintes.

1991, c. 42, a. 75.;1998, c. 39, a. 34.

Rejet.

76. Le responsable de la régie régionale peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi et en informer la personne. Il doit le faire par écrit si la plainte est écrite.

1991, c. 42, a. 76.;1998, c. 39, a. 35.

CHAPITRE V

POUVOIRS DE SURVEILLANCE ET SUBROGATION

Comités de révision.

77. La présente loi ne peut être interprétée comme limitant les pouvoirs des comités de révision institués par l'article 41 de la Loi sur l'assurance-maladie (chapitre A-29) ou des ordres professionnels visés au Code des professions (chapitre C-26).

Droit d'accès.

Les représentants des ordres professionnels visés au Code des professions ont accès à toute installation maintenue par un établissement pour l'accomplissement des fonctions que les ordres professionnels doivent remplir pour assurer la protection du public.

1991, c. 42, a. 77.;1992, c. 21, a. 6.;1994, c. 40, a. 457.

Subrogation.

78. Le gouvernement du Québec est de plein droit subrogé au recours de tout usager contre un tiers jusqu'à concurrence du coût des services assumé par lui à la suite d'un préjudice causé par la faute de ce tiers.

Faute commune.

La faute commune entraîne la réduction du montant de cette subrogation dans la même proportion que le recours de l'usager.

Délégation de pouvoir.

Le ministre a le pouvoir de transiger sur toute réclamation découlant du présent article et il peut déléguer ce pouvoir.

Assureur.

L'assureur de la responsabilité d'un tiers ne peut se libérer de son obligation de l'indemniser de sa responsabilité découlant du présent article autrement que par paiement.

Interdiction.

Un engagement par une personne de libérer un tiers ou son assureur de leur responsabilité découlant du présent article ou de les indemniser est réputé non écrit dans toute convention, transaction ou quittance.

Droits acquis.

Les droits acquis par suite de la subrogation prévue au présent article font partie du domaine de l'État à compter de leur naissance et sont soumis aux règles applicables aux droits qui en font partie; toutefois, le droit d'action qui en résulte se prescrit par trois ans.

1991, c. 42, a. 78.;1999, c. 40, a. 269.

§ 2 Composition du conseil

1. MODE DE DÉSIGNATION DES MEMBRES

Composition des conseils d'administration.

129. Le conseil d'administration des établissements visés à chacun des articles 119 à 124 est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection ou nomination:

1° quatre personnes élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135;

2° trois personnes élues par et parmi les personnes qui travaillent pour les établissements ou qui exercent leur profession dans l'un des centres exploités par les établissements, les personnes élues devant toutefois être titulaires de titres d'emploi différents et, le cas échéant, être membres d'ordres professionnels différents;

3° deux personnes élues par les comités des usagers des établissements ou, s'il n'existe qu'un seul établissement ayant un tel comité, nommées par ce comité;

4° trois personnes nommées par les membres de la personne morale, lorsque l'un des établissements concernés est une

personne morale désignée par le ministre en vertu de l'article 139 ou, s'il existe plus d'un établissement de cette nature, nommées conjointement par les membres de ces personnes morales;

5° le cas échéant, une personne ou, si le paragraphe 4° ne trouve pas application, deux personnes nommées par le conseil d'administration de la fondation de l'un des établissements concernés ou, s'il existe plus d'un établissement dans cette situation ou plus d'une fondation pour un même établissement, élues conjointement par les conseils d'administration de ces fondations concernées;

6° une personne nommée par les membres visés aux paragraphes 1° à 5° et choisie à partir d'une liste de noms fournie par les organismes représentatifs du milieu scolaire, lorsque l'un des établissements concernés exploite un centre desservant des enfants;

7° le directeur général des établissements concernés;

8° dans le cas d'un établissement visé à l'article 119, deux personnes ou, dans le cas d'un établissement visé aux articles 120, 121 ou 124, quatre personnes, nommées par les membres visés aux paragraphes 1° et 3° à 6°.

1991, c. 42, a. 129.;1994, c. 40, a. 457.;1996, c. 36, a. 4.;1998, c. 39, a. 44.

Centres de protection et de réadaptation.

130. Le conseil d'administration des établissements visés à l'article 125 est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection ou nomination:

1° quatre personnes élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135;

2° une personne élue par et parmi les personnes qui travaillent pour les établissements qui exploitent les centres de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation ou pour les mères en difficulté d'adaptation ou qui exercent leur profession dans l'un des centres exploités par les établissements, une personne élue par et parmi les personnes qui travaillent pour l'établissement qui exploite le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et une personne élue par et parmi les personnes qui travaillent pour l'un ou l'autre des établissements ou qui exercent leur profession dans l'un des centres exploités par l'un ou l'autre des établissements; toutefois, dans le cas d'un établissement qui exploite le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et qui exploite également, seul ou concurremment avec d'autres établissements, un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation ou pour les mères en difficulté d'adaptation, les trois personnes élues le sont alors par et parmi les personnes qui travaillent pour le ou les établissements concernés ou qui exercent leur profession dans l'un des centres exploités par le ou les établissements concernés; les personnes élues doivent, dans tous les cas, être titulaires de titres d'emploi différents et, le cas échéant, être membres d'ordres professionnels différents;

3° une personne nommée par le comité des usagers de l'établissement qui exploite le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et une autre élue par les comités des usagers des autres établissements; toutefois, dans le cas où l'établissement qui exploite le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse exploite aussi, concurremment avec d'autres établissements, un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation ou un centre de réadaptation pour les mères en difficulté d'adaptation, les deux personnes sont élues par les comités des usagers de tous ces établissements et, dans le cas où l'établissement qui exploite le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse est également le seul qui exploite un centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation ou un centre de réadaptation pour les mères en difficulté d'adaptation, ces deux personnes sont nommées par le comité des usagers de cet établissement;

4° trois personnes nommées par les membres de la personne morale, lorsque l'un des établissements concernés est une personne morale désignée par le ministre en vertu de l'article 139 ou, s'il existe plus d'un établissement de cette nature,

nommées conjointement par les membres de ces personnes morales;

5° le cas échéant, une personne ou, si le paragraphe 4° ne trouve pas application, deux personnes nommées par le conseil d'administration de la fondation de l'un des établissements concernés ou, s'il existe plus d'un établissement dans cette situation ou plus d'une fondation pour un même établissement, élues conjointement par les conseils d'administration de ces fondations concernées;

6° deux personnes nommées par les membres visés aux paragraphes 1° à 5° et choisies l'une à partir d'une liste de noms fournie par les organismes représentatifs du milieu de la justice et l'autre après consultation d'organismes représentatifs du milieu scolaire;

7° le directeur général des établissements concernés;

8° quatre personnes nommées par les membres visés aux paragraphes 1° et 3° à 6°.

1991, c. 42, a. 130.;1994, c. 40, a. 457.;1996, c. 36, a. 5.;1998, c. 39, a. 45.

Centre local de services communautaires.

131. Le conseil d'administration d'un établissement qui exploite un centre local de services communautaires ou d'un établissement désigné centre de santé est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection ou nomination:

1° cinq personnes élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135;

2° trois personnes élues par et parmi les personnes qui travaillent pour l'établissement ou qui exercent leur profession dans tout centre exploité par l'établissement, les personnes élues devant toutefois être titulaires de titres d'emploi différents et, le cas échéant, être membres d'ordres professionnels différents; toutefois, dans le cas d'un établissement qui exploite à la fois un centre local de services communautaires et un centre hospitalier, quatre personnes ou, dans le cas où l'établissement a conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec au moins cinq sages-femmes, cinq personnes sont élues, dont une élue par et parmi les médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans tout centre exploité par l'établissement, une autre élue par et parmi les infirmières et infirmiers qui travaillent pour l'établissement, une autre, le cas échéant, élue par et parmi les sages-femmes qui ont conclu un tel contrat, une autre élue par et parmi les personnes membres du conseil multidisciplinaire visé à l'article 226, y compris les personnes qui exercent pour l'établissement des activités d'infirmières ou infirmiers auxiliaires, et la dernière élue par et parmi les autres personnes qui travaillent pour l'établissement;

3° le cas échéant, deux personnes nommées par le comité des usagers de l'établissement;

3.1° trois personnes nommées par les membres de la personne morale, lorsque l'établissement est une personne morale désignée par le ministre en vertu de l'article 139;

4° le cas échéant, une personne ou, si le paragraphe 3.1° ne trouve pas application, deux personnes nommées par le conseil d'administration de la fondation de l'établissement ou, s'il existe plus d'une fondation pour l'établissement, élues conjointement par les conseils d'administration de ces fondations;

5° le directeur général de l'établissement;

6° deux personnes nommées par les membres visés aux paragraphes 1° et 3° à 4°.

