


**COMMISSAIRE AUX  
PLAINTES ET À LA  
QUALITÉ DES SERVICES**

# **RAPPORT ANNUEL**

**1<sup>ER</sup> AVRIL 2024 AU  
31 MARS 2025**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'île-de-Montréal*

**Québec** 

Le Rapport annuel 2024-2025 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits, est une production de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

1560, rue Sherbrooke Est  
Montréal (Québec) H2L 4M1  
Téléphone : 514 593-3600  
ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

**Approuvé par le conseil d'administration de l'établissement**

### **Crédits, auteurs et collaborateurs :**

#### Recherche et rédaction

Céline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Doris Tan, agente administrative  
Mélinna Godin, déléguée aux plaintes et à la qualité des services

### **Notes**

La reproduction est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Photos libres de droits tirées de Pixabay.

Ce document est disponible en ligne sur le site Web : [www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

© CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2025

**ISBN : 978-2-555-02355-0**

### **DÉPÔT LÉGAL**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Bibliothèque et Archives Canada, 2025

# Table des matières

<b>Lettre de présentation pour la présidente du conseil d'établissement CAÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>Lettre de présentation pour la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services .....</b>	<b>6</b>
<b>Mot de la commissaire.....</b>	<b>7</b>
<b>Présentation du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. 8</b>	<b>8</b>
<b>Valeurs .....</b>	<b>8</b>
<b>Composition.....</b>	<b>9</b>
<b>Les thèmes de l'année .....</b>	<b>9</b>
<b>Faits saillants .....</b>	<b>10</b>
<b>Plaintes .....</b>	<b>11</b>
<b>Délai de traitement des plaintes .....</b>	<b>11</b>
<b>Motifs de plainte.....</b>	<b>11</b>
<b>Niveau de traitement des dossiers de plainte .....</b>	<b>12</b>
<b>Recours au Protecteur du citoyen .....</b>	<b>13</b>
<b>Recommandations émises par la commissaire .....</b>	<b>15</b>
<b>Interventions .....</b>	<b>17</b>
<b>Motifs d'intervention .....</b>	<b>17</b>
<b>Niveau de traitement des dossiers d'intervention.....</b>	<b>18</b>
<b>Intervention du Protecteur du citoyen .....</b>	<b>19</b>
<b>Réalisation de l'établissement à la suite de recommandations ou de mesures ayant eu un impact positif dans les dossiers d'intervention .....</b>	<b>20</b>
<b>Volet maltraitance .....</b>	<b>21</b>
<b>Réalisation de l'établissement à la suite de recommandations ou de mesures ayant eu un impact positif dans les dossiers ayant des motifs de maltraitance .....</b>	<b>22</b>
<b>Demandes d'assistance .....</b>	<b>24</b>
<b>Autres activités au bureau de la commissaire aux plaintes .....</b>	<b>25</b>
<b>Médecin examinateur .....</b>	<b>26</b>
<b>Motifs de plainte.....</b>	<b>26</b>
<b>Niveau de traitement des dossiers de plainte médicale .....</b>	<b>27</b>
<b>Réalisation de l'établissement à la suite de recommandations ou de mesures ayant eu un impact positif dans les dossiers de plainte médicale .....</b>	<b>28</b>

---

<b>Comité de révision .....</b>	<b>30</b>
<b>ANNEXE I – Les rapports annuels des établissements privés .....</b>	<b>31</b>
<b>Hôpital de réadaptation Villa Medica.....</b>	<b>32</b>
<b>La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles .....</b>	<b>40</b>
<b>Portage - Centres de réadaptation en toxicomanie .....</b>	<b>46</b>
<b>Havre Jeunesse   Teen Haven .....</b>	<b>52</b>
<b>Atelier le Fil d’Ariane inc. ....</b>	<b>57</b>

# Lettre de présentation pour la présidente du conseil d'établissement CAÉ

Montréal, le 27 août 2025

Madame Micheline Ulrich,  
Présidente du conseil d'administration

Madame,

J'ai l'honneur de vous présenter, en votre qualité de présidente, le rapport d'activités annuel 2024-2025 du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations distinguées.



# Lettre de présentation pour la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services

Montréal, le 27 août 2025

Madame Martine Gosselin  
Commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services  
Santé Québec,

Madame la commissaire nationale,

J'ai l'honneur de vous présenter, en votre qualité de commissaire nationale, le rapport d'activités annuel 2024-2025 du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.

Je vous prie d'agréer, Madame la Commissaire nationale, l'expression de mes salutations distinguées.



# Mot de la commissaire

Le 1<sup>er</sup> décembre 2024, entrait en vigueur la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux, RLRQ, c. G-1.021* (LGSSSS), entraînant plusieurs changements notamment, la fusion des établissements publics au sein de Santé Québec.

Le 6 janvier 2025, madame Martine Gosselin débutait ses nouvelles fonctions à titre de commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. En vertu de la LGSSSS, la commissaire nationale doit, notamment, veiller à l'application adéquate du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, favoriser la concertation des commissaires et leur apporter son soutien et établir la procédure d'examen des plaintes reçues par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements de Santé Québec. Cette procédure suivant son adoption va s'appliquer aux établissements privés situés sur le territoire de chaque établissement de Santé Québec.

Par ailleurs, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services demeure responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La LGSSSS exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de Santé Québec.

Finalement, la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au ministre une fois par année un rapport sur la mise en œuvre de la procédure du régime des plaintes et de la qualité des services rendus aux usagers.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du bureau de la commissaire, toutes les personnes impliquées dans ce partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs de l'établissement.



**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# Présentation du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

## Valeurs

Au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, les valeurs rassemblant et orientant notre travail au quotidien dans notre engagement envers les usagers, nos partenaires et notre mission institutionnelle sont :

- **Respect des droits des usagers** : nous plaçons la dignité et les droits des personnes au cœur de nos actions.
- **Amélioration continue** : nous cherchons constamment à bonifier les pratiques pour mieux répondre aux besoins du réseau.
- **Indépendance et impartialité** : nos analyses sont rigoureuses et exemptes d'influence externe.
- **Équité** : chaque situation est traitée avec sensibilité et justice.
- **Bienveillance** : nos échanges sont empreints d'écoute, de respect et de compassion.
- **Accessibilité** : nous veillons à ce que nos services soient clairs, inclusifs et faciles d'accès.

# Composition

## Équipe du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Céline Roy, commissaire aux plaintes  
Ilinca Tanasa, commissaire adjointe aux plaintes  
Stéphane Marcil, commissaire adjoint aux plaintes  
Cassandra Menard-Sansoucy, déléguée aux plaintes  
Jacynthe Sourdif, déléguée aux plaintes  
Josée Gatien, déléguée aux plaintes  
Karine Dagenais, déléguée aux plaintes  
Marie-Chloé Benoit, déléguée aux plaintes  
Marie-Ève Noël, déléguée aux plaintes  
Marie-Pier Thibault-Blier, déléguée aux plaintes  
Mélissa Godin, déléguée aux plaintes  
Philippe St-Amour Joli-Cœur, délégué aux plaintes  
Stéphanie Harritt, déléguée aux plaintes  
Suzanne Harbec, déléguée aux plaintes  
Amélie Beauvais, agente administrative  
Julie Vals, agente administrative  
Doris Tan, agente administrative

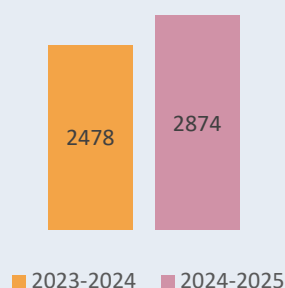
## Les thèmes de l'année

- Relations interpersonnelles / bien-être
- Aspect financier / facturation – frais d'hébergement
- Soins et services dispensés / mesures de contrôle

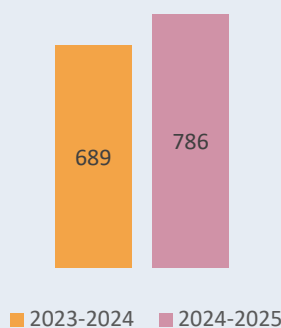
# Faits saillants

Cette année, la commissaire et son équipe ont traité **2874** dossiers pour le CCSMTL (tous types confondus). À ce nombre, s'ajoutent 47 dossiers traités pour les établissements privés<sup>1</sup> et **55** dossiers transférés au médecin examinateur. Ce nombre représente une augmentation de près de 400 dossiers par rapport à l'année précédente (16%).

## Total des dossiers reçus



## PLAINTES

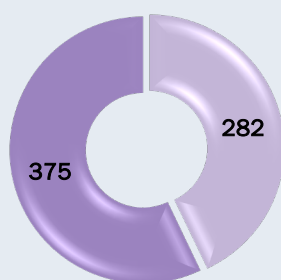


**1453 MOTIFS DE PLAINTE**

Augmentation de 28% par rapport à l'exercice précédent

**DONT 24 MOTIFS DE MALTRAITANCE**

## 657 INTERVENTIONS



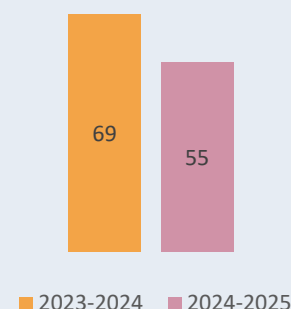
- Interventions autres motifs
- Interventions avec motif de maltraitance

**862 MOTIFS D'INTERVENTION**

Augmentation de 6% par rapport à l'exercice précédent

**DONT 485 MOTIFS DE MALTRAITANCE**

## PLAINTES MÉDICALES



## 109 CONSULTATIONS

Diminution de 25 % par rapport à l'exercice précédent

## 1257 ASSISTANCES

Augmentation de 25 % par rapport à l'exercice précédent

**10** plaintes médicales traitées par le comité de révision.

**3** plaintes médicales transférées au responsable disciplinaire.

DROIT DE RÉSERVE : LA COMMISSAIRE SE GARDE UNE RÉSERVE SUR L'EXACTITUDE DES DONNÉES FOURNIES DANS CE RAPPORT EN RAISON DES LIMITES DU SYSTÈME D'INFORMATION DE GESTION SUR LES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.

<sup>1</sup> Consultez les données concernant les établissements privés dans les sections prévues à cet effet.

# Plaintes

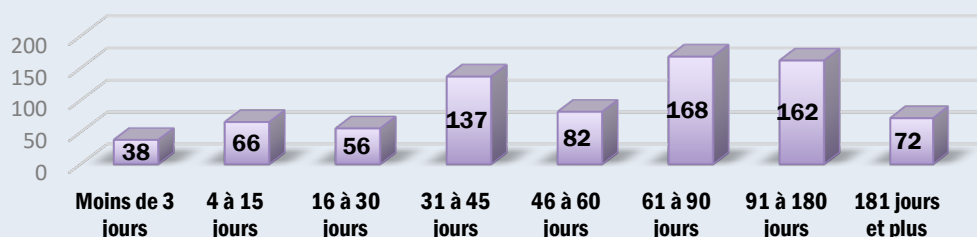
# 786

Dossiers de plainte reçus, une  $\uparrow$  de **14%** par rapport à l'exercice précédent.

