

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

**Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec**

Produit par le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des
services
2023-06-15

RG-01-002	Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers	
Version n° 3	Entrée en vigueur : 2016-03-08	Révisée le : 2023-06-15
<p>Champ d'application : La procédure d'examen des plaintes s'applique à la fois aux établissements publics et aux établissements privés du territoire de la Mauricie et du Centre-du-Québec, et ce, par l'entremise de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et des médecins examinateurs (ME) du CIUSSS MCQ.</p> <p>La CLPQS est également responsable de la réception et du traitement des signalements de maltraitance en vertu des politiques des établissements privés du territoire.</p>		
Installation(s) : Toutes les installations du CIUSSS MCQ		
Territoire(s) visé(s) : Tous les territoires du CIUSSS MCQ		
Service(s) visé(s) : Tous les services du CIUSSS MCQ		

ÉLABORATION :	Lucie Lafrenière Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
COLLABORATION :	Martin Bigras Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services Suzanne Lévesque Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services
ANNULE ET REMPLACE :	RG-01-002, version 2
ADOPTÉ PAR :	Le conseil d'administration du CIUSSS MCQ, <i>Original signé par</i> _____ Michel Larrivée, président 2023-06-15
RÉVISION :	2027

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
SECTION I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
1. Objet et champ d'application.....	2
2. Responsabilité de l'application.....	2
3. Définitions.....	2
SECTION II – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	8
4. Fonctions.....	8
5. Immunité.....	8
6. Non-contraignabilité.....	9
7. Serment.....	9
8. Conflit d'intérêts.....	9
SECTION III – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	10
9. Objets de plaintes.....	10
10. Formulation de la plainte	10
11. Acheminement.....	10
12. Contenu de la plainte.....	10
13. Assistance	11
14. Information à l'utilisateur	11
15. Réception de la plainte	11
16. Avis de réception	11
17. Constitution du dossier de plainte	12
18. Transfert de la plainte par le commissaire aux plaintes.....	12
19. Avis à une ressource externe	13
SECTION IV – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES	14
20. Recevabilité de la plainte	14

21. Absence de compétence	14
22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	14
23. Avis d'examen	14
24. Conciliation	14
25. Convocation	14
26. Dossier de l'utilisateur	14
27. Consultation	15
28. Questions d'ordre disciplinaire	15
29. Étude des questions d'ordre disciplinaire	15
30. Conclusions et délai	15
31. Présomption	16
32. Rapport ou recommandation	16
33. Recours au Protecteur du citoyen	16
34. Refus de donner suite à une recommandation	16
35. Mesures disciplinaires	17
36. Conservation et confidentialité du dossier de plainte	17
SECTION V : LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	17
37. Préambule	17
38. Plaintes ou signalements	17
39. Recevabilité	18
40. Absence de compétence du commissaire local	19
41. Confidentialité	19
42. Contenu de la plainte ou du signalement	19
43. Représailles interdites	19
44. Reddition de compte	20

SECTION VI – LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT21

45. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	21
46. Évaluation préliminaire	21
47. Renvoi disciplinaire	21
48. Rapport de suivi.....	21
49. Examen par le médecin examinateur.....	21
50. Avis d’examen	22
51. Conciliation	22
52. Convocation	22
53. Dossier d’un usager.....	22
54. Consultation	22
55. Réorientation de la plainte	22
56. Conclusions et délai.....	22
57. Présomption	23
58. Rapport ou recommandation	23
59. Demande de révision.....	23
60. Motif de la demande et exclusions.....	23
61. Délai	24
62. Assistance	24
63. Procédure d’analyse d’une plainte par le comité de révision.....	25
64. Dossier de plainte.....	25
65. Révision.....	25
66. Convocation	25
67. Dossier de l’usager	25
68. Compétence	26
69. Décision motivée	26

70. Décision finale	26
71. Rapport et recommandation	26
72. Procédure d'analyse d'une plainte par le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine	27
73. Dossier de plainte	27
74. Étude de la plainte	27
75. Décision motivée	27
76. Rapport et recommandation	27
77. Décision du conseil d'administration	28
SECTION VII – LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER	28
78. Constitution du dossier de plainte	28
79. Contenu du dossier de plainte de l'utilisateur	28
80. Transmission au Protecteur des usagers	28
81. Interdiction	28
82. Conservation et destruction	28
SECTION VIII – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES	29
83. Rapport annuel de l'établissement	29
84. Rapport annuel du commissaire aux plaintes	29
85. Rapport annuel du médecin examinateur	29
SECTION IX - DISPOSITIONS FINALES	31
86. Représailles	31
87. Entrée en vigueur	31
88. Révision	31
ANNEXE I - SERMENT	32

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE :

- La raison d'être des services de l'établissement est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- L'établissement a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité qui soient accessibles, continus, et respectueux des droits et besoins des personnes et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population;
- Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;
- L'usager, les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé a le droit de porter plainte (verbalement ou par écrit) sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée aux articles 108 et 108.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c S-4.2) (LSSSS) pour la prestation de ces services;
- Toute personne qui le requiert a le droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;
- Toute personne a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;
- Il relève de la responsabilité du conseil d'administration du CIUSSS MCQ de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- Le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes des usagers après consultation du CMDP;
- Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local, du commissaire local adjoint et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions en vertu des articles 31 et 43 de la LSSSS;

