

**LA PERSONNE-RESSOURCE, UN ATOUT MAJEUR
POUR LES COMITÉS DES USAGERS ET LES COMITÉS
DE RÉSIDENTS**

FÉVRIER 2012

REMERCIEMENTS

Le présent document s'inspire entre autres de documents provenant des travaux menés par le Conseil pour la protection des malades et le Regroupement provincial des comités des usagers.

RESPONSABLE DE LA RÉDACTION

M^{me} Catherine Maranda, Direction de la qualité, Ministère de la Santé et des Services sociaux

PARTICIPATION À LA CONSULTATION

Représentants du MSSS

D^{re} Sylvie Bernier, Directrice, Direction de la qualité, Ministère de la Santé et des services sociaux

Représentants des comités des usagers

M. Claude Ménard, Président, Regroupement provincial des comités des usagers

M. Pierre Blain, Directeur général, Regroupement provincial des comités des usagers

M^{me} Souad Zahzouhi, Directrice générale, Conseil pour la protection des malades

M^e Hong Hanh Vo, avocate, LL.B., Conseil pour la protection des malades

MISE EN PAGE

M^{me} Catherine Maranda, Direction de la qualité, Ministère de la Santé et des Services sociaux

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4
Introduction	5
Le mandat d'un comité des usagers et d'un comité de résidents.....	6
Le mandat	6
Les fonctions légales des comités.....	7
Les fonctions du comité des usagers :	7
Les trois fonctions des comités de résidents :	7
Typologie des personne-ressources	8
Distinguer la personne-ressource du répondant de l'établissement	9
Processus de recrutement.....	11
Contrat	12
Description de tâches.....	13
Conclusion.....	14
Bibliographie	15
Annexe.....	16

PRÉAMBULE

Depuis l'adoption du projet de loi no 83¹ en novembre 2005 et la diffusion du *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents* en juin 2006, la réalité des comités des usagers a largement évolué. En effet, des efforts considérables ont été déployés afin de renforcer l'appropriation du mandat et des fonctions légales des comités d'usagers, et ce, par l'ensemble des acteurs du réseau de la santé et des services sociaux. Les différents outils mis à la disposition des comités des usagers ont permis de définir les modalités d'application des articles régissant les fonctions du comité des usagers et des comités de résidents dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux² et d'en faciliter la compréhension.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) s'est également assuré, en 2006, de définir des paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers, par l'entrée en vigueur de la circulaire 2006-030. Différentes préoccupations ont été prises en compte dans la détermination de ces paramètres budgétaires permettant de déterminer le niveau de budget accordé à un comité des usagers, dont celle de lui permettre de disposer de ressources suffisantes afin de remplir adéquatement le mandat qui lui est confié par la loi.

Quelques années se sont écoulées depuis et le MSSS a émis une nouvelle circulaire (2011-006) précisant les règles d'utilisation des budgets accordés aux comités des usagers. Effectivement, de nouveaux paramètres ont été introduits de manière à éviter une accumulation de surplus par les comités des usagers.

Ces nouveaux paramètres budgétaires ne représentent pas une diminution en financement, mais bien une mesure essentielle à une utilisation optimale des sommes allouées aux comités afin d'assurer le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle. L'adoption de telles mesures par le MSSS s'inscrit dans une démarche visant une gestion efficiente des fonds publics. En appliquant ces mesures, le MSSS continue de soutenir financièrement les comités des usagers et de résidents, tout en s'assurant qu'ils puissent exercer l'ensemble des fonctions qui leur sont dévolues.

Poursuivant la même visée, le présent document a pour objectif de présenter aux comités des usagers un des moyens dont ils disposent pour s'acquitter de leur mandat : le recours à une personne-ressource.

¹ Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, L.Q., 2005, c. 32.