## Délai de traitement des plaintes

La LGSSSS prévoit un délai de 45 jours pour le traitement d'une plainte. Cette année, 38 % des dossiers de plainte ont été conclus dans ce délai, par rapport à 48 % à l'exercice précédent. Cette baisse s'explique notamment par une augmentation importante du nombre de dossiers traités ainsi que par les défis rencontrés en matière de ressources humaines.

### Nombre de dossiers de plainte traités selon le délai d'examen



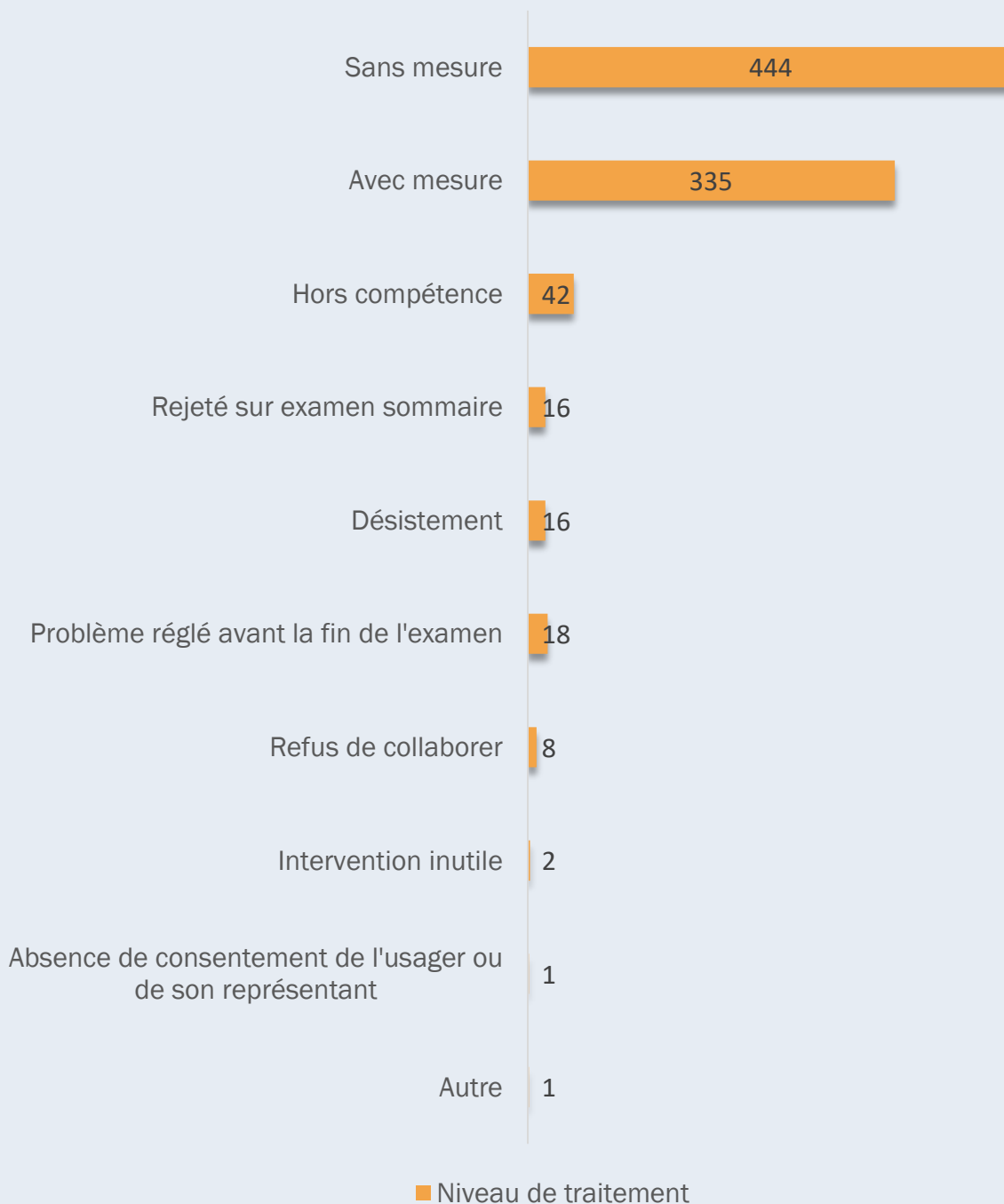
## Motifs de plainte

*Par catégorie*

Motifs	2023-2024	2024-2025
Soins et services dispensés	478	555
Relations interpersonnelles	246	357
Droits particuliers	161	200
Accessibilité	129	163
Organisation du milieu et ressources matérielles	77	126
Aspect financier	26	28
Maltraitance	16	24
Pandémie	4	0
LAPVIQ <sup>2</sup>	1	0
Autre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1138</b>	<b>1453</b>

<sup>2</sup> Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement, LQ 2021, c 13

## Niveau de traitement des dossiers de plainte



## Recours au Protecteur du citoyen

Parmi les **786** plaintes reçues, les usagers ont utilisé leur recours de deuxième instance dans **56** dossiers.

Taux de recours en deuxième instance  
**7 %**

**84 %** des dossiers de plainte au Protecteur ont été conclus **sans recommandation** pour l'établissement

Voici les recommandations émises par le Protecteur du citoyen dans 9 dossiers.

Type d'instance	Direction visée	Recommandations
Résidence à assistance continue	Direction des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique	Selon les observations et résultats obtenus dans le cadre de l'évaluation qui sera réalisée par l'équipe du SQETGC, procéder, au besoin à la révision du plan d'intervention de l'utilisateur.
Centre jeunesse de Montréal	Protection de la jeunesse	1. S'assurer que les interventions respectent les bonnes pratiques, notamment en ce qui a trait au nombre de rencontres directes avec les parents et aux rencontres familiales.
		2. S'assurer lors de la révision du plan d'intervention que les objectifs couvrent tous les motifs de compromission.
Ressource intermédiaire	Direction des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre	1. Rappeler aux intervenants de l'équipe Continuum de services en réadaptation en milieu de vie substitué, à la Direction des programmes DI-TSA-DP, qu'ils doivent rapidement aviser leur supérieur immédiat lorsqu'un usager hébergé en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial rapporte la perte ou le bris d'un effet personnel.

Type d'instance	Direction visée	Recommandations
	<b>de l'autisme et déficience physique</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Préciser, dans la procédure de gestion des petites réclamations, les informations à donner aux usagers ou à leur représentant et le processus à suivre devant la perte ou le bris d'un effet personnel, appartenant à un usager hébergé dans une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial, qui n'est pas couvert par le programme d'assurance de l'établissement.</li> </ol>
<b>Ressource intermédiaire</b>	<b>Protection de la jeunesse</b>	S'assurer que l'équipement des locaux de visites supervisées soit sécuritaire pour les enfants de tous âges.
<b>Centre Local de services communautaires</b>	<b>SAPA SAD RI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Produire un plan de services individualisé permettant d'établir les besoins de l'usager et la réponse mise ou à mettre en place afin d'y répondre.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Réévaluer les heures de soins à la suite de la production du plan de services individualisé, en considérant notamment les besoins de ventilation de l'usager, et rehausser celles-ci s'il y a lieu.</li> </ol>
<b>Centre d'hébergement et de soins de longue durée</b>	<b>Direction SAPA Hébergement</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que le plan de travail des préposés aux bénéficiaires pour l'usager indique les recommandations à jour émises par la nutritionniste notamment en ce qui concerne la surveillance intermittente lors des repas.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>S'assurer, dès maintenant, que le plan de travail des préposés aux bénéficiaires pour l'usager soit révisé afin d'y indiquer la présence de troubles cognitifs et d'intégrer les stratégies d'intervention particulières à appliquer en contexte de SCPD comme suggéré par l'équipe spécialisée en gestion des SCPD.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Rappeler au personnel infirmier d'utiliser le formulaire révisé pour l'évaluation de la santé buccodentaire par l'infirmière (formulaire AS-302).</li> </ol>
<b>Centre jeunesse de Montréal</b>	<b>Protection de la jeunesse</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Réviser le contrat des visites supervisées en respect des besoins des enfants et de l'ordonnance.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Réviser le plan d'intervention afin d'y inclure les rencontres visant un travail de coparentalité.</li> </ol>

Type d'instance	Direction visée	Recommandations
		3. Suivi : Transmettre au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 juillet 2025, une copie du suivi des activités du service de l'application des mesures pour la période de février à juin 2025 attestant du suivi de cet engagement.
Centre jeunesse de Montréal	Protection de la jeunesse	Que la direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) procède à un audit de ce dossier en tenant compte des constats énumérés.

## Mesures et orientations pour traitement particulier

### Recommandations émises par la commissaire

Type d'instance	Direction visée	Précision de la mesure
Centre Local de services communautaires	Direction des Soins Infirmiers & Soutien à l'autonomie des personnes âgées – Soutien à domicile	1. Élaborer un plan d'action permettant de s'assurer de l'application de l'ensemble des mesures énoncées ci-haut et en suivre l'évolution par la mise en place d'audits de qualité. Nous informer des éléments réalisés et de la progression des résultats d'audits.
		2. Former l'ensemble des infirmières et infirmières auxiliaires œuvrant au SAD de manière à leur permettre de rehausser leur jugement professionnel en soins de plaie et de documenter les résultats de leurs évaluations en respect de leurs codes déontologiques respectifs.
	Direction des Soins Infirmiers	3. Procéder à l'évaluation des compétences de l'infirmière auxiliaire visée par la plainte et prendre les mesures qui s'imposent.

## Réalisation de l'établissement à la suite de recommandations ou de mesures ayant eu un impact positif dans les dossiers de plainte

Un plan d'action a été élaboré afin d'améliorer les relations interpersonnelles avec la clientèle de notre établissement. Il détaille les différentes actions entreprises, dont plusieurs, en lien avec la bientraitance, la bienveillance, les rôles et responsabilités des employés, la courtoisie et les obligations morales et éthiques. De plus, les mesures correctives suivantes ont été mises en place à plusieurs reprises dans différents dossiers :

- Formation obligatoire : servir le client et gérer les situations difficiles ;
- Formation obligatoire : de toute cœur avec vous afin de sensibiliser tous les employés de l'urgence en priorisant les infirmières du triage à la réalité de la clientèle et ainsi améliorer la qualité de l'accueil à l'urgence ;
- Rappels savoir-être et savoir-faire ;
- Obligation de relire le code d'éthique de l'établissement ;
- Rappels sur l'attitude de bienveillance ;
- Rappels sur les consignes de courtoisie ;
- Vigies auprès des employés qui ont fait l'objet de mesures disciplinaires.

Une communication a été envoyée à tous les employés pour rappeler la politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux.

Une diffusion d'une note de service a été faite concernant l'usage des téléphones cellulaires pendant la prestation de travail ainsi que des rappels faits aux employés de ne pas utiliser leur cellulaire au cours de leur prestation de travail.

