

Titre : Règlement déterminant la procédure d'examen des plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie	Page: <u>1</u> de <u>9</u>
Référence : Loi sur les services de santé et les services sociaux L.R.Q., c. S-4.2	En vigueur le 29 mars 2012
Résolutions : RCA-03-06-59-57, RCA-06-11-107-101	
Remplace : R-2006-04	Numéro: 2012-01

## SECTION 1 — DÉFINITIONS

### 1. Préliminaires

1.1 Dans le présent règlement, les expressions et mots suivants signifient :

- « **Agence** » : Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie;
- « **Commissaire régional** » : Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, nommé par le conseil d'administration et relevant de ce dernier, conformément à l'article 63 de la Loi;
- « **Conseil d'administration** » : Conseil d'administration de l'Agence;
- « **Établissement** » : Établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4-2), dont les installations se situent sur le territoire desservi par l'Agence;
- « **Loi** » : Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2);
- « **Membre du personnel** » : Personne membre du personnel de l'Agence qui peut agir sous l'autorité du commissaire régional pourvu que le plan d'organisation de l'Agence le permette, conformément à l'article 63 de la Loi;
- « **Ministre** » : Ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec;
- « **Organisme communautaire** » : Organisme communautaire visé à l'article 334 de la Loi situé dans la région de la Montérégie;
- « **Organisme communautaire agréé** » : Organisme communautaire visé à l'article 454 de la Loi situé dans la région de la Montérégie;

**« Personne plaignante » :** Toute personne qui formule une plainte directement à l'Agence ou autrement, par l'entremise d'une personne autorisée par la Loi ou le Code civil du Québec à la représenter, par un proche ou en l'absence de ce dernier, par une personne significative ou le cas échéant, par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat a été confié en application de l'article 76.6 de la Loi, autorisé par elle à l'assister dans la formulation de sa plainte;

**« Plainte » :** Insatisfaction de toute personne formulée directement à l'Agence, portant sur les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir d'un organisme communautaire au sens de l'article 334 de la Loi ou d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée d'hébergement au sens de l'article 454 de la Loi, d'une résidence pour personnes âgées au sens de l'article 346.0.1 de la Loi ou encore concernant des services préhospitaliers d'urgence;

Insatisfaction de toute personne physique formulée directement à l'Agence relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de cette dernière qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires ou les résidences privées aux fins d'allocations financières visées à l'article 454 de la Loi ou par les résidences pour personnes âgées à l'article 346.0.1 de la Loi;

Insatisfaction de toute personne physique formulée directement à l'Agence, relative à tout service d'aide à la clientèle dont la prestation est assurée par cette dernière, dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers ou selon le cas, portant sur des services que cette personne requiert ou utilise d'un organisme, d'une société ou d'une personne dont les services ou les activités sont reliés au domaine de la santé et des services sociaux et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'Agence et qui autrement ne peut porter plainte auprès d'un établissement. Une telle entente doit prévoir l'application des sections III à VII du chapitre III de la Loi, ainsi que de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux (L.R.Q., chapitre P-31.1) concernant de tels services;

Insatisfaction formulée directement par des héritiers ou des représentants légaux d'une personne décédée à l'Agence, portant sur les services qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir de son vivant;

**« Président-directeur général » :**

Président-directeur général de l'Agence;

- « Procédure d'examen » :** Procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration de l'Agence aux fins de l'examen d'une plainte par cette dernière;
- « Protecteur du citoyen » :** Le Protecteur du citoyen est substitué au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux nommé par le gouvernement du Québec, en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., chapitre P-32);
- « Région » :** Territoire anciennement sous la juridiction de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, devenue l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, par le seul effet de la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (L.Q. 2003, chapitre 21) et de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (L.Q. 2005, chapitre 32);
- « Résidence privée pour aînés au sens de l'article 346.0.1 de la Loi »** Immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ;
- Ressource offrant de l'hébergement en vertu de l'article 346.0.21** Toute ressource ou catégorie de ressource offrant de l'hébergement déterminée par règlement du gouvernement à l'exception d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial ou d'un centre médical spécialisé au sens de la présente loi.
- « Résidence privée d'hébergement agréée » :** Résidence privée d'hébergement située dans la région de la Montérégie, à laquelle l'Agence a accordé une allocation financière conformément et aux fins prévues à l'article 454 de la Loi;
- « Ressource intermédiaire » :** Toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins et lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition;
- « Ressource de type familial » :** Famille d'accueil ou résidence d'accueil au sens de l'article 312 de la Loi;
- « Services préhospitaliers d'urgence » :** Service de premiers répondants, services ambulanciers, accessibilité à un centre d'urgence 911 et à un centre de communication.
-

## SECTION II — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 2. Champ d'application

- 2.1 Le présent règlement s'applique à la procédure d'examen des plaintes de l'Agence, aux fins d'application de la section III du chapitre III de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).