² Pour alléger le texte, on utilisera l'abréviation LSSSS pour nommer la Loi

INTRODUCTION

Les usagers sont la raison d'être du régime de services de santé et de services sociaux institué par la LSSSS, et la Loi confie des fonctions importantes au comité des usagers d'un établissement. Un moyen efficace que le comité des usagers peut utiliser afin d'agir d'une façon efficace et constante dans l'établissement est de retenir les services d'une personne qualifiée qui coordonnera ses activités. Selon ses besoins, le comité des usagers s'assure ainsi d'une permanence, laquelle contribuera à son bon fonctionnement ainsi qu'à celui des comités de résidents. De plus, dans les lignes directrices³ et le cadre de référence⁴ publiés par le MSSS, il est précisé que le financement des services d'une personne-ressource fait partie des moyens que le comité des usagers peut utiliser pour s'acquitter de son mandat. En effet, cela constitue une dépense admissible.

Le présent document s'adresse à toutes les personnes siégeant à un comité des usagers et à un comité de résidents et se veut un outil pour les aider à mieux comprendre leur rôle ainsi que les possibilités qui s'offrent à eux dans l'exercice de leurs fonctions.

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

La première section du document permet de rappeler le mandat et les fonctions légales qui ont été confiés aux comités des usagers. Les autres sections précisent les différents types de personne-ressource qu'il est possible de retrouver et expliquent les différentes étapes administratives à franchir : le processus de recrutement, le contrat et la description de tâches.

³ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Le projet de loi no 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives*, Le comité des usagers et les comités de résidents, Lignes directrices, Québec, Direction de la qualité, 8 février 2006.

⁴ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Implantation de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, Québec, Direction des communications, juin 2006.

LE MANDAT D'UN COMITÉ DES USAGERS ET D'UN COMITÉ DE RÉSIDENTS

Les articles 209 et 209.0.1 de la LSSSS énoncent que :

« Un comité des usagers est institué pour chaque établissement et ce dernier doit, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre.

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

Lorsque l'établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations du centre, un comité de résidents.

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

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

LE MANDAT

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

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

LES FONCTIONS LÉGALES DES COMITÉS

LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS :

Les fonctions du comité des usagers (art.212, LSSSS) sont de :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'agence.

LES TROIS FONCTIONS DES COMITÉS DE RÉSIDENTS :

Les fonctions des comités de résidents (art. 212, LSSSS) sont de :

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

Les comités de résidents doivent exercer ces fonctions et en faire rapport au comité des usagers.

T Y P O L O G I E D E S P E R S O N N E S - R E S S O U R C E S

En janvier 2009, le MSSS a fait un état de situation pour connaître les niveaux de surplus accumulés par les comités des usagers. Dans le questionnaire adressé aux agences de la santé et des services sociaux (ASSS), le MSSS vérifiait quels étaient les comités des usagers des établissements s'étant dotés d'une personne-ressource. De plus, confrontés à plusieurs questionnements des comités des usagers, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et le Conseil pour la protection des malades (CPM) ont réfléchi et produit des documents tentant d'éclaircir et d'outiller les comités sur les façons d'utiliser les personnes-ressources. La présente section constitue donc une mise en commun des réflexions des différents partenaires, de manière à dresser un portrait du type d'aide que peuvent recevoir les comités des usagers dans l'exercice de leurs fonctions. Pour ce faire, il importe d'abord de bien distinguer la personne-ressource du répondant de l'établissement.

CAPSULE D'INFORMATION

Est-ce qu'un comité des usagers peut utiliser son budget pour financer les services d'une personne-ressource?

Oui, un comité des usagers peut utiliser son budget pour financer les services d'une personne-ressource.

Dans le cadre de l'implantation du projet de loi 83 (2005, chapitre 32 : Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux), le MSSS a émis des lignes directrices relativement à la mise sur pied des comités des usagers et comités de résidents. En page 9 de ces lignes directrices, il est notamment précisé que :

« Le comité des usagers utilise le budget qui lui est attribué par l'établissement pour se donner les ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Le financement des services d'une personne ressource fait partie des possibilités à la portée du comité des usagers ».