# Interventions

# 657

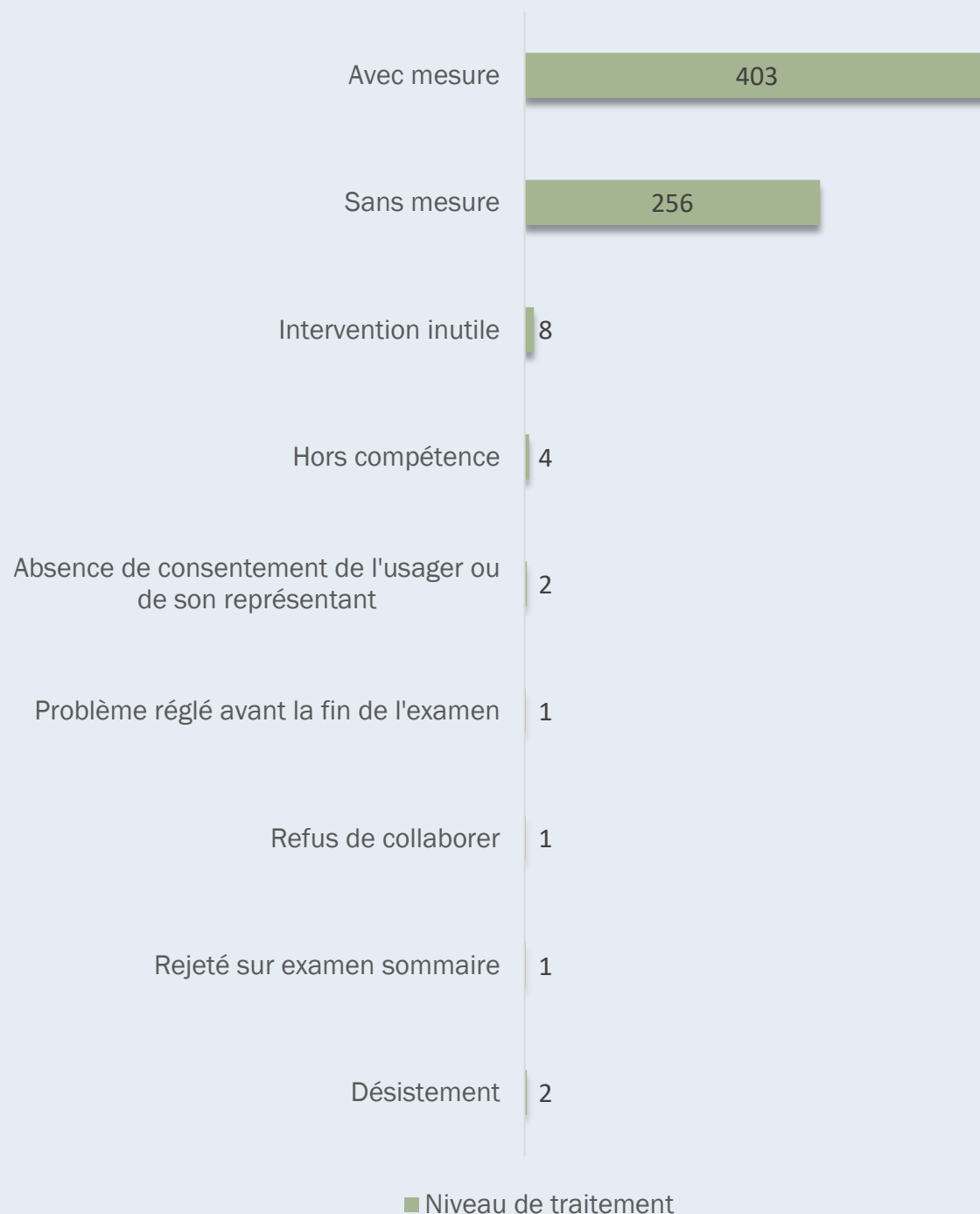
Interventions totalisant **862** motifs pour cette période, une  $\uparrow$  de 4% par rapport à l'exercice précédent.

## Motifs d'intervention

*Par catégorie*

Motifs	2023-2024	2024-2025
Accessibilité	77	42
Aspect financier	25	21
Droits particuliers	75	45
Maltraitance	372	485
Organisation du milieu et ressources matérielles	70	77
Relations interpersonnelles	56	54
Soins et services dispensés	136	138
Pandémie	2	0
Autre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>862</b>

## Niveau de traitement des dossiers d'intervention



## Intervention du Protecteur du citoyen

Type d'instance	Direction visée	Recommandations
<b>Secteur de Milton-Parc</b>	Direction de services généraux et partenariats urbains	Produire et participer à la réalisation d'un nouvel état de situation tripartite remplaçant celui ayant été initialement produit sur l'avancement des démarches pour trouver des solutions aux problèmes d'itinérance des Inuits dans le secteur Milton-Parc, en y précisant notamment les rôles et les responsabilités respectifs des partenaires concernés.
<b>Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI)</b>	Direction des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique	Participer à l'élaboration de plans de services individualisés des usagers de l'unité Burgess 2 en attente d'hébergement, et ce, en collaboration avec l'Institut universitaire en santé mentale Douglas du CIUSSS de l'Ouest de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

## Réalisation de l'établissement à la suite de recommandations ou de mesures ayant eu un impact positif dans les dossiers d'intervention

Des audits ont été réalisés et le seront périodiquement, une procédure officielle de retraitement des dispositifs médicaux a été créée et diffusée.

Un rétablissement d'un système a été effectué pour encourager les gens à rapporter les fauteuils roulants, un achat de 15 fauteuils roulants a été fait en 2024 et 30 sont prévus l'an prochain.

Ajout de casiers sécurisés pour améliorer le processus de consignation des effets personnels.

Modification de l'aide-mémoire pour un congé sécuritaire à l'urgence en y ajoutant la communication avec les proches.

# Volet maltraitance

## Dossiers de plainte ayant pour motif la maltraitance<sup>3</sup>

Durant l'exercice 2024-2025, 21 dossiers de plainte examinés avec 24 motifs en lien avec la maltraitance.

Voici la répartition des motifs par type de maltraitance :

Par type de maltraitance	Nombre de motifs
Maltraitance physique	14
Maltraitance organisationnelle	3
Maltraitance psychologique	3
Violation des droits	2
Maltraitance sexuelle	1
Maltraitance matérielle ou financière	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

## Dossiers d'intervention ayant pour motif la maltraitance

Durant l'exercice 2024-2025, 375 dossiers examinés avec 485 motifs en lien avec la maltraitance.

Voici la répartition des motifs par type de maltraitance :

Par type de maltraitance	Nombre de motifs
Maltraitance physique	212
Maltraitance matérielle ou financière	122
Maltraitance psychologique	68
Maltraitance sexuelle	30
Maltraitance organisationnelle	27
Violation des droits	25
Discrimination et âgisme	1
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>

<sup>3</sup> Article 14 – Loi sur la maltraitance

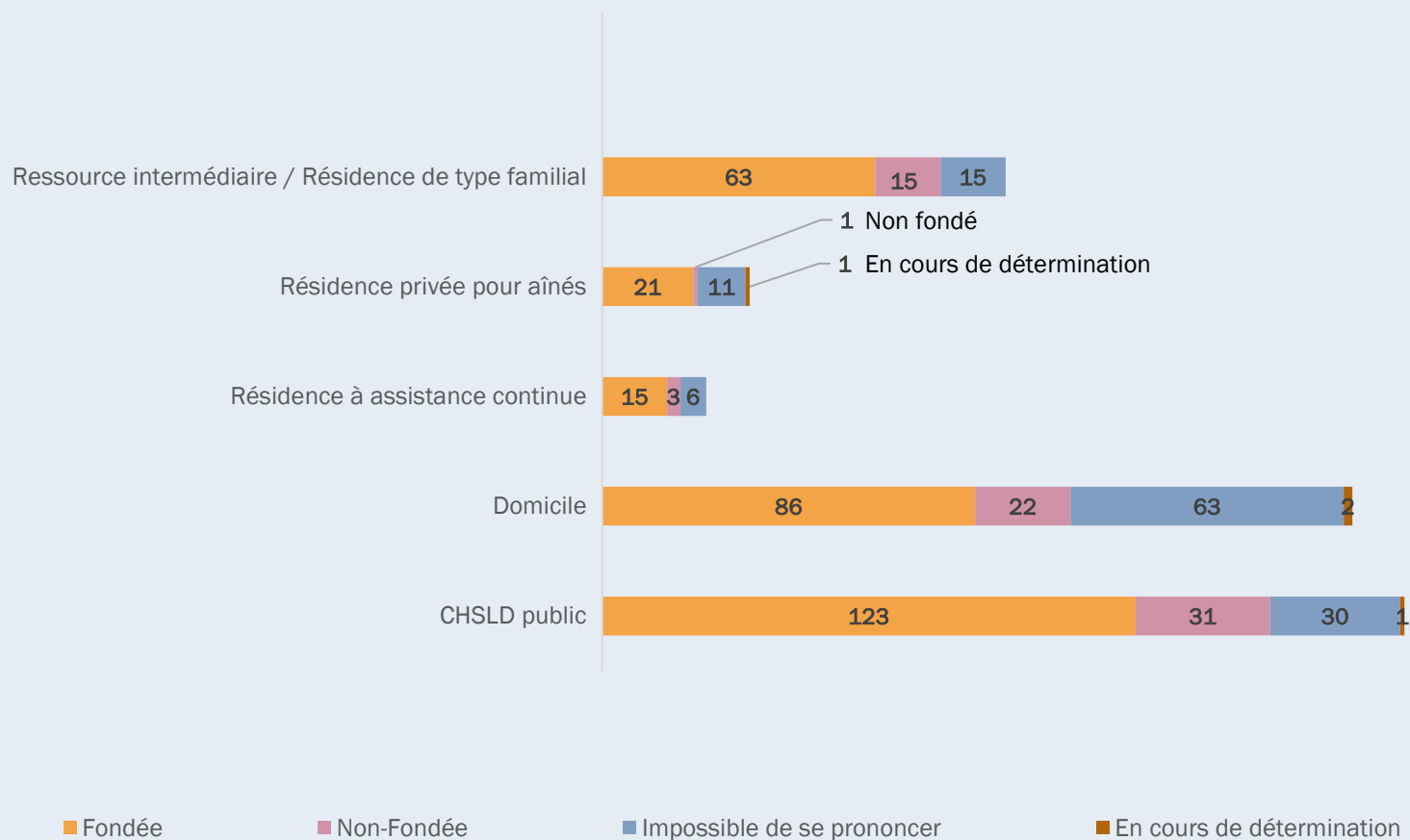
## Réalisation de l'établissement à la suite de recommandations ou de mesures ayant eu un impact positif dans les dossiers ayant des motifs de maltraitance

Rappel fait aux intervenants-es quant à l'obligation de signaler toute situation où la maltraitance est suspectée.

