



**Confédération
des syndicats nationaux**

Remarques de la
Confédération des syndicats nationaux
sur le projet de Règlement sur
la classification des services offerts en RI et RTF

présentées au
ministre de la Santé et des Services sociaux,
monsieur Yves Bolduc
et à la ministre déléguée,
madame Dominique Vien

Montréal, le 1^{er} décembre 2011

Table des matières

Avant propos	5
Introduction	6
Notre démarche	7
Enjeux et impacts du projet de Règlement	7
Constats et recommandations	8
Conclusion	11

Avant propos

La Confédération des syndicats nationaux (CSN) est une organisation syndicale constituée d'environ 2100 syndicats regroupant plus de 300 000 membres. Ces syndicats se retrouvent sur une base sectorielle, multisectorielle ou professionnelle dans huit fédérations et ils sont aussi répartis dans les régions au sein de treize conseils centraux principalement sur le territoire québécois. Un nombre important de nos membres, issus de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS) ainsi que de la Fédération des professionnelles (FP), travaillent auprès des personnes âgées ou d'autres clientèles vulnérables. Il s'agit en fait de plus de 100 000 personnes qui œuvrent au quotidien dans l'ensemble des différents établissements du réseau public ou dans des organisations partenaires : centres hospitaliers, centres de santé et de services sociaux (CSSS), centres de réadaptation (CR), centres Jeunesse (CJ), centres d'hébergement en soins de longue durée (CHSLD) ainsi que dans les résidences privées, les ressources intermédiaires ou de type familial (RI ou RTF) et les organismes communautaires ou d'économie sociale.

Introduction

Pour la CSN, les questions de santé et de services sociaux et celles reliées au vieillissement de la société québécoise sont d'une importance capitale; notre mouvement se veut un pôle rassembleur des partisans de la consolidation du système public de services de santé et de services sociaux du Québec, en alliance avec les partenaires des organismes communautaires, des entreprises de l'économie sociale et des milieux privés progressistes.

Alors que les politiques néolibérales continuent de mettre à mal de nombreux services publics en réduisant les budgets alloués au nom de la lutte aux déficits, la solidarité avec le système public de santé et de services sociaux et avec les partenaires des ressources intermédiaires (RI) et celles de type familial (RTF) nous semble plus nécessaire que jamais, pour porter ensemble les valeurs de démocratie, de justice et d'efficacité au service de la population québécoise.

De par la loi, le gouvernement doit assurer la fourniture de l'ensemble des services requis pour répondre aux besoins des personnes hébergées dans les ressources intermédiaires (RI) et celles de type familial (RTF), comme dans les autres milieux d'hébergement et résidences privées pour aîné-es. De plus, il doit améliorer leur protection contre l'exploitation ou la marchandisation de leur vulnérabilité.

Par ailleurs, dans les divers milieux d'hébergement que nous représentons, la CSN veille à ce que les améliorations à la qualité et à la sécurité des services s'accompagnent d'une bonification des conditions de travail et de rémunération : dotation suffisante, stabilité des équipes, formation et encadrement, équipements, participation aux décisions, etc.

C'est dans ce contexte que la CSN tient à exprimer ici quelques remarques sur le projet de Règlement sur la classification des services offerts en ressources intermédiaires (RI) et en ressources de type familial (RTF).

Notre démarche

Dès la publication du projet de Règlement, nous avons consulté quelques personnes impliquées auprès des milieux RI et RTF que nous représentons¹ afin d'en saisir les enjeux et les impacts.

L'accès au document complémentaire *Formation à l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance*² s'est aussi avéré précieux pour saisir la séquence des activités ainsi que les finalités ou responsabilités connexes liées à l'évaluation (des besoins des usagers), l'administration (des services et des divers documents), l'imputabilité de l'établissement public qui réfère et la rétribution des RI et RTF.

Cette démarche nous a permis d'affiner notre compréhension de l'outil proposé et de dégager nos constats et recommandations sur ce projet de Règlement.

Enjeux et impacts du projet de Règlement

Actuellement, les ressources de type RI et celles de type RTF sont encadrées par des règles différentes, reliées soit à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (article 303 ou 310) ou à la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant.

Par ce projet de Règlement, nous comprenons que le législateur cherche à resserrer la gestion des ressources de type RI et RTF en leur proposant une seule et unique classification des services fondée sur le degré de soutien ou d'assistance requis par les usagères et les usagers.