En juin 2006, le MSSS a publié et largement diffusé le *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*. La section 4 de ce cadre de référence porte sur « Les moyens pour les comités des usagers de s'acquitter de leur mandat ». Au paragraphe 4.1 de cette section (Une personne-ressource : pourquoi pas?), on retrouve l'énoncé suivant (Page 21) :

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

La section 6 de ce cadre de référence porte sur la reddition de comptes des comités et donne, entre autres, à titre d'exemple de dépenses admissibles pour un comité des usagers (Page 35) :

« Salaires ou honoraires de personnes-ressources embauchées par le comité des usagers »

DISTINGUER LA PERSONNE-RESSOURCE DU RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT⁵

Le répondant de l'établissement

Le répondant de l'établissement est une personne déléguée et rémunérée par l'établissement pour être en lien avec le comité des usagers. Le répondant de l'établissement établit les liens avec les gestionnaires concernés, en proposant les solutions nécessaires à la rencontre des préoccupations exprimées par les comités. Il s'assure de communiquer aux comités toutes les informations utiles afin qu'ils puissent exercer correctement leurs fonctions légales. Son rôle permet, entre autres, à la direction générale de s'acquitter de son obligation de voir au bon fonctionnement des comités. Cette personne ne doit, en principe, jamais imposer sa présence, puisqu'elle n'est pas un membre élu du comité. Elle n'assiste pas aux réunions du comité à moins que le comité ne lui demande.

La personne-ressource

La personne-ressource est une personne à laquelle le comité des usagers fait appel pour ses connaissances dans un domaine particulier et qui est rémunérée avec le budget du comité. Le comité peut retenir ses services pour l'aider à actualiser son mandat et coordonner l'ensemble de ses activités. La personne-ressource est choisie par les membres du comité et non imposée par l'établissement. Voici une proposition de typologie des personnes-ressources. L'objectif ici n'est pas de cerner toutes les possibilités, car elles sont trop nombreuses. Il s'agit de regrouper, sous certains exemples, ce qu'il est possible de retrouver comme type de personne-ressource.⁶

CAPSULE D'INFORMATION

La personne-ressource est-elle un membre du comité?

Non, la personne-ressource n'est pas membre du comité, elle n'a pas le droit de vote et ne peut exercer une quelconque forme de contrôle sur le comité.

⁵ Conseil pour la protection des malades, *Compléments d'information : la personne-ressource du comité*, Québec, mars 2010.

⁶ Regroupement provincial des comités des usagers, *Typologie des personnes ressources*, Québec, janvier 2010.