Formation portant sur la maltraitance axée sur la portée des gestes et actes de soins posés à l'endroit des usagers-ères.

Un atelier sera organisé avec la DQEPE afin de soutenir les préposés et mieux répondre aux usagers.

## Répartition des motifs de maltraitance des plaintes et des interventions selon l'instance visée (milieu de vie)



# Demandes d'assistance

Durant cet exercice, 75% des demandes d'assistance étaient une aide à la formulation d'une plainte et 25% des demandes étaient une aide concernant un soin ou un service.

**1257**

demandes d'assistance reçues.

Il s'agit d'une ↑ de 25% par rapport à l'exercice précédent.

# Demandes de consultation

Celles-ci sont réparties sur 112 motifs.

**109**

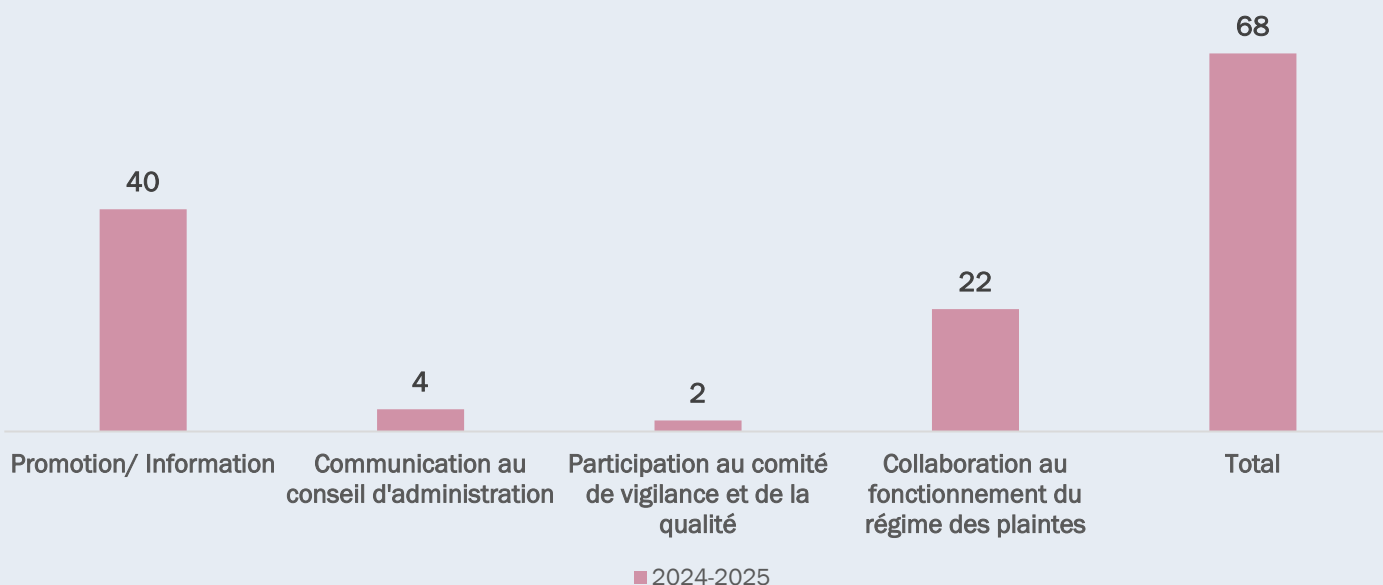
demandes de consultation reçues.

Il s'agit d'une ↓ de 25% par rapport à l'exercice précédent.

# Autres activités au bureau de la commissaire aux plaintes

**68** activités totalisant 97 heures d'activités en regard du respect des droits des usagers.

Répartition des autres activités au bureau de la commissaire aux plaintes



# Médecin examineur

**55** plaintes, une  
diminution de **20 %** par  
rapport à l'exercice  
précédent.

Les médecins examinateurs étaient sous la supervision du médecin examinateur coordonnateur, **Docteur Viet H. Nguyen**. L'équipe des médecins examinateurs est composée des professionnels suivants :

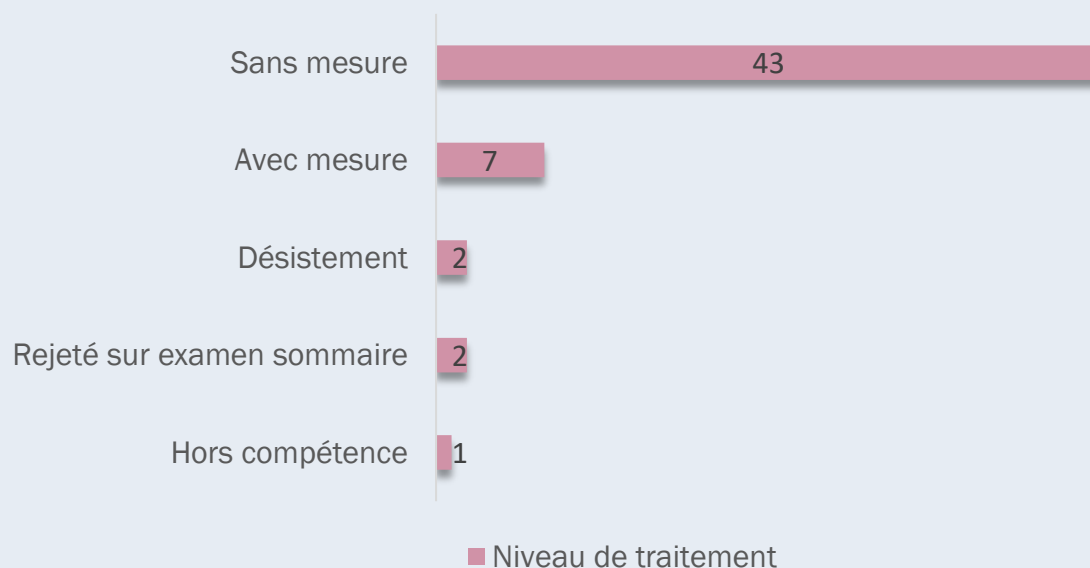
- Dr Guy Léveillé
- Dre Julie Grégoire
- Dr Vincent Morin
- Dre Marie-Claude Lemieux

## Motifs de plainte

*Par catégorie*

Motifs	2023-2024	2024-2025
Soins et services dispensés	37	36
Relations interpersonnelles	30	17
Droits particuliers	5	3
Accessibilité	0	3
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	1
Aspect financier	0	0
Maltraitance	0	0
Autre	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>61</b>

## Niveau de traitement des dossiers de plainte médicale



## Délai pour le traitement des plaintes médicales

**84%** des dossiers ont été traités conformément au délai de 45 jours.

## Recommandations des médecins examinateurs

Au cours de cette année, le médecin examinateur coordonnateur a formulé 2 recommandations.

### Recommandations

Le professionnel fera une demande de consultation en rhumatologie pour un second avis.

Informers les membres du CMDP que toute demande de consultation ou de transfert de cas vers un centre tertiaire doit être effectuée par l'intermédiaire du département spécialisé concerné, lorsque cette spécialité est présente dans notre hôpital.

## Réalisation de l'établissement à la suite de recommandations ou de mesures ayant eu un impact positif dans les dossiers de plainte médicale

Mise de l'avant de stratégies permettant la transmission de résultats rapidement entre le médecin et son personnel.

Mesure portant sur l'amélioration des communications entre le professionnel et son client permettant de s'assurer de la compréhension du patient en ce qui concerne ses diagnostics et conduites.

Rappels quant à l'importance d'une communication et d'une écoute efficaces et sensibles entre le professionnel et le client.

Lors d'une discordance entre l'impression de diagnostic d'une imagerie médicale émise par l'urgentologue et celle du radiologiste, il devrait y avoir uniquement la mention écart important afin que toute discordance soit vue par le médecin coordonnateur de l'urgence.

## **Dossiers de plainte transmis pour étude à fins disciplinaires**

**Aucun** dossier de plainte n'a été transmis au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

## **Dossiers de plainte d'un membre de Santé Québec à l'égard d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'une sage-femme**

**3** dossiers de plainte transmis au responsable disciplinaire de la Direction des services professionnels.

# Comité de révision

## Dossiers de plainte transmis au comité de révision

Le comité de révision a confirmé la conclusion du médecin examinateur pour tous les dossiers. Parmi les 10 dossiers conclus, 3 demandes de complément d'examen ont été transmises au médecin examinateur et ont été acceptées par le comité de révision.

Un dossier transmis au comité de révision lors de l'exercice précédent a également été conclu durant l'exercice 2024-2025.

Le comité de révision est formé de monsieur André Lemieux, Président, Docteure Diane Roger-Achim, et Docteur Nicolas Pinto.

**10** dossiers de plainte transmis au comité de révision pour cette période.  
Il s'agit d'une  $\uparrow$  de 67% par rapport à l'exercice précédent.

## Délai pour le traitement des demandes de révision

Les dossiers transmis au comité de révision ont été traités en moyenne en 92 jours.

---

# **ANNEXE I – Les rapports annuels des établissements privés**

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

# Hôpital de réadaptation Villa Medica

225, rue Sherbrooke Est,  
Montréal (Québec) H2X 1C9

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025

Présenté par :

**Céline Roy**

**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# MOT DE LA COMMISSAIRE

Le 1<sup>er</sup> décembre 2024, entrant en vigueur la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux, RLRQ, c. G-1.021* (LGSSSS), entraînant plusieurs changements notamment, la fusion des établissements publics au sein de Santé Québec.

Le 6 janvier 2025, madame Martine Gosselin débutait ses nouvelles fonctions à titre de commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. En vertu de la LGSSSS, la commissaire nationale doit, notamment, veiller à l'application adéquate du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, favoriser la concertation des commissaires et leur apporter son soutien et établir la procédure d'examen des plaintes reçues par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements de Santé Québec. Cette procédure suivant son adoption va s'appliquer aux établissements privés situés sur le territoire de chaque établissement de Santé Québec.

Par ailleurs, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services demeure responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La LGSSSS exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de Santé Québec.

Finalement, la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au ministre une fois par année un rapport sur la mise en œuvre de la procédure du régime des plaintes et de la qualité des services rendus aux usagers.