- Le présent règlement est établi en conformité avec les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux au regard de la procédure d'examen des plaintes des usagers;
- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable du traitement des plaintes et des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et le cas échéant, de diriger les personnes formulant un signalement vers une autre instance appropriée;
- Le processus de traitement des plaintes contribue à l'amélioration de la qualité des Services;
- Le conseil d'administration édicte le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS MCQ et en assure la transmission au ministre une fois qu'il l'a approuvé.

SECTION I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et champ d'application

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (L.R.Q., c. S-4.2) et des ressources externes qui lui sont rattachées, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, ainsi que les établissements privés du territoire de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Il a également pour objet le traitement des plaintes et des signalements en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (« Loi sur la maltraitance ») et de la politique du CIUSSS MCQ à ce sujet.

Le présent règlement peut être désigné sous le titre abrégé de Procédure d'examen des plaintes des usagers.

2. Responsabilité de l'application

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes.

Il est également responsable d'assurer le traitement des plaintes et des signalements en vertu de la *Loi sur la maltraitance*.

3. Définitions

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

- a) **CMDP** : le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement ou, si

entente, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux;

- b) **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** : organisme communautaire de la région à qui le ministre a confié, conformément à l'article 76.6 de la Loi, le mandat d'assistance et d'accompagnement, sur demande, des usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement du Protecteur des usagers;
- c) **Conseil d'administration** : le conseil d'administration du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec;
- d) **Comité d'éthique de la recherche** : le comité d'éthique de la recherche a pour mandat d'évaluer et d'assurer le suivi des projets de recherche qui lui sont soumis, qui se déroulent en tout ou en partie au sein de l'établissement, de s'assurer que ceux-ci respectent la dignité humaine, le consentement libre et éclairé des participants et le respect des personnes. Il a aussi le devoir de s'assurer que les droits fondamentaux et légaux des sujets sont respectés;
- e) **Comité d'éthique central** : le comité d'éthique de la recherche assigné comme comité d'éthique central dans le mécanisme d'évaluation éthique et de suivi continu de projets de recherche multicentriques dans la province de Québec, tel qu'élaboré par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
- f) **Comité de discipline** : comité formé par le comité exécutif du CMDP lorsqu'une plainte lui est dirigée pour étude à des fins disciplinaires contre un médecin, un dentiste ou un pharmacien membre du CMDP;
- g) **Comité de révision** : le comité institué par le conseil d'administration de l'établissement pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement ou un autre établissement selon entente;
- h) **Comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine** : le comité institué par le conseil d'administration de l'établissement pour étudier toute plainte formulée à l'endroit d'un résident en médecine et soulevant des questions d'ordre disciplinaire;
- i) **Comité des usagers** : Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents. Il a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte;
- j) **Comité des résidents** : Un comité de résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation, de bénévoles, de représentants de résidents. Il a notamment pour fonction de renseigner les résidents et leurs proches sur leurs droits et obligations, de promouvoir les droits des résidents et l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie;

- k) **Comité de vigilance et de la qualité** : le comité institué par le conseil d'administration de l'établissement et responsable principalement d'assurer, auprès de ce dernier, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la présente loi ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1). Ce comité est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'établissement pour exercer des responsabilités relatives à l'un ou l'autre des éléments mentionnés au paragraphe 1^{er} du deuxième alinéa de l'article 181.0.3 de la Loi et d'assurer le suivi de leurs recommandations. (*Loi : 181.0.1 Loi*);
- l) **Commissaire aux plaintes** : le commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément aux articles 30 et 60 de la Loi;
- m) **Entente** : l'Entente intervenue entre la Fédération des médecins résidents du Québec et le ministre de la Santé et des Services sociaux, conformément à l'article 19.1 de la *Loi sur l'assurance maladie* (L.R.Q., c A-29);
- n) **Établissement** : ce terme signifie le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec incluant tout centre exploité par l'établissement, toute installation maintenue par l'établissement ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui y est rattachée;
- o) **Intervenant** : tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service conformément à la Loi ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;
- p) **Instance visée** : ressource, société ou organisme concerné par la plainte;
- q) **LSSSS** : signifie la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2);
- r) **Maltraitance** : un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. (*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, chapitre 1, article 2, alinéa 3*)
- s) **Médecin examinateur** : tout médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la Loi;
- t) **Ministre** : signifie le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- u) **Organisme communautaire** : organisme communautaire visé à l'article 334 de la Loi, situé dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec ;
- v) **Organisme communautaire agréé** : organisme communautaire visé à l'article 454 de la Loi, situé dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec ;

