



# Mandat & fonctions des Comités des Usagers et des Comités des Résidents

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



# Mandat des Comités des Usagers et des Comités des Résidents

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

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



Le cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les Membres des Comités des Usagers et des Comités des Résidents a comme principales assises légales :

- la Charte des droits et libertés de la Personne;
- le Code civil du Québec;
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Dans toutes ces lois on trouve des articles qui consacrent les droits de la Personne et, plus spécifiquement dans la LSSSS, les droits des Usagers.



- Droit à la vie, à l'intégrité de sa personne (art. 1, Charte) (art. 3, C.c.Q.) ;
- Droit à la sauvegarde de sa dignité (art. 4, Charte) ;
- Droit au respect de sa vie privée (art. 5, Charte) (art. 3, C.c.Q.) ;
- Droit au respect de sa réputation et de son nom (art. 4, Charte) (art. 3, C.c.Q.) ;
- Droit au respect du secret professionnel (art. 9, Charte) ;
- Droit à l'intégrité et à l'inviolabilité (art. 3, C.c.Q.) (art. 10, C.c.Q.) ;
- Droit à l'autonomie et à l'autodétermination (art. 11, C.c.Q.) ;
- Droit à l'égalité (art. 10, Charte) ;
- Droit à la protection contre l'exploitation (art. 48, Charte) ;
- Droit au secours quand sa vie est en péril (art. 2, Charte) (art. 13, C.c.Q.).



La LSSSS s'appuie sur les droits fondamentaux afin de définir les droits des Usagers des Établissements de santé.

## **L'article 1 : But de la Loi**

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

## **L'article 2 : 8e paragraphe**

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



## L'article 3 : Lignes directrices de la LSSSS

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



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

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



Les Comités des Usagers et les Comités de Résidents doivent s'appuyer sur des principes directeurs afin d'exercer une action de qualité, une action efficace centrée sur les Usagers.

- **L'intérêt des Usagers** doit motiver toutes les décisions ou les actions du Comité des Usagers et des Comités de Résidents.
- **La représentativité** de toutes les clientèles de l'Établissement sans aucune discrimination à l'égard de la race, de la couleur, du sexe, de l'âge, de la religion, du handicap, etc., est fondamentale pour le respect de l'ensemble des Usagers de l'Établissement, qu'ils soient hébergés ou non hébergés.



- **Le respect et la collaboration** basés sur la confiance entre les membres du Comité des Usagers, les membres des Comités de Résidents, la direction de l'Établissement et tous les autres intervenants sont essentiels à l'émergence d'une action concertée et efficace auprès des Usagers.
- **L'autonomie** du Comité des Usagers et des Comités de Résidents est essentielle à l'exercice de leur mandat et de leurs fonctions. Les Comités déterminent leurs objectifs et leurs priorités d'action. Toutefois cette autonomie n'est pas absolue, elle doit tenir compte de certains paramètres. Ces Comités sont redevables de leurs actions auprès des Usagers qu'ils représentent et étant des Comités de l'Établissement, ils doivent répondre au Conseil d'administration.



- **Le partenariat** avec les différentes directions d'Établissement doit être privilégié afin de développer une réelle synergie pour le respect des droits des Usagers et l'amélioration de la qualité des services dans l'Établissement.
- **Le respect de la confidentialité** est impératif au sein du Comité des Usagers et des Comités de Résidents. Les membres doivent s'en faire un devoir et prendre tous les moyens nécessaires pour que soit respectée la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès. Dans ce sens, les membres des Comités des Usagers et des Comités de Résidents devraient prêter un serment de confidentialité.



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



4. Accompagner et assister, sur demande, un Usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des Usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des Comités de Résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.



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;



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

Connaître les droits et les obligations des Usagers.

Organiser de la formation pour tous les membres du Comité des Usagers et des Comités de Résidents : inviter des spécialistes dans le domaine (avocats, ressources du milieu, organismes de défense des droits, etc.).

Prendre connaissance des différents documents concernant les droits et les obligations des Usagers.