L'intention est louable et nécessaire au vu de l'expansion prodigieuse des ressources intermédiaires³ et du grand nombre d'établissements publics recourant à leurs services, pour une variété de profils de personnes hébergées : enfants ou jeunes en difficulté, personnes âgées, personnes vivant avec des déficiences physiques ou intellectuelles ou des problèmes de santé mentale.

Le ministre est responsable de favoriser un encadrement adéquat et une mise en place rationnelle et flexible des ressources intermédiaires - selon l'article 303 de la LSSS. Nous saluons donc l'intention d'outiller les établissements et les ressources RI et RTF pour préciser davantage leurs responsabilités respectives, mesurer avec uniformité les besoins des usagers et ainsi, souhaitons-le, contribuer à relever avec équité les services requis, adaptés à chaque usager.

¹ La FSSS-CSN représente quelques 550 RTF et 50 RI.

² CPNSSS, 22 septembre 2011 78 p.

³ En vue du prochain Bulletin *Info-SIRTF* MSSS Système d'information sur les ressources intermédiaires et de type familial - encore sans cadre normatif. SOGIQUE mai 2011. Situation au 31 mars 2011, en incluant les données des Centres Jeunesse : 9 672 ressources reconnues (2225 RI et 7447 RTF) offrant 37 000 places dont 33 098 étaient occupées soit par des jeunes (9 527 usagers de 17 ans et moins) ou des adultes (23 570 usagers, dont près de 30 % de personnes de 65 ans ou plus).

Constats et recommandations

La CSN accueille favorablement ce projet de Règlement sur la classification des services offerts par RI et RTF.

Nous comprenons aussi que l'Instrument de classification proposé vient clarifier certaines responsabilités des établissements publics référents et des promoteurs propriétaires ou responsables de RI ou RTF. Il permet notamment de préciser certains délais pour évaluer une personne, compléter l'Instrument de classification puis le transmettre à la ressource, laquelle est responsable de fournir les services courants et à l'occasion, certains services personnalisés, en réponse aux besoins des personnes.

En établissant une seule classification des services des RI et RTF pour une variété de profils de personnes hébergées, le projet de Règlement oblige l'ensemble des ressources à s'adapter au nouvel outil désigné comme l'Instrument de classification. Cette adaptation variera selon les groupes de RI ou de RTF car l'Instrument, en usage depuis l'an 2000 pour la ressource intermédiaire, propose maintenant une nouvelle pondération des niveaux d'intensité de services affectant ultimement la rétribution versée à la ressource.

À notre avis, l'Instrument vient corriger certains déséquilibres où des personnes hébergées voient leurs besoins surévalués, entraînant une rétribution supérieure, alors que des ressources hébergeant des profils plus lourds (en déficience intellectuelle ou en santé mentale par exemple), sont actuellement sous-rémunérées en raison d'une sous-évaluation des besoins de ces personnes.

À la CSN, nous croyons que des corrections de ce type, bien que difficiles, sont nécessaires pour assurer à chaque ressource une rétribution équitable.

Selon nous, le projet de Règlement devrait cependant mentionner cette finalité de rétribution de l'Instrument de classification. Nous en faisons la recommandation.

Recommandation CSN #1

La CSN recommande d'amender le projet de Règlement pour y ajouter un article mentionnant que l'Instrument de classification de l'intensité des services sert à clarifier certaines responsabilités du réseau public et des ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF) ainsi qu'à établir une portion de la rétribution des RI et RTF en fonction des besoins des personnes hébergées.

Dans ce domaine, nous encourageons le gouvernement à faire davantage preuve de transparence dans la gestion des sommes dédiées aux RI et RTF. Les informations sur l'utilisation des ressources RI et RTF gagneraient à être plus complètes, systématiques et accessibles afin de permettre un meilleur suivi : budgets, clientèles et

contributions respectives aux divers programmes-services du MSSS (jeunesse, perte d'autonomie liée au vieillissement, santé mentale, déficience physique, etc.). Aujourd'hui, avec plus de 33 000 personnes qui y vivent et reçoivent des services, le législateur doit fournir tout l'éclairage possible pour documenter et appuyer l'évolution de ces ressources.

En outre, en intégrant au Règlement l'obligation de l'établissement d'apporter des corrections dans l'Instrument à la suite de tout changement dans la condition d'un usager nécessitant une modification aux services attendus (article 6), le législateur vient encourager la ressource à signaler ces changements. C'est une disposition intéressante et importante qui permettra d'actualiser les capacités d'une ressource en fonction de l'alourdissement de la clientèle. C'est un second élément encourageant que nous souhaitons souligner.