### 3. Commissaire régional

- 3.1 Le commissaire régional relève du conseil d'administration et il est seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes, conformément à l'article 63 de la Loi.
- 3.2 Dans le cadre de l'examen d'une plainte par l'Agence, le commissaire régional est également responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui et du traitement diligent de leurs plaintes.
- 3.3 Le commissaire régional exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 66 de la Loi, dont celle d'intervenir de sa propre initiative suivant les conditions prévues au paragraphe 7° du même article, aux fins des responsabilités indiquées à l'article 3.2 du présent règlement et conséquemment, une personne qui est membre du personnel de l'Agence peut agir sous son autorité pourvu que le plan d'organisation le permette.

## SECTION III – LA PLAINTÉ

### 4. Définition

- 4.1 Une plainte déposée auprès d'une agence correspond aux définitions prévues à l'article 1 du présent règlement, à l'item « plainte ».

### 5. Formulation

- 5.1 La personne plaignante doit formuler sa plainte directement à l'Agence et elle peut le faire par écrit ou verbalement auprès du commissaire régional, dont les coordonnées respectives se retrouvent en annexe.

### 6. Assistance et information

- 6.1 Dans les deux cas de formulation de plainte prévus à l'article 5 du présent règlement, le commissaire régional doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à la personne plaignante qui le requiert, pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié, en vertu de l'article 76.6 de la Loi.

- 6.1.1 Le commissaire régional doit fournir à l'utilisateur ou à son représentant, toute information pertinente à l'application du présent règlement et l'informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à une plainte.

### 7. Intervention-plainte anonyme

- 7.1 Exceptionnellement, même si une plainte anonyme n'est pas recevable, la nature et les circonstances des faits l'entourant peuvent permettre au commissaire régional d'intervenir de sa propre initiative, en conformité de l'article 66, 2<sup>e</sup> alinéa, paragraphe 7° de la Loi.

## **8. Plainte écrite**

- 8.1 Si la personne plaignante décide de formuler sa plainte par écrit, elle peut procéder, par courrier postal, électroniquement, par télécopieur ou en la remettant sur place, auprès de l'Agence.
- 8.2 Sur réception, la plainte sera acheminée au commissaire régional pour examen.

## **9. Autres modalités d'une plainte écrite**

- 9.1 La plainte écrite peut être manuscrite, dactylographiée ou saisie à l'ordinateur et doit être signée par la personne plaignante ou selon le cas, par une personne autorisée par la Loi à la représenter ou autrement, par un proche ou en l'absence de ce dernier, par une personne significative autorisée par elle à l'assister dans la formulation de sa plainte écrite.
- 9.2 Toute plainte écrite rejetée pour les motifs prévus à l'article 68 de la Loi par le commissaire régional oblige ce dernier à en informer l'utilisateur par écrit.

## **10. Plainte verbale**

- 10.1 Si la personne plaignante décide de formuler sa plainte verbalement, elle peut s'adresser par téléphone au commissaire régional ou de la même manière, à un membre du personnel tel que défini à l'article 1 du présent règlement ou si elle le préfère, peut venir rencontrer l'une ou l'autre de ces personnes dans les bureaux de l'Agence pour les mêmes fins.
- 10.2 La personne plaignante peut être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire prévu à l'article 76.6 de la Loi ou, selon le cas, accompagnée d'une personne de son choix au moment de la formulation de sa plainte sur place.

## **11. Autres modalités d'une plainte verbale**

- 11.1 La plainte verbale doit être consignée par écrit sur un support papier, tel qu'un registre, ou sur un support informatique prévu à cette fin.
- 11.2 Toute plainte verbale rejetée pour les motifs prévus à l'article 68 de la Loi par le commissaire régional oblige ce dernier à en informer verbalement la personne plaignante et à consigner par écrit cette information au registre précité, de même que la date où elle lui a été fournie.