Obtenir notamment les documents suivants :

- Code d'éthique de l'Établissement ;
- Extraits de la LSSSS, de la Charte des droits et libertés et du Code civil du Québec ;
- Texte de procédure d'examen des plaintes ;
- Textes des différentes politiques et orientations ministérielles au besoin



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

Connaître le rôle du Protecteur du Citoyen ou le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'Établissement.

Inviter le personnel du Protecteur du Citoyen ou le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services à expliquer son mandat et son rôle.

S'assurer que l'information écrite concernant le Comité des Usagers et les Comités de Résidents est distribuée aux Usagers.

S'informer auprès de l'Établissement des modalités de diffusion de l'information aux Usagers.

Consulter la documentation remise par l'Établissement aux Usagers.



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

Faire connaître aux Usagers le rôle et les fonctions du Comité des Usagers et ceux des Comités de Résidents.



Préparer un dépliant explicatif sur le rôle du Comité des Usagers et des Comités de Résidents lequel pourrait être remis à l'Usager lors de son admission et être disponible dans des présentoirs à des endroits stratégiques de l'Établissement.

Afficher dans l'entrée de l'Établissement ou des installations les coordonnées du Comité des Usagers ou des Comités de Résidents.

Visiter les Usagers qui ne peuvent se déplacer ou prendre contact par téléphone avec eux.

Utiliser des articles promotionnels : crayons, signets, logo, etc.



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

Prévoir des activités d'information à l'intention des Usagers concernant leurs droits et leurs obligations.

Travailler en collaboration avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services afin d'optimiser les interventions du Comité.

Organiser des séances d'information et inviter un conférencier.

Rédiger des articles dans le bulletin d'information de l'Établissement ou dans les journaux locaux.

Diffuser de l'information sur les droits des Usagers (préparer un calendrier, un dépliant, etc.)

Organiser des rencontres de discussion avec les Usagers hébergés et leurs familles.

Organiser des semaines thématiques sur différents sujets : le respect, la qualité, etc.



# IMPORTANT

- ✘ Il ne revient pas au Comité de corriger lui-même les situations problématiques observées. Il doit s'assurer que l'Établissement ou les Personnes en autorité prennent les dispositions nécessaires pour y remédier.
- ✘ Le Comité peut proposer des mesures visant l'amélioration de la qualité des conditions de vie, mais ne peut en aucun cas acheter de l'équipement pour les Usagers, ni financer des activités de loisirs.
- ✘ Les membres du Comité des Usagers et des Comités de Résidents ne doivent jamais intervenir directement auprès des employés. Ils ne doivent en aucun cas se substituer aux directions de l'Établissement.



## 2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des Usagers

Faire part à l'Établissement des observations des membres du Comité des Usagers ou des Comités de Résidents concernant la qualité des services et les conditions de vie des Usagers.

**L'environnement physique** : la propreté des locaux : chambres, toilettes, salle à manger, etc. ; l'aménagement sécuritaire des lieux ;

**L'environnement humain** : attitudes à l'égard des Usagers; respect de la confidentialité et de l'intimité, etc. ;

**Les horaires** : repas, visites, levers, couchers, activités, soins d'hygiène, traitements, etc.;

**L'alimentation** : qualité et quantité, choix, température, etc.;

**Les services complémentaires** : cantine, cafétéria, pastorale, buanderie, coiffure, etc.;

**Les activités de loisirs ou de sports** : nature, fréquence, lieu, équipements, etc.



## 2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des Usagers

Transmettre au Directeur Général ou au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services des avis sur des situations nécessitant des changements.

Faire connaître par écrit les suggestions de corrections à apporter.

Demander une rencontre avec la direction concernée.

S'impliquer dans les démarches de l'Établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des Usagers.

Désigner des représentants pour siéger aux différents Comités là où la participation des Usagers est sollicitée et pertinente.

Être proactif et faire connaître à la Direction Générale l'intérêt du Comité à participer aux différentes démarches afin de faire valoir le point de vue de l'Usager..