1991, c. 42, a. 131.;1992, c. 21, a. 11.;1994, c. 40, a. 457.;1996, c. 36, a. 6.;1998, c. 39, a. 46.;1999, c. 24, a. 27.

Composition des conseils d'administration.

131.1. Le conseil d'administration des établissements visés à l'article 126.1 est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection ou nomination:

1° cinq personnes élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135;

2° deux personnes élues par et parmi les personnes qui travaillent pour l'établissement qui exploite le centre local de services communautaires ou qui exercent leur profession dans

ce centre et une personne élue par et parmi les personnes qui travaillent pour le ou les autres établissements concernés ou qui exercent leur profession dans l'un ou l'autre des centres exploités par cet ou ces établissements; toutefois, si, parmi les autres établissements concernés, on retrouve à la fois un ou des établissements qui exploitent uniquement un centre d'hébergement et de soins de longue durée et un ou des établissements qui exploitent soit un centre hospitalier de moins de 50 lits, soit à la fois un centre d'hébergement et de soins de longue durée et un centre hospitalier de moins de 50 lits, l'une des trois personnes est alors élue par et parmi les personnes qui travaillent pour l'établissement qui exploite le centre local de services communautaires ou qui exercent leur profession dans ce centre, la seconde est élue par et parmi les personnes qui travaillent pour le ou les établissements qui exploitent uniquement un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou qui exercent leur profession dans le centre exploité par cet ou ces établissements et la troisième personne est élue par et parmi les personnes qui travaillent pour le ou les autres établissements concernés ou qui exercent leur profession dans l'un ou l'autre des centres exploités par cet ou ces établissements; par ailleurs, dans le cas des établissements visés au deuxième alinéa de l'article 126.1, les trois personnes élues le sont alors par et parmi les personnes qui travaillent pour les établissements ou qui exercent leur profession dans l'un des centres exploités par les établissements; les personnes élues doivent, dans tous les cas, être titulaires de titres d'emploi différents et, le cas échéant, être membres d'ordres professionnels différents;

3° le cas échéant, deux personnes élues par les comités des usagers des établissements ou, s'il n'existe qu'un seul établissement ayant un tel comité, nommées par ce comité;

4° trois personnes nommées par les membres de la personne morale, lorsque l'un des établissements concernés est une personne morale désignée par le ministre en vertu de l'article 139 ou, s'il existe plus d'un établissement de cette nature, nommées conjointement par les membres de ces personnes morales;

5° le cas échéant, une personne nommée par le conseil d'administration de la fondation de l'établissement qui exploite le centre local de services communautaires ou, s'il existe plus d'une fondation pour cet établissement, élue conjointement par les conseils d'administration de ces fondations et, si le paragraphe 4° ne trouve pas application, une personne nommée par le conseil d'administration de la fondation l'un des autres établissements concernés ou, s'il existe plus d'un établissement dans cette situation ou plus d'une fondation pour un même établissement, élue conjointement par les conseils d'administration des fondations concernées; toutefois, dans le cas des établissements visés au deuxième alinéa de l'article 126.1, une personne nommée par le conseil d'administration de la fondation de l'un des établissements concernés ou, s'il existe plus d'un établissement dans cette situation ou plus d'une fondation pour un même établissement élue conjointement par les conseils d'administration de ces fondations concernées;

6° le directeur général des établissements concernés;

7° deux personnes nommées par les membres visés aux paragraphes 1° et 3° à 5°.

1996, c. 36, a. 7.;1998, c. 39, a. 47.

Centre hospitalier.

132. Le conseil d'administration d'un établissement qui exploite un centre hospitalier ou d'un établissement qui exploite à la fois un centre d'hébergement et de soins de longue durée et un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés de 50 lits ou plus est composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection ou nomination:

1° quatre personnes élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135;

2° une personne élue par et parmi les médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans tout centre exploité par l'établissement, une personne élue par et parmi les

infirmières et infirmiers qui travaillent pour l'établissement, une personne élue par et parmi les personnes membres du conseil multidisciplinaire, y compris les personnes qui exercent pour l'établissement des activités d'infirmières ou infirmiers auxiliaires, et une personne élue par et parmi les autres personnes qui travaillent pour l'établissement;

3° le cas échéant, deux personnes nommées par le comité des usagers de l'établissement;

4° trois personnes nommées par les membres de la personne morale, lorsque l'établissement est une personne morale désignée par le ministre en vertu de l'article 139;

5° le cas échéant, une personne ou, si le paragraphe 4° ne trouve pas application, deux personnes nommées par le conseil d'administration de la fondation de l'établissement ou, s'il existe plus d'une fondation pour l'établissement, élues conjointement par les conseils d'administration de ces fondations;

6° le directeur général de l'établissement;

7° quatre personnes nommées par les membres visés aux paragraphes 1° et 3° à 5°.

1991, c. 42, a. 132.;1996, c. 36, a. 8.;1998, c. 39, a. 48.

CHAPITRE 6 Le comité des usagers

Établissements visés.

209. Tout établissement, dès qu'il exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée de 20 lits ou plus, un centre de réadaptation, un centre hospitalier de soins psychiatriques ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ces centres et, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre.

Demande des usagers.

Un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée de moins de 20 lits, un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés ou un centre local de services communautaires peut, à la demande des usagers à qui il dispense ses services, mettre sur pied un tel comité.

Composition.

Ce comité se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement. La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers sur le comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

Représentation.

Dans le cas où l'établissement exploite plusieurs centres ou dispose de plusieurs installations pour un même centre, la composition du comité doit assurer une représentation équitable des usagers de chacun de ces centres et des usagers hébergés dans chacune des installations.

1991, c. 42, a. 209.;1992, c. 21, a. 24.;1998, c. 39, a. 73.

Restriction.

210. Une personne ne peut être membre d'un comité des usagers si elle est sous curatelle.

1991, c. 42, a. 210.

Information.

211. Le directeur général de l'établissement doit favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers et informer par écrit chaque usager de l'existence d'un tel comité.

Local.

Il doit permettre au comité des usagers d'utiliser un local pour ses activités et lui donner la possibilité de conserver ses dossiers d'une manière confidentielle.

1991, c. 42, a. 211.

Fonctions.

212. Les fonctions du comité des usagers sont de:

1° renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;

2° promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;

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

4° accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et IV du chapitre III du titre II.

Rapport d'activités.

Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à la régie régionale.

1991, c. 42, a. 212.;1998, c. 39, a. 74.

PARTIE III

COORDINATION, SURVEILLANCE ET RÉGLEMENTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

TITRE I

LES INSTITUTIONS RÉGIONALES

CHAPITRE I

LES RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

SECTION I

STATUT ET OBJETS

Délimitation des régions.

339. Le gouvernement institue, pour chaque région qu'il délimite, une régie régionale de la santé et des services sociaux.

1991, c. 42, a. 339.

Responsabilité.

340. La régie régionale a principalement pour objet de planifier, d'organiser, de mettre en œuvre et d'évaluer, dans la région, les orientations et politiques élaborées par le ministre.

Responsabilité.

Elle a aussi pour objets:

1° 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;

2° d'élaborer les priorités de santé et de bien-être en fonction des besoins de la population de sa région en tenant compte des objectifs fixés par le ministre;

3° d'établir les plans d'organisation de services de son territoire et d'évaluer l'efficacité des services; la partie des plans d'organisation de services qui vise des services médicaux doit faire l'objet d'un avis de la commission médicale régionale instituée en vertu de l'article 367, obtenu de la manière prévue au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 369 et d'un avis du département régional de médecine générale institué en vertu de l'article 417.1;

4° d'allouer les budgets destinés aux établissements et d'accorder les subventions aux organismes communautaires et aux ressources privées agréées;

5° d'assurer la coordination des activités médicales particulières des médecins soumis à une entente visée à l'article 360 ainsi que des activités des établissements, des organismes communautaires, des ressources intermédiaires et des résidences d'hébergement agréées aux fins de subventions visées à l'article 454 et de favoriser leur collaboration avec les autres agents de développement de leur milieu;

6° de mettre en place les mesures visant la protection de la santé publique et la protection sociale des individus, des familles et des groupes;

7° d'assurer une gestion économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières mises à sa disposition.

1991, c. 42, a. 340.;1992, c. 21, a. 35.;1996, c. 36, a. 31.;1998, c. 39, a. 98.