## **12. Dispositions communes**

- 12.1 Toute plainte portée à la connaissance du commissaire régional doit contenir notamment les informations suivantes :
  - 12.1.1 Les nom, prénom, adresse incluant code postal, numéro de téléphone, âge de la personne plaignante ou de toute autre personne répondant à la définition de personne plaignante prévue à l'article 1 du présent règlement ou des deux à la fois;
  - 12.1.2 La date de réception de la plainte à l'Agence;
  - 12.1.3 Dans le cas où une plainte verbale précède la formulation écrite, la date de dépôt retenue est celle de la plainte verbale;
  - 12.1.4 L'identification de l'organisme communautaire au sens de l'article 334 de la Loi ou, selon le cas, de l'organisme communautaire ou de la résidence privée d'hébergement visé à l'article 454 de la Loi, de la résidence pour personnes âgées au sens de l'article 346.0.1 de la Loi ou des services préhospitaliers d'urgence tels que définis à l'article 1 du présent règlement. Dans le cas d'une plainte relative à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence,

l'identification de la fonction ou de l'activité ainsi que l'identification des établissements, des ressources intermédiaires et des ressources de type familial, des organismes et des services d'aide à la clientèle en découlant;

12.1.5 En cas d'insatisfaction d'héritiers ou de représentants légaux d'une personne décédée, l'identification de cette dernière;

12.1.6 Un exposé des faits entourant la plainte.

## **SECTION IV — DOSSIER DE PLAINTE**

### **13. Constitution**

13.1 Constitue un dossier de plainte, notamment :

13.1.1 Les informations et l'avis de réception respectivement prévus aux articles 13 et 15 du présent règlement;

13.1.2 Les documents ou renseignements prescrits par la Loi;

13.1.3 Toute documentation pertinente transmise par la personne plaignante;

13.1.4 La preuve du statut d'héritier ou selon le cas, de celui de représentant légal, tel un tuteur, un curateur ou un mandataire, le cas échéant;

13.1.5 Une copie du certificat ou du constat de décès, le cas échéant;

13.1.6 Les notes découlant d'entrevues menées en cours d'examen de la plainte;

13.1.7 Les conclusions motivées auxquelles en est arrivé le commissaire régional et les recommandations correspondantes, s'il y a lieu.

### **14. Conservation et confidentialité**

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

14.2 Un dossier de plainte sera conservé selon les modalités de conservation et de destruction applicables à l'Agence.

### **15. Avis de réception**

15.1 À moins que les conclusions du commissaire régional n'aient été transmises à la personne plaignante, dans les 72 heures de la réception de sa plainte, la personne qui a formulé une plainte écrite ou verbale, doit recevoir un avis écrit par le commissaire régional, contenant les informations suivantes :

15.1.1 La date de réception de la plainte à l'Agence;

15.1.2 La date prévue de retour des conclusions motivées, à moins de rejet de la plainte par le commissaire régional pour les motifs inscrits à l'article 68 de la Loi;

15.1.3 La mention de la possibilité d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire d'assistance de la région;

15.1.4 La mention que le défaut du commissaire régional de lui communiquer ses conclusions dans

les 45 jours de la réception de la plainte, donne ouverture à un recours auprès du Protecteur du citoyen accompagnée des coordonnées postales et téléphoniques de ce dernier.

## **SECTION V — EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTE**

### **16. Entrevue**

- 16.1 En cours d'examen d'une plainte, le commissaire régional ou, selon le cas, un membre du personnel doit permettre à la personne plaignante et à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la résidence, de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée à l'article 60 de la Loi, de présenter ses observations.
- 16.2 Sauf excuse valable, toute personne doit assister à une rencontre convoquée par le commissaire régional. Elle doit également fournir à ce dernier tous les renseignements ainsi que, sous réserve du 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 190 et de l'article 218 de la Loi, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur.
- 16.3 En cas d'empêchement prévu à l'article 16.2, le commissaire régional ou un membre du personnel peut être accompagné par un autre membre du personnel et, selon le cas, peuvent se rendre au domicile de la personne convoquée à l'origine pour entendre ses observations, sauf si le commissaire régional a des raisons de croire que leur sécurité puisse être compromise.