- w) **Personne en situation de vulnérabilité** : Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique. (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, chapitre 1, article 2, alinéa 4)
- x) **Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, ainsi que concernant les services donnés par un organisme communautaire, visé à l'article 334 de la Loi, par une résidence privée d'hébergement ou un organisme communautaire visé à l'article 454, par une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 ou par les résidences privées pour aînés visées à l'article 346.0.1 de la même loi, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- y) **Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident** : pour les fins des sections V et VI, constitue une plainte l'expression auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien;
- z) **Plainte écrite** : s'il décide de formuler sa plainte par écrit, l'utilisateur peut procéder par courrier postal, électroniquement, par télécopieur ou en la déposant au bureau du commissaire aux plaintes. Sur réception, la plainte sera acheminée au commissaire aux plaintes pour examen. La plainte écrite doit être signée par l'utilisateur ou, selon le cas, par son représentant. Toute plainte écrite, rejetée par le commissaire aux plaintes pour les motifs prévus à l'article 68 de la Loi, oblige ce dernier à en informer l'utilisateur par écrit ;
- aa) **Plainte verbale** : s'il décide de formuler sa plainte verbalement, l'utilisateur peut s'adresser par téléphone au commissaire aux plaintes ou de la même manière à un professionnel agissant sous son autorité. S'il le préfère, il peut venir rencontrer l'une ou l'autre de ces personnes dans les bureaux de l'établissement pour les mêmes fins. La plainte verbale doit être consignée par écrit sur un support papier, tel un registre, ou sur un support informatique. Toute plainte verbale rejetée par le commissaire aux plaintes pour les motifs prévus à l'article 68 de la Loi oblige ce dernier à en informer verbalement l'utilisateur et à consigner par écrit cette information au registre précité, de même que la date où elle lui a été communiquée;
- bb) **Président-directeur général** : le président-directeur général de l'établissement;

- cc) **Projet de recherche** : investigation systématique visant à établir des faits, des principes ou des connaissances généralisables. Une recherche ne comporte pas nécessairement d'aspect thérapeutique ou de bénéfices potentiels directs pour les participants;
- dd) **Protecteur des usagers** : le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (L.R.Q., c. P-32) qui exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (*Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. P-31.1);
- ee) **Représentant de l'utilisateur** : toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi;
- ff) **Réseau local de services de santé et de services sociaux** : tout réseau mis en place conformément à un décret du gouvernement pris en application de la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (L.R.Q., c. A-8.1), ainsi qu'un nouveau réseau mis en place conformément à un décret pris en vertu de l'article 347 de la Loi;
- gg) **Résidence agréée** : résidence privée d'hébergement située dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec au sens de l'article 454 de la Loi ;
- hh) **Résidence privée pour aînés (au sens de l'article 346.0.1 de la Loi)** : tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus, et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide-domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Une installation maintenue par un établissement, un immeuble ou une partie d'immeuble où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ne sont pas des résidences privées pour aînés;
- ii) **Ressource externe** : une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquelles recourt l'établissement pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf les services donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- jj) **Ressource intermédiaire** : ressource intermédiaire au sens de l'article 302 de la Loi;
- kk) **Ressource de type familial** : famille d'accueil ou résidence d'accueil au sens de l'article 312 de la Loi;
- ll) **Ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique** : ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique offrant de l'hébergement, au sens de l'article 346.0.21 de la Loi et de l'article 1 du *Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique*;
- mm) **Services** : les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre

organisme, société ou personne auxquels l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

nn) **Services préhospitaliers d'urgence** : services identifiés dans la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (L.R.Q., c. S-6.2), notamment un service de premiers répondants, des services ambulanciers, l'accessibilité à un centre d'urgence 9-1-1 et à un centre de communication santé;

oo) **Usager** : toute personne ou par l'entremise de son représentant qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Pour les fins de la section 5, le mot « usager » comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

SECTION II – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

4. Fonctions

Le commissaire aux plaintes est nommé par le conseil d'administration et relève de celui-ci. Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la LSSSS, dont notamment celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes.

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire aux plaintes doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Le commissaire adjoint exerce les fonctions que le commissaire aux plaintes lui délègue et agit sous son autorité.

Le professionnel soutient, dans la réalisation de leur mandat, le commissaire et le ou les commissaires adjoints. Il réalise des tâches de soutien et pour la préparation des dossiers. Il peut notamment, par exemple, recueillir et compiler les plaintes et les signalements des usagers qui se croient lésés par un acte ou une omission d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Il peut également analyser les plaintes et signalements et faire des recommandations au commissaire aux plaintes ou à un commissaire adjoint sur les décisions à prendre.

Le commissaire aux plaintes et le commissaire adjoint demeurent cependant libres de suivre les recommandations du professionnel ou de demander un complément d'enquête.

Le médecin examinateur examine toute plainte formulée par un usager, ou par toute autre personne, concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'usager par le médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, par le médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux. Il n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

5. Immunité

Le commissaire aux plaintes, le commissaire adjoint, le médecin examinateur et le comité de révision ou un de ses membres ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions. L'article 75 de la LSSSS prévoit l'immunité pour les personnes travaillant sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

6. Non-contraignabilité

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, les personnes visées à l'article précédent ne peuvent être contraintes devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'elles ont obtenu dans l'exercice de leurs fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est qu'aux fins du contrôle de sa confidentialité.