«régie régionale».

341. Le nom de toute régie régionale doit comprendre l'expression «régie régionale» et indiquer la région pour laquelle elle est instituée.

1991, c. 42, a. 341.

Personne morale.

342. La régie régionale est une personne morale.

1991, c. 42, a. 342.;1996, c. 36, a. 51.;1999, c. 40, a. 269.

Exercice des responsabilités.

342.1. La régie régionale peut édicter les règlements nécessaires à la conduite de ses affaires et à l'exercice de ses responsabilités. Elle doit toutefois édicter des règlements sur toute matière déterminée par règlement pris en application du paragraphe 6° de l'article 505, lorsqu'elle relève de la compétence de la régie régionale.

Copie des règlements.

Une copie des règlements édictés par une régie régionale est transmise au ministre, à sa demande.

1998, c. 39, a. 99.

SECTION II

FONCTIONS PARTICULIÈRES

§ 1 Fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers

Mise en œuvre de certains mécanismes.

343. La régie régionale veille à la mise en œuvre des mécanismes de participation de la population prévus à la présente loi, telle la formation des comités des usagers.

Élection et nomination.

La régie régionale surveille l'élection et la nomination des membres des conseils d'administration des établissements publics lorsque la présente loi pourvoit à une telle élection ou nomination.

1991, c. 42, a. 343.;1996, c. 36, a. 32.

Information aux usagers.

344. La régie régionale doit, outre les fonctions qui lui sont confiées aux articles 42 à 53.1, 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.

1991, c. 42, a. 344.;1998, c. 39, a. 100.

Examen des plaintes.

345. La régie régionale doit s'assurer que chaque établissement établi et applique une procédure d'examen des plaintes.

1991, c. 42, a. 345.

§ 2 Fonctions reliées aux priorités de santé et de bien-être

Respect des priorités.

346. La régie régionale veille au respect des priorités de santé et de bien-être et à l'atteinte des objectifs de santé et de bien-être. À cette fin, elle:

1° s'assure que les informations sur l'état de santé de la population de la région sont tenues à jour et accessibles;

2° identifie les besoins de la population en vue de l'élaboration des plans régionaux d'organisation de services;

3° informe le ministre des besoins de la population en vue de l'élaboration et la mise à jour d'une politique de santé et de bien-être et des politiques de santé et de services sociaux;

4° évalue, selon la périodicité que détermine le ministre, l'efficacité des services de santé et des services sociaux, le degré d'atteinte des objectifs poursuivis et le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services;

5° élabore et met en œuvre, conformément aux directives du ministre, des évaluations de programmes de services auxquels participent les établissements;

6° exécute tout mandat spécifique que le ministre lui confie.

Restriction.

Dans l'exercice des fonctions énumérées au premier alinéa, la régie régionale doit s'abstenir de consigner tout renseignement ou document permettant d'identifier un usager d'un établissement ou un utilisateur des services d'un organisme communautaire.

1991, c. 42, a. 346.;1996, c. 36, a. 33.;1998, c. 39, a. 101.

§ 3 Fonctions reliées à l'organisation des services

Dépôt des plans.

347. La régie régionale doit, en collaboration avec les établissements et les organismes communautaires de sa région ainsi qu'avec les intervenants des secteurs d'activités ayant un impact sur la santé et les services sociaux, le cas échéant, élaborer et mettre en œuvre des plans d'organisation de services.

Plans conformes.

Ces plans doivent être conformes aux orientations déterminées par le ministre et aux politiques qu'il établit.

Contenu.

De plus, ces plans identifient les services requis pour répondre aux besoins de la population de la région en tenant compte:

1° (paragraphe abrogé);

2° des ressources socio-sanitaires de la région, particulièrement celles des organismes communautaires;

3° de la mission des centres exploités par les établissements de la région;

4° des ressources financières identifiées à cette fin;

5° des caractéristiques socio-culturelles et linguistiques de la population de la région et, le cas échéant, des établissements de sa région qui sont visés à l'article 348;

6° de l'organisation de l'enseignement et de la recherche effectués par les établissements de la région.

Identification des établissements.

Ils identifient les établissements qui exploitent un centre local de services communautaires qui peuvent offrir des services de sage-femme et, à cet effet, qui peuvent conclure un contrat de services avec une sage-femme conformément à l'article 259.2.

Contribution.

Ils doivent préciser la contribution attendue de chaque établissement et chaque organisme communautaire de la région en vue d'atteindre les objectifs formulés dans la politique.

Annulation d'une décision.

Le ministre peut, sous réserve du droit des tiers, annuler une décision d'une régie régionale prise en application d'un plan d'organisation de services qui n'est pas conforme à ses orientations et politiques.

Approbation des plans.

La partie des plans qui vise les services ultraspécialisés déterminés par le ministre et qui sont offerts par les établissements de la région ou celle qui vise les services pour lesquels un établissement s'est vu accorder une vocation suprarégionale par le ministre en application du paragraphe 1° de l'article 112 doit être soumise à celui-ci pour approbation.

1991, c. 42, a. 347.;1996, c. 36, a. 34.;1998, c. 39, a. 102.;1999, c. 24, a. 36.

Programme en langue anglaise.

348. Une régie régionale doit élaborer, en collaboration avec les établissements, un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de sa région dans les centres exploités par les établissements de sa région qu'elle indique ou, le cas échéant, conjointement avec d'autres régies régionales, élaborer un tel programme dans les centres exploités par les établissements d'une autre région.

Importance des ressources.

Un tel programme d'accès doit tenir compte des ressources humaines, matérielles et financières des établissements et inclure tout établissement de la région qui est désigné en vertu de l'article 508.

Approbation.

Ce programme doit être approuvé par le gouvernement et être révisé au moins tous les trois ans.

1991, c. 42, a. 348.

Respect des communautés culturelles.

349. Une régie régionale doit, en concertation avec les organismes représentatifs des communautés culturelles et les établissements de sa région, favoriser l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux qui soit respectueuse des caractéristiques de ces communautés culturelles.

1991, c. 42, a. 349.

LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

CHAPITRE II

DISPOSITIONS TRANSITOIRES

SECTION I

FORMATION DES PREMIERS CONSEILS

D'ADMINISTRATION DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Période visée.

598. Le ministre détermine le jour et le mois où doivent être tenues les élections et nominations visées dans les articles 135 et 137.

1991, c. 42, a. 598.

Assemblée publique.

599. La convocation de la population en vue de la tenue de l'assemblée publique visée dans l'article 135 se fait par les conseils d'administration formés en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-5).

Personnes présumées élues.

Toutefois, dans le cas des établissements visés dans chacun des articles 119 à 124 et pourvu qu'il existe plus d'un établissement concerné par chacun de ces articles, quatre personnes élues par et parmi l'ensemble des membres déjà nommés par le ministre en vertu du paragraphe c des articles 79 et 82 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux sont considérées être les personnes élues par la population en vertu du paragraphe 1° de l'article 129.

Personnes présumées élues.

De même, dans le cas des établissements visés dans l'article 125, quatre personnes élues par et parmi l'ensemble des membres déjà élus par les usagers en vertu du paragraphe a de l'article 81 et des membres déjà nommés par le ministre en vertu du paragraphe c des articles 81 et 82 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux sont considérées être les personnes élues par la population en vertu du paragraphe 1° de l'article 130. Deux de ces personnes doivent toutefois provenir des membres déjà élus ou nommés en vertu des paragraphes a et c de l'article 81 de cette loi et les deux autres des membres déjà nommés en vertu du paragraphe c de l'article 82 de cette loi.

Centre de protection de l'enfance.

Lorsque, en raison de l'absence d'établissement qui exploite un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse dans la région, seulement deux des quatre postes peuvent être comblés en vertu du troisième alinéa, le ministre nomme, dans ce cas, deux autres personnes qui sont également considérées être des personnes élues par la population en vertu du paragraphe 1° de l'article 130.

1991, c. 42, a. 599.; 1992, c. 21, a. 63.

Membres du comité des usagers.

600. Les membres du comité de bénéficiaires formé en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-5) sont considérés comme étant les membres du comité des usagers de l'établissement aux fins de l'application du paragraphe 3° de chacun des articles 131 et 132.

Personnes réputées élues.

Dans le cas des établissements visés dans chacun des articles 119 à 125, deux personnes élues par et parmi l'ensemble des membres déjà élus en vertu du paragraphe a des articles 79 et 82 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux sont considérées comme étant les personnes élues en vertu du paragraphe 3° de l'article 129 ou 130, selon le cas.

1991, c. 42, a. 600.

Premiers conseils d'administration.