## 2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des Usagers

Porter à l'attention de l'Établissement les besoins individuels et collectifs des Usagers.

Souligner les besoins en matière d'amélioration des services

Souligner les besoins en termes de locaux, de matériel, d'équipement, etc.

Souligner les besoins en matière d'activités diverses.



- ✘ Évaluer le degré de satisfaction des Usagers à l'égard des services obtenus de l'Établissement ne signifie pas pour autant que le Comité des Usagers et les Comités de Résidents soient responsables d'effectuer des sondages de satisfaction de la clientèle pour le compte de l'Établissement ou des sondages prévus dans certains processus d'agrément.



## 2. Évaluer le degré de satisfaction des Usagers à l'égard des services obtenus de l'Établissement

Connaître la perception des Usagers et de leurs familles sur la qualité des services reçus et en informer le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou la Direction Générale.

Installer des boîtes à suggestions dans des endroits stratégiques de l'Établissement ou de l'installation.

Réaliser des sondages à l'aide de questionnaires sur des sujets précis que le Comité des Usagers ou les Comités de Résidents ont déterminés.

Organiser des rencontres avec les Usagers et leurs familles.

Recevoir individuellement les Usagers ou leurs familles au local du Comité afin d'écouter leurs insatisfactions et leurs suggestions.

Participer, sur demande, aux évaluations faites par l'Établissement.



## 2. Évaluer le degré de satisfaction des Usagers à l'égard des services obtenus de l'Établissement

Prendre connaissance des évaluations réalisées par l'Établissement relativement à la satisfaction de la clientèle.

Demander à recevoir les résultats des sondages effectués par l'Établissement.



# IMPORTANT

- ✘ Toujours se rappeler que la plainte appartient à l'Usager et que les Comités ne peuvent pas porter plainte à la place de celui-ci.
- ✘ Le respect de la confidentialité est de mise en tout temps même à l'extérieur de l'Établissement et même une fois que la Personne a quitté ses fonctions au sein des Comités.
- ✘ Assurer la défense des droits des Usagers, c'est dénoncer une réalité jugée problématique tout en collaborant avec l'Établissement à la correction de la situation.
- ✘ Les membres des Comités doivent éviter de se placer en conflit d'intérêts. Ils ne doivent pas utiliser le Comité à des fins personnelles.



### 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 autre autorité

Recevoir et évaluer les demandes faites par les Usagers au Comité des Usagers ou aux Comités de Résidents concernant le non-respect de leurs droits.

Établir un horaire de présence au local et l'afficher afin que les Usagers ou leurs familles puissent rencontrer les membres du Comité s'ils le désirent.

Rencontrer individuellement l'Usager ou sa famille ou les contacter par téléphone.

Mettre à la disposition des Usagers différents moyens de communication : formulaires, boîte aux lettres près du local, ligne téléphonique avec répondeur, courrier électronique, etc.

Assurer rapidement le suivi de toute demande et en tenir informé l'Usager.



### 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 autre autorité

Informar l'Usager sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.

Expliquer à l'Usager le processus de plainte et lui remettre la procédure écrite.

Orienter l'Usager soit vers le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'Établissement ou vers le Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (CAAP).

Diriger l'Usager vers le Curateur Public s'il y a lieu.

Porter à l'attention de l'Établissement les situations que le Comité juge inacceptables ou allant à l'encontre des droits des Usagers.

Informar le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de toute atteinte aux droits des Usagers que le Comité a observée.

Appuyer les observations du Comité sur le Code d'éthique de l'Établissement.



### 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 autre autorité

Demander l'aide de professionnels dans des dossiers complexes ou soulevant des questions éthiques.

Expliquer à l'Usager le processus de plainte et consulter des spécialistes : éthicien, organismes externes de défense des droits, avocats, etc.

Analyser à partir d'une plainte reçue si le problème est d'ordre individuel ou peut affecter un groupe d'Usagers.