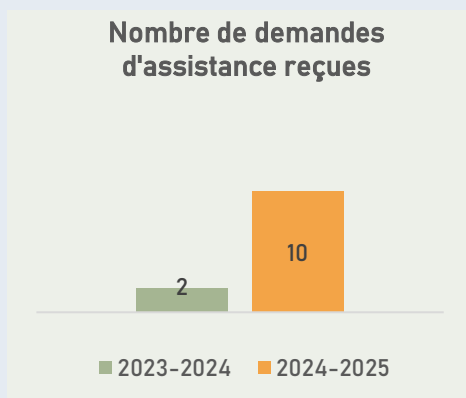
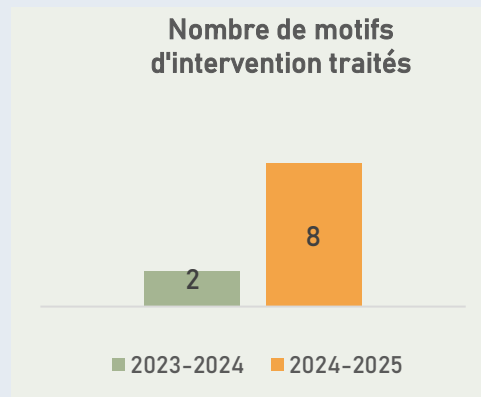
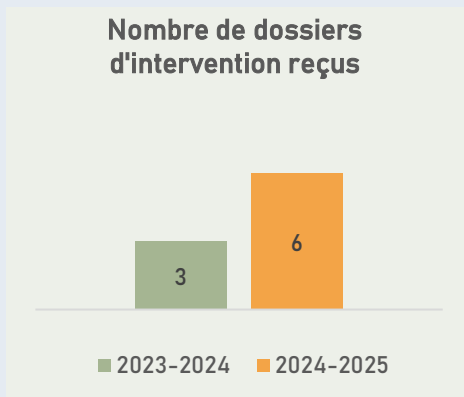
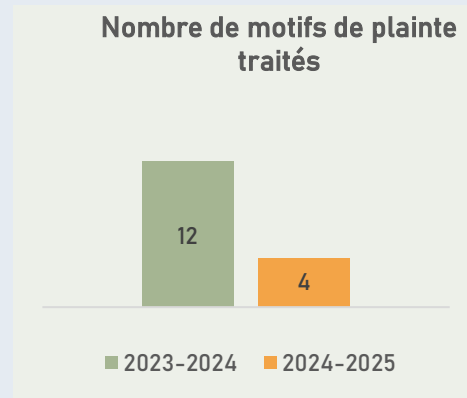
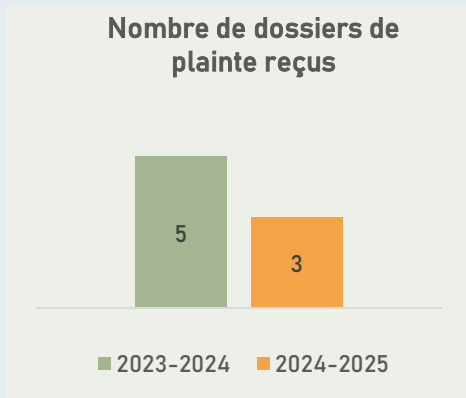
En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du bureau de la commissaire, toutes les personnes impliquées dans ce partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs de l'établissement.



**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# Faits saillants

Le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité 28 dossiers au cours de l'exercice 2024-2025, répartis comme suit :



**Aucun**

Dossier de plainte médicale pour l'exercice 2024-2025.

# Plainte

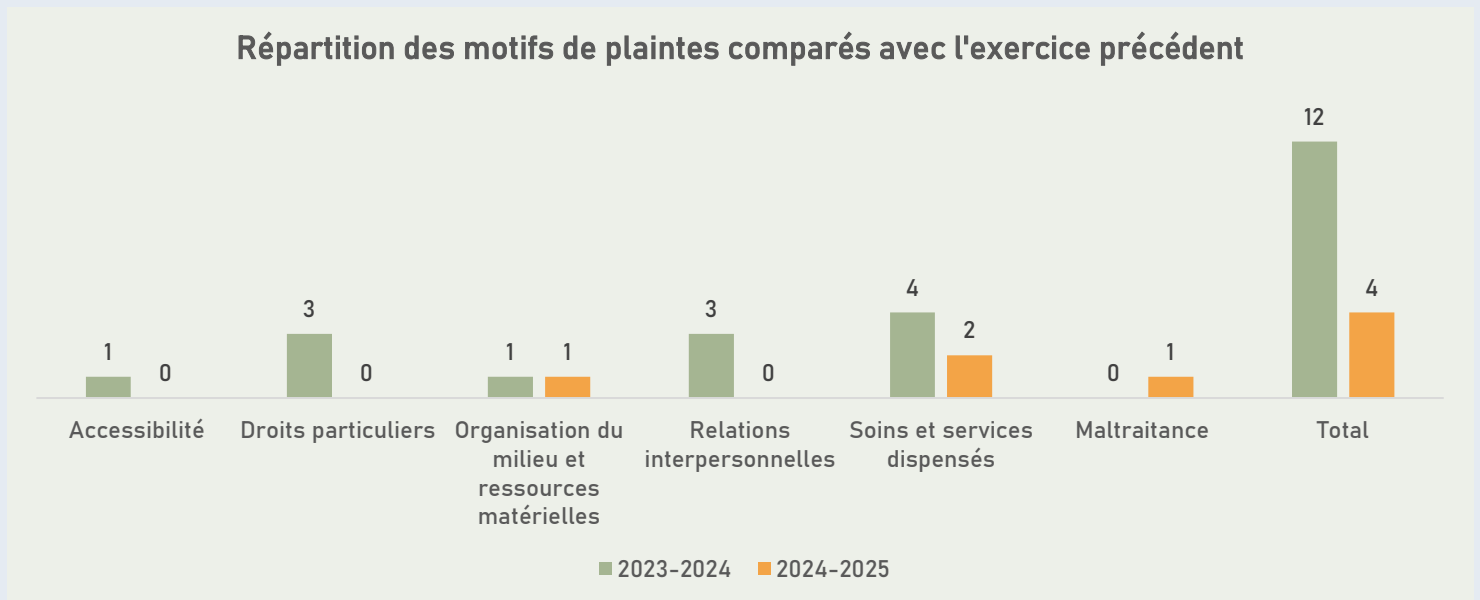
Durant l'exercice 2024-2025, 3 dossiers de plainte ont été examinés.

## Délai pour le traitement des plaintes

Un dossier a été conclu conformément au délai de 45 jours. Pour les 2 autres, les dossiers ont été conclus dans un délai moyen de 108 jours.

## Motifs de plainte traités

Les 3 dossiers de plainte ont donné lieu à l'analyse de 4 motifs répartis comme suit :



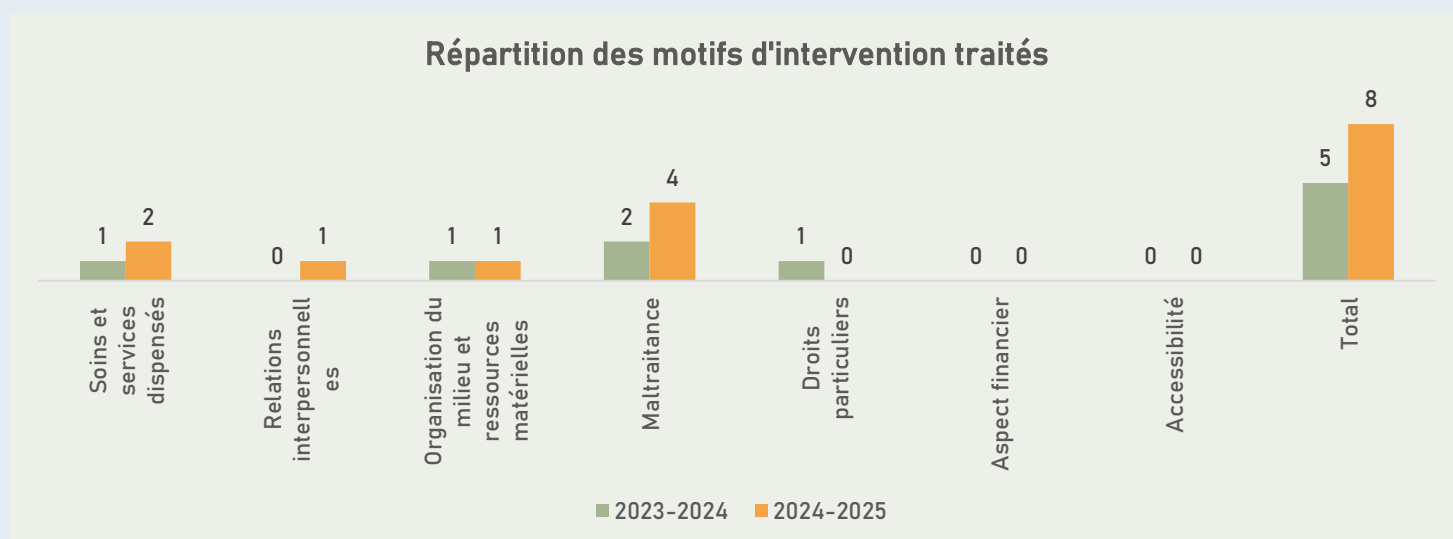
# Intervention

Durant l'exercice 2024-2025, 6 dossiers d'intervention ont été examinés. Parmi ces dossiers, 2 dossiers ont un motif la maltraitance.

Enfin, aucune intervention reçue de la part du Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

## Motifs d'intervention traités

Les 6 dossiers d'interventions ont donné lieu à l'analyse de 8 motifs répartis comme suit :



## Dossiers d'intervention de maltraitance

Deux dossiers ont été traités cette année.

## Motifs de maltraitance reçus

Ces 2 dossiers d'intervention ont donné lieu à 4 motifs de maltraitance.

## Motifs par type de maltraitance

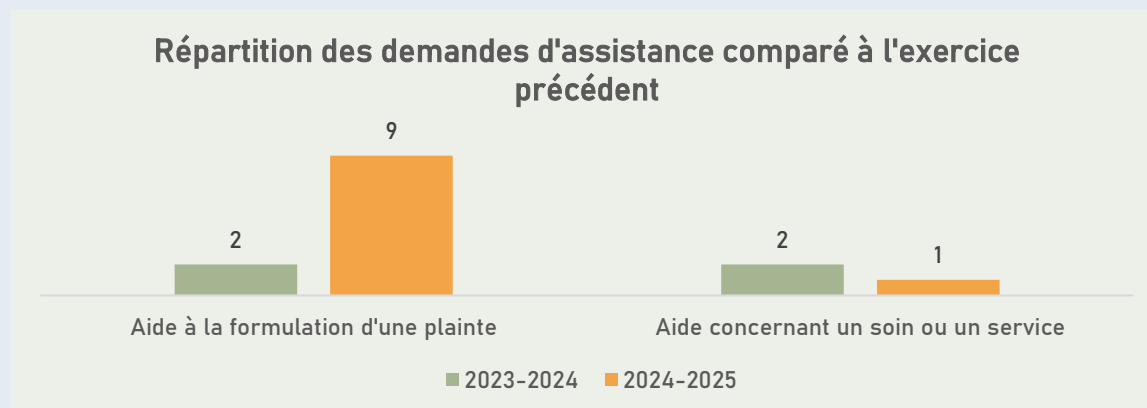
Des 4 motifs de maltraitance, 2 sont liés à de la maltraitance matérielle ou financière, et les autres sont liés à de la violation des droits et à de la maltraitance psychologique.

## Motifs par personne présumée maltraitante

Les situations de maltraitance sont infligées par un proche et un tiers.