601. Pour la formation des premiers conseils d'administration, tout établissement public dont le conseil d'administration est déjà composé de membres élus en vertu du paragraphe j de l'article 79, du paragraphe i de l'article 81 ou du paragraphe j de l'article 82 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-5) est réputé être une personne morale désignée par le ministre en vertu de l'article 139.

Nomination.

Ces membres déjà élus sont considérés comme étant les personnes nommées en vertu du paragraphe 4° de l'article 129 ou 130, du paragraphe 3.1° de l'article 131 ou du paragraphe 4° de l'article 132, selon le cas. Toutefois, aux fins de l'application du paragraphe 4° de chacun des articles 129 et 130 lorsqu'il existe plus d'un établissement réputé être une personne morale désignée par le ministre, trois personnes sont alors nommées par et parmi l'ensemble des membres déjà élus de ces établissements.

1991, c. 42, a. 601.; 1992, c. 21, a. 64.; 1996, c. 36, a. 51.

Établissement continué en existence.

601.1. Un établissement public qui, en application de l'article 601, est réputé être une personne morale désignée par le ministre en vertu de l'article 139 continue de l'être jusqu'à ce qu'il ait été définitivement statué sur une demande de désignation en application de l'article 139 pourvu que celle-ci ait été présentée avant le 1er octobre 1995.

1995, c. 28, a. 7.; 1996, c. 36, a. 51.

Pouvoir de nomination.

602. Le ministre exerce le pouvoir de nomination attribué à la régie régionale dans les cas prévus à l'article 147.

1991, c. 42, a. 602.

Mandat.

603. Le mandat des membres des premiers conseils d'administration s'étend, malgré l'article 149, jusqu'au mois d'octobre de l'année qui suit celle du troisième anniversaire de la formation des conseils d'administration.

1991, c. 42, a. 603.; 1995, c. 28, a. 8.

SECTION IV

CHAPITRE II.1

AUTRES DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Plan d'organisation.

619.8. Le plan d'organisation d'un établissement fait conformément aux articles 69 à 70.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est réputé être celui qui doit préparer un établissement en application des articles 183 à 187 et continue de s'appliquer jusqu'à ce qu'il ait fait l'objet d'une révision conformément à ces articles.

Révision.

Le gouvernement fixe la date à compter de laquelle tout établissement doit entreprendre la révision d'un tel plan conformément à ces articles.

1992, c. 21, a. 68.

Utilisation des ressources.

619.9. Les règles d'utilisation des ressources élaborées par un chef de département clinique conformément à l'article 71.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux sont réputées être celles prévues à l'article 189 et continuent de s'appliquer jusqu'à ce qu'elles aient été révisées pour être rendues conformes à cet article, le cas échéant.

Révision.

Le gouvernement fixe la date à compter de laquelle le chef de département clinique doit entreprendre la révision de ces règles conformément à l'article 189.

1992, c. 21, a. 68.

Directeur des soins infirmiers.

619.10. Le directeur des soins infirmiers d'un établissement continue d'exercer ses fonctions conformément aux dispositions pertinentes de la Loi sur les services de santé et les services sociaux jusqu'au 1er avril 1993 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement. À cette date, le directeur des soins infirmiers exerce les fonctions prévues aux articles 207 et 208.

Nomination.

Tout établissement qui n'a pas de directeur des soins infirmiers et qui, en application de l'article 206, doit en nommer un doit procéder à cette nomination avant la date mentionnée au premier alinéa.

1992, c. 21, a. 68.

Comité de bénéficiaires.

619.11. Le comité de bénéficiaires mis sur pied par un établissement conformément à l'article 118.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est réputé être le comité des usagers prévu à l'article 209 jusqu'au 1er avril 1993 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement. À cette date, la composition du comité doit être celle prévue à l'article 209 et celui-ci exerce alors les fonctions prévues à l'article 212.

Comité des usagers.

Un établissement qui n'a pas de comité de bénéficiaires et qui, en application de l'article 209, est tenu de mettre sur pied un comité des usagers doit le faire avant la date mentionnée au premier alinéa.

1992, c. 21, a. 68.

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

619.12. Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour un établissement conformément à l'article 111 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et son comité exécutif formé suivant l'article 113 de cette loi sont réputés être le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué en application de l'article 213 et le comité exécutif formé suivant l'article 217 jusqu'au 1er avril 1993 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement. À cette date, la composition du comité exécutif doit être celle prévue à l'article 217 et le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens exerce alors les fonctions prévues aux articles 214 et 215.

Absence de conseil.

Un établissement qui n'a pas de conseil des médecins, dentistes et pharmaciens et pour qui, en application de l'article 213, un tel conseil est institué doit s'assurer que le conseil est en mesure d'exercer ses fonctions au plus tard à la date mentionnée au premier alinéa.

1992, c. 21, a. 68.

Conseil des infirmières et infirmiers.

619.13. Tout établissement public doit s'assurer que le conseil des infirmières et infirmiers, le comité d'infirmières et infirmiers

auxiliaires et le conseil multidisciplinaire prévus respectivement aux articles 219, 223 et 226 sont en mesure d'exercer leurs fonctions au plus tard le 1er avril 1993 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

Conseil consultatif du personnel clinique.

Jusqu'à cette date, le conseil consultatif du personnel clinique institué pour l'établissement conformément à l'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et son comité exécutif formé suivant l'article 110 de cette loi continuent d'exercer leurs fonctions.

Attribution des dossiers.

À la date mentionnée au premier alinéa, les dossiers et autres documents du conseil consultatif du personnel clinique et de son comité exécutif sont attribués au conseil des infirmières et infirmiers et au conseil multidisciplinaire ainsi qu'à leur comité exécutif, selon leurs besoins respectifs.

1992, c. 21, a. 68.

CHAPITRE III

DISPOSITIONS FINALES

C. S-5, remp. sauf exceptions.

620. La présente loi remplace la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-5) sauf dans la mesure où elle vise le territoire du Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James et sauf dans la mesure où elle concerne le système pré-hospitalier d'urgence visé à la section VI.1.

1991, c. 42, a. 620.; 1992, c. 21, a. 69.; 1993, c. 58, a. 2.

Ministre responsable.

621. Le ministre de la Santé et des Services sociaux est chargé de l'application de la présente loi.

1991, c. 42, a. 621.

REGLEMENT SUR LA PROCÉDURE POUR L'ÉLECTION ET LA NOMINATION DES MEMBRES DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICE SOCIAUX AUTRES QUE LA POPULATION

Loi sur les services de santé et les services sociaux
(L.R.Q., c.S-4.2, a.137)

**CHAPITRE I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

SECTION I

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique à l'élection et à la nomination des membres des conseils d'administration des établissements publics autres que la population dont la procédure doit être déterminée en vertu de l'article 137 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c.S-4.2).

SECTION II

Date des élections et nominations

2. Les élections ou nominations visées au présent règlement ont lieu dans les 30 jours qui précèdent l'élection par la population tenue en vertu de l'article 135 de la loi, à l'exception des nominations visées au paragraphe 6 de chacun des articles 129 et 130, lesquelles ont lieu dans les 30 jours suivant la tenue de cette élection par la population.

SECTION III

Président d'élection

3. Avant de procéder à une élection ou à une nomination, un président doit être nommé par la régie régionale de la santé et des services sociaux. Cette nomination est faite au plus tard 45 jours avant la date du scrutin ou de la nomination. En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président d'élection, la régie régionale procède à une nouvelle nomination.
4. Les fonctions du président d'élection sont les suivantes:
 - 1° déterminer les listes d'électeurs, le cas échéant;
 - 2° donner avis de l'élection;
 - 3° recevoir les candidatures, et les accepter ou les refuser;
 - 4° transmettre au directeur général de chaque établissement la liste des candidats;
 - 5° informer les électeurs et les candidats de la procédure d'élection;
 - 6° nommer des scrutateurs pour l'assister dans l'exécution de ses fonctions;
 - 7° surveiller le déroulement de l'élection;
 - 8° vérifier la qualité des électeurs, notamment en exigeant qu'ils s'identifient, lorsqu'il le juge opportun;
 - 9° procéder au dépouillement des votes;
 - 10° annuler les bulletins de vote irréguliers conformément à l'article 27 du présent règlement;
 - 11° remplir les certificats prévus aux annexes II, V ou VI et transmettre à la régie régionale une copie des annexes I, II, V et VI;
 - 10° transmettre l'original des annexes I à VI au directeur général de l'établissement.
5. Dans le cas où un établissement possède plusieurs installations, la régie régionale peut permettre que l'élection se fasse dans plus d'une installation et nommer un président d'élection adjoint pour chaque installation. Il en est de même lorsque plusieurs établissements participent à l'élection d'un même conseil d'administration.