Discuter en réunion du Comité du problème soulevé. Juger s'il s'agit d'un problème individuel ou collectif et décider des démarches à entreprendre.



# IMPORTANT

Aviser au préalable l'Établissement des activités que le Comité des Usagers ou les Comités de Résidents désirent organiser dans l'Établissement et obtenir les autorisations nécessaires.

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



## 4. Accompagner et assister, sur demande, un Usager dans toute démarche qu'il entreprend

Faciliter l'accès à l'information sur les droits et obligations des Usagers et informer des recours possibles.

Remettre à l'Usager les coordonnées des ressources disponibles ou de la documentation relative à ces ressources, notamment le Curateur public, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, les organismes communautaires de défense de droits, etc.

Aider l'Usager à formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Désigner un ou des membres du Comité qui ont des habiletés à formuler une plainte verbalement ou par écrit. S'il y a lieu, confier cette tâche à la personne ressource à l'emploi du Comité.

Diriger l'Usager vers le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou vers le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région.



## 4. Accompagner et assister, sur demande, un Usager dans toute démarche qu'il entreprend

Aider l'Usager à formuler sa plainte verbalement ou par écrit.

Diriger l'Usager vers le Curateur public dans le cas des personnes qui relèvent de sa compétence.

Établir des liens avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région afin de coordonner les actions des intervenants.

Accompagner, sur demande, un Usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Fournir à l'Usager qui entreprend une démarche les renseignements pertinents. Le diriger au besoin vers les ressources du milieu. L'accompagner lors de rencontres avec les autorités de l'Établissement



# IMPORTANT

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



**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**

Planifier le soutien aux Comités de Résidents.

Soutenir les Comités de Résidents dans la rédaction de leurs règles de fonctionnement.

S'assurer que les Comités de Résidents disposent de l'usage d'un local adéquat et de l'équipement nécessaire à leur fonctionnement.

Veiller à ce qu'ils disposent des ressources financières nécessaires à leur fonctionnement.

En collaboration avec les Comités de Résidents, le Comité des Usagers décide du montant d'argent qui leur sera alloué en tenant compte du budget global.

En collaboration avec les Comités de Résidents, le Comité des Usagers décide du mode de fonctionnement concernant l'octroi du montant alloué.



**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**

Travailler en étroite collaboration avec les Comités de Résidents afin de créer une synergie facilitant une action concertée et efficace.

Consulter et informer les Comités de Résidents sur toute question concernant les droits des Usagers.

Organiser à l'occasion des rencontres avec tous les membres des Comités.

Intégrer le rapport d'activités des Comités de Résidents au rapport annuel d'activités du Comité des Usagers.

Soutenir, si nécessaire, les Comités de Résidents dans la rédaction de leur rapport d'activités.



### **Article 209.0.1.**

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

### **Regroupement des installations**

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.

### **Application**

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

### **Évaluation annuelle**

L'Établissement doit annuellement évaluer l'efficacité de la mesure choisie en application du deuxième alinéa et, au besoin, la modifier conformément au présent article. 2009, c. 45, a. 30.



# IMPORTANT

Le Comité des Usagers et les Comités de Résidents doivent travailler conjointement aux intérêts des Usagers de l'Établissement.



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

Les personnes ainsi désignées ne doivent pas nécessairement être membres du Comité des Usagers ou d'un Comité de Résidents, mais doivent toutefois être majeures.

Le Conseil d'administration de l'Établissement désignera à son tour l'une de ces personnes pour siéger à son Comité de vigilance et de la qualité.



Le Comité des Usagers et les Comités de Résidents sont appelés à siéger aux Comités de travail mis en place pour l'amélioration de la qualité des services dans l'Établissement. Il est important qu'ils profitent de cette opportunité que la direction leur offre pour jouer leur rôle de représentants des Usagers.



Une des premières actions qu'un Comité des Usagers doit poser lorsqu'il est créé est celle d'élaborer ses règles de fonctionnement ainsi que celles des Comités de Résidents.