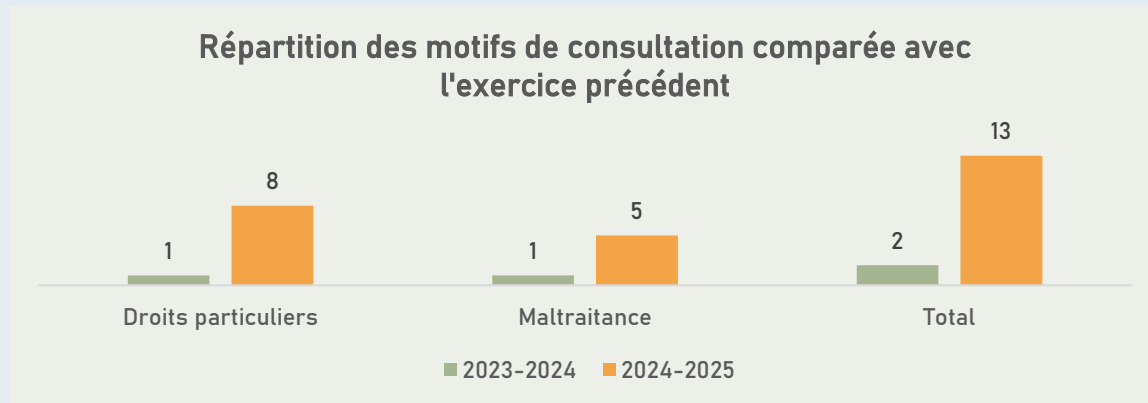
## Demandes d'assistance

Durant l'exercice 2024-2025, 10 demandes d'assistance ont été réalisées.

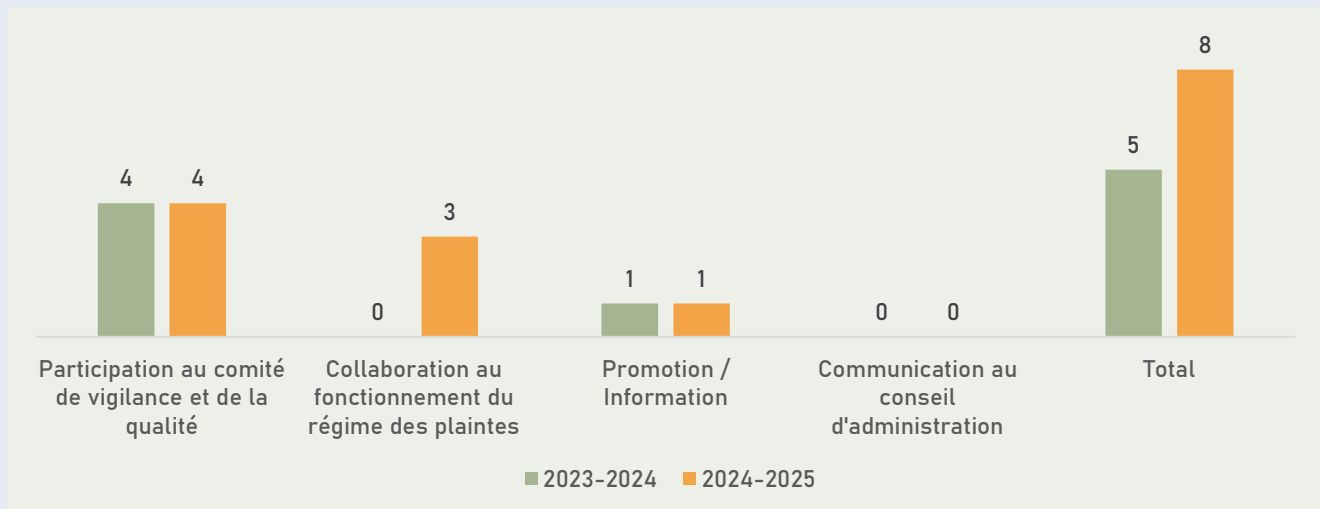


# Demandes de consultation

Durant l'exercice 2024-2025, 9 demandes de consultation ont été formulées dont les motifs sont répartis comme suit :



# Autres activités de la commissaire



# Rapport des médecins examineurs

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte médicale n'a été examiné, ni de dossier transmis au comité de révision ou pour études à de fins disciplinaires.

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

# La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

500, avenue Ash,  
Montréal (Québec) H3K 2R4

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025

Présenté par :

**Céline Roy**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# MOT DE LA COMMISSAIRE

Le 1<sup>er</sup> décembre 2024, entré en vigueur la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux, RLRQ, c. G-1.021* (LGSSSS), entraînant plusieurs changements notamment, la fusion des établissements publics au sein de Santé Québec.

Le 6 janvier 2025, madame Martine Gosselin débutait ses nouvelles fonctions à titre de commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. En vertu de la LGSSSS, la commissaire nationale doit, notamment, veiller à l'application adéquate du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, favoriser la concertation des commissaires et leur apporter son soutien et établir la procédure d'examen des plaintes reçues par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements de Santé Québec. Cette procédure suivant son adoption va s'appliquer aux établissements privés situés sur le territoire de chaque établissement de Santé Québec.

Par ailleurs, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services demeure responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La LGSSSS exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de Santé Québec.

Finalement, la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au ministre une fois par année un rapport sur la mise en œuvre de la procédure du régime des plaintes et de la qualité des services rendus aux usagers.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du bureau de la commissaire, toutes les personnes impliquées dans ce partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs de l'établissement.



**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# Faits saillants

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 15 dossiers au cours de l'exercice 2024-2025, répartis comme suit :



**Aucun**

**Dossier de plainte médicale pour l'exercice 2024-2025.**

# Plainte

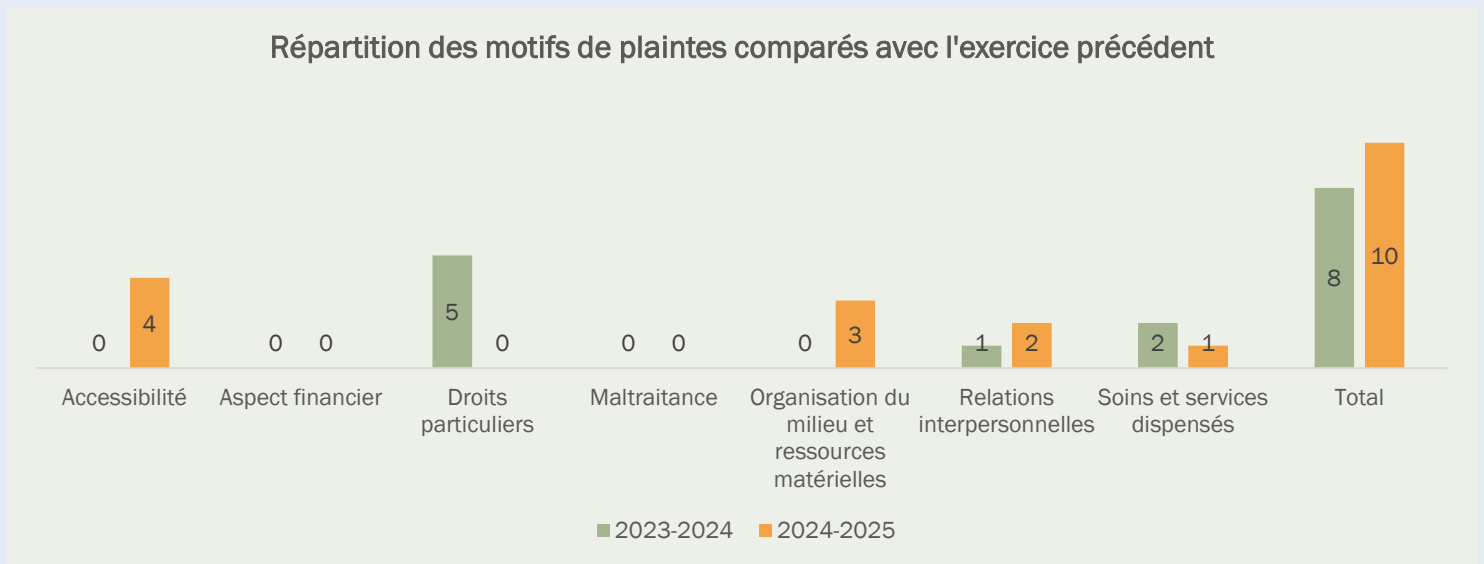
Durant l'exercice 2024-2025, 6 dossiers de plainte ont été examinés.

## Délai pour le traitement des plaintes

Parmi les 6 dossiers, 4 ont été traités dans le délai initial de 45 jours et 2 autres ont été traités dans un délai moyen de 55 jours.

## Motifs de plainte traités

Les 6 dossiers de plainte ont conduit à l'analyse de 9 motifs, lesquels ont donné lieu à 10 mesures correctives, réparties comme suit :



Parmi les dossiers de plainte, aucun dossier ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

Par ailleurs, aucune recommandation formulée par le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a été émise durant l'exercice 2024-2025. De plus, aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

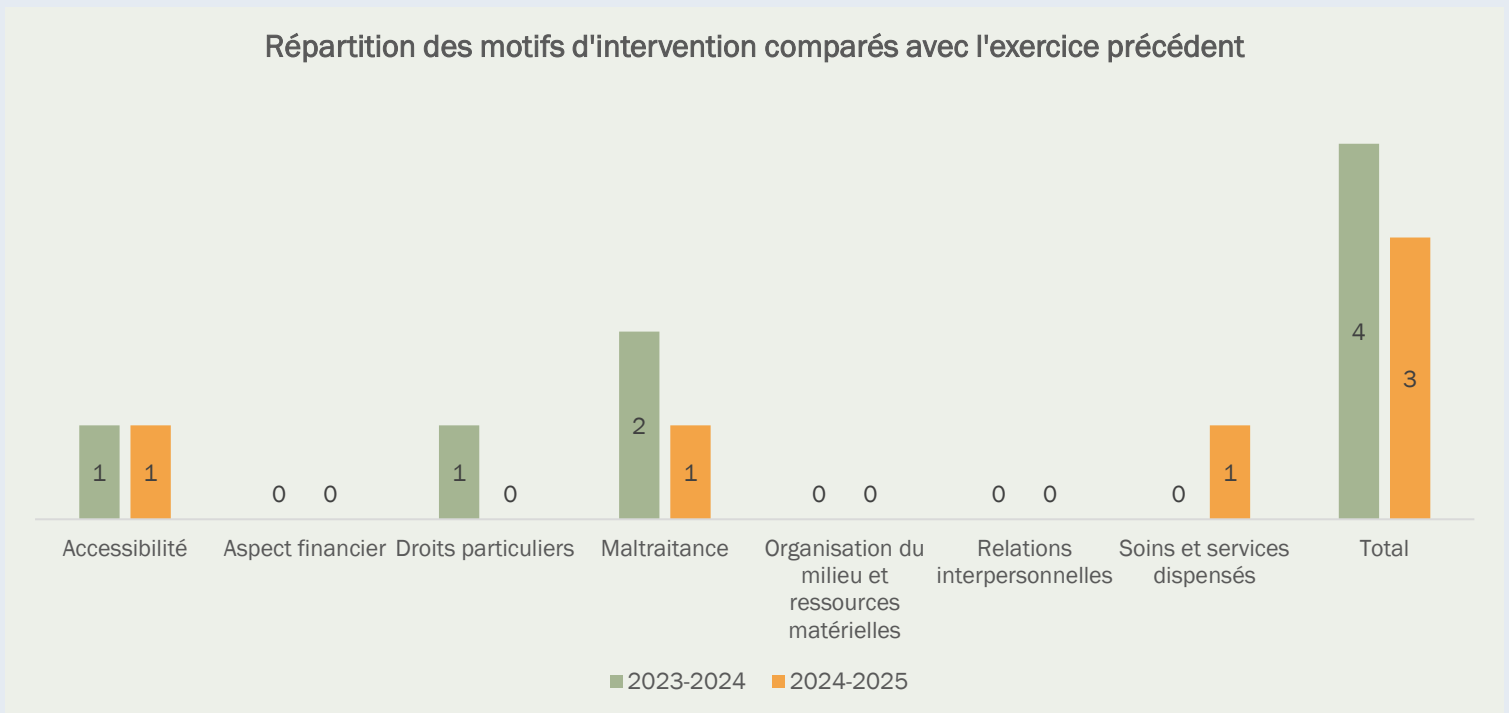
# Intervention

Durant l'exercice 2024-2025, 3 dossiers d'intervention ont été examinés. Parmi ces dossiers, 1 dossier ayant comme motif la maltraitance.

Enfin, aucune intervention reçue de la part du Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

## Motifs d'intervention traités

Les 3 dossiers d'interventions ont conduit à l'analyse de 3 motifs, répartis comme suit :



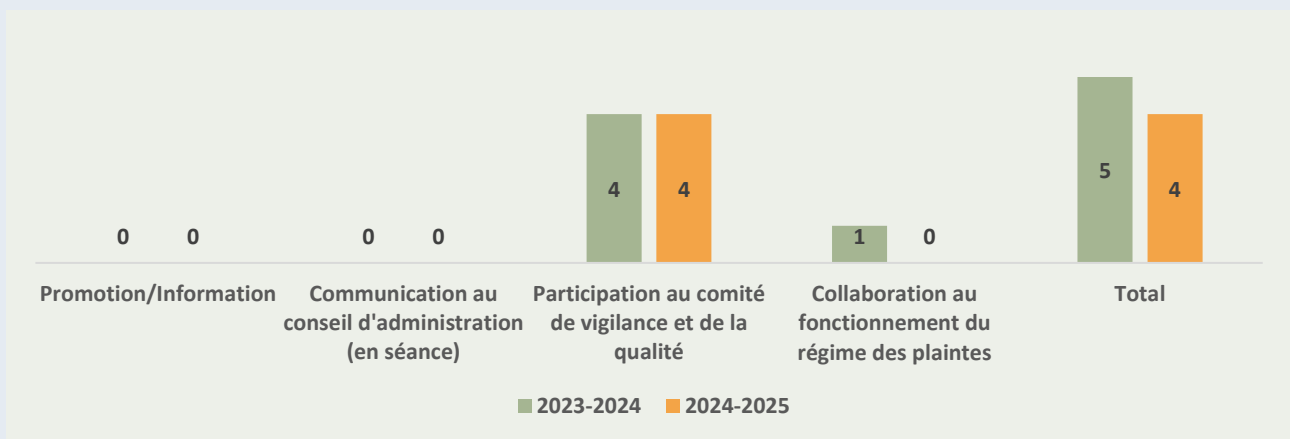
## Demandes d'assistance

Durant l'exercice 2024-2025, 2 demandes d'assistance ont fait l'effet de demande d'aide à la formulation d'une plainte et 1 demande pour une aide concernant un soin ou un service.

# Demandes de consultation

Durant l'exercice 2024-2025, 3 demandes de consultation ont été formulées.

## Autres activités de la commissaire



## Rapport des médecins examinateurs

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte médicale n'a été examiné, ni de dossier transmis au comité de révision ou aux études à de fins disciplinaires.

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

# Portage - Centres de réadaptation en toxicomanie

865, Square Richmond,  
Montréal (Québec) H3J 1V8

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025

Présenté par :

**Céline Roy**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# MOT DE LA COMMISSAIRE

Le 1<sup>er</sup> décembre 2024, entrant en vigueur la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux, RLRQ, c. G-1.021* (LGSSSS), entraînant plusieurs changements notamment, la fusion des établissements publics au sein de Santé Québec.

Le 6 janvier 2025, madame Martine Gosselin débutait ses nouvelles fonctions à titre de commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. En vertu de la LGSSSS, la commissaire nationale doit, notamment, veiller à l'application adéquate du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, favoriser la concertation des commissaires et leur apporter son soutien et établir la procédure d'examen des plaintes reçues par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements de Santé Québec. Cette procédure suivant son adoption va s'appliquer aux établissements privés situés sur le territoire de chaque établissement de Santé Québec.

Par ailleurs, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services demeure responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La LGSSSS exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de Santé Québec.

Finalement, la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au ministre une fois par année un rapport sur la mise en œuvre de la procédure du régime des plaintes et de la qualité des services rendus aux usagers.

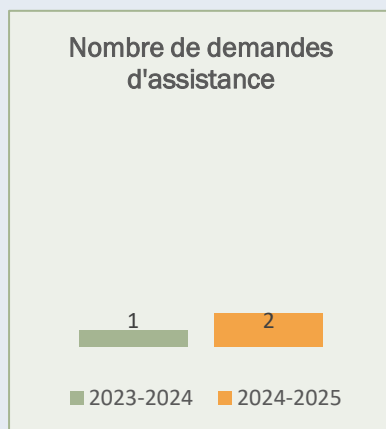
En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du bureau de la commissaire, toutes les personnes impliquées dans ce partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs de l'établissement.



**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# Faits saillants

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a traité 4 dossiers au cours de l'exercice 2024-2025, répartis comme suit :



## Aucun

Dossier de plainte médicale pour l'exercice 2024-2025.

# Plainte

Durant l'exercice 2024-2025, 2 dossiers de plainte ont été examinés.

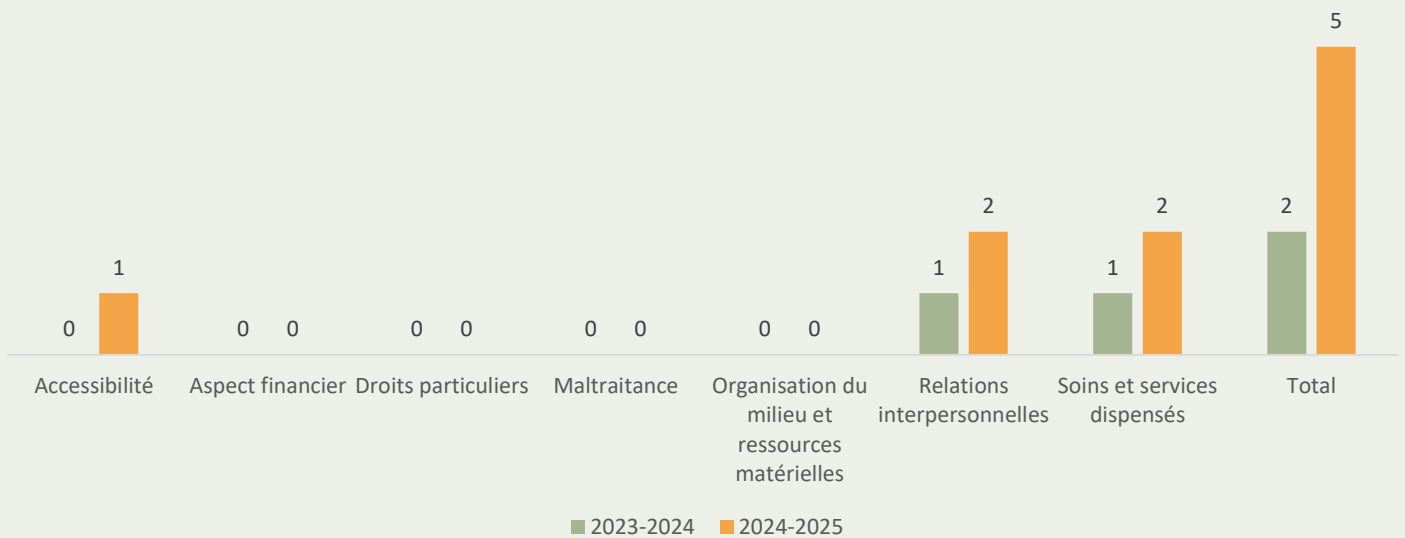
## Délai pour le traitement des plaintes

Le délai de traitement de ces 2 dossiers a été réalisé dans un délai moyen de 115 jours.

## Motifs de plainte traités

Les 2 dossiers de plainte ont conduit à l'analyse de 5 motifs, lesquels ont donné lieu à des mesures correctives par la suite :

Répartition des motifs traités plaintes comparés avec l'exercice précédent



Parmi les dossiers de plainte, aucun dossier de plainte ayant comme motif la maltraitance n'a été examiné.

Par ailleurs, aucune recommandation formulée par le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a été émise durant l'exercice 2024-2025.

De plus, aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

# Intervention

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier d'intervention n'a été examiné.  
Aucune intervention reçue de la part du Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

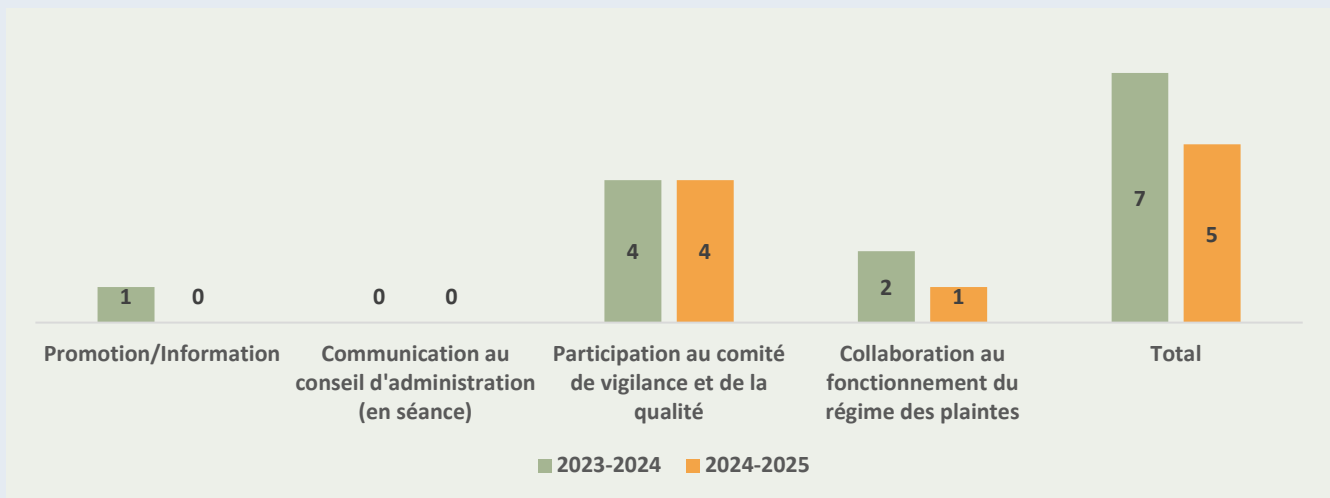
# Demandes d'assistance

Durant l'exercice 2024-2025, 2 demandes d'assistance ont fait l'effet de demande d'aide à la formulation d'une plainte.