Toutefois, il faut comprendre que cette actualisation des besoins ne pourra se concrétiser que dans la mesure où les établissements publics disposeront de ressources suffisantes pour assurer avec diligence non seulement les nouvelles évaluations requises, mais également leurs diverses obligations afférentes d'encadrement et de collaboration avec les ressources.

Le document complémentaire de *Formation à l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance* précise que l'établissement doit notamment remettre à la ressource les extraits pertinents de procédures, protocoles et règles de soins; et aussi s'assurer que la ressource dispose de toute l'information, la documentation ou la formation requise, lorsqu'indiquée, pour rendre un service⁴.

Comme nous l'écrivions dans le mémoire CSN sur le projet de loi n° 16 portant sur le processus de certification des résidences pour personnes âgées, le gouvernement doit prévoir un soutien spécifique additionnel (personnel dédié, argent, outils, formation et évaluation) pour les agences et les établissements publics ayant des responsabilités à l'égard d'organismes partenaires. Nous croyons que la même vigilance s'impose à l'égard des RI et RTF. D'ailleurs, le récent rapport d'enquête Marquette⁵ sur les ressources intermédiaires soulignait un manque d'uniformité des agences et des établissements dans l'application des règles régissant l'attribution des contrats des RI.

La CSN formule donc une recommandation à cet égard.

Recommandation CSN # 2

La CSN recommande au gouvernement de prévoir un soutien spécifique additionnel (personnel dédié, argent, outils, formation et évaluation) pour les agences et les établissements publics ayant des responsabilités à l'égard des ressources intermédiaires ou de type familial.

⁴ Id que la note 2, p. 20

⁵ *Rapport d'enquête sur la fermeture du Pavillon Marquette et examen du processus d'attribution des places en RI au Québec*. Mai 2011

Nous croyons que le projet de Règlement pourrait aller plus loin en prévoyant qu'une personne désignée ou responsable d'une ressource signe également l'Instrument, avec la personne désignée de l'établissement.

Cette signature conjointe de l'Instrument viendra confirmer l'engagement mutuel de l'établissement et de la ressource à fournir l'ensemble des services requis adaptés aux besoins de l'usagère ou l'utilisateur. Cette personne signataire de l'Instrument pour la ressource pourra ainsi aider au suivi du dossier d'une personne hébergée et être une personne ressource précieuse pour l'utilisateur ou ses proches, en particulier dans les RI de grande taille.

La CSN en fait donc recommandation de la façon suivante.

Recommandation CSN # 3

La CSN recommande que le projet de Règlement soit modifié de manière à ce qu'une personne désignée de la ressource (RI ou RTF) signe également l'Instrument d'un usager qu'elle héberge.

Enfin, il est étonnant de lire dans le préambule du Projet de règlement, la phrase suivante : « Ce projet de règlement n'a pas d'impact important sur les citoyens, les entreprises et en particulier les PME. »

À notre avis, cet énoncé est déplacé et doit être retiré pour dissiper toute ambiguïté à l'égard du Règlement.

Selon nous, la portée de ce resserrement de gestion des RI et RTF qu'entraînera la classification unique pourra et devra avoir un impact autant pour les citoyens qui y sont hébergés que pour leurs proches, de même que pour les entreprises et les PME qui œuvrent dans le domaine, en partenariat avec les établissements publics responsables.

Recommandation CSN # 4

La CSN recommande que le projet de Règlement soit modifié de manière à retirer la phrase « Ce projet de règlement n'a pas d'impact important sur les citoyens, les entreprises et en particulier les PME. » du préambule du projet de règlement.

Conclusion

Par ce projet de Règlement, le gouvernement uniformise la classification des services requis par les personnes hébergées dans les ressources intermédiaires (RI) et celles de type familial (RTF) en vue d'ajuster leur rétribution. L'objectif est certes légitime cependant, à lui seul, ce Règlement n'assure pas de progrès.

Selon nous, un réel travail politique reste à faire, sur divers plans, pour convaincre et obtenir l'ensemble des moyens nécessaires pour assurer la pleine dispensation des services requis et la valorisation de ces milieux d'hébergement destinés aux personnes parmi les plus vulnérables de notre société.

À défaut de s'accompagner de soutiens substantiels, ce projet de Règlement pourrait ne pas changer grand-chose au quotidien des nôtres qu'il faut protéger contre l'abandon ou l'exploitation.