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

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



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

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



Chaque année, le Comité des Usagers a l'obligation de soumettre au Conseil d'administration de l'Établissement un rapport de ses activités lequel doit inclure un rapport financier. Sur demande, une copie de ce rapport doit être transmise à l'Agence de la santé et des services sociaux.

### **Le rapport d'activités du Comité des Usagers**

Le rapport d'activités du Comité des Usagers doit faire état des activités spécifiques réalisées en relation avec chacune des fonctions du Comité des Usagers. Le rapport financier doit spécifier les sommes investies pour assurer l'exercice de ces fonctions.

Les rapports des Comités de Résidents doivent y être intégrés.

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

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

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



## **L'administration du budget et le rapport financier**

Le Comité des Usagers des Établissements publics ainsi que des Établissements privés conventionnés reçoit du Conseil d'administration de l'Établissement ou, à défaut, de la Direction Générale, le budget particulier fixé à cette fin dans le budget de fonctionnement de l'Établissement. Le Comité des Usagers des Établissements privés autofinancés reçoit le montant versé à cette fin par le ministre.

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

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

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



Le Comité des Usagers et les Comités de Résidents ne doivent pas se substituer à l'Établissement pour défrayer les coûts de matériel ou de mobilier pour les Usagers. De plus, ils n'ont pas à assumer les dépenses reliées aux activités récréatives qui sont de la responsabilité de l'Établissement.

Les dépenses sont faites sur une base annuelle et elles ne devraient pas engager des sommes provenant du budget de l'année suivante.

Le Comité des Usagers et les Comités de Résidents sont autonomes dans l'administration de leur budget et ne peuvent être obligés à déboursier une somme d'argent pour une dépense qui leur serait imposée par l'Établissement.

Le Comité des Usagers et les Comités de Résidents devraient éviter de créer une récurrence dans leurs dépenses ou des habitudes qui les obligeraient à investir régulièrement des sommes pour des activités ou des achats.

**Le Comité des Usagers** conserve le surplus des sommes non dépensées à la fin de chaque exercice financier de l'Établissement ; cependant, un Comité ne doit pas accumuler des sommes d'argent indûment.



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

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

En vertu de l'article 212, LSSSS, le Comité des Usagers « doit s'assurer du bon fonctionnement de chacun des Comités de Résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ».



Le Comité des Usagers doit donc réserver des sommes d'argent de son budget pour le fonctionnement des Comités de Résidents. Il doit en collaboration avec les Comités de Résidents décider des modalités de fonctionnement qu'il entend adopter afin que chaque Comité de Résidents puisse jouir d'une certaine autonomie d'action dans son installation.

Cependant, les Comités de Résidents doivent rendre compte des dépenses effectuées et fournir les pièces justificatives au Comité des Usagers.

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

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



**Toutes les dépenses engagées par les Comités doivent être en relation avec leurs fonctions. Exemples de dépenses admissibles :**

- Salaires ou honoraires de personnes-ressources engagées par le Comité des Usagers ;
- Frais de déplacements : repas, transport, hébergement pour assister aux réunions du Comité, participer à un congrès, à une conférence, à une formation, à un colloque ou à toute autre activité reliée aux fonctions du Comité, etc. ;
- Frais reliés à la production de matériel de promotion des activités du Comité : boîte à suggestions, affiche, dépliant, calendrier sur les droits, etc. ;
- Frais reliés à la rédaction et à l'impression du rapport annuel ;
- Matériel nécessaire pour soutenir les travaux du Comité : photocopies, interurbains, photographies, timbres, crayons, papier, babillard, ordinateur, mobilier, etc. ;
- Frais d'organisation d'activités en relation avec les fonctions du Comité : conférences, semaines thématiques, etc. ;
- Frais de production et de diffusion d'un bulletin du Comité ;
- Frais reliés à la conception d'outils nécessaires à l'exercice des fonctions ;
- Frais de consultation, frais de cotisation, frais d'abonnement à des revues.



