



AQDR

AQDR nationale

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES

**Communiqué de presse
Pour diffusion immédiate**

**RÉFORME DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES :
LES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS DANS LA MIRE**

Québec, 19 février 2020 – Le mémoire de l'AQDR sur le projet de Loi 52 (PL 52) déposé aujourd'hui en commission parlementaire émet plusieurs recommandations, notamment sur le nouveau rôle des commissaires et leur indépendance au sein du système de santé et des services sociaux.

Rappelons que ce Projet de loi vise à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour ceux qui reçoivent des services des établissements privés. Actuellement, les plaintes touchant les établissements privés non conventionnés sont traitées à l'interne par un commissaire aux plaintes de l'établissement, ce qui ne sera plus le cas avec le nouveau projet de loi, car toutes les plaintes seront traitées au public par le commissaire local aux plaintes.

« L'AQDR salue la volonté de la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, madame Marguerite Blais, de renforcer le régime d'examen des plaintes des usagers avec l'étude de ce projet de loi. Le mandat élargi du rôle des commissaires aux plaintes nous amène toutefois à faire certaines recommandations », souligne la présidente de l'AQDR nationale, madame Judith Gagnon.

Bien informer les usagers

L'Association québécoise de défense collective des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) nationale a pour mission la défense collective des droits. C'est pourquoi, l'information aux usagers des établissements privés et publics concernant le dépôt et le traitement des plaintes constitue un enjeu primordial.

« Il est essentiel pour l'AQDR que chaque citoyen et citoyenne, et par le fait même chaque usager et usagère du système de santé et de services sociaux, notamment ceux des établissements privés, puissent avoir facilement accès à ce régime de plaintes et surtout en avoir une bonne compréhension », croit la présidente.

Indépendance des commissaires

Dans son mémoire, l'Association rappelle que l'indépendance des commissaires aux plaintes du réseau de la santé et des services sociaux demeure un incontournable et ce, tout au long de son mandat. En fait, le commissaire aux plaintes, après l'entrée en vigueur du PL 52, sera dorénavant externe aux établissements privés puisqu'il ne sera plus nommé par le conseil d'administration de ces établissements.

Le PL 52 a pour objet de renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, plus particulièrement pour les usagers des établissements privés et ce, notamment à la suite du constat du faible nombre de plaintes dans les établissements privés pourtant souvent aux prises avec de graves insatisfactions des usagers.

Des questions demeurent

La présidente Judith Gagnon croit que dans les faits le PL52 alourdi les tâches des commissaires aux plaintes qui ont vu leurs tâches augmentées au cours des dernières années avec les précédentes réformes.

- A-t-on évalué l'impact de tous ces changements sur le régime et surtout sur la fonction de commissaire aux plaintes?
- Avec l'ajout des nouvelles tâches aux commissaires aux plaintes, y aurait-il lieu de prévoir un programme de formation continue ?
- Devrait-on planifier des stages en établissements privés afin de bien évaluer cette nouvelle réalité ?

À propos de l'AQDR nationale

L'Association québécoise de défense collective des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) nationale a pour mission principale la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées.

L'organisme regroupe plus de 23 000 retraités et préretraités regroupés dans 42 sections de partout au Québec. Depuis plus de 40 ans, l'AQDR est présente dans la société québécoise.

Pour informations :

Madame Judith Gagnon,
Présidente de l'AQDR nationale
418-997 4606