7. Serment

Le commissaire aux plaintes, le commissaire adjoint, les personnes travaillant sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter le serment prévu à l'annexe I du présent règlement, avant de commencer à exercer leurs fonctions, conformément à la Loi.

8. Conflit d'intérêts

Le commissaire, le commissaire adjoint, les professionnels, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, ils le doivent s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

SECTION III – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

9. Objets de plaintes

Peut directement formuler une plainte à l'établissement :

Tout usager qui utilise les services de l'établissement, d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial, d'un organisme communautaire ou celui qui est hébergé dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visés à l'article 454 de la Loi, par une ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique ou dans une résidence privée pour aînés, relativement aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme, de la résidence ou de la ressource, conformément aux dispositions de la Loi;

Toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'établissement qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par l'établissement, une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, un organisme communautaire, une résidence privée d'hébergement ou un organisme communautaire visé à l'article 454 de la Loi, une ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique, une résidence privée pour aînés ou un établissement privé situé sur son territoire.

10. Formulation de la plainte

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au commissaire aux plaintes. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire aux plaintes et tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire aux plaintes. À cette fin, le commissaire aux plaintes prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation de la plainte et à son traitement soient portées à la connaissance du public et à celle des intervenants.

Le commissaire aux plaintes doit fournir à l'usager ou à son représentant, toute information pertinente à l'application du présent règlement et l'informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

11. Acheminement

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire aux plaintes.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état de l'usager, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale de l'usager en remplissant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au commissaire aux plaintes.

12. Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir notamment les éléments suivants :

- La date de formulation;
- Le nom, prénom, adresse, adresse courriel et numéro de téléphone de l'usager;

- Le numéro de chambre où l'utilisateur peut être rejoint, s'il y a lieu;
- Dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, le nom, prénom, adresse, adresse courriel et numéro de téléphone de ce représentant;
- Les nom, prénom, adresse, adresse courriel et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'utilisateur, s'il y a lieu;
- Le nom, prénom, adresse, adresse courriel, numéro de téléphone de la personne autre que l'utilisateur ou le représentant légal qui dépose une plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident;
- Le lien entre le représentant de l'utilisateur et l'utilisateur;
- La date à laquelle s'est produit l'incident qui a entraîné la plainte;
- L'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- Un exposé des faits;
- Les résultats escomptés, s'il y a lieu.

13. Assistance

Le commissaire aux plaintes doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision.

Le commissaire aux plaintes doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région.

Le comité des usagers peut dans ses fonctions accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

14. Information à l'utilisateur

Le commissaire aux plaintes fournit, à la demande de l'utilisateur, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers. De plus, il doit l'informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

15. Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, le commissaire aux plaintes enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

16. Avis de réception

Le commissaire aux plaintes doit, dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions du

commissaire aux plaintes ne lui aient été transmises dans les soixante-douze (72) heures de la réception de sa plainte.

Cet avis doit indiquer :

- La date de réception de la plainte;
- La date du transfert de la plainte au médecin examinateur, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement;
- Le nom de l'organisme d'assistance de la région;
- Les délais prescrits par la Loi pour examiner la plainte, soit quarante-cinq (45) jours de calendrier à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;
- La mention que l'omission par le commissaire aux plaintes de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur des usagers ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision;
- Dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire aux plaintes ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

17. Constitution du dossier de plainte

Les éléments suivants font partie du dossier de plainte :

- Les informations et l'avis de réception prévus respectivement aux articles 12 et 16 du présent règlement;
- Les documents ou renseignements prescrits par la Loi;
- Toute documentation pertinente transmise par l'utilisateur;
- La preuve du statut d'héritier ou, selon le cas, de celui de représentant légal, tel un tuteur, un curateur ou un mandataire, le cas échéant;
- Une copie du certificat ou du constat de décès, le cas échéant;
- Les notes découlant d'entrevues menées en cours d'examen de la plainte;
- Les conclusions motivées auxquelles en est arrivé le commissaire aux plaintes et les recommandations correspondantes, s'il y a lieu.

18. Transfert de la plainte par le commissaire aux plaintes

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, le commissaire aux plaintes transfère

sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférente à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire aux plaintes, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

18.1 Avis de l'existence du traitement d'une plainte concernant un projet de recherche ayant lieu dans un des centres de l'établissement ou ayant été approuvé par le comité d'éthique de l'établissement conformément à ses compétences matérielles et territoriales.

Le commissaire aux plaintes doit aviser le comité d'éthique de la recherche de l'établissement de l'existence d'une procédure en cours de traitement d'une plainte ou d'une allégation de manquement à la conduite responsable en recherche.