# IMPORTANT

Le Comité des Usagers et les Comités de Résidents doivent suivre les règles applicables dans le réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les frais de déplacement.



**Il y a certaines dépenses qui ne doivent pas être assumées par les Comités. Elles sont de la responsabilité de l'Établissement. Exemples :**

- Frais reliés à de l'immobilisation pour les Usagers : balançoire, autobus, télévision, microondes, distributeur d'eau, air climatisé, cadeaux, etc. ;
- Frais reliés aux activités de loisirs ou au mieux-être des Usagers : sorties diverses telles que cabane à sucre, embauche d'un chanteur, camps de vacances, massothérapie, musicothérapie, zoothérapie, etc. ;
- Frais reliés à la formation du personnel de l'Établissement au regard des droits des Usagers ;
- Frais reliés aux élections des membres du Comité : documents d'information et de promotion, envois postaux, assemblée électorale, réunions spéciales des Usagers, etc. ; Frais reliés à l'utilisation d'un local : loyer, entretien, électricité, téléphone et peinture ;
- Frais reliés à la conservation des dossiers (ex. : un classeur) ;
- Frais reliés à la publication et à la diffusion du Code d'éthique et de la procédure d'examen des plaintes.

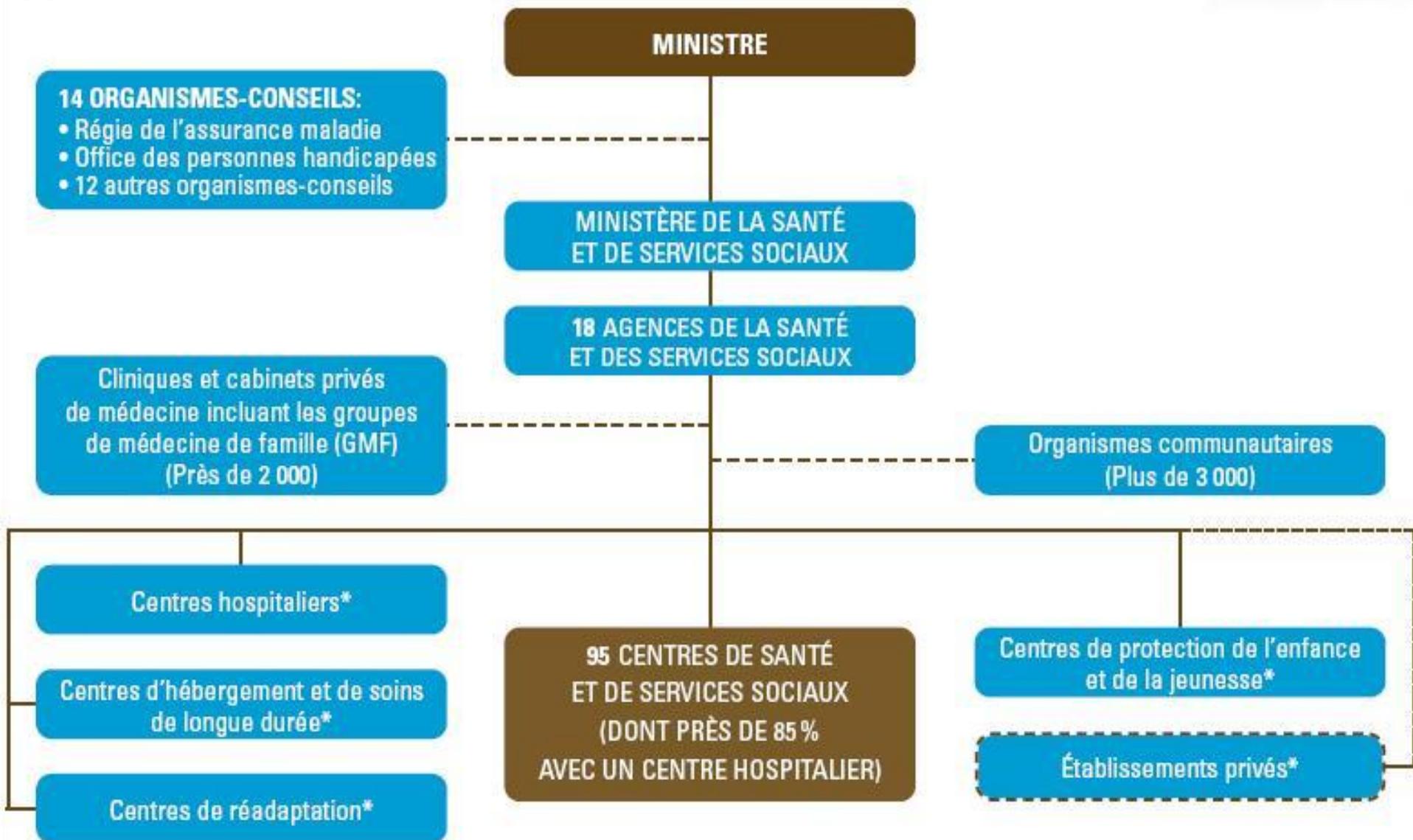


Dépenses inadmissibles :

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



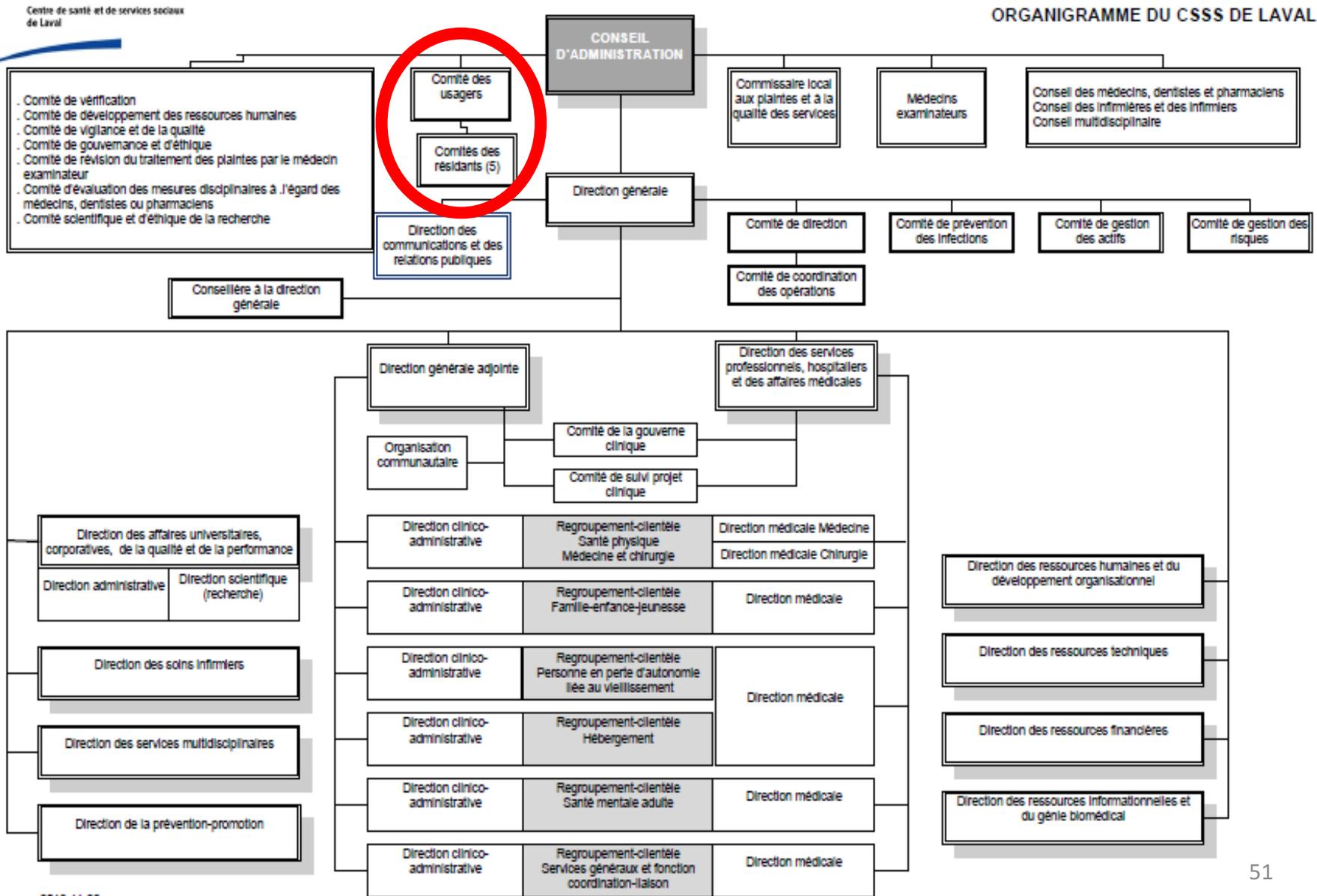
# Organigramme de l'Agence de santé et de services sociaux de Laval (ASSSL)