### **17. Délai**

- 17.1 Un délai de 45 jours est accordé pour l'examen et le traitement de la plainte, les conclusions et la réponse au plaignant par le commissaire régional, et doit être compté à partir de la réception de cette dernière.
- 17.2 Afin de respecter ce délai, le présent règlement prévoit, à titre indicatif, les délais suivants :
- 17.2.1 Réception de la plainte et planification de l'examen - 5 jours;
  - 17.2.2 Examen de la plainte : validation et réponse des services préhospitaliers, organismes communautaires, résidences privées et de l'Agence - 15 jours;
  - 17.2.3 Examen de la plainte par le commissaire régional - 10 jours;
  - 17.2.4 Conclusion de la plainte - 10 jours;
  - 17.2.5 Réponse au plaignant - 5 jours.
- 17.3 Le commissaire régional peut convenir avec la personne plaignante, d'un délai supplémentaire à celui alloué à l'article 18.1 si et seulement si des circonstances hors de son contrôle l'empêche de respecter le délai précité de 45 jours, dont notamment :
- 17.3.1 Le traitement d'une plainte ou d'une situation plus urgente requérant l'intervention immédiate du commissaire régional;
  - 17.3.2 Le besoin de consulter une personne en raison de son expertise, ou selon le cas, de recourir avec l'autorisation du conseil d'administration, à un expert externe à l'Agence, conformément à l'article 65 de la Loi;
  - 17.3.3 La nature et la complexité de la plainte à traiter en raison du temps écoulé, depuis la survenance des événements à la source de la plainte;
-

17.3.4 La communication des renseignements demandés en vertu de l'article 16.2 nécessitant une convocation.

## **18. Droit de recours**

18.1 En dépit de l'autorisation prévue à l'article 17.3, la personne plaignante conserve son droit de recours auprès du Protecteur du citoyen, tel qu'énoncé aux articles 19.1 et 19.2.

## **19. Conclusions, mesures appropriées, recommandations, rapport et recours au Protecteur du citoyen**

19.1 Si, à la fin du 45<sup>e</sup> jour prévu à l'article 17.1, le commissaire régional qui fait défaut de communiquer ses conclusions motivées par écrit ou selon le cas, verbalement à la personne plaignante, il est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives et ce défaut donne ouverture à la personne plaignante à un recours auprès du Protecteur du citoyen.

19.2 Si la personne plaignante constate que le commissaire régional ou, le cas échéant, un membre du personnel refuse ou cesse d'examiner la plainte, elle peut recourir au Protecteur du citoyen.

19.3 Si la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions motivées transmises par le commissaire régional, elle a également droit de recours auprès du Protecteur du citoyen.

19.4 Outre d'en aviser verbalement ou par écrit la personne plaignante, le commissaire régional doit également communiquer de la même façon ses conclusions motivées et, s'il y a lieu, les recommandations qu'il a formulées auprès de la direction ou du responsable des services en cause de l'Agence ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité concernée par la plainte de tout organisme, résidence, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité et de qui relève les services faisant l'objet de la plainte.

19.5 L'avis prévu à l'article 19.4 du présent règlement concernant une personne autre que la personne plaignante, fait partie de la réponse adressée à cette dernière dans le cadre du traitement de sa plainte et n'a de distinct que son destinataire.

19.6 Le commissaire régional doit favoriser et recommander auprès des personnes autres que la personne plaignante visée à l'article 19.4, toute mesure visant la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits, de même qu'il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions motivées.

19.7 Le commissaire régional doit préparer et présenter au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.12 de la Loi, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que l'ensemble des rapports visés à l'article 76.10 de la même Loi.

Dans le cadre du rapport annuel d'un établissement transmis à l'Agence sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits, le commissaire régional a discrétion de demander qu'il lui soit transmis plus d'une fois par année, de la part d'un établissement en particulier.

19.8 Le commissaire régional doit intervenir de la manière qu'il juge le plus approprié et sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte fait l'objet de représailles.



## **SECTION VI — DISPOSITIONS FINALES**

### **20. Entrée en vigueur**

- 20.1 Le présent règlement entre en vigueur après avoir été adopté par le conseil d'administration de l'Agence et remplace la procédure d'examen des plaintes de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, adoptée le 19 juin 2003.

# Annexe

## Coordonnées du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Alexandrine Côté

Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie  
1255, rue Beauregard  
Longueuil (Québec) J4K 2M3

Téléphone : (450) 928-6777, poste 4360

Télécopieur : (450) 928-3859

[a.cote@rrsss16.gouv.qc.ca](mailto:a.cote@rrsss16.gouv.qc.ca)

---