# Demandes de consultation

Durant l'exercice 2024-2025, aucune demande de consultation n'a été formulée.

# Autres fonctions de la commissaire



# Rapport des médecins examineurs

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte médicale n'a été examiné, ni de dossier transmis au comité de révision ou pour études à de fins disciplinaires.

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

# Havre Jeunesse | Teen Haven

4360, boulevard LaSalle  
Montréal (Québec) H4G 2A8

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025

Présenté par :

**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# MOT DE LA COMMISSAIRE

Le 1<sup>er</sup> décembre 2024, entrant en vigueur la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux, RLRQ, c. G-1.021* (LGSSSS), entraînant plusieurs changements notamment, la fusion des établissements publics au sein de Santé Québec.

Le 6 janvier 2025, madame Martine Gosselin débutait ses nouvelles fonctions à titre de commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. En vertu de la LGSSSS, la commissaire nationale doit, notamment, veiller à l'application adéquate du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, favoriser la concertation des commissaires et leur apporter son soutien et établir la procédure d'examen des plaintes reçues par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements de Santé Québec. Cette procédure suivant son adoption va s'appliquer aux établissements privés situés sur le territoire de chaque établissement de Santé Québec.

Par ailleurs, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services demeure responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La LGSSSS exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de Santé Québec.

Finalement, la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au ministre une fois par année un rapport sur la mise en œuvre de la procédure du régime des plaintes et de la qualité des services rendus aux usagers.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du bureau de la commissaire, toutes les personnes impliquées dans ce partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs de l'établissement.



**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# Faits saillants

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier au cours de l'exercice 2024-2025, réparti comme suit :



**Aucun**

Dossier de plainte médicale pour l'exercice 2024-2025.

# Plainte

Au cours de l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte n'a été soumis à un processus d'examen.

En conséquence, aucune recommandation n'a été émise par le bureau du commissaire au cours de la période visée. De plus, aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du Citoyen durant l'exercice 2024-2025.

# Intervention

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier d'intervention n'a été examiné.

Par ailleurs, aucune intervention reçue de la part du Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

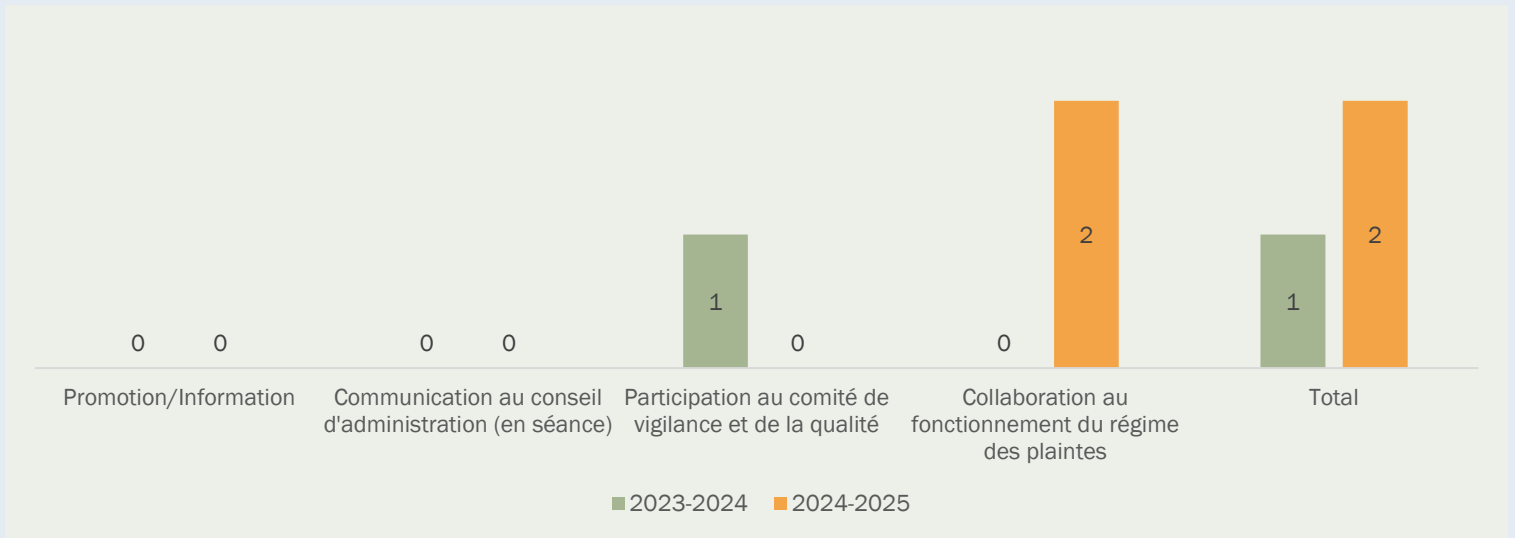
# Demandes d'assistance

Durant l'exercice 2024-2025, aucune demande d'assistance n'a été examinée.

# Demandes de consultation

Durant l'exercice 2024-2025, aucune demande d'assistance n'a été examinée.

# Autres activités de la commissaire



# Rapport des médecins examinateurs

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte médicale n'a été examiné, ni de dossier transmis au comité de révision ou pour études à de fins disciplinaires.

Rapport annuel sur l'application de la  
procédure d'examen des plaintes, la  
satisfaction des usagers et le respect de  
leurs droits

# Atelier le Fil d'Ariane inc.

4837, rue Boyer, bureau 100  
Montréal (Québec) H2J 3E6

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025

Présenté par :

**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-  
de-Montréal

# MOT DE LA COMMISSAIRE

Le 1<sup>er</sup> décembre 2024, entrait en vigueur la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux, RLRQ, c. G-1.021* (LGSSSS), entraînant plusieurs changements notamment, la fusion des établissements publics au sein de Santé Québec.

Le 6 janvier 2025, madame Martine Gosselin débutait ses nouvelles fonctions à titre de commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services. En vertu de la LGSSSS, la commissaire nationale doit, notamment, veiller à l'application adéquate du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, favoriser la concertation des commissaires et leur apporter son soutien et établir la procédure d'examen des plaintes reçues par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements de Santé Québec. Cette procédure suivant son adoption va s'appliquer aux établissements privés situés sur le territoire de chaque établissement de Santé Québec.

Par ailleurs, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services demeure responsable du traitement d'une plainte et d'un signalement de maltraitance en vertu de la politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité de l'établissement privé.

La LGSSSS exige aussi que la commissaire et les commissaires adjoints se qualifient comme personne indépendante tout au long de leur mandat. Elle prévoit également que le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé compte parmi ses membres le commissaire de l'établissement public ainsi qu'un membre de Santé Québec.

Finalement, la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au ministre une fois par année un rapport sur la mise en œuvre de la procédure du régime des plaintes et de la qualité des services rendus aux usagers.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du bureau de la commissaire, toutes les personnes impliquées dans ce partenariat, plus particulièrement, les usagers et leurs proches, les employés, les gestionnaires, les directeurs de l'établissement.



**Céline Roy**  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# Faits saillants

Le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'a traité aucun dossier au cours de l'exercice 2024-2025, réparti comme suit :



**Aucun**

**Dossier de plainte médicale pour l'exercice 2024-2025.**

# Plainte

Au cours de l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte n'a été soumis à un processus d'examen.

En conséquence, aucune recommandation n'a été émise par le bureau du commissaire au cours de la période visée. De plus, aucun dossier n'a été transmis au Protecteur du Citoyen durant l'exercice 2024-2025.

# Intervention

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier d'intervention n'a été examiné.

Par ailleurs, aucune intervention reçue de la part du Protecteur du citoyen durant l'exercice 2024-2025.

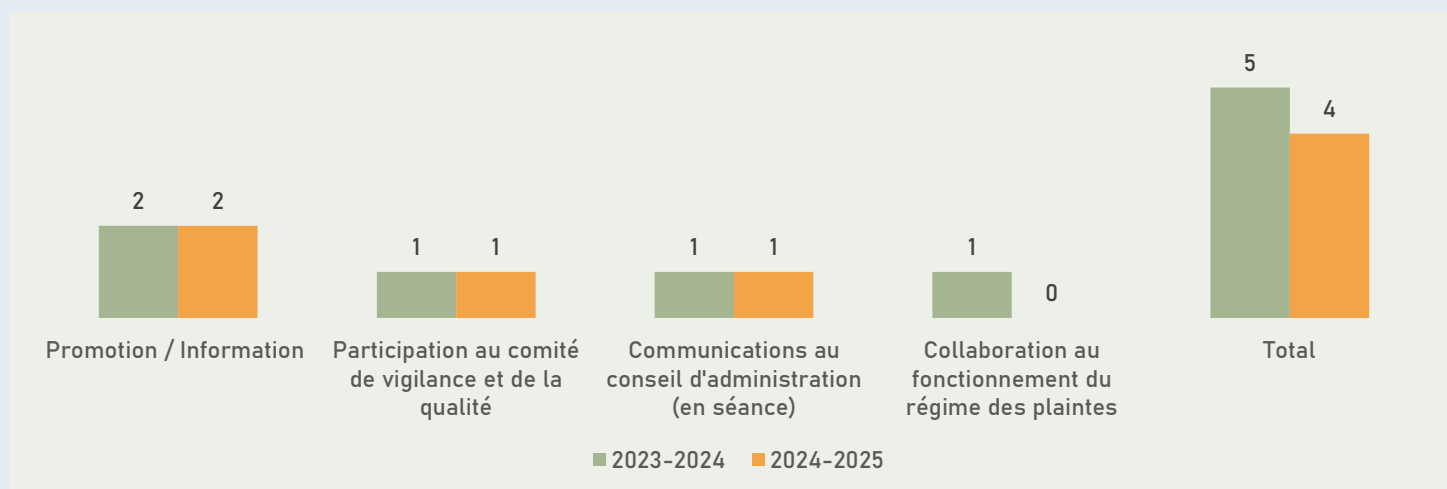
# Demandes d'assistance

Durant l'exercice 2024-2025, aucune demande d'assistance n'a été examinée.

# Demandes de consultation

Durant l'exercice 2024-2025, aucune demande d'assistance n'a été examinée.

# Autres activités de la commissaire



# Rapport des médecins examinateurs

Durant l'exercice 2024-2025, aucun dossier de plainte médicale n'a été examiné, ni de dossier transmis au comité de révision ou pour études à de fins disciplinaires.