7. Un président d'élection adjoint exerce les fonctions suivantes sous l'autorité du président d'élection:
 - 1° donner avis de l'élection;
 - 2° recevoir les candidatures et les transmettre au président d'élection;
 - 3° informer les électeurs et les candidats de la procédure d'élection;
 - 4° nommer des scrutateurs pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions;
 - 5° surveiller le déroulement de l'élection;
 - 6° vérifier la qualité des électeurs, notamment en exigeant qu'ils s'identifient, lorsqu'il le juge opportun;
 - 7° procéder au dépouillement des votes;
 - 8° annuler les bulletins de vote irréguliers conformément à l'article 27 du présent règlement;
 - 9° transmettre le résultat du vote au président d'élection;
 - 10° transmettre les bulletins de présentation et les bulletins de vote au président d'élection.
7. Le président d'élection et le président d'élection adjoint n'ont pas droit de vote lors de l'élection ou de la nomination pour laquelle ils agissent à ce titre.

CHAPITRE III

NOMINATION OU ÉLECTION PAR LE COMITÉ DES USAGERS

Procédure applicable en présence d'un seul comité des usagers

SECTION I

NOMINATION PAR LE COMITÉ DES USAGERS

Avis de nomination et liste des membres du comité des usagers

31. Au plus tard 40 jours avant la date de l'élection, le directeur général doit transmettre au président d'élection, la liste des membres du comité des usagers de l'établissement concerné par l'élection. La liste doit mentionner l'adresse de chacun des membres.
32. Une personne dont le nom ne figure pas sur la liste de l'ensemble des membres du comité des usagers ou qui constate une erreur peut s'adresser au président d'élection pour qu'il y apporte la correction.
33. Au plus tard 35 jours avant la date de l'élection, le président d'élection transmet au comité des usagers un avis qu'il a le droit de nommer deux personnes au conseil d'administration. La copie certifiée de la résolution du comité des usagers par laquelle est faite la nomination doit être adoptée dans une assemblée où sont présent la majorité des membres de ce comité des usagers et doit parvenir au président d'élection avant la date fixée dans l'avis prévu au premier alinéa. Elle doit être accompagnée de l'original du bulletin de présentation dûment rempli prévu à l'annexe I.
34. Le président d'élection complète le certificat de nomination prévu à l'annexe VI en l'adaptant et transmet une copie des annexes I et VI et la copie certifiée de la résolution à la régie régionale dans un délai de 10 jours. Il transmet dans le même délai l'original des annexes I et VI et la copie certifiée de la résolution au directeur général de l'établissement.
35. S'il y a absence de nomination, le président d'élection doit en aviser la régie régionale dans un délai de trois jours.

Procédure applicable en présence de plusieurs comités des usagers

SECTION II

ÉLECTION PAR LES COMITÉS DES USAGERS

Avis d'élection et liste des membres du comité des usagers

36. Au plus tard 40 jours avant la date de l'élection, le directeur général doit transmettre au président d'élection, la liste des membres des comités des usagers de chaque établissement

concerné par l'élection. La liste doit mentionner l'adresse de chacun des membres.

37. L'avis pour l'élection de deux personnes au conseil d'administration par les comités des usagers est transmis par le président d'élection à chacun des membres de ces comités au plus tard 35 jours avant la date de l'élection.

L'avis d'élection doit faire mention des restrictions prévues à l'article 150 et au troisième alinéa de l'article 151 de la loi et indiquer les modalités de la mise en candidature prévues à l'article 39.

L'avis d'élection doit être accompagné de la liste de l'ensemble des membres des comités des usagers.

38. Une personne dont le nom ne figure pas sur la liste de l'ensemble des membres des comités des usagers ou qui constate une erreur peut s'adresser au président d'élection pour qu'il y apporte la correction.

SECTION III

Mise en candidature

39. Une candidature est proposée au moyen d'une résolution d'un comité des usagers, adoptée dans une assemblée où sont présent la majorité des membres de ce comité des usagers. Cette résolution doit être accompagnée du bulletin de présentation, prévu à l'annexe I, signé en original par le candidat.

Cette résolution, accompagnée de l'original du bulletin de présentation, doit être transmise au président d'élection au plus tard 25 jours avant la date du scrutin, avant 17 heures.

40. Au plus tard deux jours après avoir reçu une candidature, le président d'élection doit l'accepter ou la refuser par écrit. Le refus d'une candidature doit être motivé.

SECTION IV

Élection sans concurrent

41. Lors de la clôture de la mise en candidature, si le nombre de candidats est inférieur ou égal au nombre de postes, le président d'élection déclare les candidats élus. Il remplit alors le certificat d'élection sans concurrent prévu à l'annexe I et transmet une copie des annexes I et II à la régie régionale dans un délai de 10 jours. Il en transmet également une copie aux membres des comités des usagers. Il transmet dans le même délai l'original des annexes I et II au directeur général de chaque établissement.

Au plus tard 15 jours avant la date du scrutin, le directeur général doit afficher dans l'installation de l'établissement, accessible aux membres des comités des usagers, un avis comportant le nom des personnes élues et indiquant qu'il n'y aura pas de scrutin.

Lors de la clôture de la mise en candidature, si les candidatures sont en nombre insuffisant, le président d'élection doit en aviser la régie régionale dans un délai de trois jours. Il transmet dans le même délai les bulletins de présentation au directeur général des établissements.

Les dispositions du présent article s'appliquent s'il y a absence d'élection à toute autre étape de la procédure.

SECTION V

Liste des candidats et scrutin

42. Lors de la clôture de la mise en candidature, s'il y a plus de candidats que le nombre de postes à combler, le président d'élection dresse la liste des candidats et prépare l'avis de scrutin.

Le président d'élection, au plus tard 20 jours avant la date du scrutin, transmet à chaque membre des comités des usagers un avis indiquant la date, l'heure et le lieu du scrutin, ainsi que la liste des candidats.

Avant la date du scrutin, un comité des usagers fait parvenir au président d'élection une résolution adoptée dans une assemblée où sont présents la majorité des membres du comité des usagers, indiquant le nom d'au plus deux

personnes parmi la liste des candidats transmise par le président d'élection.

SECTION VI

Dépouillement des votes, proclamation d'élection et publication des résultats

43. Le jour du scrutin, le président d'élection procède au dépouillement des votes.

Les candidats et leurs représentants peuvent assister à ce dépouillement.

Lors du dépouillement des votes, la ou les personnes, le cas échéant, qui obtiennent le plus grand nombre de votes sont déclarées élues par le président d'élection.

S'il survient une égalité de votes ayant pour effet d'élire un nombre supérieur de candidats au nombre de postes à combler, le président d'élection procède à un tirage au sort entre les candidats ayant obtenu le même nombre de votes.

44. Le président d'élection complète le certificat d'élection selon l'annexe V et en transmet une copie à la régie régionale dans un délai de 10 jours. Il en transmet également une copie aux membres des comités des usagers. Il affiche aussi copie de ce certificat dans chaque installation de l'établissement accessible aux membres des comités des usagers.

Il transmet également à la régie régionale dans le même délai, une copie du bulletin de présentation de chaque candidat élu.

Le président d'élection transmet dans le même délai l'original des résolutions de vote, au directeur général de l'établissement.

Annexe G
Guide pour la rédaction d'un
rapport d'activités
et bilan financier

**De la
qualité
pour
tous**

**RAPPORT D'ACTIVITÉS ET
BILAN FINANCIER**

**GUIDE
POUR LES MEMBRES
DES COMITÉS DES USAGERS**

Ronald McNeil

*DIRECTION DES RELATIONS AVEC LA
COMMUNAUTÉ*

*PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE
DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET
DE LA SATISFACTION DES USAGERS*

FÉVRIER 2002

Introduction

La Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que la création des comités des usagers est obligatoire dans tout établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée de plus de 20 lits, un centre de réadaptation, un centre hospitalier de soins psychiatriques ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse. De plus, un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de moins de 20 lits, un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS) ou un centre local de services communautaires (CLSC) peut, si les usagers le demandent, mettre sur pied un tel comité. Ces comités font partie intégrante de l'établissement.¹

Chaque établissement ayant un comité des usagers se voit accorder un budget annuel minimal par la Régie régionale. Cette subvention est réservée spécifiquement aux activités du comité des usagers et est accordée pour couvrir les dépenses du 1^{er} avril au 31 mars suivant.