Lorsqu'une allégation de manquement à la conduite responsable en recherche s'avère fondée, les autorités suivantes en sont informées :

- L'instance appropriée de l'établissement pour la mise en application de mesures disciplinaires;
- Le CER qui a fourni l'approbation éthique du projet et qui en effectue le suivi éthique continu, seulement dans les cas où des mesures doivent être mises en place par le CER;
- Toute autorité désignée par la loi ou les exigences des organismes subventionnaires¹.

19. Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel l'établissement recourt pour la prestation de services et que la plainte est écrite, le commissaire local transmet un avis écrit à l'autorité concernée ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire local en informe verbalement l'autorité concernée.

¹ MSSS, octobre 2020, Cadre de référence ministériel pour la recherche avec des participants humains, page 18.

SECTION IV – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

20. Recevabilité de la plainte

Le commissaire aux plaintes apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par l'établissement ou par une ressource externe auquel l'établissement recourt pour la prestation de ces services.

21. Absence de compétence

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de l'établissement, le commissaire aux plaintes peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le commissaire aux plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'usager et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'usager. Cette décision est finale et ne peut faire l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

23. Avis d'examen

Le commissaire aux plaintes avise par écrit et sans délai l'usager et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le commissaire aux plaintes doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

24. Conciliation

Le commissaire aux plaintes qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le commissaire aux plaintes peut, en outre, formuler, à tous les niveaux de l'établissement, toute recommandation qu'il juge appropriée afin d'améliorer la qualité des services.

25. Convocation

Le commissaire aux plaintes peut convoquer toute personne à une rencontre et lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le commissaire local ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire aux plaintes. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire aux plaintes.

26. Dossier de l'usager

Le commissaire aux plaintes a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

27. Consultation

Le commissaire aux plaintes peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

28. Questions d'ordre disciplinaire

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire aux plaintes en saisit l'autorité compétente de l'établissement ou la ressource externe pour évaluation et décision.

29. Étude des questions d'ordre disciplinaire

L'autorité visée à la disposition précédente doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire aux plaintes de l'évolution de ce dossier.

Le commissaire aux plaintes doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire local doit en informer l'utilisateur.

30. Conclusions et délai

Le commissaire aux plaintes doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur qui a formulé la plainte au plus tard quarante-cinq (45) jours après la réception de celle-ci, accompagnée, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées au conseil d'administration ainsi qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ou selon le cas, à la plus haute autorité de la ressource externe.

Il doit également informer l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur des usagers ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre² et que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles contre lui, s'il formule ou entend formuler une plainte ou qu'il s'adresse autrement auprès dudit Protecteur.

En présence d'une plainte fondée ou d'un manquement avéré, ou lorsqu'une allégation de manquement à l'éthique mettant un chercheur en cause s'avère fondée, le commissaire aux plaintes doit informer :

- Le comité d'éthique de la recherche central, lequel peut prendre toutes les mesures temporaires qu'il juge appropriées en l'espèce, sans préjudice de celles que l'établissement voudrait prendre;
- La Présidence-direction générale;
- Le comité d'éthique de la recherche de l'établissement;

² Ces moyens consistent, entre autres, à préciser à l'utilisateur qu'il peut s'adresser au Protecteur des usagers par téléphone, par écrit ou en personne et à lui fournir les coordonnées de ce dernier. Informations tirées de la *Position du ministère de la Santé et des Services sociaux sur l'information donnée au plaignant par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant un recours auprès du Protecteur du citoyen*, MSSS, Direction de la qualité, 29 août 2006.

- Le conseil d'administration de l'établissement;
- Le Ministère, lorsque le cas a eu lieu dans un établissement du réseau ou qu'il relève d'un établissement où le comité d'éthique de la recherche est désigné.

31. Présomption

Lorsque le commissaire aux plaintes fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 30 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

32. Rapport ou recommandation

Le commissaire aux plaintes peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Par la même occasion, il doit communiquer ces mêmes conclusions motivées au gestionnaire ainsi qu'à la plus haute autorité de l'instance concernée, le cas échéant. Ces informations sont transmises par écrit. Il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions motivées.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire aux plaintes et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

33. Recours au Protecteur du citoyen

Au moment où il communique ses conclusions à l'utilisateur, le commissaire aux plaintes doit indiquer les modalités du recours que celle-ci peut exercer auprès du Protecteur des usagers.

Si l'utilisateur constate que le commissaire aux plaintes refuse ou, selon le cas, cesse d'examiner la plainte, elle peut recourir au Protecteur des usagers.

Si l'utilisateur est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par le commissaire aux plaintes, il a également droit de recours auprès du Protecteur des usagers.

34. Refus de donner suite à une recommandation

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource externe ayant fait l'objet d'une plainte n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire aux plaintes, celui-ci peut adresser au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire aux plaintes et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en

tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

35. Mesures disciplinaires

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire aux plaintes doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'utilisateur.

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé membre d'un ordre professionnel ou d'une sage-femme le justifie, il doit la transmettre à l'ordre professionnel concerné et en aviser le commissaire aux plaintes. Le commissaire aux plaintes informe par écrit l'utilisateur de cette décision du conseil d'administration.

36. Conservation et confidentialité du dossier de plainte

Un dossier de plainte reçoit un numéro de référence, demeure sous la garde du commissaire aux plaintes et est maintenu dans un système de conservation de dossiers qui en préserve la confidentialité. Il ne peut être utilisé à des fins autres que celles prévues dans le présent règlement et aux dispositions de la Loi.

Un dossier de plainte est conservé selon les modalités de conservation et de destruction applicables.

SECTION V : LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

37. Préambule

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (sanctionnée le 30 mai 2017) édicte des mesures qui visent, notamment, à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance.

Cette Loi confie au commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. De plus, elle prévoit des mesures à l'égard de la personne qui fait un signalement afin d'assurer la confidentialité des renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre des mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement fait de bonne foi.

Le commissaire reçoit tous les signalements de situation de maltraitance, qu'ils soient obligatoires (pour les personnes hébergées en CHSLD, RNI, RPA ou les personnes déclarées inaptes) ou non.

38. Plaintes ou signalements

Tout usager recevant des services de l'établissement qui s'estime victime d'un acte de maltraitance, même lorsque la maltraitance n'est pas liée à ses soins et services, peut formuler une plainte.

Toute déclaration d'une situation par un tiers peut faire l'objet d'un signalement non obligatoire, informel ou d'un signalement obligatoire qui est circonscrit par des lois, à l'intérieur d'un processus formel.

Toute personne œuvrant pour l'établissement ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne recevant des services de l'établissement subit de la maltraitance a une responsabilité morale, éthique ou déontologique de divulguer ou signaler cette situation au commissaire, qu'il s'agisse d'une situation correspondant au signalement obligatoire ou non, selon la procédure prévue.

Toute personne recevant un signalement ou une plainte d'une personne bénéficiant des services de l'établissement en lien avec une situation potentielle ou avérée de maltraitance doit l'acheminer vers le commissaire en fonction de la procédure établie, qu'il s'agisse d'une situation correspondant au signalement obligatoire ou non.

Selon l'article 21 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance : tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

- Toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, une RNI ou une RPA;
- Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué, ou dont l'inaptitude a été constatée à la suite d'une évaluation médicale ;

Le signalement est effectué auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement si cette personne y reçoit des services ou, dans les autres cas, à un corps de police.

Le présent article s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

39. Recevabilité

Le commissaire reçoit la plainte d'une personne âgée ou de toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance. Il reçoit également le signalement, obligatoire ou non, de toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour l'établissement, qui dénonce un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité recevant des services de santé et des services sociaux.

Le commissaire, saisi d'une plainte ou d'un signalement, ouvre un dossier de plainte, une intervention ou une plainte médicale, selon la situation. Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation.

40. Absence de compétence du commissaire local

Lorsqu'une plainte ou un signalement concerne une victime présumée qui ne reçoit pas de services de l'établissement, le commissaire local dirige la personne formulant cette plainte ou ce signalement vers l'instance appropriée. Si l'examen révèle une infraction criminelle, le commissaire évalue l'obligation ou non de signaler la situation au corps policier et en informe l'utilisateur ou son représentant légal, le cas échéant.

41. Confidentialité

Le commissaire local s'assure de prendre les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la personne qui fait une plainte ou un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. En vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, il peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

42. Contenu de la plainte ou du signalement

La plainte concernant un cas de maltraitance doit contenir :

- La date de la plainte;
- Les nom, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone de l'utilisateur et le numéro de sa chambre, s'il y a lieu;
- Le numéro de son dossier médical, le cas échéant;
- Les nom, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone du représentant de l'organisme d'assistance qui l'assiste s'il y a lieu;
- Un exposé des faits;
- Le ou les types de maltraitance;
- Les interventions déjà effectuées en vue d'assurer la sécurité de la victime de maltraitance et les interventions prévues ;
- Les résultats attendus, s'il y a lieu.

Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation (PL-115, chapitre II, section I, article 3, alinéa 8, paragraphe 2)

43. Représailles interdites

La loi visant à lutter contre la maltraitance interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesure de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou une plainte visée par la présente section.

Sont présumées être des représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne œuvrant pour l'établissement ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail.

Sont également présumées être des mesures de représailles le déplacement d'un utilisateur ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'utilisateur ou au résident.

Finalement, une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

En conformité avec la Loi, le commissaire aux plaintes doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a fait un signalement ou une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature.

44. Reddition de comptes

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, dans le bilan de ses activités, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.

Les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le CIUSSS MCQ de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire (Loi 6.3, Art. 14)

SECTION VI – LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT

Médecin examinateur

45. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu’il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe la personne qui a formulé la plainte et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire aux plaintes.

46. Évaluation préliminaire

Le médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d’une plainte, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin d’en déterminer le mode de traitement le plus approprié au regard des informations dont il dispose.

47. Renvoi disciplinaire

Plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur doit, s’il est d’avis que la plainte concernant un médecin, dentiste ou pharmacien porte sur des faits susceptibles d’entraîner l’imposition d’une sanction disciplinaire, acheminer la plainte auprès du comité exécutif du CMDP pour qu’il procède à la création d’un comité de discipline afin d’étude selon les règles applicables dans l’établissement. Il transmet copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire local.

Plainte concernant un résident en médecine

Si, après évaluation préliminaire, le médecin examinateur est d’avis que la plainte concernant un résident en médecine porte sur des faits susceptibles d’entraîner l’imposition d’une sanction disciplinaire, il doit acheminer la plainte auprès du comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine pour qu’il procède à son étude selon les règles applicables dans l’établissement. Il transmet copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire aux plaintes.

48. Rapport de suivi

Le médecin examinateur doit, tous les 60 jours à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée que celle-ci est soumise pour étude à un comité de discipline, faire rapport par écrit à cette personne sur les progrès de l’étude de cette plainte.

49. Examen par le médecin examinateur

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d’une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 45 à 58 du présent règlement.

50. Avis d'examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le professionnel visé par la plainte de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

51. Conciliation

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux parties toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le médecin examinateur peut en outre formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

52. Convocation

Lors de l'évaluation d'une plainte, le médecin examinateur peut convoquer toute personne qu'il trouve pertinente, à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

53. Dossier d'un usager

Le médecin examinateur a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

54. Consultation

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

55. Réorientation de la plainte

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'entraîner l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut, en cours d'examen, transférer une plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 40 du présent règlement.

56. Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations à la personne qui a formulé la plainte, au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire aux plaintes. Il communique également au professionnel visé par la plainte ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Il doit également informer les parties du recours dont elles peuvent se

prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour l'exercer. Le médecin examinateur transmet au commissaire aux plaintes une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du médecin examinateur doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

57. Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 54 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne ainsi que le professionnel visé par la plainte peuvent alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

58. Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au commissaire aux plaintes.

59. Demande de révision

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé par une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, par le médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux, peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision du CIUSSS MCQ. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et doit être adressée au président du comité de révision. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur de l'Établissement ou, si entente, des conclusions motivées du médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen d'une plainte par un médecin examinateur, et ce, à la demande du plaignant ou du professionnel visé par la plainte. Le comité de révision n'a pas compétence sur une plainte acheminée à des fins disciplinaires auprès d'un comité constitué à cette fin par le CECMDP ou acheminée auprès du comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine.³

60. Motif de la demande et exclusions

Une demande de révision doit porter sur l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, l'examen d'une plainte par le médecin examinateur de l'Établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux. Elle ne peut porter sur le rejet d'une plainte à la suite d'un examen sommaire par le médecin examinateur ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

³ RG-01-006, 2016, Révisé en 2022, Règlement établissant les règles de fonctionnement du comité de révision, P. 4

61. Délai

La demande de révision doit être faite dans les soixante (60) jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai visé à l'article 54 du présent règlement si ces conclusions n'ont pas été transmises.

Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

62. Assistance

Le commissaire aux plaintes doit prêter assistance à la personne qui désire soumettre une demande de révision. Il doit notamment l'aider à formuler cette demande et l'assister dans toute démarche auprès de l'organisme communautaire d'assistance compétent.

Comité de révision

63. Procédure d'analyse d'une plainte par le comité de révision

Le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci et procède à son étude selon les règles applicables dans l'établissement. Il en communique une copie à l'autre partie ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire de l'établissement ou, si entente, au médecin examinateur et au commissaire de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

64. Dossier de plainte

Dans les cinq (5) jours de la réception de l'avis prévu à l'article 59 du présent règlement, le médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, le médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux transmet au président du comité de révision tout le dossier de plainte qu'il a constitué.

65. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, le médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux, a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

66. Convocation

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le comité de révision ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou, si entente, un membre du personnel de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux, ou une personne qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

67. Dossier de l'utilisateur

Le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

68. Compétence

Le comité de révision doit prendre l'une des décisions suivantes :

- a) Confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, les conclusions du médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux;
- b) Requérir du médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, du médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au commissaire de l'établissement ou, si entente, au commissaire de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux;
- c) Acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 40 du présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;
- d) Recommander au médecin examinateur de l'établissement ou, si entente, au médecin examinateur de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

69. Décision motivée

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par avis écrit aux parties concernées. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet copie de sa décision au médecin examinateur et au commissaire aux plaintes ou, si entente, au médecin examinateur et au commissaire local de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux. La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

70. Décision finale

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

71. Rapport et recommandation

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP de l'établissement ou, si entente, au CMDP de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux, tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au médecin examinateur et au commissaire de l'établissement ou, si entente, au médecin examinateur et au commissaire de l'établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux.

Comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine

72. Procédure d'analyse d'une plainte par le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine

Un comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine est institué par l'établissement conformément à l'Entente intervenue entre la Fédération des médecins résidents du Québec et le ministre de la Santé et des Services sociaux, en application de l'article 19.1 de la *Loi sur l'assurance maladie* (L.R.Q., c A-29)

Dans les trente (30) jours de la réception d'une plainte par le comité, le président du comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine envoie au résident un avis écrit l'informant que le comité a été saisi d'une plainte. L'avis doit aussi indiquer que le résident a accès au dossier de plainte constitué conformément à la Loi. Cet avis constitue une plainte écrite, au sens de l'article 17.02 de l'Entente.

73. Dossier de plainte

Le dossier de la plainte contient la documentation suivante :

- La plainte;
- Toute documentation ou correspondance adressée aux parties;
- Certaines parties du dossier du patient relié à la plainte, au besoin;
- Toute autre information jugée pertinente par le médecin examinateur, le comité de révision ou le comité tels que : la déposition des témoins, les écrits ou témoignages d'experts, etc.

74. Étude de la plainte

Le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine procède à l'étude de la plainte tel que prévu à cet effet au Règlement sur le traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine. Il prend connaissance des documents pertinents, y compris des documents contenus dans le dossier de l'utilisateur. Il peut entendre toute personne dont il juge le témoignage utile.

75. Décision motivée

Après l'étude de la plainte, si le comité décide de recommander au conseil d'administration la pertinence d'imposer une mesure disciplinaire au résident, il doit, au même moment, transmettre un avis écrit au résident et à son association ou fédération, à moins que ce dernier ne s'y oppose par écrit.

76. Rapport et recommandation

Le comité fait rapport de ses activités au conseil d'administration, au moins une fois par année et aussi souvent qu'il l'estime opportun.

77. Décision du conseil d'administration

La décision du conseil d'administration d'imposer au résident une mesure disciplinaire constitue un avis de nature disciplinaire au sens de l'article 17.03 de l'Entente. Cet avis est inséré dans le dossier du résident en médecine.

Sauf en cas d'urgence, l'établissement ne peut procéder à une suspension ou à un congédiement avant l'expiration d'un délai de cinq (5) jours à compter de la réception de l'avis prévu au paragraphe précédent, conformément à l'article 17.05 de l'Entente.

SECTION VII – LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER

78. Constitution du dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire aux plaintes ou, le cas échéant, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Une personne ne peut y avoir accès que conformément à la Loi.

79. Contenu du dossier de plainte de l'usager

Sous réserve du règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505 de la Loi, le dossier de plainte de l'usager doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le commissaire aux plaintes et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

80. Transmission au Protecteur des usagers

Le commissaire aux plaintes doit, dans les cinq (5) jours de la réception de la communication écrite visée au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 10 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (L. R.Q., c. P-31.1) transmettre au Protecteur des usagers une copie complète du dossier de plainte.

81. Interdiction

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP de l'établissement. Toutefois, les conclusions motivées d'un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent ainsi que, le cas échéant, l'avis du comité de révision doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte.

Aucun document concernant la plainte ne doit être versé au dossier médical de l'usager.

82. Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements de l'Établissement. Au terme de cette période, le commissaire aux plaintes voit à sa destruction.

SECTION VIII – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

83. Rapport annuel de l'établissement

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le commissaire aux plaintes prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la Loi.

Le conseil d'administration doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requière un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits conformément à l'article 76.10 de la Loi et de l'article 56 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

84. Rapport annuel du commissaire aux plaintes

Le commissaire aux plaintes doit transmettre au conseil d'administration un rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits décrivant, notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire aux plaintes ayant pour objet d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire estime appropriée.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, dans le bilan de ses activités, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.

Les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le CIUSSS MCQ de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire (Loi 6.3, Art. 14)

Le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits visé à l'article 76.10 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux doit également être présenté à la population lors de cette séance publique d'information conformément à l'article 30 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

85. Rapport annuel du médecin examinateur

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a orientées conformément aux articles 45 et 55 du présent règlement ainsi que les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du

médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services dispensés dans un centre exploité par l'établissement. Le rapport annuel peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport que l'établissement doit transmettre au ministre en vertu de l'article 76.10 de la Loi et de l'article 56 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

SECTION IX - DISPOSITIONS FINALES

86. Représailles

En conformité avec l'article 73 de la LSSSS, le commissaire aux plaintes, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature.

87. Entrée en vigueur

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

88. Révision

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision à chaque trois (3) ans, ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

ANNEXE I - SERMENT

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la Loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
1582, boulevard de Port-Royal
Bécancour (Québec) G9H 1X6
Téléphone sans frais : 1 888 693-3606
Courriel : commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca
Site Internet : www.CIUSSMCQ.qc.ca

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Mauricie/Centre-du-Québec
7175, rue Marion, bureau 100
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9
Téléphone : 819 840-0451
Téléphone sans frais : 1 877 767-2227
Courriel : info@caap-mcq.qc.ca
Site Internet : www.caap-mcq.qc.ca

Protecteur du citoyen

Protecteur du citoyen
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur sans frais : 1 866 902-7130
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
Site Internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca