
*Projet de loi n° 52, Loi visant à renforcer le régime
d'examen des plaintes du réseau de la santé et des
services sociaux notamment pour les usagers qui
reçoivent des services des établissements privés*

Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec

RÉDACTION

Sabrina Collin, avocate
Conseillère juridique
Services juridiques et corporatifs

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Mylène Valois

DATE

La 17 février 2020

APPROBATION

Anne Hébert
Directrice générale

Sous réserve d'approbation par le conseil d'administration de l'Office

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020). Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec, Projet de loi n° 52, *Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés*, 20 p.

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui contribue à accroître la participation sociale des personnes handicapées.

À cette fin, il exerce une combinaison unique de fonctions :

- Il conduit des travaux d'évaluation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées au Québec donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables;
- Il conseille le gouvernement, les ministères, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités sur toute initiative publique pouvant avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées;
- Il concerta les partenaires et collabore avec les organisations concernées dans la recherche de solutions efficaces et applicables pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées;
- Il offre des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

L'expertise de l'Office s'appuie notamment sur son conseil d'administration, lequel est composé de seize membres ayant le droit de vote, y compris la directrice générale, nommés par le gouvernement. La majorité sont des personnes handicapées ou des membres de leur famille. Quatre autres personnes sont nommées après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs. Sont aussi membres, sans droit de vote, les sous-ministres des principaux ministères impliqués dans les services aux personnes handicapées.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
COMMENTAIRES DE L'OFFICE SUR LE PROJET DE LOI	3
COMMENTAIRES GÉNÉRAUX	3
COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES	4
<i>Traitement d'une plainte ou d'un signalement pour maltraitance envers une personne en situation de vulnérabilité</i>	4
<i>Adaptation de la procédure d'examen des plaintes aux personnes handicapées</i>	5
CONCLUSION	9

INTRODUCTION

L'Office des personnes handicapées du Québec a pris connaissance avec intérêt du projet de loi n° 52, *Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés*. Pour l'essentiel, il souscrit à la volonté gouvernementale d'œuvrer à l'amélioration du processus de plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, le tout en cohérence avec la *Loi sur la fonction publique* qui témoigne de la priorité accordée par l'administration gouvernementale dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyens (RLRQ, c. A-6.01, art. 1)

L'Office est très préoccupé par la question de la maltraitance commise envers des personnes handicapées dans divers milieux et soutient qu'il est primordial que des mesures soient mises en place pour assurer un traitement prioritaire des plaintes et des signalements pour maltraitance.

Une vigilance accrue sera nécessaire pour assurer que les moyens employés dans le cadre du processus du traitement des plaintes soient adaptés aux personnes handicapées et que, le cas échéant, des moyens d'accommodement soient mis en place.

C'est dans cette perspective que l'Office formule le présent mémoire et qu'il le soumet à l'attention de la Commission de la santé et des services sociaux.

Commentaires généraux

Dans l'ensemble, l'Office accueille favorablement le projet de loi n° 52 (PL 52), lequel a pour objectif de renforcer le régime des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Selon lui, ce projet de loi vient renforcer les dispositifs existants en conférant une crédibilité accrue au processus.

Le traitement des plaintes des citoyens s'inscrit dans l'essence même d'un service de qualité et doit conséquemment être au cœur des préoccupations de l'administration publique. À cet effet, un mécanisme de traitements des plaintes légitimes commande d'être mené par une personne crédible. L'introduction d'une exigence de se qualifier comme personne indépendante pour l'exercice de la fonction du commissaire aux plaintes s'inscrit dans cette logique et l'Office salue cette initiative.

Dans le même ordre d'idée, la responsabilité confiée au commissaire local aux plaintes nommé par le conseil d'administration d'un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), de procéder à l'examen des plaintes des usagers des établissements privés du territoire du centre, de même que de traiter les signalements effectués dans le cadre de l'application de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* à l'égard des installations de ces établissements situés sur le territoire du CISSS, nous apparaît cohérente avec l'initiative de renforcer l'équité du processus de plaintes. Une centralisation du traitement des plaintes, et ce, peu importe que le citoyen se retrouve dans une ressource publique ou privée, menée par une personne crédible et indépendante confère au processus une apparence d'indépendance, qui nous l'espérons permettra d'accroître la confiance des citoyens dans le processus.

Au final, dans la mesure où un processus de plainte légitime et crédible exige un suivi des recommandations effectuées, l'ajout d'un représentant du centre intégré de santé et

de services sociaux au comité de vigilance et de la qualité des établissements privés, lequel comité a notamment pour fonction d'effectuer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et du Protecteur du citoyen, apparait à l'Office tout à fait en cohérence avec l'objectif du PL 52. Également, soulignons que le suivi des recommandations implique bien plus que de corriger le comportement fautif d'une personne, d'un employé, il faut également vérifier s'il y a là un aspect systémique et, le cas échéant, mettre en œuvre les mesures nécessaires pour que cesse la situation.

Commentaires spécifiques

Traitement d'une plainte ou d'un signalement pour maltraitance envers une personne en situation de vulnérabilité

De l'avis de l'Office, les plaintes et signalements pour maltraitance envers une personne en situation de vulnérabilité commandent une attention particulière, à propos de leur traitement. Ceux-ci ne doivent pas être considérés comme toute autre plainte ou tout autre signalement, car les gestes de maltraitance compromettent les droits fondamentaux des personnes notamment leur droit à la vie, à leur sûreté et à leur intégrité. Par ailleurs, les situations de maltraitance qui sont ainsi dénoncées peuvent nécessiter des interventions immédiates afin que cessent les actes répréhensibles et afin de soutenir adéquatement les personnes qui en sont l'objet.

Par conséquent, l'Office est particulièrement préoccupé par les délais de traitement d'une plainte ou d'un signalement pour maltraitance. Notons que la seule mention relative aux délais de traitement des plaintes dans la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* prévoit que le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation. (art 3 par. 5)

Par conséquent, il faut alors s'en remettre à l'article 33 al. 2(4) de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* qui stipule que la plainte d'un usager est examinée avec diligence, sans plus de précision. Par ailleurs, l'article 33 al. 2(6) de cette même loi prévoit qu'au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, le commissaire

local informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé. Compte tenu de la nature particulière de la plainte ou du signalement pour maltraitance, de la gravité des gestes souvent associée à la maltraitance, de la grande vulnérabilité des personnes qui en sont l'objet et des conséquences dommageables pour celles-ci, l'Office est d'avis que ces plaintes ou signalements devraient recevoir une attention particulière de la part du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et devraient être traités de façon prioritaire ainsi qu'avec une grande diligence.

Par conséquent, l'Office recommande que l'article 33 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* soit modifié afin que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services accorde une priorité de traitement aux plaintes et aux signalements pour maltraitance dont il est saisi :

Recommandation :

Modifier l'article 33 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* par l'ajout de la mention suivante : « Les plaintes et les signalements pour maltraitance sont traités de façon prioritaire et dans les meilleurs délais. »

Adaptation de la procédure d'examen des plaintes aux personnes handicapées

Les personnes ayant une incapacité auditive, une incapacité liée à la parole ou une incapacité intellectuelle sont moins susceptibles de dénoncer les situations de maltraitance qu'elles subissent, et ce, en raison des difficultés liées, notamment, au fait de s'exprimer. Le manque d'équipements adaptés pour joindre les services d'aide, par exemple des appareils de télécommunication pour les personnes ayant une incapacité auditive, peut également être un obstacle à la dénonciation. Il est donc primordial de s'assurer que toutes les personnes handicapées puissent formuler facilement une plainte et prévoir, au besoin, les adaptations nécessaires. Pour ce faire, il faut mettre en place les adaptations et les aides requises afin que les personnes handicapées puissent exprimer et formuler une plainte ainsi que recevoir et comprendre toute l'information pertinente à ce sujet. De telles adaptations pourraient être requises, entre

autres, pour des personnes ayant des incapacités liées à la communication. Par exemple, les formulaires et documents d'information concernant les droits, recours et mécanismes de plaintes devraient être disponibles en formats adaptés (braille, gros caractères, langue des signes québécoise, langage simplifié, etc.) et on devrait prévoir la présence d'interprètes lors des échanges entre une personne ayant une incapacité auditive et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Bref, il faut s'assurer que les personnes handicapées en situation de vulnérabilité, peu importe leur déficience ou leur incapacité, aient accès à l'information et aux documents leur permettant de formuler une plainte.