À chaque année le comité des usagers doit soumettre un rapport d'activités au conseil d'administration de l'établissement et, comme le demande la Régie régionale de Montréal-Centre, une copie du rapport déposé au conseil d'administration doit lui être transmise. La Régie régionale suggère que le rapport d'activités du comité des usagers soit annexé au rapport annuel de l'établissement.

Le présent guide a pour objet d'aider les membres des comités des usagers à rédiger leur rapport d'activités. Il a pour objectif de fournir un cadre et des balises uniformes, clairs, simples et faciles à utiliser pour rédiger un rapport d'activités informatif contenant tous les éléments pertinents.

¹ (L.Q. 1991, c.42, Article 209)

Questions préalables

1 Quand doit-on produire son rapport d'activités ?

L'année financière de l'établissement se termine le 31 mars de chaque année et celui-ci doit soumettre son rapport financier annuel à la Régie régionale au plus tard le 30 juin suivant². Le rapport annuel d'activités de l'établissement est généralement soumis en même temps que le rapport financier. Si on désire annexer le rapport du comité des usagers au rapport annuel de l'établissement, il est nécessaire de coordonner les dates de production, c'est-à-dire entre la fin de l'année financière (le 31 mars) et la date prévue pour le dépôt des rapports au conseil d'administration (avant le 30 juin).

2 Qui doit approuver le rapport d'activités ?

Le comité a le devoir de soumettre un rapport d'activités au conseil d'administration de l'établissement³. Le conseil d'administration doit recevoir le rapport. Il peut le recevoir à titre d'information comme il peut procéder à son adoption. Comme « le conseil d'administration gère les affaires de l'établissement et en exerce tous les pouvoirs »⁴, ce qui inclut les activités du comité des usagers, les membres du conseil d'administration pourront poser des questions sur le contenu du rapport. À la limite, le comité des usagers qui aurait abusé de son pouvoir ou qui aurait utilisé ses fonds pour des fins autres que celles du comité seraient redevables au conseil d'administration. Il est bon de rappeler ici que le conseil d'administration doit veiller à la qualité des services et au respect des droits des usagers⁵.

3 Est-il obligatoire de transmettre une copie du rapport d'activités à la Régie régionale ?

Le comité des usagers doit soumettre son rapport **sur demande** à la Régie régionale⁶. La Régie régionale de Montréal-Centre non seulement demande qu'on lui soumette une copie du rapport d'activités mais rend le dépôt du rapport un préalable pour le versement de la subvention destinée au comité. À partir du 1^{er} avril 1998, l'établissement qui ne transmet pas une copie du rapport d'activités de son comité des usagers n'est pas réputé avoir un tel comité et ne reçoit plus de subvention à ce chapitre.

² (L.Q.1991, c.42, Article 295) « L'établissement doit au plus tard le 30 juin de chaque année transmettre à la régie régionale son rapport financier annuel pour l'exercice financier écoulé. »

³ (L.Q.1991, c.42, Article 212) « Le comité des usagers doit ...soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration...»

⁴ (L.Q.1991,c.42, Article 170)

⁵ (L.Q.1991,c.42, Article 172) « Le conseil d'administration doit...pour tout établissement qu'il administre s'assurer: 1^o ...de la qualité des services 2^o du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes; »

⁶ (L.Q.1991, c.42, Article 212) « Le comité des usagers doit ... transmettre, sur demande une copie de ce rapport à la régie régionale »

Le rapport d'activités

4 Contenu général du rapport

Le rapport d'activités devrait contenir l'information suivante :

1. un rappel des fonctions du comité des usagers ;
2. la liste des priorités du comité pour l'année écoulée ;
3. la liste des membres du comité, de ses directeurs et, s'il y a lieu, la liste des sous-comités, leur mandat et la liste de leurs membres ;
4. le mot du président, s'il le juge approprié ;
5. la description des activités entreprises par le comité durant l'année ;
6. la liste des documents publiés par le comité durant l'année ;
7. les ressources humaines rattachées au comité ;
8. les règles de fonctionnement du comité ;
9. le bilan financier.

Les éléments énumérés ci-dessus donnent un aperçu de la nature de l'information que peut contenir un rapport d'activités pour un comité des usagers ; ils peuvent servir de têtes de chapitres pour la rédaction du rapport. Examinons maintenant chacun un peu plus en détail.

1. Rappel des fonctions du comité

Tous les comités des usagers ont comme fonctions celles qui sont déterminées par Loi sur les services de santé et les services sociaux⁷ c'est-à-dire de :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction ;
- 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 ;
- accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

En plus du mandat légal il se peut que l'établissement ait confié d'autres mandats au comité des usagers. Si tel est le cas, vous devriez énumérer ces mandats ici.

⁷ (L.Q. 1991,c.42, Article 212)

2. Les priorités du comité

En lien avec les différentes fonctions décrites précédemment, quelles étaient celles qui ont été traitées en priorité ? De toutes les activités du comité ou des dossiers traités, énumérez ceux (un ou deux) qui ont été les plus importants, ceux à qui le comité a consacré le plus de temps.

3. La liste des membres du comité

Qui sont les membres du comité des usagers ? S'il existe différents programmes, services ou installations, indiquez la provenance des membres⁸. Si le comité compte parmi ses membres des personnes autres que des usagers, qui sont-elles ? Qui sont les directeurs, i.e. le président, le secrétaire et le trésorier ? Vous trouverez un exemple ci-après.

Exemple :

NOM	PROVENANCE	REPRÉSENTANT	STATUT
Monsieur Ronald McNeil	Centre Sherbrooke	Usager	Conseiller
Madame Lise Gauthier	Rés. St-Paul	Usager	Présidente du comité
Monsieur Jean Vilasco	Rés. St-Paul	Usager	Secrétaire / trésorier
Madame Carole Jacques	Centre de jour	Bénévole	Conseillère
Madame Yvonne Lavoie	Rés. Sainte-Catherine	Bénévole	Conseillère

- *La liste des sous-comités*

Avez vous créé des sous-comités durant l'année ? Si oui, quel était leur mandat ? Dans quel but ont-ils été formés ? Qui étaient les membres de ces sous-comités ? Quels ont été les résultats de leurs travaux ?

4. Le mot (rapport) du président

Y a-t-il des points saillants des activités ou des dossiers traités durant l'année que le président veut souligner de façon particulière ? De quelle réalisation du comité est-il le plus fier ? Veut-il souligner la contribution exceptionnelle d'un membre du comité ou d'une personne qui a collaboré avec les membres du comité ou avec le président ? Le président n'est pas obligé d'écrire un mot : le mot ou rapport du président est laissé à sa discrétion.

5. La description des activités

En lien avec les fonctions des comités des usagers décrites à la section V du document, quelles sont les activités que le comité a réalisées durant l'année ? Vous trouverez ci-après en forme de tableau un exemple de description d'activités détaillant les objectifs visés et les résultats atteints.

⁸ (L.Q.1991,c.42, Article 209) « Ce comité est composé d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement. La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers au comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement. »

Exemple :

FONCTIONS	ACTIVITÉS	OBJECTIFS VISÉS	RÉSULTATS
Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	Publication d'un dépliant sur les droits et obligations des résidents	Que les usagers connaissent leurs droits de recours et les attentes vis-à-vis eux	90% des usagers et leur famille ont reçu l'information
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	Participation au forum régional des comités des usagers	Faire valoir le point de vue des usagers de l'établissement dans la réorganisation des services	Plan régional révisé en tenant compte de l'avis donné au forum
Évaluer leur degré de satisfaction;	Réalisation d'un sondage de satisfaction auprès des usagers et de leurs proches	Maintenir et améliorer la qualité des services	Identification des points forts et des points faibles, cibles d'amélioration souhaitée, transmission à la direction générale
Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers			
À la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;			
Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.			
Autres fonctions ou mandats entrepris par le comité			

6. La liste des publications

Quelles sont les publications qui ont été réalisées par le comité durant l'année ? Qui en sont les auteurs ? Les publications ont été reproduites en combien d'exemplaires ? À qui les publications ont-elles été distribuées ?

7. Les ressources humaines

Y a-t-il des personnes qui ne sont pas membres du comité mais qui travaillent pour le comité à titre bénévole ou en tant qu'employées de l'établissement ? Si oui, qui sont-elles ?

8. Les règles de fonctionnement du comité

Afin de mettre à jour le dossier de votre comité des usagers, nous vous demandons exceptionnellement pour l'année 1998-1999 de nous déposer copie de votre règlement de régie interne. Ceci nous permettra de vous conseiller s'il y a lieu sur la conformité de vos règlements avec les nouvelles dispositions législatives adoptées par l'assemblée nationale en juin 1998.