FONCTION	EXEMPLES DE TÂCHES	PROPORTION	RÉMUNÉRATION	NOTES EXPLICATIVES
<p><u>COORDONNATEUR</u></p> <p>Réaliser ou s'assurer de la réalisation des tâches de gestion d'agent de liaison, de soutien et de secrétariat.</p> <p>Assurer les suivis, agir et coordonner les fonctions du comité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer les règlements entourant la mise en place et le fonctionnement du comité. Déterminer, en collaboration avec les membres, les orientations opérationnelles et administratives du comité. Contribuer à l'atteinte des objectifs formulés par le comité en participant activement à l'analyse des difficultés qu'il rencontre, à la recherche de solutions et à l'élaboration de ses stratégies d'actions. Établir des partenariats permettant au comité d'acquérir des connaissances et de développer des habiletés en vue de défendre efficacement les droits des usagers. 	Temps complet ou partiel selon le volume de travail	En totalité par le comité des usagers	Le comité des usagers défraie l'entièreté du salaire de la personne-ressource qui lui est dédiée à temps complet. Ce type de personne-ressource ne peut pas être le répondant de l'établissement.
<p><u>AGENT DE LIAISON</u></p> <p>Réaliser ou s'assurer de la réalisation des tâches de liaison, de soutien, de secrétariat et de référence.</p> <p>Établir des liens de communication entre l'établissement et le comité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faire la promotion de l'importance du comité tant auprès des usagers et de leurs familles, que des membres du personnel et assurer la capacité du comité des usagers à influencer la gestion de l'établissement. Collaborer à la réalisation d'activités de communication pour le comité des usagers. Effectuer les suivis téléphoniques nécessaires. 	Temps complet ou partiel selon le volume de travail	En partie par le comité des usagers, selon l'entente convenue avec l'établissement.	Si l'agent de liaison est mandaté pour exercer certaines des fonctions légales du comité des usagers, il ne peut en même temps agir à titre de répondant de l'établissement. Toutefois, son rôle l'amènera à représenter le comité quotidiennement auprès du répondant de l'établissement.
<p><u>SOUTIEN</u></p> <p>Réaliser ou s'assurer de la réalisation des tâches de soutien, de secrétariat et de référence.</p> <p>S'impliquer directement auprès du comité. Exercer certaines des fonctions légales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participer activement à la planification, à l'organisation et à la réalisation des réunions. Soutenir le comité dans l'exécution des fonctions qui lui sont dévolues par la LSSSS. Répondre aux demandes d'informations et référer s'il y a lieu. Assurer les communications internes et externes telles que la cueillette des suggestions dans les différents points de services. 	Disponibilité importante	En partie par le comité des usagers, selon l'entente convenue avec l'établissement.	Les disponibilités de la personne « soutien » doivent être en lien avec les zones de responsabilités qui lui sont confiées. Cette personne-ressource doit rendre des comptes au comité qui la mandate.
<p><u>SECRÉTARIAT</u></p> <p>Réaliser ou s'assurer de la réalisation des tâches de secrétariat et de référence.</p> <p>Préparer et distribuer l'ordre du jour, prendre des notes, rédiger des comptes-rendus, acheminer des envois postaux, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dépouiller la correspondance adressée au comité des usagers, en classifiant cette correspondance et en dirigeant, vers les membres de l'exécutif, les documents traitants des questions dont ils sont responsables. Préparer, en collaboration avec le ou la président(e) du comité des usagers, les ordres du jour des réunions du comité, en faire l'envoi, assister aux réunions de ce comité et rédiger les procès-verbaux. S'occuper de l'organisation matérielle des réunions, convoquer les participants et préparer les dossiers nécessaires. Conserver tous les documents relatifs au fonctionnement du comité des usagers. 	Au besoin	Selon l'entente convenue avec l'établissement.	La personne-ressource « secrétariat » aide le comité dans ses activités de secrétariat : prendre les notes lors des réunions, saisir et transmettre aux membres les ordres du jour, faire les photocopies, etc. Cette personne-ressource n'est amenée à s'impliquer d'aucune autre façon dans la vie des comités.
<p><u>RÉFÉRENCE</u></p> <p>Répondre à des besoins ponctuels très instrumentaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Donner accès à des locaux, à du matériel, café, etc. 	Sur demande	En totalité par l'établissement	Il s'agit d'un employé de l'établissement à qui les membres du comité peuvent adresser une demande simple. Autrement, cette personne-ressource n'est amenée à s'impliquer d'aucune autre façon dans la vie des comités.

CAPSULE D'INFORMATION

Est-ce qu'un comité des usagers peut être l'employeur de sa personne-ressource?

Non, un comité des usagers ne peut pas être l'employeur de sa personne-ressource.

En cours d'implantation, des comités d'usagers ont voulu procéder eux-mêmes à l'embauche de leur personne-ressource. Suite à un avis légal obtenu sur cette façon de faire, tous les comités des usagers ainsi que tous les répondants régionaux des agences ont été informés qu'ils ne devaient pas procéder de cette façon, parce que :

« Un comité des usagers est un comité d'un établissement au même titre que tous les autres comités existants. Un comité d'un établissement n'est pas une personne morale. En conséquence, un comité des usagers qui procéderait lui-même à l'embauche d'une personne-ressource, engagerait non pas la responsabilité du comité des usagers, mais bel et bien la responsabilité personnelle et individuelle de chacun des membres du comité des usagers ».

Depuis, l'orientation donnée aux comités des usagers est celle d'obtenir la collaboration de leur établissement pour procéder à l'embauche de leur personne-ressource. En fonction de ses besoins, le comité des usagers devrait indiquer à l'établissement la personne qu'il souhaite embaucher, le nombre d'heures par semaines et le taux horaire que son budget lui permet d'offrir. Il appartient à l'établissement d'identifier une façon légale de procéder qui tiendra compte de son contexte propre, tout en permettant de répondre aux paramètres fixés par le comité des usagers. À titre d'exemple, l'établissement pourrait procéder à l'embauche d'un contractuel ou d'un travailleur autonome à contrat.