# Organigramme du Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL)

ORGANIGRAMME DU CSSS DE LAVAL





- **Hôpital de la Cité-de-la-Santé**  
(Centre de prélèvement, Unité de médecine Familiale et Centre intégré de cancérologie)  
1755, boul. René-Laennec, Laval (Québec) H7M 3L9
- **Centre ambulatoire (CARL)**  
(Centre de prélèvement)  
1515, boul. Chomedey, Laval (Québec) H7V 3Y7
- **Centre intégré de services de première ligne de l'Ouest de l'Île**  
(Centre de prélèvement)  
4250, boul. Dagenais Ouest, Laval (Québec) H7R 1L4



- **CLSC du Marigot**

250 boul. Cartier Ouest, Laval (Québec) H7N 5S5

(Centre de prélèvement)

1351, boul. des Laurentides, Laval (Québec) H7M 2Y2

- **CLSC des Mille-Îles**

(Centre de prélèvement)

4731 boul. Lévesque Est, Laval (Québec) H7C 1M9

(Bureaux administratifs)

304 boul. Cartier Ouest, 4<sup>e</sup> étage, Laval (Québec) H7N 2J2



- **CLSC du Ruisseau-Papineau**

1665, rue du Couvent, Laval (Québec) H7W 3A8

800, boul. Chomedey, Tour B, bureau 200, Laval (Québec) H7V 3Y4

- **CLSC de Ste-Rose**

(Centre de prélèvement)

280, boul. Roi-du-Nord, Laval (Québec) H7L 4L2



- **Centre d'hébergement Fernand-Larocque**  
5436, boul. Lévesque Est, Laval (Québec) H7C 1N7
- **Centre d'hébergement Idola St-Jean**  
250, boul. Cartier Ouest, Laval (Québec) H7N 5S5
- **Centre d'hébergement de La Pinière**  
4895, rue St-Joseph, Laval (Québec) H7C 1H6
- **Centre d'hébergement Rose-de-Lima**  
280, boul. Roi-du-Nord, Laval (Québec) H7L 4L2
- **Centre d'hébergement Sainte-Dorothée**  
350, boul. Samson Ouest, Laval (Québec) H7X 1J4



- Agence de la santé et des services sociaux de Laval
- Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL)
- Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP-Laval)
- Conseil pour la protection des malades et Fédération des comités des usagers et des résidants du Québec (CPM)
- Protecteur du citoyen
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)



Centre ambulatoire / Centre administratif  
1515 boul. Chomedey Bureau N-246  
Laval (Québec) H7V 3Y7

---

Téléphone : (450) 978-8609  
Télécopieur : (450) 978-8138

---

Courriel : [info@cucssslaval.ca](mailto:info@cucssslaval.ca)  
Site web : [www.cucssslaval.ca](http://www.cucssslaval.ca)



# Conclusion

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

## **Le Cadre de référence :**

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-603-02.pdf>

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