9. Bilan financier (rapport du trésorier)

Le comité devra faire état de ses revenus et de ses dépenses durant l'année financière soit du 1^{er} avril au 31 mars suivant. Vous trouverez à la page suivante un exemple d'un bilan financier couvrant deux ans d'exercice soit 1996-1997 et 1997-1998.

Exemple :

Comité des usagers Centre de Santé de l'an 2 000
Bilan financier pour l'exercice terminé le 31 mars 1998

	1998	1997
REVENUS : Contributions de l'établissement ⁹	5 000,00\$	5 000,00\$
DÉPENSES GÉNÉRALES :		
support professionnel		
colloques et forum régional	300,00\$	150,89\$
publication de dépliants « vos droits et obligations »	500,13\$	100,00\$
frais de déplacement	360,17\$	146,68\$
fournitures de bureau	279,00\$	563,00\$
frais de poste	517,15\$	220,00\$
cotisations	620,02\$	84,89\$
formation	600,00\$	853,98\$
téléphone	150,00\$	200,00\$
	148,00\$	148,00\$
	1 000,00\$	1 033,45\$
DÉPENSES SPÉCIFIQUES (voir fonctions) :	2 525,53\$	0,00\$
renseignements aux usagers		
activités de promotion (qualité des services)		
évaluation de la satisfaction des usagers		
défense des droits et intérêts collectifs		
défense des droits et intérêts individuels		
accompagnement et assistance individuels		
total		
	7 000,00\$	3 500,00\$
SURPLUS / DÉFICIT , pour l'année	(2 000,00\$)	1 500,00\$
SOLDE DU FONDS , au début de l'exercice	3 500,00\$	2 000,00\$
SOLDE DU FONDS , à la fin de l'exercice	1 500,00\$	3 500,00\$

⁹ incluant subventions de la régie régionale

Conclusion

En suivant les têtes de chapitre suggérées ci-dessus et en répondant aux questions qui sont posées, vous avez probablement réussi à produire votre rapport d'activités. En toute éventualité si vous avez des questions sur la production de votre rapport d'activités incluant votre bilan financier, vous pouvez toujours compter sur le soutien de la direction générale de votre établissement¹⁰ ou nous contacter directement :

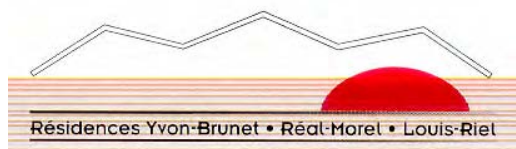
Ronald McNeil

Conseiller cadre
Direction des relations avec la communauté
Service conseil et d'aide à la clientèle
3725, rue Saint-Denis
Montréal (Québec)
H2X 3L9

numéro de téléphone (514) 286-6500, poste 5511
numéro de télécopieur (514) 286-5669
adresse électronique, ronald_mcneil@ssss.gouv.qc.ca
site web de la Régie régional, www.rrsss06.gouv.qc.ca

¹⁰ (L.Q.1991, c.42, Article 211) « Le directeur général de l'établissement doit favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers... »

Annexe H
Questionnaire sur les attentes et
la satisfaction des usagers
en milieu d'hébergement



**QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE
SUR LA SATISFACTION DES USAGERS
EN CENTRE D'HÉBERGEMENT
ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE**

PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE
DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET
DE LA SATISFACTION DES USAGERS

JUIN 1999

English version available upon request

QUESTIONNAIRES

QUESTIONNAIRES

SUJETS

# 1	L'alimentation
# 2	Le milieu de vie
# 3	Le sentiment de sécurité
# 4	Les soins de santé et d'assistance
# 5	L'entretien
# 6	Les droits et libertés

Les questionnaires suivants ont été élaborés par la Résidence Yvon-Brunet en collaboration avec:



Chargée de projet : Madame Nicole Paquin

2- Avez-vous **d'autres commentaires ou des suggestions** à faire à la direction *l'Établissement* afin **d'améliorer le service de l'alimentation** ?

3- De manière générale, à quel point êtes-vous satisfait(e) de tout ce qui concerne l'alimentation?

4- Est-ce que vous vous sentez chez vous à *l'Établissement*?

Satisfait(e) ?				
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>	<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>

5- **Quelques questions sur vous pour terminer**

* *Toutes ces informations demeurent confidentielles*

a) Vous êtes :

un homme une femme

b) Vous êtes âgé(e) de : _____ ans

c) Vous habitez à *l'Établissement* depuis : _____

Merci beaucoup de votre aide !

À quel point êtes-vous satisfait(e) :

- I. Êtes-vous satisfait(e) du fait que les soins aient toujours lieu le matin et les activités, l'après-midi
- J. De la possibilité qui vous est laissée d'être seul(e) quand vous le désirez
- K. De la possibilité d'avoir de la compagnie de la part du personnel quand vous le désirez
- L. Du respect qu'ont les employés pour votre vie privée (ex.: ne pas déplacer vos affaires, vous prévenir avant de vous visiter, frapper avant d'entrer, etc.)
- M. De la possibilité, pour vous, d'organiser votre chambre comme vous le voulez

Satisfait(e) ?				
Très	Assez	Peu	Pas du tout	Je ne sais pas

En dehors de votre chambre, êtes-vous satisfait(e)

- N. Du nombre d'endroits que vous pouvez fréquenter (salon d'unité, salle à manger d'unité, carrefour, etc.)
- O. Du confort et de l'ameublement de ces endroits
- P. De l'atmosphère et de la décoration de ces endroits
- Q. Des appareils ménagers qu'on y retrouve (comme à la maison)

En ce qui a trait aux activités, à quel point êtes-vous satisfait(e) :

- R. Du soin que l'on a de s'informer de vos intérêts, des activités que vous aimez faire
- S. À quel point êtes-vous satisfait(e) des activités offertes
- T. De la variété des activités
- U. Du choix des activités individuelles ou de groupes
- V. De la qualité des spectacles présentés à la Résidence

- 8. de la bibliothèque
- 9. de la Caisse Populaire
- 10. du bureau de poste
- 11. de la chapelle
- 12. de la taverne
- 13. du salon de coiffure
- 14. du jardinage

3	Oui	4	No n	Je ne sais pas
	☺		☹	?
	☺		☹	?
	☺		☹	?
	☺		☹	?
	☺		☹	?
	☺		☹	?
	☺		☹	?

2. Avez-vous **d'autres commentaires ou des suggestions** à faire à la direction de l'Établissement afin **d'améliorer le milieu de vie** ?

- 3. De manière générale, à quel point êtes-vous satisfait(e) du milieu de vie que vous offre l'Établissement
- 4. Est-ce que vous vous sentez chez-vous à l'Établissement

<i>Satisfait(e) ?</i>				
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>	<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>

5- Quelques questions sur vous pour terminer

* *Toutes ces informations demeurent confidentielles*

a) Vous êtes :

un homme une femme

b) Vous êtes âgé(e) de : _____ ans

c) Vous habitez à l'Établissement depuis : _____

Merci beaucoup de votre aide !

QUESTIONNAIRE #3: LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Introduction

*Le présent sondage est une invitation à tous les résidents et résidentes de l'Établissement. Il vise à vérifier à quel point vous êtes satisfait(e) des différents aspects de la vie à l'Établissement. Au total, il y a six (6) questionnaires. Celui-ci porte sur la **sécurité** à l'Établissement. **Toutes vos réponses resteront confidentielles.***

*Il nous importe d'avoir **votre opinion** car ainsi vous aiderez à faire de l'Établissement un endroit où il fait bon vivre.*

- 1- Les questions qui suivent visent à vérifier à quel point vous êtes satisfait(e) de la sécurité que vous offre l'Établissement. Pour chaque question, dites-nous si vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e). Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse en soi, on ne s'intéresse qu'à votre opinion à **vous**.

À quel point êtes-vous satisfait(e) :

- A. De la considération que l'on a pour votre opinion avant de faire un changement qui vous concerne
- B. Du fait qu'on n'entre pas dans votre chambre sans que vous l'ayez autorisé
- C. De la possibilité que vous avez de posséder des biens personnels auxquels vous êtes le(la) seul(e) à avoir accès
- D. Des mesures prises pour s'assurer qu'il n'y a pas de visiteurs indésirables dans l'Établissement
- E. De votre sentiment de sécurité quand vous sortez de l'Établissement pour les sorties de loisirs
- F. Êtes-vous satisfait(e) de la facilité avec laquelle vous pouvez vous déplacer pour aller n'importe où dans l'Établissement
- G. De l'ordre dans les corridors, qui fait que vous pouvez vous déplacer facilement

Satisfait(e) ?					
	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Je ne sais pas
A.					
B.					
C.					
D.					
E.					
F.					
G.					