Dans la même optique, le mécanisme de plainte est souvent perçu par les personnes comme complexe et intimidant. L'Office mentionne que les personnes handicapées en situation de vulnérabilité ont souvent besoin d'être soutenues, assistées et accompagnées pour formuler une plainte ou pour toutes démarches relatives à celle-ci. Il souligne, à cet égard, le rôle essentiel des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Compte tenu de leur expertise en la matière, il y a lieu de s'assurer que toute personne qui souhaite porter plainte ou encore les tiers qui voudraient signaler une situation de maltraitance sont informés de l'existence des CAAP et des services qu'ils fournissent.

Outre les CAAP, l'Office peut aussi intervenir lors de situations de maltraitance qui visent des personnes handicapées en situation de vulnérabilité, et ce, à la demande d'une personne handicapée ou de son propre chef. En effet, en vertu de l'article 26 a. 1 de la *Loi assurant l'exercice en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, l'Office peut, « faire des représentations en faveur d'une personne handicapée et l'assister, en concertation, s'il y a lieu, avec les organismes de promotion et ceux qui dispensent des services, lorsque sa sécurité est menacée, qu'elle subit une exploitation quelconque ou que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits, et demander aux autorités concernées une enquête, le cas échéant ». Cette disposition est particulièrement intéressante, car bien qu'il existe sur le terrain un certain nombre d'intervenants relevant de diverses autorités, elle permet à une autre personne, à savoir un représentant de l'Office, de déceler des situations problématiques et de les dénoncer

à qui de droit, le cas échéant. À cet égard, l'Office pourrait être identifié, comme l'une des ressources pouvant offrir du soutien et de l'accompagnement pour aider une personne handicapée ou sa famille à formuler une plainte ou à faire un signalement pour maltraitance.

Notons, à cet effet, qu'au cours des dernières années, l'Office a conclu des ententes avec différents partenaires privilégiés, dont le Curateur public et la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP). De par leur mission respective, un rôle complémentaire est exercé et ces ententes ont pour objectif de mettre l'expertise en commun et d'agir en complémentarité pour favoriser l'accès à l'information et aux services aux personnes handicapées et à leur famille. En ayant plus d'intervenants alertés et en mesure d'intervenir à l'égard de telles situations critiques, on se donne davantage de chances comme société d'éviter ou de prévenir l'irréparable.

CONCLUSION

L'Office accueille favorablement le PL 52. Il souligne en particulier l'importance pour l'administration publique de mettre en place et de soutenir des mécanismes de plainte légitime et crédible. L'ajout de critères d'indépendance pour exercer la fonction de commissaire local aux plaintes et d'une représentation du centre intégré de santé et de services sociaux au comité de vigilance et de la qualité des établissements privés s'inscrivent dans cette logique.

L'Office espère que les mesures mises en place vont contribuer à l'édification d'une société plus inclusive et respectueuse des droits et de la dignité des personnes handicapées, particulièrement celles qui sont les plus vulnérables. L'Office appelle donc à poursuivre nos efforts communs dans l'atteinte de cet objectif.

En terminant, l'Office veut sensibiliser les membres de la commission à l'importance de tenir compte de la réalité des personnes handicapées dans tous les aspects relatifs au processus de plainte, dont la diffusion et la mise en œuvre des différents outils d'informations, politiques ou autres informations par les établissements de santé et de services sociaux. L'Office rappelle que fréquemment la prise en compte de la réalité des personnes handicapées nécessite des approches adaptées.

**Office des personnes
handicapées**

Québec