Par ailleurs, indépendamment du chemin qui sera retenu, le lien d'emploi ou le lien contractuel demeurera avec l'établissement. Peu importe que l'on soit en situation d'embauche permanente ou temporaire, de prêt de services ou de contrat d'entreprise (travailleur autonome ou firme), le paiement se fera toujours à partir de la masse salariale ou des comptes à payer de l'établissement. Le comité des usagers remboursera à l'établissement le montant convenu, et ce, à partir de son budget.

PROCESSUS DE RECRUTEMENT⁷

Le processus de recrutement se déclenche par le besoin de combler un poste qui devrait contribuer à l'accomplissement de la mission et à la réalisation des objectifs du comité des usagers. L'objectif final de ce processus c'est de recruter au bon moment la bonne personne possédant les bonnes compétences. L'embauche d'une personne-ressource passe par différentes étapes qui vont de la description des tâches au contrat de travail.

⁷ Conseil pour la protection des malades, *Compléments d'information : la personne-ressource du comité*, Québec, mars 2010.

Les membres du comité participent à chacune des étapes du processus de recrutement (description des tâches et du profil recherché, sélection du candidat, contrat de travail, etc.). Il identifie ses besoins et recrute la personne ressource avec l'aide de l'établissement.

CAPSULE D'INFORMATION

La personne-ressource peut-elle agir pour le comité des usagers et de résidents?

Oui, la personne-ressource du comité des usagers pourrait être mandatée pour donner du soutien aux comités de résidents de l'établissement dans sa description de tâches.

CONTRAT⁸

Les membres du comité établissent la durée du contrat : contrat annuel, contrat ponctuel pour un mandat précis, etc. La durée établie est fonction du type de personne-ressource souhaité.

Un contrat de travail est un document légal, dans lequel on identifie l'employeur et l'employé. Généralement, on y précise la durée du contrat, la description du travail, les modes de rémunération, l'horaire de travail, les vacances et congés applicables. Le contrat devrait également déterminer les règles à suivre lorsque l'employé désire remettre sa démission ou lorsque l'employeur souhaite mettre fin à l'emploi. Toute information supplémentaire peut être précisée à l'intérieur d'une section communément appelée « clauses particulières ».

Enfin, le contrat devrait respecter les « *Précisions relatives à la personne-ressource embauchée pour appuyer et supporter un comité des usagers dans l'actualisation des mandats qui lui sont confiés par la loi* » (MSSS, Direction de la qualité, 18 juin 2008). Ces précisions sont résumées dans la capsule d'information à la page précédente.

⁸ Conseil pour la protection des malades, *Compléments d'information : la personne-ressource du comité*, Québec, mars 2010.

DESCRIPTION DE TÂCHES⁹

Tel que mentionné précédemment, les membres du comité des usagers devraient établir eux-mêmes la description de tâches complète et le profil de la personne-ressource qu'ils souhaitent embaucher. Habituellement, une description d'emploi comprend les sections suivantes : raison d'être de l'emploi, description des tâches (l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus) et les particularités de l'emploi (degré d'autonomie, responsabilités à l'égard de l'atteinte des résultats, communications caractéristiques de l'emploi, créativité, jugement, raisonnement, connaissances nécessaires pour exercer les tâches).

Un exemple de description de poste pour une personne-ressource de type « coordonnateur » est présenté en annexe.

CAPSULE D'INFORMATION

Si le comité des usagers ne peut être l'employeur de sa personne-ressource, comment procéder pour qu'il soit en autorité sur celle-ci?

Le comité des usagers est l'un des comités de l'établissement et il se rapporte au conseil d'administration de l'établissement. Le conseil d'administration peut engager : il engage le directeur général, les cadres supérieurs, le commissaire local aux plaintes et à la qualité. Cependant, même si le conseil d'administration peut engager, le lien contractuel de la personne retenue demeure avec l'établissement.

La personne retenue à titre de personne-ressource du comité des usagers (quelle que soit la modalité de contrat choisie par l'établissement) peut par la suite, se rapporter au comité des usagers, si le conseil d'administration en décide ainsi. Le conseil d'administration peut adopter une résolution en ce sens. C'est la voie qui devrait être privilégiée.

⁹ Conseil pour la protection des malades, *Compléments d'information : la personne-ressource du comité*, Québec, mars 2010.

CONCLUSION

Les comités des usagers sont des maillons importants de la chaîne de prestation de services, puisqu'ils agissent à titre de porte-parole des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Ils contribuent à l'amélioration constante de la qualité des soins et des services rendus, en facilitant l'exercice des droits des usagers et en exprimant leurs attentes en matière de services de santé.

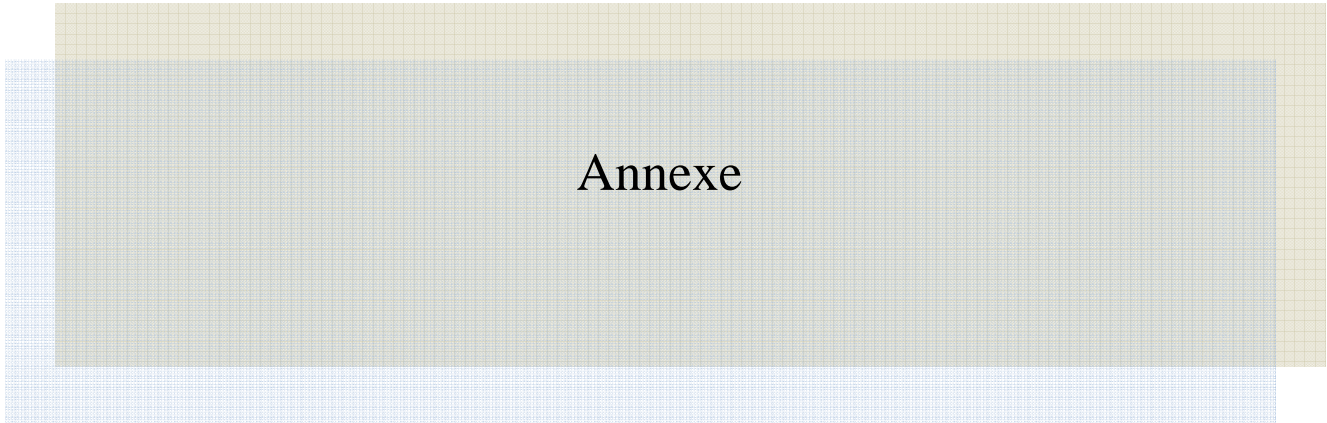
Les dernières années ont été marquées par le déploiement d'efforts considérables afin de faire connaître et mieux comprendre le rôle, les fonctions, ainsi que les limites de l'action des comités des usagers et des comités de résidents.

La période actuelle en est une de réflexion, portant entre autres sur les moyens à mettre en place pour rejoindre l'ensemble des usagers sur un territoire donné et pour favoriser une meilleure compréhension des rôles et des fonctions des comités des usagers. Le recours à une personne qualifiée, une personne-ressource ou toute autre forme d'aide externe est l'un des moyens dont disposent les comités des usagers pour atteindre ces objectifs.

La contribution des comités des usagers, qui bien que souvent dans l'ombre, est fort précieuse puisqu'elle permet à tous les intervenants de se rappeler que la personne doit toujours être au centre de l'action. En ce sens, des efforts supplémentaires doivent être déployés afin que les comités des usagers développent les habiletés nécessaires pour intervenir efficacement.

BIBLIOGRAPHIE

1. Conseil pour la protection des malades, *Compléments d'information : la personne-ressource du comité*, Québec, mars 2010.
2. Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, L.Q., 2005, c. 32.
3. Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2.
4. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Implantation de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, Québec, Direction des communications, juin 2006.
5. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives*, Le comité des usagers et les comités de résidents, Lignes directrices, Québec, Direction de la qualité, 8 février 2006.
6. Regroupement provincial des comités des usagers, *Modèle de description de poste d'une personne-ressource de type « coordonnateur »*, Québec, mai 2010.
7. Regroupement provincial des comités des usagers, *Typologie des personnes ressources*, Québec, janvier 2010.



Annexe

DESCRIPTION DE POSTE D'UNE PERSONNE-RESSOURCE DE TYPE « COORDONNATEUR »¹⁰

IDENTIFICATION DU POSTE

TITRE DU POSTE	Personne-ressource-Comité des usagers
TITRE DU SUPÉRIEUR	Présidence du comité des usagers
DATE DE LA DESCRIPTION DE POSTE	

CONTEXTE DE TRAVAIL

Le comité des usagers et les comités de résidents (*de l'établissement X*) sont composés d'usagers, de résidents, ou de leurs représentants, de membres de familles et de personnes bénévoles.

L'existence ainsi que le dynamisme du comité des usagers et des comités de résidents présentent un certain degré de difficulté compte tenu du fait que les femmes et les hommes appelés à y siéger le font bénévolement. Ces personnes qui donnent de leur temps et se dévouent à la cause du respect des droits et à celle de l'amélioration de la qualité des services ont besoin de l'appui et du soutien du conseil d'administration et de la direction générale des établissements : ce sont là des préalables à leur bon fonctionnement¹¹.

L'établissement a l'obligation légale de mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services et de lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement. Lorsque l'établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations du centre, un comité de résidents¹². Ce qui implique (*NB*) comités de résidents (*à l'établissement X*)

Ces comités sont mis en place dans le but d'améliorer la qualité des services offerts dans le réseau, de favoriser la participation et la contribution des usagers et d'accroître la vigilance autour de la qualité des services¹³. Ils sont constitués en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (articles 209, 210, 211 et 212).

¹⁰ Regroupement provincial des comités des usagers, *Modèle de description de poste d'une personne-ressource de type « coordonnateur »*, Québec, mai 2010.

¹¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, Québec, Direction des communications, juin 2006.

¹² Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives*, Le comité des usagers et les comités de résidents, Lignes directrices, Québec, Direction de la qualité, 8 février 2006.

¹³ *Idem*.

CONTEXTE DE TRAVAIL - suite

Dans ce contexte le ou la titulaire du poste :

- Voit à ce que le comité des usagers demeure fidèle à son mandat qui est :
 - « d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Le comité est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement¹⁴ »;

- Assure le bon fonctionnement du Comité des usagers (*de l'établissement X*), en conformité avec le Cadre de référence émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux¹⁵, les lignes directrices ministérielles¹⁶ et le code d'éthique (*de l'établissement X*);

- Oriente le comité des usagers dans l'exécution des fonctions qui lui sont dévolues par l'article 212 de la Loi sur la santé et les services sociaux, à savoir :
 - Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
 - 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.
 - 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 [...].
 - Assurer, le cas échéant, la mise en place ainsi que le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

¹⁴ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, Québec, Direction des communications, juin 2006.

¹⁵ *Idem*.

¹⁶ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives*, Le comité des usagers et les comités de résidents, Lignes directrices, Québec, Direction de la qualité, 8 février 2006.

DESCRIPTION DE POSTE

La personne-ressource pour le comité des usagers (*de l'établissement X*), en étroite collaboration avec le Comité des usagers (*de l'établissement X*), assume les responsabilités suivantes :

1. RESPONSABILITÉS DE GESTION STRATÉGIQUE ET ORGANISATIONNELLE

- S'approprie et met en œuvre le *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents* (MSSS, 2006)
- Contribue à l'élaboration et à la mise à jour de la vision à moyen long terme du comité des usagers;
- Conçoit et élabore les règlements et les procédures du comité des usagers et des comités de résidents et en coordonne la mise en œuvre;
- Effectue le suivi et le contrôle de l'application du *Cadre de référence*¹⁷, les règlements et procédures des comités;
- Conseille et supporte les cadres d'autres secteurs d'activités dans l'application du *Cadre de référence*¹⁸, des règlements et procédures;
- Collabore à l'actualisation des orientations stratégiques et organisationnelles annuelles selon la vision à moyen et à long terme du comité;
- Organise et coordonne l'application opérationnelle des orientations stratégiques et organisationnelles; contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans d'action; fait le suivi et participe à l'évaluation annuelle des opérations; identifie les difficultés rencontrées, conseille et propose des solutions; négocie et obtient les redressements requis;
- Coordonne les rencontres du comité exécutif et les rencontres mensuelles du comité des usagers;
- Prépare le rapport annuel des activités du comité des usagers en y intégrant les rapports d'activités des comités de résidents et en incluant un bilan financier, afin d'en rendre compte au conseil d'administration du (*de l'établissement X*).

¹⁷ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, Québec, Direction des communications, juin 2006.

¹⁸ *Idem*.

2. RESPONSABILITÉS DE PROMOTION, DE FORMATION DES MEMBRES ET DE GESTION DES COMMUNICATIONS

- Met en place un processus continu d'information afin de faire connaître le comité des usagers et de susciter de nouvelles adhésions;
- Collabore à la promotion de l'amélioration de la qualité des services dans l'ensemble des installations (*de l'établissement X*) de façon générale et, plus particulièrement, à l'amélioration de la qualité des conditions de vie lorsqu'il s'agit des usagers hospitalisés et hébergés. Au besoin, prépare des recommandations à cet effet, aux directeurs de services, à la direction de l'établissement et au conseil d'administration;
- Coordonne et organise la défense des droits et des intérêts collectifs des usagers; participe à la rédaction de lettres, de mémoires, de commentaires et peut superviser le processus de demandes d'avis juridiques et éthiques dans des dossiers complexes;
- Accueille les nouveaux membres, identifie les besoins de formation et organise la formation requise; porte une attention particulière au développement des attitudes de respect et des habiletés liées à la défense des droits des usagers¹⁹ ;
- Encourage les membres du comité des usagers à se fixer des objectifs personnels;
- Incite les membres à participer à des activités valorisantes et mobilisatrices;
- Informe les usagers et le personnel, de façon systématique et continue, sur le rôle et les fonctions des comités des usagers et des comités de résidents, de façon à faire la promotion de leur importance et à permettre à ces comités de jouer efficacement leur rôle au sein de l'établissement²⁰ ;
- Établit et maintient les communications requises avec les services de l'organisation, les comités de résidents, les gestionnaires concernés et les partenaires;
- Soutient les comités de résidents et voit à leur bon fonctionnement avec la présidence des comités respectifs;
- Voit à répartir les représentations du comité des usagers sur les divers comités (*de l'établissement X*) selon les intérêts exprimés par les membres; offre du support et de l'encadrement aux membres de façon continue;

¹⁹ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*, Québec, Direction des communications, juin 2006.

²⁰ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et autres dispositions législatives*, Le comité des usagers et les comités de résidents, Lignes directrices, Québec, Direction de la qualité, 8 février 2006.

- Communique et vulgarise toutes informations pertinentes concernant les usagers, en provenance (*de l'établissement X*), du ministère de la Santé et des Services sociaux, des médias, etc. ;
- Assure des communications appropriées avec les médias.

3. RESPONSABILITÉS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Supervise le personnel sous sa responsabilité.

4. RESPONSABILITÉS DE GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

- Collabore à l'identification et à l'analyse des besoins financiers du comité des usagers et des comités de résidents, en fonction du budget alloué;
- Élabore les prévisions budgétaires du comité des résidents, en fonction des activités à réaliser et en assure un suivi approprié;
- Assure la distribution des budgets alloués aux comités de résidents et met en place les mécanismes de contrôle requis pour en assurer leur respect; avise les responsables des situations problématiques;
- S'assure de disposer de l'équipement, du mobilier et des fournitures nécessaires à la réalisation des activités du comité des usagers;
- Prépare et dépose les rapports financiers mensuels et les états financiers annuels au comité des usagers;

5. RESPONSABILITÉS DE GESTION DES PARTENARIATS

- Identifie et analyse les besoins des comités, en ce qui concerne les relations de partenariats internes et externes;
- Établit avec la présidence du comité des usagers, les partenariats utiles au comité des usagers tant sur le plan régional que provincial;
- Planifie et organise avec la présidence du comité des usagers, la représentation du Comité des usagers (*de l'établissement X*) auprès des partenaires.