À quel point êtes-vous satisfait(e) :

Satisfait(e) ?				
			<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>		

H. A quel point êtes-vous satisfait(e) des équipements de l'Établissement pour assurer votre sécurité (système d'alarme, extincteurs, barres d'appui à la salle de bain, etc.)

I. Du sentiment que vous avez de pouvoir obtenir du secours rapidement, en tout temps, si vous avez un problème

2- Avez-vous d'autres commentaires ou des suggestions à faire à la direction de l'Établissement afin d'accroître votre sentiment de sécurité ?

Satisfait(e) ?				
			<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>		

3- De manière générale, vous sentez-vous en sécurité à l'Établissement

4- Est-ce que vous vous sentez chez-vous à l'Établissement

5- Quelques questions sur vous pour terminer

* Toutes ces informations demeurent confidentielles

a) Vous êtes :

un homme une femme

b) Vous êtes âgé(e) de : _____ ans

c) Vous habitez à l'Établissement depuis : _____

Merci beaucoup de votre aide !

Satisfait(e) ?				
			<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>		

À propos du **personnel de soin**, à quel point êtes-vous satisfait(e) :

- H. De leur politesse et du respect qu'ils ont pour vous
- I. De leur bonne humeur
- J. De leur compétence (à quel point ils font bien leur travail)
- K. Du niveau auquel ils vous écoutent bien et vous prennent au sérieux
- L. De la rapidité avec laquelle ils réagissent à vos demandes (par exemple quand vous faites sonner votre cloche)
- M. De leur respect pour les proches (votre famille ou vos amis) qui vous assistent
- N. Du niveau auquel ils respectent vos goûts et vos besoins particuliers (votre horaire, vos habitudes)

Par rapport aux soins de santé, à quel point êtes-vous satisfait(e) :

- O. De la confidentialité avec laquelle on traite votre dossier médical
- P. De la rapidité avec laquelle vous pouvez rencontrer votre médecin à l'Établissement
- Q. Du respect de l'heure de vos rendez-vous pour les soins
- R. De leur discrétion à votre égard
- S. De la discrétion du personnel, qui ne vous pose pas de questions personnelles, qui n'ont pas de rapport avec votre problème de santé
- T. De la facilité pour obtenir les résultats des tests médicaux que vous passez

À propos du **personnel de soin**, à quel point êtes-vous satisfait(e) :

- U. De la possibilité que vous avez de consulter votre dossier médical en tout temps

--	--	--	--	--

Satisfait(e) ?				
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>	<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>

3- De manière générale, à quel point êtes-vous satisfait(e) des soins de santé et d'assistance que vous avez à l'Établissement

4- Est-ce que vous vous sentez chez-vous à l'Établissement

5- Quelques questions sur vous pour terminer

** Toutes ces informations demeurent confidentielles*

a) Vous êtes :

un homme une femme

b) Vous êtes âgé(e) de : _____ ans

c) Vous habitez à l'Établissement depuis : _____

Merci beaucoup de votre aide !

À quel point êtes-vous satisfait(e) :

- H. A quel point êtes-vous satisfait(e) de la politesse et du respect qu'a le personnel d'entretien avec vous
- I. De leur bonne humeur
- J. De leur discrétion
- K. A quel point êtes-vous satisfait(e) de la fréquence des «grands ménages» à l'Établissement
- L. L'hiver, du déneigement des accès à l'Établissement (entrée, cour)
- M. D'être avisé(e) à l'avance lorsqu'il y a des travaux de construction à l'Établissement

Satisfait(e) ?					
	<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>	<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>

2- Avez-vous **d'autres commentaires ou des suggestions** à faire à la direction de l'Établissement pour **améliorer l'entretien** ?

- 3- Diriez-vous que vous êtes satisfait(e) de l'entretien à l'Établissement
- 4- Est-ce que vous vous sentez chez-vous à l'Établissement

Satisfait(e) ?					
	<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>	<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>

5- Quelques questions sur vous pour terminer

* *Toutes ces informations demeurent confidentielles*

d) Vous êtes :

un homme une femme

e) Vous êtes âgé(e) de : _____ ans

f) Vous habitez à l'Établissement depuis : _____

Merci beaucoup de votre aide !

À quel point êtes-vous satisfait(e) :

			<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>		

Concernant la **réceptionniste**, à quel point êtes-vous satisfait(e) :

X. De sa politesse et de sa gentillesse avec tout le monde (vous, vos visiteurs, etc.)

Y. De ses efforts pour bien orienter les gens dans l'Établissement

Z. Du temps qu'elle prend pour vous parler lorsque vous le souhaitez

AA. Du soin qu'elle prend de répondre à vos questions

Concernant la personne à qui vous payez votre loyer, à quel point êtes-vous satisfait(e) :

BB. De sa politesse et de sa gentillesse

CC. Du soin qu'elle a de vous expliquer les changements qui peuvent se produire au sujet de votre loyer

2- Avez-vous **d'autres commentaires ou des suggestions** à faire à la direction de l'Établissement afin **d'améliorer le service en général** ?

À quel point êtes-vous satisfait(e) :

Satisfait(e) ?				
			<i>Pas du tout</i>	<i>Je ne sais pas</i>
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>Peu</i>		

3- Sentez-vous que l'on respecte vos droits et libertés à l'Établissement

4- Est-ce que vous vous sentez chez-vous à l'Établissement

5- Quelques questions sur vous pour terminer

* Toutes ces informations demeurent confidentielles

a) Vous êtes :

un homme une femme

b) Vous êtes âgé(e) de : _____ ans

c) Vous habitez à l'Établissement depuis : _____

Merci beaucoup de votre aide !

Annexe I
Bulletin de présentation
d'un candidat à un poste
à titre d'usager

Annexe II
Certificat d'élection sans concurrent

Annexe II

**DÉNOMINATION SOCIALE
DE L'ÉTABLISSEMENT**

CERTIFICAT D'ÉLECTION SANS CONCURRENT
Comité des usagers

Je, soussigné, président d'élection, déclare par les présentes avoir reçu et accepté les candidatures suivantes pour les postes à combler au sein du comité des usagers

Nom de l'établissement

lors de l'élection par les usagers de l'établissement.

	Nom	Adresse	Téléphone
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____
4.	_____	_____	_____
5.	_____	_____	_____

Les candidats sont déclarés élus

En foi de quoi, j'ai signé ce certificat le _____ jour _____ mois

20 _____ à _____ à _____
année heure localité

Signature: _____

Adresse: _____

Téléphone: _____

TRANSMETTRE UNE COPIE AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Annexe III
Modèle d'un bulletin de vote

Annexe III

**DÉNOMINATION SOCIALE
DE L'ÉTABLISSEMENT**

MODÈLE D'UN BULLETIN DE VOTE
Comité de cinq membres

N°
N°
Initiale du scrutateur
Nom de l'établissement
Date

VERSO

VEUILLEZ VOTER CINQ FOIS ET DE PRÉFÉRENCE CHOISIR TROIS USAGERS		
CANDIDATS-USAGERS		
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
AUTRES CANDIDATS		
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>
Nom du candidat	Provenance du candidat	<input type="checkbox"/>

RECTO

P.S.: Mettre les noms des candidats par ordre alphabétique

Annexe IV
Certificat d'élection

**Annexe IV
DÉNOMINATION SOCIALE
DE L'ÉTABLISSEMENT**

**CERTIFICAT D'ÉLECTION
Comité des usagers**

Au directeur général de _____
nom de l'établissement

situé dans la région de _____
région

1. Période de scrutin

Je, soussigné, _____, agissant comme président d'élection
déclare que la période de scrutin a été de _____
nombre d'heures

Ouverture: _____ hre

Fermeture: _____ hre

_____ date _____ année _____ endroit

_____ localité _____ collège électoral

2. Dépouillement des votes

	Nom des candidats	Provenance	votes reçus		
1				Bulletins valides:	
2					
3				Bulletins rejetés:	
4					
5				Total:	

CANDIDATS ÉLUS: _____

3. Signatures

Président d'élection { _____ signature _____ date _____
_____ adresse _____ téléphone _____

Président d'élection adjoint
ou Président d'assemblée { _____ signature _____ date _____
_____ adresse _____ téléphone _____

Scrutateurs { _____ signature _____ date _____
_____ signature _____ date _____

TRANSMETTRE UNE COPIE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION