



---

RÉGIE RÉGIONALE  
DE LA SANTÉ ET DES  
SERVICES SOCIAUX  
DE MONTRÉAL-CENTRE

**PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES  
PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX  
DE MONTRÉAL-CENTRE**

Direction des relations avec la communauté

Claude Toupin en collaboration avec  
Me Jean-Pierre Deguire

Février 1993  
Mise à jour : décembre 1998

Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale  
de Montréal-Centre

~~Prix : 6,00\$~~

© Régie régionale de Montréal-Centre, 1999

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 1999

ISBN : 2-89510-012-8

Le masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte et il désigne aussi bien le féminin.

**PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES  
PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX  
DE MONTRÉAL-CENTRE**

Claude Toupin  
Service d'Aide à la clientèle  
Direction des relations avec la communauté

*Conseiller juridique (1993)*  
Me Jean-Pierre Deguire, avocat

Adopté par le conseil d'administration  
Le 25 février 1993

Modifié le 3 décembre 1998

Adopté par le conseil d'administration  
Le 17 décembre 1998

Entrée en vigueur  
Le 1<sup>er</sup> avril 1993

Entrée en vigueur  
Le 20 juin 1998



---

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>7</b>
• Le respect des droits des usagers	7
• Le respect des responsabilités prévues par la loi	8
• L'efficacité du recours de l'utilisateur	10
<b>PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>11</b>
• Objet de la procédure	11
• Cadre légal d'application	11
• Titre	12
• Définitions	12
<b>PARTIE II – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ</b>	<b>15</b>
Section A : Généralités	15
Section B : Le traitement des plaintes à l'endroit des établissements	19
Étape 1 – Réception de la plainte	19
Étape 2 - Recevabilité de la plainte	20
Étape 3 – Examen de la plainte	21
Étape 4 – Conclusions, mesures correctives et recommandations	21
Section C : Le traitement des plaintes à l'endroit des organismes communautaires et des résidences agréées	23
Étape 1 – Réception de la plainte	23
Étape 2 - Recevabilité de la plainte	24
Étape 3 – Examen de la plainte	24
Étape 4 – Conclusions, mesures correctives et recommandations	25
Section D : Le traitement des plaintes à l'endroit de la Régie régionale	27
Étape 1 – Réception de la plainte	27
Étape 2 - Recevabilité de la plainte	28
Étape 3 – Examen de la plainte	28
Étape 4 – Conclusions, mesures correctives et recommandations	29
<b>PARTIE III – RAPPORTS D'EXAMEN DES PLAINTES</b>	<b>31</b>
<b>PARTIE IV - DISPOSITIONS DIVERSES, TRANSITOIRES ET FINALES</b>	<b>33</b>



---

## PRÉAMBULE

### LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

La procédure d'examen des plaintes par la Régie régionale repose sur trois principes fondamentaux :

- a) Le respect des droits des usagers;
- b) Le respect des responsabilités prévues par la loi;
- c) L'efficacité du recours de l'utilisateur.

#### A) LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS

La réforme législative réaffirme et consolide les droits des usagers aux services de santé et aux services sociaux, élargit les recours de la population à l'intérieur du système de la santé et introduit un régime d'examen des plaintes à deux ou trois paliers. Elle prévoit également qu'une personne physique peut déposer une plainte à l'endroit de la Régie régionale.

L'application de la procédure d'examen des plaintes par la Régie régionale :

- **EST LE PREMIER OU LE DEUXIÈME RECOURS DE L'USAGER**, peu importe sa condition et la nature des services, à l'égard du réseau des services de santé et des services sociaux, pour lui garantir les services tant sur le plan quantitatif que qualitatif et assurer ainsi le respect de ses droits.
- **EST LE PREMIER RECOURS POUR UNE PERSONNE PHYSIQUE** à l'égard des fonctions et des activités de la Régie régionale qui l'affectent parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial ou les organismes communautaires.

Le recours à l'instance régionale constitue un mécanisme d'autorégularisation à l'intérieur du système et, à cet égard :

- il s'inscrit dans une démarche d'identification des problèmes et de recherche de solutions;
- il fait appel à la collaboration et à la concertation de tous les partenaires du réseau;
- il permet d'apporter des correctifs sur un plan individuel et sur un plan systémique.

Cette ressource de droit public, dotée d'un pouvoir administratif, assure aux usagers les principes d'universalité, d'accessibilité, de qualité et de complémentarité de services que la loi donne à tous les citoyens du Québec et cela dans le contexte des possibilités et des limites du système de soins et de services.

## **B) LE RESPECT DES RESPONSABILITÉS PRÉVUES PAR LA LOI**

Cet aspect touche la répartition des responsabilités sur le plan interne et sur le plan externe.

**SUR LE PLAN INTERNE**, globalement, la responsabilité en matière de traitement des plaintes s'inscrit dans un contexte d'administration générale des mandats de la Régie régionale et elle est partagée par le conseil d'administration, le directeur général et le responsable désigné, selon la fonction et les attributions que ces trois instances exercent respectivement. La Régie régionale assure également l'ensemble des fonctions corollaires touchant les recours de l'utilisateur.

La responsabilité de l'application de la procédure d'examen des plaintes est dévolue à un membre du personnel désigné par le directeur général de la Régie régionale et dont la désignation est entérinée par le conseil d'administration.

Conformément au plan d'organisation de la Régie régionale et sous l'autorité de la personne responsable désignée, un service d'aide à la clientèle est créé pour l'assister dans la réalisation de ses différentes fonctions et pour la mise en œuvre des mandats qui lui sont attribués par la loi.

Le traitement des plaintes concernant les usagers de services fait appel aux conclusions motivées du responsable de la procédure d'examen des plaintes.

Le conseil d'administration reçoit les recommandations et les rapports que le responsable achemine au directeur général dans l'exercice de ses fonctions.

La Régie régionale doit prendre les mesures administratives nécessaires pour assurer le respect des droits des usagers.

**SUR LE PLAN EXTERNE**, le processus de traitement des plaintes rejoint logiquement les responsabilités de la Régie régionale dans sa fonction de contrôle, de régulation et d'évaluation des services de santé et des services sociaux.

De façon spécifique, en relation avec le traitement des plaintes, la Régie régionale a également pour fonctions :

- d'informer les usagers de son territoire des services de santé et des services sociaux qui leur sont offerts, de leurs droits et recours ainsi que de leurs obligations à cet égard,

- de s'assurer que chaque établissement établisse et applique une procédure d'examen des plaintes,
- de transmettre au Ministre un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'elle a reçus de chaque établissement et faisant état des plaintes qu'elle a elle-même reçues et traitées,
- de transmettre au commissaire aux plaintes chaque fois qu'il le requiert un rapport portant sur les plaintes en cours de traitement.

La Régie régionale favorisera l'exercice du recours des usagers en première instance et mettra tout en œuvre pour que tant les instances ciblées par la loi que les autres qui donnent aussi des services à la population développent une expertise adéquate des plaintes qui leur seront adressées.

En ce qui a trait à l'examen des plaintes par la Régie régionale, les dispositions de la loi prévoient un processus de décision respectueux des principes habituellement reconnus d'équité procédurale :

- l'utilisateur, la personne physique et les instances visées par la plainte doivent avoir l'occasion de faire part de leurs observations lors du processus du traitement de la plainte;
- la Régie régionale peut entreprendre des démarches relatives à l'examen de la plainte en réunissant entre autres les documents et la version des faits des différentes parties impliquées;
- les parties concernées ont l'obligation explicite d'y collaborer.

Compte tenu que le recours administratif à la Régie régionale :

- est un mécanisme de traitement de plaintes interne au système de la santé et des services sociaux,
- constitue un mode particulier de résolution de conflits entre l'utilisateur, la personne physique et les instances visées par leur plainte,

la Régie régionale exercera tout d'abord un rôle de médiation et de conciliation avant d'engager les mécanismes formels d'adoption d'une recommandation qui exigeraient l'intervention du conseil d'administration de la Régie régionale ou, le cas échéant, du commissaire aux plaintes.

### **C) L'EFFICACITÉ DU RECOURS DE L'USAGER**

Le recours à la Régie régionale, tout comme le recours à l'établissement et au commissaire aux plaintes, doit être facile d'accès, souple et à la portée des personnes souffrantes, vulnérables et souvent limitées par la maladie. Il doit aussi être à la portée des personnes qui présentent des incapacités et qui vivent des situations de handicap.

Dans cette optique, la procédure d'examen des plaintes repose sur les principes d'action suivants :

- la procédure d'examen des plaintes doit recevoir une interprétation large et libérale pour permettre l'atteinte des fins qui y sont stipulées;
- les dispositions doivent s'interpréter les unes par rapport aux autres de manière à favoriser, pour la population, l'exercice des droits que lui confère la loi, et non pas constituer un obstacle ou une entrave à l'exercice de ses droits;
- dans la procédure d'examen de chaque plainte reçue en vertu de la loi, la forme ne doit jamais l'emporter sur le fond ni constituer un obstacle au traitement d'une plainte ou une entrave dans le règlement des situations urgentes et de danger imminent;
- il est important de favoriser l'accessibilité et la continuité du traitement des plaintes d'un recours à l'autre et de traiter les problèmes en temps opportun;
- il est primordial de faire connaître la procédure d'examen des plaintes de la façon la plus large possible;
- la présente procédure prévoit la possibilité de suspendre le traitement de la plainte si des recours judiciaires sont exercés pour les mêmes objets de plaintes.

---

# **PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

## **1. OBJET DE LA PROCÉDURE**

La présente procédure détermine les règles à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, en vue d'assurer le respect des droits des usagers.

## **2. CADRE LÉGAL D'APPLICATION**

La présente procédure est établie par la Régie régionale conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), plus particulièrement aux articles 42 à 53.1, 59, 62, 66, 67, 69, 69.1, 72 à 76, 340, paragraphe 1° et à l'article 620 de la loi.

L'article 43 de la loi précise le mandat spécifique de la Régie régionale, soit :

*« La régie régionale doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers. Le directeur général désigne un membre du personnel de la régie régionale responsable de l'application de cette procédure et fait entériner cette désignation par le conseil d'administration. »*

La procédure d'examen des plaintes s'applique à toute plainte déposée ou référée à la Régie régionale à compter de la mise en vigueur des articles 42, 53 et 72 de la loi,; lesquels concernent un établissement, une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, la Régie régionale, un organisme communautaire et une résidence agréée.

La fonction d'examen des plaintes relatives au système pré-hospitalier d'urgence s'appuie sur la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), article 620 et sur la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., c. S-5), article 149.32.1 qui se lit comme suit :

*« 149.32.1 Toute régie régionale ou l'établissement visé à la partie IV.2 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux reçoit et entend les plaintes relatives à des services constituant un système pré-hospitalier d'urgence requis ou fourni dans sa région.*

*Les articles 72 à 76 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives s'appliquent à de telles plaintes en faisant les adaptations prévues à l'article 530.48 de cette loi en ce qui concerne l'établissement visé à la partie IV.2.*

*Le commissaire aux plaintes nommé en vertu de l'article 55 de cette loi a, en outre des fonctions prévues à l'article 56 de celle-ci, celle d'examiner les plaintes d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par la Régie régionale ou cet établissement. Les deuxième et troisième alinéas de l'article 56 ainsi que les articles 57 à 62, 66 et 67 de cette même loi s'appliquent à ces plaintes en faisant les adaptations nécessaires prévues à l'article 530.48 de cette loi en ce qui concerne cet établissement. »*

### 3. TITRE

La présente procédure est désignée sous le titre de Procédure d'examen des plaintes par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

### 4. DÉFINITIONS

Dans la présente procédure, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions et mots suivants signifient :

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| a) Centre                   | Un centre local de services communautaires, un centre hospitalier, un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse ou un centre de réadaptation. |
| b) Commissaire aux plaintes | Personne nommée par le gouvernement pour examiner une plainte d'un usager et d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions de la Régie régionale.   |
| c) Conseil d'administration | Le conseil d'administration de la Régie régionale de Montréal-Centre.  |
| d) Directeur général        | Le directeur général de la Régie régionale de Montréal-Centre.   |
| e) Établissement            | Toute personne ou société qui offrent des services de santé ou des services sociaux dans un centre situé sur le territoire de Montréal-Centre.   |
| f) Loi                      | La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).   |
| g) Ministre                 | Le ministre de la Santé et des services sociaux du Québec.   |

- h) Organisme communautaire
- Personne morale située sur le territoire de Montréal-Centre et constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou des membres de la communauté qu'elle dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux.
- i) Plainte
- Concernant un usager de service
- Tout rapport sur des faits dont l'ensemble permet à une personne de percevoir qu'un établissement, une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, un organisme communautaire, une ressource agréée ou l'instance responsable des services pré-hospitaliers d'urgence situés sur le territoire de Montréal-Centre n'auraient pas fourni à un usager les soins ou services que la loi et les règlements lui donnent droit de recevoir.
- Concernant une personne physique
- Insatisfaction d'une personne physique à l'égard d'une fonction ou d'une activité de la Régie régionale qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial ou les organismes communautaires.
- j) Régie régionale
- La Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.
- k) Règlements
- Les règlements qui sont et qui seront adoptés en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
- l) Responsable
- Membre du personnel responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes désigné par le directeur général et dont la désignation est entérinée par le conseil d'administration de la Régie régionale de Montréal-Centre.
- m) Ressource agréée
- Personne exploitant une résidence privée d'hébergement ou un établissement privé non conventionné qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, qui reçoit une allocation financière de la Régie régionale pour offrir des services de santé et des services sociaux à des personnes en perte d'autonomie, et qui est situé sur le territoire de Montréal-Centre.

- n) Ressources de type familial
- Famille d'accueil ou résidence d'accueil à laquelle un établissement situé sur le territoire de Montréal-Centre recourt.
- Famille d'accueil
  - Résidence d'accueil
- o) Service
- Le service d'Aide à la clientèle affecté au traitement des plaintes, sous la supervision et la direction du responsable de la procédure d'examen des plaintes, tel qu'approuvé au plan d'organisation de la Régie régionale.
- p) Service pré-hospitalier d'urgence
- Système de services de santé pré-hospitalier d'urgence comprenant le transport ambulancier en vue de favoriser l'accès aux services de santé.
- q) Territoire
- Le territoire sous la responsabilité de la Régie régionale de Montréal-Centre en vertu du décret no 2000-87 du 22 décembre 1987.
- r) Titulaire
- Personne titulaire de l'agrément d'une résidence agréée aux fins de subventions.

---

## **PARTIE II - LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

### **SECTION A : GÉNÉRALITÉS**

#### **5. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Les plaintes adressées à la Régie régionale seront acheminées initialement au service d'Aide à la clientèle.

#### **6. ASSISTANCE**

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté :

- d'une personne de son choix;
- d'un organisme communautaire désigné à cette fin par le Ministère;
- d'un comité d'usagers;
- du responsable de l'établissement ou de celui de la Régie régionale, du commissaire aux plaintes ou par toute personne désignée par ceux-ci.

Le responsable de la Régie régionale doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur ou à la personne physique qui le requiert pour la formulation de la plainte ou pour toute démarche relative à la plainte.

#### **7. REPRÉSENTATIVITÉ**

Le droit de recours à la Régie régionale peut être exercé par ses représentants.

Selon la loi, sont présumés être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Bas Canada :

- 1° Le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet usager;
- 2° Le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;
- 3° La personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
- 4° La personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

Si la loi accorde une très grande place aux possibilités d'assistance et de représentativité de l'utilisateur, le traitement de la plainte doit toujours viser le respect de ses droits et servir ses meilleurs intérêts.

## **8. BÉNÉFICE DU DOUTE**

L'application des étapes de la procédure doit favoriser l'exercice du droit de l'utilisateur de porter plainte. Le bénéfice du doute doit jouer en sa faveur.

## **9. DOSSIER DE PLAINTE**

Les données mentionnées dans la formulation des plaintes doivent être inscrites dans un dossier-plainte et recevoir un numéro de référence. Ce dossier doit contenir en outre toutes les données prescrites par le règlement adopté en vertu du paragraphe 23 de l'article 505 de la loi.

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès.

Toutefois, la Régie régionale pourra permettre l'accès aux dossiers de la plainte à un tiers pour fins d'étude ou de recherche, à condition que la confidentialité des personnes impliquées en soit préservée.

Le dossier de plainte d'un usager doit être tenu à jour. Le dossier de plainte est sous la garde du responsable et est maintenu dans un système de conservation de dossiers selon les dispositions prévues par les lois et les règlements.

Ils sont détruits quatre ans après leur fermeture à moins que la Régie régionale ne juge approprié de les conserver plus longtemps.

## **10. PLAINTÉ ANONYME**

Une plainte anonyme sera acceptée ou refusée selon la matière de la plainte et les informations disponibles pour la traiter.

## **11. PLAINTÉ CONFIDENTIELLE**

L'utilisateur peut demander la confidentialité dans le traitement d'une plainte, mais cette confidentialité doit être compatible avec la procédure d'examen des plaintes et la mission de la Régie régionale.

## **12. REFUS DE PLAINTÉ**

Une plainte dont l'examen se révélerait purement académique, inutile ou impossible, compte tenu du temps écoulé depuis la survenance de l'événement, peut être refusée.

La plainte frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. L'utilisateur en est alors informé par écrit.

### **13. ABSENCE DE JURIDICTION DE LA RÉGIE RÉGIONALE**

Lorsque la plainte ne relève pas de la juridiction de la Régie régionale, on pourra, selon la nature du cas :

- a) avec le consentement de l'usager, référer ce dernier ou la plainte à l'instance compétente; ou
- b) référer l'usager vers les ressources appropriées pour lui permettre d'exercer ses droits; ou
- c) fermer le dossier lorsqu'il s'avère que les paragraphes a) ou b) ci-dessus ne peuvent s'appliquer.

### **14. DÉLAI**

Le traitement, incluant la transmission des conclusions de la Régie régionale, doit être terminé dans un délai de 45 jours à compter de la réception de la plainte.

Le défaut de rencontrer ce délai peut donner ouverture au recours au commissaire aux plaintes.

Par ailleurs, ce délai maximum représente un cadre général d'application. Le temps de traitement est en fonction de la nature de la plainte et la procédure doit permettre :

- de traiter les plaintes avec diligence;
- de répondre adéquatement et rapidement aux situations d'urgence et prioritaires;
- d'apporter une réponse adaptée aux besoins de la personne;
- d'assurer le respect des droits des usagers.

### **15. ÉTUDE ET RECHERCHE**

La Régie régionale effectue toute étude, recherche, analyse, que pourrait nécessiter l'examen de la plainte et adjoint toute personne ressource pour les fins d'exécution de la présente.

### **16. INTERRUPTION DE L'EXAMEN DE LA PLAINTE**

L'examen de la plainte peut être interrompu dans les cas suivants :

- a) le plaignant se désiste, refuse de collaborer, se montre de mauvaise foi;
- b) le traitement de la plainte fait apparaître le défaut de juridiction de la Régie régionale;
- c) la poursuite de l'examen de la plainte devient purement académique ou inutile.

## **17. RECOURS PENDANTS**

Le traitement d'une plainte ne peut être refusé ou suspendu au motif que d'autres recours sont exercés simultanément.

Toutefois, la Régie régionale sursoit à l'examen d'une plainte lorsqu'un recours judiciaire fondé sur les mêmes objets de plainte est exercé par l'utilisateur à l'endroit de l'établissement ou à l'endroit d'un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou à l'endroit d'autres instances visées par la plainte.

## **SECTION B : LE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ENDROIT DES ÉTABLISSEMENTS**

### **Étape 1 – Réception de la plainte**

- 18.** L'utilisateur qui a initialement formulé une plainte auprès d'un établissement peut adresser sa plainte à la Régie régionale.
- 19.** La plainte doit contenir les informations suivantes :
- a) les nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, âge et sexe de l'utilisateur;
  - b) s'il y a lieu :
    - l'identification du plaignant et son lien avec l'utilisateur,
    - l'identification du représentant de l'utilisateur,
    - l'identification de la personne qui l'assiste;
  - c) la date de réception de la plainte;
  - d) l'identification de l'établissement, de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial visés;
  - e) l'objet de la plainte;
  - f) un exposé des faits;
  - g) les conclusions motivées transmises par le responsable de l'établissement,
  - h) l'item g) ne s'applique pas quand le responsable de l'établissement :
    - a fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans le délai de 45 jours prévu par la loi,
    - a cessé ou a refusé d'examiner une plainte.
- 20.** En cas d'urgence, si la plainte est par ailleurs recevable, le traitement peut commencer même si les formalités prévues quant à la réception de la plainte n'ont pas été complétées.
- 21.** La personne qui s'adresse en premier lieu à la Régie régionale sera référée vers l'établissement concerné par le traitement de sa plainte. Toutefois, pour des raisons d'urgence et de danger imminent, l'utilisateur peut exercer immédiatement son recours auprès de la Régie régionale dans le respect toutefois des responsabilités des établissements en la matière. En résumé, le recours au deuxième palier peut s'exercer si le recours en première instance est inopérant.
- 22.** On doit remettre à l'utilisateur qui a formulé une plainte un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

23. On doit subséquemment statuer sur la recevabilité de la plainte selon la procédure établie à l'étape suivante.

## Étape 2 – Recevabilité de la plainte

24. La plainte sera recevable si :

- a) Elle est écrite;
- b) Elle vise un établissement, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial situés sur le territoire sous la responsabilité de la Régie régionale;
- c) Elle porte sur les services de santé ou les services sociaux que la personne a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement, de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial en vertu de la loi et des règlements;
- d) Elle a déjà fait l'objet d'un examen par l'établissement, sous réserve toutefois de l'article 21;
- e) L'utilisateur est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le responsable de l'établissement

Ou

Le responsable de l'établissement fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours prescrits par la loi

Ou

Le responsable de l'établissement a refusé ou a cessé d'examiner la plainte

Ou

L'utilisateur est dans une situation d'urgence et de danger imminent et le recours auprès de l'établissement est inopérant.

- f) Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées transmises par le responsable de l'établissement.

25. Si la plainte s'avère recevable, le traitement de la plainte se poursuivra selon la procédure établie à la prochaine étape.

### Étape 3 – Examen de la plainte

26. Dans le cadre de cette étape, l'utilisateur, l'établissement, la ressource intermédiaire et la ressource de type familial pourront présenter leurs observations verbalement ou par écrit.
27. Tout usager, tout établissement, toute ressource intermédiaire ou toute ressource de type familial doivent fournir les renseignements qui peuvent être jugés nécessaires à l'examen de la plainte. À cette fin, on pourra obtenir de l'utilisateur une autorisation d'accès à son dossier.

De même, ils doivent, sauf excuse valable, assister à toute rencontre à laquelle ils sont convoqués.

28. Une copie de la plainte formulée à la Régie régionale est transmise à l'établissement, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial et dans les 5 jours de la réception de cette copie, l'établissement doit transmettre le dossier complet de la plainte.
29. En cas d'impossibilité de rencontrer le délai mentionné au point précédent, l'établissement explique les motifs du retard et fait approuver un nouveau délai, lequel est laissé à la discrétion du responsable.
30. Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, on peut demander à l'établissement, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial d'effectuer immédiatement les démarches nécessaires afin de fournir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.

Une réponse doit être donnée par ces instances dans les plus brefs délais. La réponse doit être verbale dans un premier temps.

31. Tout courrier adressé à l'établissement touchant une plainte sera expédié au responsable de l'établissement.
32. Une fois l'examen de la plainte terminé, on doit statuer sur le bien-fondé de la plainte selon les critères précisés à l'étape suivante.

### Étape 4 – Conclusions, mesures correctives et recommandations

33. Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits de l'utilisateur n'ont pas été respectés.

- 34.** On doit, avant l'expiration du délai de 45 jours prévu par la loi, informer par écrit l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles l'examen de la plainte a donné lieu et, par la même occasion, informer l'utilisateur des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès du commissaire aux plaintes nommé par le gouvernement. Ces conclusions doivent également être transmises à l'établissement et, le cas échéant, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial concernés.
- 35.** Le défaut de communiquer les conclusions à l'utilisateur dans le délai de 45 jours est réputé être une transmission de conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture au recours auprès du commissaire aux plaintes.
- 36.** Si l'utilisateur est en désaccord avec les conclusions motivées qui lui ont été transmises, il peut exercer son recours auprès du commissaire aux plaintes.
- 37.** Lorsque la plainte s'avère fondée, l'établissement doit apporter les mesures correctives nécessaires relevant de sa compétence.
- 38.** Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de l'établissement, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises à l'autorité concernée.
- 39.** Lorsqu'un établissement refuse d'apporter les mesures correctives nécessaires ou encore refuse de collaborer au traitement de la plainte, la Régie régionale peut prendre les mesures administratives appropriées pour assurer le respect des droits de l'utilisateur.
- 40.** Le directeur général de la Régie régionale doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse le responsable dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées dans le cadre de l'examen des plaintes.

## **SECTION C : LE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ENDROIT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET DES RÉSIDENCES AGRÉÉES**

**N.B. :** D'après les dispositions prévues par le législateur à l'article 72 de la loi, la procédure d'examen des plaintes établie selon l'article 43 s'applique aux deux instances concernées dans la présente section, tout en l'adaptant à de telles plaintes.

### **Étape 1 – Réception de la plainte**

- 41.** La personne qui est usager d'un organisme communautaire ou d'une résidence agréée peut formuler une plainte auprès de la Régie régionale.
- 42.** La plainte contient les informations suivantes :
- a) les nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, âge et sexe de l'utilisateur;
  - b) s'il y a lieu :
    - l'identification du plaignant et son lien avec l'utilisateur,
    - l'identification du représentant de l'utilisateur,
    - l'identification de la personne qui l'assiste;
  - c) la date de réception de la plainte;
  - d) l'identification de l'organisme communautaire ou de la résidence agréée;
  - e) l'objet de la plainte;
  - f) un exposé des faits;
- 43.** En cas d'urgence, si la plainte est par ailleurs recevable, le traitement peut commencer même si les formalités prévues quant à la réception de la plainte n'ont pas été complétées.
- 44.** On doit remettre à l'utilisateur qui a formulé une plainte un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.
- 45.** On doit subséquemment statuer sur la recevabilité de la plainte selon la procédure établie à l'étape suivante.

## Étape 2 – Recevabilité de la plainte

46. La plainte sera recevable si :

- a) elle est écrite ou verbale;
- b) elle vise un organisme communautaire ou une résidence agréée;
- c) l'organisme communautaire ou la résidence agréée sont situés sur le territoire sous la responsabilité de la Régie régionale;
- d) elle porte sur les services de santé ou les services sociaux que la personne a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme communautaire ou de la résidence agréée;

47. Si la plainte s'avère recevable, le traitement de la plainte se poursuivra selon la procédure établie à la prochaine étape.

## Étape 3 – Examen de la plainte

48. Dans le cadre de cette étape, l'utilisateur, l'organisme communautaire ou le titulaire pourront présenter leurs observations verbalement ou par écrit.

49. L'utilisateur, l'organisme communautaire ou le titulaire doivent fournir les renseignements qui peuvent être jugés nécessaires à l'examen de la plainte. À cette fin, on pourra obtenir de l'utilisateur une autorisation d'accès à son dossier.

De même, ils doivent, sauf excuse valable, assister à toute rencontre à laquelle ils sont convoqués.

50. La plainte formulée verbalement ou par écrit à la Régie régionale est transmise à l'organisme communautaire ou au titulaire. Dans les 5 jours de la réception de la plainte, ces derniers doivent transmettre à la Régie régionale le dossier complet de la plainte.

51. En cas d'impossibilité de rencontrer le délai prévu par la loi, l'organisme communautaire ou le titulaire expliquent les motifs du retard et font approuver un nouveau délai, lequel est laissé à la discrétion du responsable.

52. Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, on peut demander à l'organisme communautaire ou au titulaire d'effectuer immédiatement les démarches nécessaires afin de fournir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.

Une réponse doit être donnée par ces instances dans les plus brefs délais. La réponse doit être verbale dans un premier temps.

53. Tout courrier adressé à l'organisme communautaire ou à la résidence agréée concernant une plainte sera expédié respectivement au président du conseil d'administration de l'organisme communautaire ou au titulaire.
54. Une fois l'examen de la plainte terminé, on doit statuer sur le bien-fondé de la plainte selon les critères précisés à l'étape suivante.

#### **Étape 4 – Conclusions, mesures correctives et recommandations**

55. Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits de l'utilisateur n'ont pas été respectés.
56. On doit, avant l'expiration du délai de 45 jours prévu par la loi, informer l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles l'examen de la plainte a donné lieu et, par la même occasion, informer l'utilisateur des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès du commissaire aux plaintes nommé par le gouvernement. Lorsque la plainte est écrite, on doit le faire par écrit. Ces conclusions doivent également être transmises à l'organisme communautaire ou au titulaire.
57. Le défaut de communiquer les conclusions à l'utilisateur dans le délai de 45 jours est réputé être une transmission de conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture au recours auprès du commissaire aux plaintes.
58. Si l'utilisateur est en désaccord avec les conclusions motivées qui lui ont été transmises, il peut porter plainte auprès du commissaire aux plaintes.
59. Lorsque la plainte s'avère fondée, l'organisme communautaire ou le titulaire doivent apporter les mesures correctives nécessaires relevant de leur compétence.
60. Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de ces instances, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises à l'autorité concernée.
61. Lorsque l'organisme communautaire ou le titulaire refusent d'apporter les mesures correctives nécessaires ou encore refusent de collaborer au traitement de la plainte, la Régie régionale peut prendre les mesures administratives appropriées pour assurer le respect des droits de l'utilisateur.
62. Le directeur général de la Régie régionale doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse le responsable dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées dans le cadre de l'examen des plaintes.



## SECTION D : LE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA RÉGIE RÉGIONALE

**N.B. :** D'après les dispositions prévues par le législateur à l'article 53 de la loi, la procédure d'examen des plaintes établie selon les articles 43, 44 et 47 à 52 s'applique à la Régie régionale, tout en l'adaptant à une telle plainte.

### Étape 1 – Réception de la plainte

**63.** Une personne physique peut formuler une plainte auprès de la Régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci.

Les articles 343 à 385 de la loi précisent les fonctions particulières de la Régie régionale, qui sont :

- « §1. *Fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers.*
- §2. *Fonctions reliées aux priorités de santé et de bien-être.*
- §3. *Fonctions reliées à l'organisation des services.*
- §4. *Fonctions reliées à l'allocation des ressources financières.*
- §5. *Fonctions reliées à la coordination des services de santé et des services sociaux.*
- §6. *Fonctions reliées à la santé publique.*
- §7. *Fonctions reliées à la gestion des ressources humaines, matérielles et financières.* »

Les activités se réfèrent à l'ensemble des actions de la Régie régionale relatives à la réalisation de ses fonctions et mandats.

**64.** La plainte contient les informations suivantes :

- a) les nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, âge et sexe de la personne physique qui porte plainte;
- b) s'il y a lieu :
  - l'identification du plaignant et son lien avec la personne physique,
  - l'identification du représentant de la personne physique,
  - l'identification de la personne qui l'assiste;
- c) la date de réception de la plainte;
- d) l'activité ou la fonction de la Régie régionale visée par la plainte;
- e) l'objet de la plainte;
- f) un exposé des faits;

**65.** On doit remettre à la personne physique un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.

66. On doit subséquemment statuer sur la recevabilité de la plainte selon la procédure établie à l'étape suivante.

## **Étape 2 – Recevabilité de la plainte**

67. La plainte sera recevable si :

- a) elle est écrite ou verbale;
- b) elle est formulée par une personne physique;
- c) elle vise une fonction ou activité du ressort de la Régie régionale qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial ou les organismes communautaires.

68. Si la plainte s'avère recevable, le traitement de la plainte se poursuivra selon la procédure établie à la prochaine étape.

## **Étape 3 – Examen de la plainte**

69. Dans le cadre de cette étape, la personne physique et le directeur du secteur concerné par la plainte pourront présenter leurs observations verbalement ou par écrit.

70. Toute personne physique et tout directeur doivent fournir les renseignements qui peuvent être jugés nécessaires à l'examen de la plainte. De même, ils doivent, sauf excuse valable, assister à toute rencontre à laquelle ils sont convoqués.

71. Une copie de la plainte formulée à la Régie régionale est transmise au directeur concerné et dans les 5 jours de la réception de cette copie, ce dernier doit transmettre le dossier complet de la plainte.

72. En cas d'impossibilité de rencontrer les délais prévus par la loi, le directeur explique les motifs du retard et fait approuver un nouveau délai, lequel est laissé à la discrétion du responsable et du directeur général.

73. Une fois l'examen de la plainte terminé, le responsable soumet son évaluation au directeur général. Subséquemment, la Régie régionale doit rendre une conclusion motivée selon la procédure établie à l'étape suivante.

#### **Étape 4 – Conclusions, mesures correctives et recommandations**

- 74.** Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que la Régie régionale n'a pas exercé la fonction ou l'activité visées par la plainte selon les normes établies par la loi et les règlements.
- 75.** La Régie régionale doit, avant l'expiration du délai de 45 jours prévu par la loi, informer par écrit la personne physique de la conclusion à laquelle elle est arrivée et, par la même occasion, l'informer des modalités du recours que la personne peut exercer auprès du commissaire aux plaintes nommé par le gouvernement. Cette conclusion doit être également transmise au directeur du secteur concerné.
- 76.** La Régie régionale qui fait défaut de communiquer sa conclusion à la personne physique dans le délai de 45 jours est réputée avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture au recours auprès du commissaire aux plaintes.
- 77.** La personne physique qui a porté plainte peut s'adresser au commissaire aux plaintes si elle n'est pas satisfaite de la conclusion transmise par la Régie régionale.
- 78.** Lorsque la plainte s'avère fondée, la Régie régionale, notamment le directeur concerné par la plainte, doit, le cas échéant, apporter les mesures correctives nécessaires relevant de sa compétence.
- 79.** Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort du directeur concerné et de la Régie régionale, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises à l'autorité concernée.
- 80.** Le directeur général de la Régie régionale doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation et tout rapport qu'il juge nécessaire de faire ou ceux que lui adresse le responsable dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées dans le cadre de l'examen des plaintes.



---

## **PARTIE III - RAPPORTS D'EXAMEN DES PLAINTES**

**81.** La Régie régionale transmet au Ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'elle a reçus de chaque établissement et faisant état des plaintes qu'elle a elle-même reçues et traitées.

Ce rapport indique :

- a) le volume des activités,
- b) le type de plaintes reçues et traitées,
- c) leur évaluation,
- d) les délais de traitement,
- e) le suivi des mesures correctives envisagées,
- f) l'identification des entités concernées.

**82.** Les données issues de l'analyse des plaintes sont des « indicateurs » des malaises vécus et des difficultés rencontrées par une partie des usagers de service.

À cet égard, le rapport peut apporter des informations pertinentes pour l'évaluation :

- des besoins de la clientèle,
- des programmes en place,
- de la qualité et de la continuité des services offerts,
- des mécanismes d'accès et autres,
- de la satisfaction de la clientèle.

S'il y a lieu, le rapport peut contenir des recommandations en vue de corriger les lacunes identifiées et d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services à la clientèle.

**83.** Le directeur général de la Régie régionale transmet le rapport au conseil d'administration et l'achemine au Ministre de la santé et des services sociaux.

**84.** La Régie régionale doit transmettre au commissaire aux plaintes chaque fois qu'il le requiert un rapport portant sur les plaintes en voie de traitement.



---

## **PARTIE IV - DISPOSITIONS DIVERSES, TRANSITOIRES ET FINALES**

### **85. Dispositions diverses**

- 1° La Régie régionale doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, n'est exercée contre un usager ou une personne physique qui a exercé ses droits selon la présente procédure.
- 2° Le responsable doit présenter des avis au directeur général sur toute question relative à son champ de compétence et lui signaler toute situation originant de la Régie régionale ou de toute instance concernée par les plaintes qui peut porter atteinte aux droits des usagers et formuler des recommandations en conséquence.
- 3° Conformément au plan d'organisation, la Régie régionale doit mettre en place les effectifs humains sur les plans technique et professionnel, les structures, les mécanismes et les outils de travail nécessaires pour assurer la réception et le traitement des plaintes de la population, selon la loi et la procédure d'examen des plaintes établie.

### **86. Dispositions transitoires et finales**

- 1° Les plaintes reçues à compter de la date d'entrée en vigueur des dispositions de la loi concernant le traitement des plaintes sont traitées en vertu de la présente procédure.
- 2° En vertu de l'article 620 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) et de l'article 149.32.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., c. S-5), les plaintes concernant un service pré-hospitalier d'urgence sont traitées selon les dispositions prévues à la **section C de la partie II** de la présente procédure en l'adaptant à de telles plaintes.
- 3° La présente procédure entrera en vigueur dès l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, soit le Projet de loi 404 (1998, chapitre 39).





**Destinataire :** Marcel Villeneuve  
Directeur général

**Expéditeur :** Louis Côté  
Directeur des Relations avec la communauté

**Date :** Le 2 décembre 1998

**Objet :** Modifications apportées à la procédure d'examen des plaintes de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-centre

---

La Loi modifiant la loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (projet de loi 404) soit la Loi 39, 1998, apporte plusieurs changements en matière de traitement des plaintes des usagers.

La nouvelle loi, entrée en vigueur le 20 juin dernier, prévoit que la régie régionale a jusqu'au 20 décembre 1998 pour modifier sa procédure d'examen des plaintes et la rendre conforme aux dispositions de la loi (article 196, projet de loi 404).

Nous attirons particulièrement votre attention sur les aspects qui ont fait l'objet de changements importants pour le traitement des plaintes par la régie régionale :

- **Le responsable de la procédure d'examen des plaintes** formulées par les usagers n'est plus obligatoirement un cadre supérieur. Par ailleurs, cette personne ne peut être le directeur général.
- La plainte d'un usager à l'endroit **d'une ressource de type familial** doit être traitée tout d'abord, en première instance, par l'établissement plutôt que par la régie régionale. L'établissement responsable du traitement de la plainte est l'établissement qui requiert les services de ladite ressource pour l'utilisateur qui porte plainte.
- Les dispositions de la loi en ce qui a trait au processus d'examen des plaintes s'appliquent également à **la ressource intermédiaire et à la ressource de type familial** lorsqu'une plainte est logée à leur endroit : on doit dorénavant transmettre à ces ressources copie de la plainte et des conclusions motivées et celles-ci doivent fournir les renseignements requis à l'examen de la plainte.

- **La plainte formulée verbalement**, en première instance, **auprès de l'établissement** peut maintenant être examinée, en deuxième instance, par la régie régionale. Toutefois, la plainte acheminée en deuxième instance doit être écrite.
- **La plainte formulée verbalement**, en première instance, **auprès de la régie régionale concernant un organisme communautaire, une personne hébergée dans une résidence agréée pour fin de subvention ou un système préhospitalier d'urgence** peut également donner lieu à un examen, en deuxième instance, par la commissaire. Toutefois, la plainte acheminée en deuxième instance doit être écrite. La régie régionale doit maintenant donner un avis écrit à une telle plainte de la même manière qu'à une plainte écrite mais la réponse (conclusion) peut être faite verbalement par la régie régionale.
- L'établissement et la régie régionale disposent maintenant **de 45 jours** plutôt que de 60 pour **examiner une plainte** et faire parvenir leurs conclusions motivées à l'utilisateur.
- **Le délai de transmission du dossier** complet de la plainte de l'établissement à la régie régionale ou de la régie régionale à la commissaire aux plaintes est passé de 30 jours à **5 jours**.
- La régie **transmet également ses conclusions** à l'établissement, à la ressource de type intermédiaire et à la ressource de type familial. Auparavant, seul l'utilisateur était mentionné dans la loi.
- **La plainte relative à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la régie régionale** se limite maintenant au citoyen en tant qu'utilisateur de services qui reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources de type intermédiaire et les ressources de type familial. La notion de personne physique intéressée est remplacée par la notion de personne physique. La plainte peut être verbale alors qu'auparavant une telle plainte ne pouvait être formulée que par écrit. Toutefois, la plainte acheminée, en deuxième instance, à la commissaire doit être écrite. Enfin, au lieu de parler de décisions de la Régie régionale, il est maintenant question de conclusions pour de telles plaintes.
- La régie régionale est maintenant tenue, dans **les 30 jours** de la réception d'une **recommandation de la commissaire**, d'informer celle-ci de même que l'utilisateur qui a porté plainte des **suites** qu'elle entend donner à cette recommandation et si elle n'entend pas y donner suite, les informer des motifs justifiant sa décision.
- Enfin, la régie régionale doit dorénavant **transmettre à la commissaire** aux plaintes, chaque fois qu'elle le requiert, **un rapport** portant sur les plaintes en cours de traitement.

La procédure d'examen des plaintes par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-centre, adoptée par le conseil d'administration le 25 février 1993, que nous vous soumettons en annexe, a été révisé conformément aux modifications apportées par le projet de loi 404.

Afin de faciliter la compréhension des modifications apportées à la procédure d'examen des plaintes de la régie régionale nous avons procédé de la façon suivante :

- ∑ Les parties du texte corrigées sont indiquées dans la marge,
- ∑ Le texte biffé représente le texte modifié ou supprimé par le projet de loi 404,
- ∑ Le texte souligné indique les modifications apportées à l'ancien texte.

Il y aurait lieu de transmettre la procédure d'examen des plaintes ainsi modifiée aux membres du conseil d'administration pour fin d'acceptation.

Nous vous remercions de votre collaboration.

Louis Côté

Pièce jointe

